

Le rôle de l'innovation au Crédit Agricole d'Ile de France

01
SOURCER



Identifier les meilleurs start-up sur notre territoire

03
PARTAGER



Insuffler l'innovation au sein du Crédit Agricole d'IDF

04
CONNECTER



Mettre en relation Start up et direction métier

06
EXPERIMENTER



Accompagner les projets par l'innovation



Une coopération au service de nos clients

01
Enrichir la relation client



02
Nourrir la satisfaction client



03
Développer de nouveaux services



05
Améliorer les parcours et process internes



Notre ambition : **Devenir la Banque préférée des Franciliens**



De l'expérimentation à la coopération, 4 exemples



Minalea

Smart Hands On

Braineet

Hello Charly



L'assistance digital en assurance



La formation par la gamification



L'écoute client open source



Chat Boat d'orientation



Eléments de communication - Notes SDVT -

Sujet : conférence Oracle

Sur l'entreprise

- Crédit Agricole 1^{er} Banquier Assurance puis préciser
- Crédit-Agricole Ile de France est une des 39 Caisses régionales
- 1,5 M de Clients
- 3700 collaborateurs
- Nous sommes une banque mutualiste 100% Humaine 100% digitale
- Une priorité stratégique : Devenir la Banque préférée des Franciliens.

Pour cela

- L'Innovation a été définie par sa Direction Générale comme un des piliers
- L'innovation est au service de la satisfaction de nos Clients

L'innovation chez Crédit Agricole Ile de France

Nous avons un programme d'open innovation et une équipe dédiée - Mise en œuvre fin 2016
120 mises en relation - 20 expérimentations lancées (16% = bon niveau de transfo)

Ex de sujets d'open innovation

En moyenne un délai 1,5 mois entre la rencontre et la sortie commerciale du produit pour de l'open innovation pure et dure. Voir moins si relation contractuelle simple.

Bonnes pratiques / Facteurs de succès éprouvés au CA IDF

•1- Un Programme dédié à l'open Innovation ET une équipe

-qui connecte au bon endroit (le bon interlocuteur) ET au bon moment.

-Une équipe d'open innovation qui a une culture hybride ie « Mi start up Mi Grand groupe » (= double culture j'ai passé autant de temps dans les Grands Groupes que dans des start ups » c'est un atout pour faciliter la rencontre des deux mondes).

•2- Symétrie des attentions : nous avons besoin les uns des autres

-nous sommes une banque mutualiste utile à son territoire et souhaitons être un acteur du dev éco de sa région.

-Le groupe va bientôt compter 30 Villages nous avons une volonté d'accompagner le développement des start up

-Nous avons la conviction que ces nouveaux acteurs sont un atout pour renforcer la satisfaction de nos Clients par leurs services apportés et leurs agilités d'exécution.

(apport indirect sur les méthodes de travail et le renforcement de l'expertise des équipes).

•3- Nous avons des règles de base de fonctionnement

-Gestion du temps et de la trésorerie

oRéunion Pitch max 1h

oDélais prise de décision max de 10 jours go or no : **transparence**

oOn teste parfois sur un périmètre réduit avant d'industrialiser pour vérifier le service apporté et aussi pour permettre

oOn paie les tests à chaque fois et on les délimite dans le temps avec ses KPI's

oDélais de paiement respectés

oDélais de mise en œuvre accélérer par des nouvelles méthodes de travail influencées par les Start up (Lean Start up, Design..)

•**Bienveillance et empathie** : par ex la start up n'a pas une Direction juridique.. Nos Juristes le savent

•Nous savons qu'il y a un risque à travailler avec de jeunes structures et nous le délimitons (cotation des Start up avec Early métriques) ;

Un travail important a été réalisé aussi au niveau du Groupe pour diffuser cette culture La Direction des Achats groupe a beaucoup travaillé

ex : Early Metrics, contribution aux travaux avec BPI France

Eléments de conclusions

Travailler avec des Start up cela s'apprend.

Les apports pour nous : nous service pour nos clients, des gains d'efficacité opérationnelle, plus d'agilité pour les équipes et au final pour nos Clients

Cette démarche d'open Innovation vient nourrir par ailleurs la transformation et l'acculturation de l'entreprise.



Bref bref :)

Nous sommes au début d'une collaboration

On doit encore accélérer

Créer des relations commerciales, de travail et stratégique au bénéfice des clients et collaborateurs

Ouverture à un écho système

Nous ne rachetons pas

On a gagné en maturité

On apprend à se connaître

Aider la start-up à développer son CA

3 choses :

avoir une vision partagée, développer des services et nourrir la satisfaction de nos clients, devenir la banque préférée enrichir la relation, nourrir notre culture. Utilité sur notre territoire.

Organisation dédiée pour travailler avec les start-up, innovation. Écho système, partenaire identifié.

Notre rôle et de mettre la bonne direction métier avec la start-up

Offrir un service enrichi à nos clients

Accélération time to market, vision transverse

100 mises en relation avec les start-up 20 contrats avec des start-up

Passer du POC à un véritable partenariat, donner un go ou no go assez rapide

Revenir à l'essentiel, process, bonnes personnes, engagement go ou no go

1 à 1,5 mois pour passer à la contractualisation payer les tests

Complémentarité, renforcement de la culture, satisfaction client partagé, besoin de développer notre CA. Embarquer toutes les directions métier.

Hors présentation