

Au diable les guichets, par ici l'ambiance

BIENNE Après huit semaines de travaux, la rénovation de la filiale biennoise de la Banque cantonale bernoise est arrivée à son terme. Lundi, les clients découvriront les nouveaux locaux et leur look de salle de séjour.

TEXTE MANUELA HABEGGER-SCHNYDER TRADUCTION MARCEL GASSER

Les travaux de rénovation entrepris depuis le 7 février dans le bâtiment historique de la Banque cantonale bernoise (BCBe), à la place Centrale, ont pris fin. «Les bureaux des collaborateurs sont terminés aujourd'hui», déclare Christian Bütikofer, directeur des filiales de la BCBe pour les régions de Bienne, Jura bernois, Lyss et Soleure, dont le siège est à Bienne. L'espace clientèle est entièrement transformé: il est plus ouvert et plus chaleureux, à tel point qu'en l'absence d'accueil classique on se sent tout de même un peu perdu.



Nous n'avons pas licencié le personnel qui officiait jadis aux guichets. Nous avons donc suffisamment de collaborateurs sur place pour aider les clients en difficulté.

CHRISTIAN BÜTIKOFER
DIRECTEUR DES FILIALES DE LA BCBE
POUR LES RÉGIONS DE BIENNE, JURA
BERNOIS, LYSS ET SOLEURE

La zone de rencontre, aux dimensions généreuses, abrite des modules de meubles sur lesquels sont installés de grands écrans. C'est là que les conseillères et les conseillers projettent leurs graphiques, appelés à soutenir visuellement les entretiens avec les clients. Ceux-ci peuvent d'ailleurs utiliser eux-mêmes l'écran tactile et fouiller dans les diagrammes. Les clients attendent la venue d'un employé dans un coin entouré de plantes, meublé de chaises et d'une



Le nouveau look de la succursale biennoise de la BCBe composé de bois, de plantes et d'espaces ouverts pour créer l'ambiance. RAPHAEL SCHAEFER

table de salon. Il faut avoir le regard bien aiguisé pour repérer le guichet classique, qui se trouve dans un petit coin, derrière l'étagère des plantes. «C'est là qu'on procède au retrait de grosses sommes d'argent ou aux opérations en devises étrangères. L'argent liquide conserve toute son importance», explique Christian Bütikofer. Sinon, les comptoirs classiques avec du personnel aux guichets ont totalement disparu. Aujourd'hui, les opérations bancaires simples s'effectuent de toute manière numériquement par la plupart des clients: les banques ne font que s'adapter aux besoins du monde numérique. A l'entrée se trouve d'abord une zone équipée de distributeurs automatiques, ouverte 24h/24, où

l'on peut effectuer des versements et des retraits. Sur un autre automate, on peut régler des factures ou, par exemple, modifier des ordres permanents. Pour les clients moins aguerris au numérique, l'automate dit portail de services est peut-être un peu difficile à maîtriser. «Nous n'avons pas licencié le personnel qui officiait jadis aux guichets. Nous avons donc suffisamment de collaborateurs sur place pour aider les clients en difficulté», poursuit Christian Bütikofer. Si l'espace clientèle donne l'impression d'être si vaste, c'est aussi parce que les cabinets de consultation tout autour, les ateliers prévus pour des séminaires, ainsi que le grand bureau ouvert des collaborateurs ne sont séparés les uns des autres que

par des parois en verre. Les pièces sont aménagées comme des salons, avec tapis, table et chaises bien étoffées. Pour les couleurs, la BCBe a opté pour des teintes automnales et des tons pastel. Dans l'ensemble, la banque donne une image d'elle-même pleine de douceur et met l'accent sur l'hospitalité. «Dans les nouveaux engagements, on insiste beaucoup sur les compétences sociales et les relations avec la clientèle», précise Christian Bütikofer.

Rendre attractive la visite à la banque

Le problème des banques, aujourd'hui, c'est que la jeune génération n'a plus absolument besoin de chercher une banque pour gérer ses finances. Les connaissances bancaires se

trouvent en effet sur Google, et les transactions s'effectuent par internet, où c'est meilleur marché. Pour qu'une visite à la banque vaille la peine, il faut donc que l'assistance personnalisée gagne en importance. Ce changement dans les mentalités touche donc non seulement la clientèle, mais aussi le personnel des banques, notamment les employés affectés jadis aux guichets: au lieu de traiter les affaires au guichet, ils doivent désormais interagir davantage avec la clientèle et se transformer en conseillers. Et pas seulement en aidant les personnes âgées en mal de solutions numériques devant les automates, ou en adressant la clientèle à des spécialistes. Aujourd'hui, ils sont censés conseiller eux-mêmes la clientèle,

Séminaire et ateliers

La BCBe entend également attirer la clientèle et se démarquer de la concurrence en organisant des séminaires. C'est pourquoi elle a aménagé lesdits ateliers, où les clientes et les clients peuvent venir s'informer sur certains thèmes liés à la banque. Il pourra s'agir de brèves séances (par exemple montrer comment installer un E-banking) ou des séminaires plus ambitieux (par exemple sur l'habitat), où des experts externes seront invités à donner un avis autre que celui de la banque. En raison de ce réaménagement, les 50 employés travailleront désormais quasiment tous à un autre endroit. Ils pourront se restaurer dans une nouvelle cafétéria et prendre leurs pauses dans un espace extérieur aménagé à cet effet. A l'heure actuelle, la BCBe a déjà modernisé la moitié de ses 80 filiales et compte investir entre 5 et 10 millions de francs pour le reste. Dans la région, Bienne, Lyss et Anet ont été rénovés.

dans les cabinets de consultation prévus pour eux. «Pour l'instant, ils mènent encore les entretiens en tandem avec nos spécialistes. Mais l'objectif, c'est qu'ils acquièrent suffisamment de connaissances pour conseiller la clientèle en toute autonomie», poursuit Christian Bütikofer. Les collaborateurs concernés ont donc dû se recycler à l'interne et suivre des cours. «Un tel changement n'est pas facile pour tous, mais dans l'ensemble ils jugent le défi enrichissant», résume-t-il.

Le bilinguisme aussi dans la justice

BIENNE Le Forum du bilinguisme a remis son Label, pour la troisième fois, à une institution judiciaire de la région.

Dans certains domaines, notamment la justice, le respect des langues officielles du canton de Berne est primordial, plus encore dans la région Jura bernois - Seeland. La Section de la probation et de l'exécution des sanctions pénales (SPESP) Jura bernois-Seeland le prouve à nouveau, en obtenant, pour la troisième fois, le Label du bilinguisme.

Remis par le Forum du bilinguisme, basé à Bienne, le Label a été attribué à la SPESP pour la première fois en 2008. «Quatorze ans plus tard, la direction du bureau régional est toujours très consciente de l'importance du bilinguisme dans

le domaine d'activité géographique», se félicite le Forum du bilinguisme.

Les différentes sections cantonales de la SPESP sont responsables, au sein de l'Office d'exécution des peines du canton de Berne, de l'exécution des jugements pénaux prononcés par les tribunaux bernois. L'antenne du Jura bernois - Seeland constitue l'un des quatre offices régionaux avec Berne, Berthoud (Burgdorf) et Thoune. Celle-ci respecte les critères fixés par le Forum du bilinguisme, à savoir: la communication externe et interne et la composition du personnel. Dans ce domaine, le quota mi-



L'équipe de la Section de la probation et de l'exécution des sanctions pénales Jura bernois-Seeland vit le bilinguisme au quotidien. LDD

nimal (30% du personnel dans la langue de la minorité) pour l'obtention du Label du bilinguisme est largement atteint. «D'une manière générale, on peut constater que la communication orale entre le personnel fonctionne très bien au tra-

vail, mais également dans un cadre informel», salue le Forum dans son communiqué. «Au cours des dernières années, les efforts de la direction de la section régionale en matière de bilinguisme sont très réjouissants», conclut-il. **C-JGA**

PUBLICITÉ

Bomdee
Hochzeitsmode

50%

Geburtstagsrabatt
Réduction spéciale

1-jähriges Jubiläum

Reduktion im April auf die
Kollektion 2021

Zentralstrasse 23
2502 Biel

1er anniversaire

Réduction en Avril sur la
collection 2021

Rue Centrale 23
2502 Bienne