PORTRAIT DE GROUPE

CLIENTÈLE BRITANNIQUE : LA BARCLAYS A DU NEZ !

Réalisé par
Annick Masounave

La confiture d'oignons ou le chutney de mangues vont décidément très bien avec le foie gras... Les Britanniques sont de plus en plus nombreux à migrer vers le grand Sud-Ouest, et plus particulièrement en Dordogne. La Barclays a décidé de suivre le mouvement en ouvrant une agence à Bergerac.

PHOTOS : ANNICK MASOUNAVE.

Destination touristique de premier ordre, la France est également un lieu de migration important pour des Britanniques amoureux de l'art de vivre et des paysages français [1]. Les rivages de la Dordogne, une région au climat complaisant et dotée d'un patrimoine architectural remarquable, ont particulièrement séduit nos cousins d'Outre-manche.

Le développement de l'aéroport de Bergerac avec l'ouverture de lignes aériennes en direction de la Grande-Bretagne par des compagnies *low cost* a soutenu et contribué à démocratiser un mouvement de migration qui était surtout le fait, à l'origine, de retraités fortunés. L'aéroport a ainsi vu transiter 270 000 voyageurs en 2006, contre 15 000 en 2001.

Il est de bon ton de posséder un bien en Dordogne, à tel point que la pénurie de propriétés de charme et la hausse des prix de l'immobilier ne dissuadent pas la population étrangère de s'installer dans la région : les prix restent bien inférieurs à ceux de la Grande-Bretagne. Les nouveaux arrivants se portent désormais acquéreurs de biens neufs : en 2004, la construction de logements neufs a bondi de 48 % en Dordogne, contre 29 % dans la région Aquitaine et 21 % au niveau national.

UNE DEUXIÈME "INVASION" BRITANNIQUE DE L'AQUITAINE

Cette immigration est parfois assez mal vécue par la population locale, qui veut y voir – avec toute la truculence gasconne – la deuxième invasion britannique en Aquitaine. Acceptée ou non, la contribution des Britanniques au renouveau de l'économie locale est indiscutable : "*Ils ont fait revivre les villages, rénové de vieilles demeures, souvent de façon exceptionnelle. Les commerçants et les artisans en sont plutôt satisfaits*", explique Stéphane Quintana, directeur de l'agence Barclays de Bergerac.

Cette population, dotée en moyenne d'un pouvoir d'achat et d'une épargne supérieurs à ceux de la population locale, constitue une manne dont les banques étrangères souhaitent également profiter.

Le réseau de Barclays en France compte 30 000 clients internationaux, répartis en 150 nationalités. La banque a même créé une direction "clientèle internationale", chargée de dévelop-

per l'ensemble de l'offre vers cette clientèle, dont dépend l'agence de Bergerac.
Discrète, un peu à l'écart de la vieille ville, l'agence Barclays a ouvert au mois de juin 2006. Elle est le fer de lance d'une stratégie marketing et d'une organisation pensées pour capter le marché des migrants britanniques, et plus largement de la clientèle internationale.
Les trois employés sont bilingues, il s'agit d'une condition pour le recrutement. C'est un moyen pour la banque britannique de se différencier de la concurrence bancaire locale, qui ne possède en général qu'un seul chargé de clientèle anglophone. "*Il y avait un réel besoin, beaucoup de nos clients se sentent davantage en confiance pour parler de questions d'argent avec un conseiller de clientèle qui parle leur langue. Tous nos documents sont également disponibles en anglais, et de plus en plus en espagnol et italien.*"

UNE AGENCE LOCALE ET INTERNATIONALE

Cette agence n'est pas comme les autres, son rayon d'action est à la fois local et international, avec une stratégie de conquête de clientèle en amont, au Royaume-Uni. "*Notre produit d'appel pour cette clientèle, c'est le crédit immobilier. Nous achetons des espaces publicitaires dans les revues de biens immobiliers françaises distribuées au Royaume-Uni, ou sur les sites anglophones destinées aux migrants britanniques désireux de s'installer en France. Nous sommes également présents sur les salons immobiliers organisés au Royaume-Uni*".

La pénurie de propriétés de charme et la hausse des prix de l'immobilier ne dissuadent pas la population étrangère de s'installer en Dordogne.

© DR
L'agence Barclays de Bergerac a ouvert au mois de juin 2006.

EN CHIFFRES

La présence britannique en Dordogne

En 2007, la population britannique du département de la Dordogne est estimée à 2 500 foyers fiscaux, et représenterait donc 5 à 6 000 personnes pour 390 000 habitants, selon la Direction des impôts.

À cette population, il convient d'ajouter environ 3 000 résidences secondaires, sur les 5 700 détenues par des étrangers. 10 000 résidents permanents seraient présents, au total, dans le grand Sud-Ouest.

Après la qualification des contacts et de leurs besoins par une plateforme téléphonique basée en France, le programme, dans l'agence, c'est du sur-mesure, ou presque. "*Nous allons bien au-delà de la relation bancaire classique avec nos clients, car certains ne parlent pas ou peu le français. Nous les aidons dans certaines de leurs formalités administratives, comme l'ouverture d'une ligne téléphonique, ou la mise en place de prélèvements automatiques. Ils nous remercient en nous envoyant leurs relations*". En outre, l'agence organise régulièrement des soirées patrimoniales, en partenariat avec des experts comptables, afin d'informer clients et prospects sur les possibilités d'optimisation en matière de fiscalité.
Cette stratégie de proximité semble porter ses fruits, puisque la jeune agence, en avance sur ses objectifs, cherche déjà à recruter, avec quelques difficultés néanmoins. "*Il y a beaucoup de retraités à Bergerac, il est difficile de trouver une personne jeune, parlant anglais et ayant une expérience dans la banque. En outre, peu de gens acceptent de venir de Paris ou de Bordeaux*". L'objectif de la future recrue sera d'étoffer le portefeuille de clientèle locale, qui constitue aujourd'hui déjà 15 % de la clientèle de l'agence. ■

[1] 130 000 résidents permanents en 2004, auxquels il faut ajouter la population des 60 000 résidences secondaires détenues par des Britanniques. (Source : "*Analyse prospective : choix résidentiels et attractivités territoriales*", Marie-Martine Gervais-Aguer, GRES, Université Montesquieu Bordeaux IV).