MARCELO VIEIRA MARTINS

FAIT MAIN

L'HUMAIN AU COEUR DU CHANGEMENT

5ÈRE ÉDITION

L'HISTOIRE DE L'AGÊNCIA MAIS,
LA PREMIERE AGENCE COOPERATIVE
VIRTUELLE DE CRÉDIT BRESILIEN

PRÊMIO somos coop
MELHORES DO ANO

PRÊMIO ABERJE 2020
Reconhecimento que gera valor

La nécessité de résoudre les équations de service engendrées par la croissance d'Unicred União - une coopérative de crédit comptant 19 000 sociétaires et opérant dans les régions d'Itajaí, Balneário Camboriú, Joinville et Planalto Norte à Santa Catarina et Curitiba et Ponta Grossa à Paraná - a conduit à la création d'une agence 100% virtuelle.

Pionnière de la coopérative de crédit brésilienne, AGÊNCIA MAIS a été conçue et consolidée sans jamais renoncer à son concept central : le service est "fait main", avec sa propre personnalité et sans l'intermédiation de menus ou de robots. Bien que virtuel, il y a toujours un gestionnaire de relations capable de répondre à toutes les demandes des sociétaires.

Dans ce livre, Marcelo Vieira Martins raconte les défis de ce projet sans précédent, explique comment l'équipe s'est engagée et montre des résultats qui ont dépassé les attentes les plus optimistes, avec une réduction des coûts et une augmentation des activités.

Marcelo Vieira Martins

FAIT MAIN

L'HUMAIN AU COEUR DU CHANGEMENT

5ÈRE ÉDITION

L'HISTOIRE DE L'AGÊNCIA MAIS,
LA PREMIERE AGENCE COOPERATIVE
VIRTUELLE DE CRÉDIT BRESILIEN

UAW!
Joinville - Santa Catarina - Brasil
2021

© Marcelo Vieira Martins 2021

Tous les droits réservés. Aucun parti de ce livre peut être utilisé ou reproduit sous n'importe quels moyens existants sans autorisation par écrit des éditeurs.

Edition : **Edgar Gonçalves Jr.** (Vigia Comunicação – 48 99151-6715)
Révision : **Cristiane Stainsack Brau**
Tradução: **Rosana Ritzmann**
Projet graphique / Couverture / Composition: **www.uaw.com.br**
Impression: **Gráfica Coan**

M34 Martins, Marcelo Vieira
Fait main : l'humain au coeur du changement : l'histoire de l'Agência Mais, la premiere agence cooperative virtuelle de crédit bresilien / Marcelo Vieira Martins. – 5e éd. – Joinville, SC, Brésil : UAW!, 2021.
144 p. : il. ; 23 cm.

Traduit de: Feito à mão.
Comprend références bibliographiques.
ISBN 978-65-87074-07-8

1. Coopératives de crédit – Histoire. 2. Institution financière – Effet de l'innovation technologique. 3. Unicred (Organisation). 4. Comportement du consommateur. 5. Centres de service à la clientèle. 6. Créativité en entreprise. 7. Responsabilité societále des entreprises. I. Titre.

CDD 21e éd. – 334.209

Ficha catalográfica elaborada por Francielli Lourenço CRB14/1435

Marcelo Vieira Martins

Fait Main

L'humain au coeur du changement

5ÈRE ÉDITION

L'HISTOIRE DE L'AGÊNCIA MAIS,
LA PREMIERE AGENCE COOPERATIVE
VIRTUELLE DE CRÉDIT BRESILIEN

DEDICACE

A ma chère mère, Maria Helena, une femme incroyable avec un dévouement inconditionnel pour les gens qui l'entourent.

Malgré sa perte de vue à l'âge adulte, elle n'a pas fait de cette limitation une justification. Au contraire, elle a élargi ses sens et a perçu le monde à travers son cœur.

Bonjour, JOUR !

Je t'écris pour dire combien tu me manques. Pour te donner une idée, par exemple, je ne vais plus aux magasins comme nous le faisions joyeusement autrefois, en regardant les vitrines et même les personnes dont les cheveux et les vêtements attiraient notre attention.

Non pas que je veuille dire du mal de ta cousine, la Nuit, mais entre nous, des promesses qui t'ont été faites et m'ont emmené ici et là, aucune ne s'est réalisée. Tout ce qui l'intéresse, c'est de faire la fête, sans faire attention à moi.

Jour, mon ami, si tu peux, revient bientôt, car sans ta présence ma vie a perdu la moitié de son sens.

Ecoute, JOUR, je veux t'emmener dans un endroit magnifique qui a ouvert près d'ici, et quand tu arriveras, je veux te faire un long câlin. Nous nous promènerons main dans la main le long de notre plage, en enfouissant nos pieds dans le sable blanc. Puis nous irons dans notre jardin, qui doit sûrement être en pleine floraison, et nous nous teinterons les yeux des plus belles couleurs reflétées par nos amis les fleurs. Alors nous serons heureux pour toujours.

Et quand ce jour viendra, j'aurai la joie de me réveiller et de te donner le bonjour le plus joyeux et le plus souriant, certain que tu ne partiras jamais.

Je t'attends pour te dire : Bonjour, JOUR !

Maria Helena Vieira Martins

Ton JOUR est arrivé! Maintenant, tu apprécies
un ciel aux couleurs inimaginables et des
paysages aussi beaux que tu l'as tant souhaité.

SOMMAIRE

Le futur est déjà là 8
Docteur Murilo Miguez

Portail d'entrée du jeune sociétaire 10
Docteur Edwin Schossland

Introduction 12

Chapitre 1 – Le Scénario 15
Un nouveau défi pour les agences

Chapitre 2 – Le Concept 25
Comment a émergé le service "Fait main"

Chapitre 3 – Le Planning 35
La conception de l'agence virtuelle

Chapitre 4 – L'Inauguration 45
L'AGÊNCIA MAIS attache sa ceinture et décolle

Chapitre 5 – L'humain 55
L'actif principal de l'AGÊNCIA MAIS

Chapitre 6 – Consolidation 63
Premiers pas, apprentissages multiples

Chapitre 7 – Les Résultats
La synthèse de l'histoire d'un succès **71**

Chapitre 8 – Le Sociétaire
Histoires vécues à l'ère de la coopération **81**

Chapitre 9 – Le Futur
La relation, le secret de l'agence et l'avenir **89**

Photographies **96**

Chapitre Final
La théorie de la bouteille plastique PET **123**

Chronologie **136**

Remerciements **138**

Références Bibliographiques **139**

PRÊMIO ABERJE
2020
Reconhecimento que gera valor

PRÊMIO somos coop
MELHORES DO ANO

www.marcelovieiramartins.com.br

L'un des créateurs de l'AGÊNCIA MAIS, Marcelo Vieira Martins est un passionné de coopératisme et un défenseur infatigable de la nécessité de placer le sociétaire au centre de tout thème. Administrateur d'entreprise et titulaire d'un MBA en coopératisme de crédit, il a travaillé pendant plus de deux décennies au sein de Sistema Unicred Santa Catarina/Paraná et est actuellement PDG de Unicred União. Il a connu et étudié la culture coopérative dans des pays comme l'Allemagne, l'Espagne et le Canada. Il est président du programme culturel Unicred, qui organise des manifestations artistiques et culturelles dans les communautés sur la base des principes du coopératisme.

Pendant ses loisirs, il aime escalader les montagnes avec sa famille et profiter du silence.



FOTO: GABRIEL RICHARTZ

"Après avoir lu le livre, nous nous sommes rendus à Joinville en délégation pour faire connaissance avec l'AGÊNCIA MAIS. Après la visite, j'ai dit : "Cette agence est l'avenir, reproduisons-la à Unicred Região dos Vales. Et c'est ce que nous faisons.

Dr. Paulo Luiz Rech
(Presidente Unicred Região dos Vales – RS)

"Lorsque nous sommes allés voir en personne tout ce que le livre décrit, nous avons vu que tout est fait comme il est écrit et que cela fonctionne vraiment."

Aline Chiarello
(Sicoob Credimogiana – SP)

www.marcelovieiramartins.com.br

ISBN: 978-65-87074-07-8