



CAISSE D'ÉPARGNE
NORMANDIE

Communiqué de presse

Performante économiquement et responsable socialement, la Caisse d'Épargne Normandie affirme son modèle d'entreprise à mission

Le 6 mars 2019

Nouvelle organisation du réseau commercial centrée sur les besoins de ses clientèles, lancement d'un projet de développement ambitieux #Conquérants2021, affirmation de son modèle précurseur d'entreprise à mission, 2018 aura été une année riche en événements pour la Caisse d'Épargne Normandie. Bruno Goré, Président du directoire et Nicolas Plantrou, Président du Conseil d'orientation et de surveillance l'ont rappelé à l'occasion de la présentation des résultats de la banque coopérative, le 6 mars dernier au siège social à Bois-Guillaume et à Caen à l'agence de la place Bouchard.

La Caisse d'Épargne Normandie contribue activement au développement et au rayonnement de son territoire. Elle réinvestit ainsi majoritairement en Normandie ce qu'elle collecte localement. Et pour associer encore davantage tous les Normands dans cette volonté d'être utile à leur région, elle a lancé à l'automne dernier, un nouveau livret exclusivement destiné à financer des projets locaux en matière de santé, de logement et de développement : le compte sur livret régional. 100 millions d'euros ont été collectés en moins de 4 mois. 94 millions sont déjà alloués à 40 projets identifiés : 68 millions pour le logement social, 23 millions dans le secteur sanitaire et social et 3,6 millions sur l'environnement.

2018 : une année de très bons résultats au-delà des prévisions

Les encours de collecte ont augmenté de 1,2 % pour atteindre 22,1 milliards d'euros.

L'activité crédit (12,7 milliards d'encours) est restée soutenue avec plus de 2 milliards d'engagement dont 1,6 milliard sur les marchés de proximité. Pour les marchés spécialisés, la hausse a concerné principalement les entreprises.

En parallèle, l'activité Equity (capital risque) s'est structurée pour optimiser les investissements de la Caisse d'Épargne Normandie au sein d'entreprises régionales. Elle peut ainsi les accompagner dans leur phase de création, développement interne/externe et de transmission. Elle dispose de différents véhicules d'investissement qu'elle a créés pour répondre de manière adaptée aux besoins. 50 millions d'euros ont été spécialement alloués à cette activité dans le cadre de son projet #Conquérants2021. 14,3 millions ont déjà été engagés en 2018.

La Banque Privée a été lancée en octobre dernier et s'appuie sur son maillage régional des centres d'affaires à Rouen, Caen, Evreux, Le Havre, pour proposer une approche relationnelle personnalisée et « sur mesure » garantissant aux dirigeants d'entreprises et clientèles fortunées, toute l'expertise requise pour répondre à leurs attentes spécifiques.



GROUPE BPCE



Des résultats financiers au rendez-vous

Malgré une conjoncture économique encore difficile, un contexte de taux toujours bas et alors que, dans le même temps, l'entreprise mettait en œuvre son nouveau plan stratégique, le produit net bancaire (PNB) s'est établi à 369,3 millions d'euros, légèrement supérieur au budget prévu.

Le résultat net ressort à 93,6 millions d'euros, là aussi supérieur aux prévisions.

Le coefficient d'exploitation atteint 60,8% contre 62% prévus au budget.

Le coût du risque reste à un niveau assez bas pour atteindre de 7,2 millions d'euros, légèrement inférieur encore à celui de l'an passé.

Le ratio de solvabilité se maintient à un niveau élevé à 27,45%.

Dans le réseau des Caisses d'Epargne, **la Caisse d'Epargne Normandie est 1^{ère} en coefficient d'exploitation net du coût du risque et 2^{ème} en résultat net par ETP**

Une banque normande, coopérative et philanthropique

Forte de ses 203 000 sociétaires, la Caisse d'Epargne Normandie est attachée à son modèle coopératif dont elle fête cette année les 20 ans. Ses clients sociétaires sont associés à la gouvernance de la banque, notamment au travers de leurs représentants élus dans les 7 sociétés locales d'épargne et au Conseil d'orientation et de surveillance. Ils jouent un rôle essentiel dans les missions d'intérêt général que la CEN s'est fixées.

Avec ce modèle précurseur qui la place aujourd'hui comme leader des entreprises à mission en Normandie, elle a cette année consacré encore **plus d'1 million d'euros** à des projets de mécénat philanthropique. Ces dons ont été versés notamment par son fonds de dotation pour répondre à des problématiques d'insertion sociale. Ses axes d'intervention agissent en effet en faveur de la mobilité, l'emploi, le logement, la santé, l'éducation financière et le lien social.

La Caisse d'Epargne Normandie est ainsi **le 1^{er} mécène normand de l'économie sociale et solidaire et du secteur associatif sur son territoire.**

La Caisse d'Epargne Normandie participe également à l'innovation sociale au travers de son soutien apporté à l'incubateur Katapult. Créé en 2018 par l'ADRESS (Agence de développement régional de l'entrepreneuriat social et solidaire) dont elle est partenaire, cet incubateur est le seul en Normandie à proposer un accompagnement adapté aux porteurs de projets d'entreprises sociales.

Elle est également membre de la CRESS (Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire qui vient de recevoir le label Normandy French Impact.

Seule banque normande couvrant les cinq départements, ancrée sur son territoire, la Caisse d'Epargne Normandie (CEN) conforte ses relations avec l'Agence de développement de la Normandie (ADN) et Normandie Attractivité à laquelle elle adhère et qui porte la marque Normandie au-delà de ses frontières.

L'ancrage local de la CEN s'exprime aussi par sa politique de mécénat culturel et de parrainage sportif. Depuis 2011, elle est ainsi le mécène officiel du Musée des Impressionnistes Giverny qui chaque année accueille 200 000 visiteurs.

Mécène des principaux festivals régionaux de BD⁴, la Caisse d'Épargne Normandie est également engagée dans le domaine musical⁵.

Partenaire premium de **Paris 2024**, elle sera partie prenante dans l'aventure de la Normandie comme base avancée dans la préparation de ces jeux et va s'appuyer sur ses partenariats sportifs notamment ceux du handball⁶.

Et avant cela, en 2019, la CEN marquera sa présence à l'Armada en juin prochain à Rouen avec la venue du Belem. Mécène de la fondation Belem, elle contribue ainsi à la sauvegarde d'un des fleurons du patrimoine national.

La CEN est un acteur clé de l'emploi en Normandie avec 1796 collaborateurs, 290 recrutements effectués en 2018, 350 prévus en 2019 et une politique d'achats réalisée à plus des 2/3 auprès d'entreprises normandes.

Historiquement leader sur le logement social et le secteur public, elle l'est aussi en matière de microcrédit via son dispositif dédié Parcours Confiance Normandie.

Pionnière de l'entrepreneuriat au féminin

Pionnière, elle l'est en lançant le programme inédit #FemmesDeTalent, dédié à la valorisation du leadership des femmes dans le champ entrepreneurial comme sur le terrain sportif. Son partenariat avec l'équipe féminine du HAC handball prend ici tout son sens.

Ce côté pionnier fait partie de son ADN. Elle a été la 1^{ère} banque normande à s'engager en 2014 au sein du plan d'actions régional (PAR), renouvelé en 2018, et qui vise 40% de femmes entrepreneures à l'horizon 2020. Elle a également innové quand elle a créé une offre de crédit spécifique « prêt 0% femmes entrepreneures » réservée aux femmes bénéficiant de la garantie initiée par l'Etat, EGALITE Femmes (ex FGIF), distribuée par le réseau Normandie Active.

Et elle l'est encore en étant aux côtés des réseaux féminins comme **Normandes en tête**, avec notamment sa participation le 8 mars prochain à la grande manifestation à Deauville « **OSER** » mais aussi en accompagnant les Pionnières, Toutes pour Elles et Femmes & Challenges au travers de son soutien de la web série #FemmesEntrepreneures.

Et plus largement, elle est pionnière dans l'entrepreneuriat en facilitant la création d'entreprises innovantes grâce notamment à son partenariat avec le Réseau Entreprendre. Elle est également membre fondateur de Normandie Active et partenaire historique de d'Initiative Normandie, réseaux qui accompagnent les porteurs de projet souhaitant créer ou reprendre une entreprise.

#Conquérants2021 : performance et éthique conjuguées

La Caisse d'Épargne Normandie a souhaité que son projet de développement #Conquérants2021 s'inscrive dans une démarche éthique. Elle est ainsi la 1^{ère} Caisse d'Épargne à avoir formalisé **ses principes éthiques dans une charte partagée par toute l'entreprise**, ses dirigeants, ses collaborateurs et administrateurs, et accessible aux clients via le portail Internet.

L'éthique passe aussi par un dialogue social constructif et de qualité qui a abouti à un accord dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire (NAO), signé à l'unanimité par les organisations syndicales.

De plus, l'ensemble des collaborateurs a bénéficié du versement d'une prime exceptionnelle de 1000 euros dite « Prime Macron ». Une augmentation générale est également intervenue. Ces mesures représentent une hausse de salaire de 3,6%.

40 millions d'euros d'investissement sur 3 ans sont prévus notamment dans la rénovation du réseau d'agences.

Pour accompagner les collaborateurs dans la réalisation de projets de développement **#Conquérants2021**, **le plan de formation 2019 fait du « sur mesure »**. **Il va représenter au global plus de 14 000 j/h**. Chaque collaborateur bénéficie d'un plan de formation individualisé afin de répondre aux évolutions professionnelles générées.

Déjà titulaire du label AFNOR égalité femmes-hommes, la Caisse d'Epargne Normandie se situe **parmi les entreprises qui se mobilisent et défendent significativement l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes**. Elle vient de publier son **index de l'égalité femmes-hommes qui atteint 79 sur 100 points** au regard des critères d'évaluation des grandes entreprises sur leurs pratiques en la matière. Ce bon résultat récompense notamment sa politique active en faveur de la mixité.

"Concilier performance durable et éthique est tout à fait possible. C'est ce que nous faisons en créant de la valeur, en réinvestissant ce que nous gagnons dans des projets de développement pour la région, en étant exemplaire dans le service rendu à nos clients et à nos sociétaires, en accompagnant nos collaborateurs. Notre modèle original, mutualiste et philanthropique, est en cela un formidable atout. Il nous permet d'être conquérants tout en gardant notre âme" a souligné Bruno Goré, Président du directoire.

Une banque à l'écoute de ses clients

50 000 clients au total ont répondu en 2018 aux différentes enquêtes satisfaction mises en place par la Caisse d'Epargne Normandie. Ils plébiscitent la réactivité des collaborateurs, leur professionnalisme dans le traitement des demandes, leurs expertise et engagement.

Vigilante en matière de satisfaction et pour optimiser encore sa relation client, la Caisse d'Epargne Normandie a revu toute son organisation commerciale. Cette nouvelle organisation mise en place fin 2018 s'appuie sur une ligne managériale resserrée dotée de délégations élargies pour garantir à nos clients réactivité et proximité. L'expertise au sein des agences est aussi renforcée avec l'augmentation significative du nombre de chargés de clientèle notamment sur les marchés des professionnels, des clientèles patrimoniales et des professions libérales réglementées.

La Caisse d'Epargne Normandie (CEN) compte ainsi maintenir **sa première place en taux de satisfaction de ses clients au sein du réseau des Caisses d'Epargne** et encore progresser notamment sur le taux de recommandation (Net Promoter score).

Afin de s'améliorer en continu, elle fait évaluer chaque année sa démarche qualité via un cabinet externe à partir d'un Modèle d'Excellence. Elle enregistre régulièrement une progression grâce aux plans d'action pour atteindre 672/1000 points en 2018 (contre 640 en 2017).

Par ailleurs, comme elle s'y était engagée en fin d'année, la CEN a gelé ses tarifs bancaires à partir de janvier 2019. De plus, elle a plafonné les frais en cas d'incidents bancaires.

La CEN a également demandé à tous ses chargés de clientèle professionnelle de prendre contact avec leurs clients dont le chiffre d'affaires avait subi une baisse de plus de 20% suite aux manifestations dans les centres villes ayant empêché le commerce de s'exercer normalement. Des solutions de financement à court et moyen termes leur ont été ainsi proposées en les exonérant de frais de dossiers.

Une banque digitale

En complément de son réseau d'agences, et pour répondre aux nouveaux usages des clients, la CEN développe également son **offre self-care** leur permettant d'effectuer des opérations sur leur compte à distance et en toute autonomie. Ainsi, les clients peuvent, par exemple, modifier en temps réel et à partir de leur mobile, le plafond de paiement de leur carte bancaire ou encore entrer un RIB d'un bénéficiaire pour lui faire un virement immédiat.

La CEN a également étendu aux contrats de prêts la signature électronique à distance.

La banque multimédia, nouvelle structure créée par la CEN, va démarrer à Caen début mai. Elle permettra de développer la relation à distance omnicanale avec des clients qui le souhaitent sur des horaires élargis.

La CEN a été l'une des premières banques en France à s'être dotée en 2017 d'une direction de la data. Celle-ci a notamment créé un algorithme permettant d'optimiser la qualité des données du système d'informations. La satisfaction des clients (exactitude des libellés des courriers) s'en est trouvé améliorée et le travail des collaborateurs facilité. Cette innovation a été primée par le Groupe BPCE.

La Caisse d'Epargne Normandie est également **fortement investie dans le développement de l'écosystème des startups normandes**. Elle vient de renouveler son partenariat avec Normandie Incubation¹. Ce mécénat de compétences permet aux porteurs de projets de bénéficier du soutien et des conseils techniques d'un expert financier de la CEN.

Ce chargé d'affaires dédié aux entreprises innovantes intervient également régulièrement en tant que coach ou membre du jury dans le cadre d'hackathons ou de startups week-ends organisés en Normandie.

Cette démarche s'inscrit dans un dispositif d'accompagnement des entreprises innovantes. Initiée en 2016 « NéoBusiness » leur propose une approche adaptée à leurs attentes et besoins d'investissement spécifiques. Fonds d'investissement pour l'innovation, prêt spécifique garanti par le Fonds d'Investissement Européen, capital-risque, capital-investissement, crowdfunding, elle est à même de répondre à tous les besoins de ces modèles émergents à toutes les étapes de leur projet.

Pour favoriser le développement de la filière numérique sur tout le territoire normand, elle a également signé pour la 5^{ème} année consécutive une convention de partenariat avec Normandie Web Xperts (NWX)² et elle est entrée en 2018 au conseil d'administration du Pôle TES (Transactions électroniques sécurisées)³ dont elle est membre depuis plusieurs années déjà.

Ces différents engagements démontrent sa volonté d'accompagner ce secteur d'activité en forte croissance et qui fera la Normandie économique de demain.

⁽¹⁾ Normandie Incubation, l'incubateur normand de la recherche publique et des projets innovants rayonne sur le territoire normand (Rouen, Caen, Le Havre). Normandie Incubation accueille les projets de création de startups et leur offre un hébergement, des workshops sur mesure, un accompagnement personnalisé et l'accès au vivier d'entrepreneurs et experts Normands. Il a accompagné plus de 250 projets et permis de créer 180 entreprises. Il est en mesure d'accueillir une trentaine de projets simultanément, il figure parmi les plus grands incubateurs à l'échelle nationale en termes de projets incubés.

⁽²⁾ NWX est un collectif d'entrepreneurs du numérique. Son objectif est de fédérer les professionnels du secteur afin de créer des synergies et d'accompagner les PME, ETI et grands groupes dans leur transition numérique. NWX organise une quarantaine d'événements par an et tisse des liens avec les autres acteurs du territoire, partenaires publics, écoles et partenaires privés. Il est également co-fondateur de la Normandie Web School. Il anime la Cantine Numérique, un espace de coworking et propose un Hub de services (StartHüb) destiné à accompagner les porteurs de projets.

⁽³⁾ Pôle de compétitivité, le Pôle TES a pour vocation d'être la référence en matière d'innovation en haute technologie numérique dans les domaines de la santé, du tourisme, de la collectivité et de l'agriculture, connectés. Il représente un écosystème de 150 adhérents, composé de grandes entreprises, PME, collectivités territoriales, établissements de recherche et de formation et autres organismes. Avec ses adhérents et partenaires, le Pôle TES imagine et co-conçoit les usages de demain grâce aux nouvelles technologies liées au triptyque « sécurité / interopérabilité / fiabilité ».

⁽⁴⁾ La Caisse d'Épargne Normandie est partenaire du Normandy à Saint-Lô, du Cargö à Caen, du Tetris au Havre, et aussi du Zénith de Caen et du Zénith de Rouen. Elle apporte également son soutien aux festivals Nördik Impakt (Caen), Septembre musical de l'Orne, Cabourg Mon amour et Ouest Park (Le Havre), les Rendez-vous soniques à Saint-Lô

⁽⁵⁾ La Caisse d'Épargne Normandie est mécène "Des planches et des vaches" d'Hérouville-Saint-Clair en avril, le Festival du livre de jeunesse et de bande dessinée de Cherbourg Octeville en mai et "Les amis de la bulle" de Gisors, Dieppe "Le phylactère et la mer".

⁽⁶⁾ La Caisse d'Épargne Normandie est partenaire de l'équipe féminine du HAC Handball et du club « Les Vikings » de Caen.

A propos de la Caisse d'Épargne Normandie

La Caisse d'Épargne Normandie compte 220 points de contact (agences et centres d'affaires), 1796 collaborateurs, 1,170 million de clients dont 203 000 sociétaires. Seule banque couvrant exclusivement l'intégralité du territoire normand, présente dans le Calvados, l'Eure, la Manche, l'Orne et la Seine-Maritime, elle accompagne toutes les clientèles : particuliers, professionnels, entreprises, startups, acteurs de l'économie sociale, Immobilier, Logement social, personnes protégées, institutions et collectivités locales. Elle privilégie le meilleur niveau de service dans tous les domaines : collecte et gestion de l'épargne, crédits, équipements en moyens de paiement, gestion de patrimoine, immobilier, assurances... Acteur majeur au service du développement économique de son territoire, la Caisse d'Épargne Normandie gère un encours total de 34,8 milliards d'euros.

Forte de son statut coopératif, elle est une banque normande de plein exercice : les fonds qu'elle collecte localement sont réinvestis dans la région pour financer les grands projets et les entreprises qui font la Normandie. Au travers de son activité d'Equity, elle accompagne ces entreprises en entrant dans leur capital pour répondre à leurs différents besoins de développement (croissance organique ou externe, transmission...).

Entreprise à vocation philanthropique, la Caisse d'Épargne Normandie est une banque engagée sur son territoire dans l'éducation financière via l'association Finances et Pédagogie et dans le mécénat solidaire au travers notamment du Fonds Caisse d'Épargne Normandie pour l'initiative solidaire. Plus de 500 projets ont été ainsi soutenus sur 10 ans avec plus de 5 millions d'euros de dons à des associations normandes. Elle est aussi historiquement engagée dans le microcrédit personnel et a créé un dispositif d'accompagnement dédié : Parcours Confiance Normandie (plus d'un microcrédit sur trois en Normandie est réalisé par la Caisse d'Épargne Normandie).

Contact presse :

Stéphanie BLAISE : 02 35 59 43 71 – stephanie.blaise@cen.caisse-epargne.fr

Véronique PACAUD : 02 35 59 43 24 – veronique.pacaud@cen.caisse-epargne.fr



www.caisse-epargne.fr/normandie