



Communiqué de presse

La Caisse d'Épargne Normandie inaugure une nouvelle agence à Evreux

Le 23 février 2018

La nouvelle agence de la Caisse d'Épargne Normandie, 31 rue Jean Moulin à Evreux, a été inaugurée le 23 février par Guy Lefrand, maire d'Evreux, Hubert Bareau, directeur de région de la Caisse d'Épargne Normandie et Brigitte Lidôme, présidente de la Société locale d'épargne de l'Eure. Cette agence adopte un nouveau format dit « collaboratif ». Elle est la sixième du genre créée par la Caisse d'Épargne Normandie.

Le concept mis en œuvre pour cette nouvelle implantation vise, à la fois, à offrir à la clientèle ainsi qu'aux collaboratrices et collaborateurs de l'agence une expérience renouvelée et davantage de proximité dans un espace collaboratif et convivial. Ces principales caractéristiques sont les suivantes :

- **Un accueil chaleureux, sans guichet** : avec ou sans rendez-vous, les clients s'installent à leur arrivée dans un espace d'attente confortable, équipé de canapés, de fauteuils et d'un écran dynamique d'information, avant d'être pris en charge individuellement : l'accueil devient ainsi l'affaire de toute l'équipe.
- **Des salons de réception** : les collaboratrices et collaborateurs de l'agence reçoivent désormais la clientèle en entretien dans un salon privatif et non plus dans un bureau individuel. Les écrans informatiques sont orientables afin de favoriser la transparence et les échanges.
- **Un équipement en visioconférence** : une experte ou un expert pourra ainsi intervenir à distance pendant le rendez-vous pour répondre à une question précise.
- **Un espace de travail collaboratif** : l'ensemble de l'équipe se partage un grand bureau conçu dans l'esprit du coworking pour favoriser l'efficacité collective. Cet agencement doit permettre de renforcer l'échange, le savoir et le partage d'expérience et d'expertise, facteurs d'amélioration de la qualité de service et de montée en compétences de chacune et chacun.
- **Un espace libre-service** : il est également possible d'effectuer des opérations en toute autonomie dans l'espace équipé d'un dépôt pour les commerçants, d'un distributeur de billets, d'une borne automatique de dépôt de chèques.

Une équipe actrice de ce changement

Au-delà d'une nouvelle organisation de l'espace, c'est l'ensemble du fonctionnement même de l'équipe qui a été changé. C'est pourquoi, dès le lancement du projet, celle-ci a été associée à sa conception et accompagnée dans sa mise en œuvre. Des ateliers thématiques lui ont permis de redéfinir, avec l'ensemble des acteurs concernés, les principes de vie et de travail en agence, d'accueil et de prise en charge des clients, d'organisation des espaces.



Au total, 520 000 euros de travaux ont été investis dans l'aménagement des nouveaux locaux de l'agence qui occupe désormais une surface de 143m².

Transformation

Cinq expérimentations similaires sont en cours depuis 2016 à Pont-L'Évêque (14), Caudebec-en-Caux (76), Offranville (76), Damville (27) et Pavilly (76). Un premier bilan a déjà permis de faire évoluer le modèle pour apporter les réponses les plus adaptées aux attentes des clients notamment en terme de confidentialité et de transparence.

Ces expérimentations s'inscrivent dans le chantier de transformation actuellement mené par la Caisse d'Épargne Normandie. Alors que l'activité bancaire connaît une mutation sans précédent, marquée notamment par l'avènement du digital, la Caisse d'Épargne Normandie a souhaité en effet engager un programme qui doit lui permettre d'asseoir durablement sa performance et de viser la pleine satisfaction de ses clients et de ses collaboratrices et collaborateurs. Cela passe par une transformation de ses pratiques, processus, modes de pilotage et de management.

2018 sera l'année du déploiement de ce format collaboratif dans 11 agences normandes.

Agence Caisse d'Épargne Normandie Evreux Jean Moulin

31 rue Jean Moulin, Evreux

Ouverture du mardi au vendredi : 09h15-12h15 et 14h00-18h15

le samedi : 09h15-12h50

Equipe :

Nelly CLEROUT-AUDEBRAND, directrice,

Claire LEMETAIS, conseillère de clientèle,

Marine CROCHEMORE chargée de clientèle Particuliers

Charlotte PASQUIER, chargée de clientèle Particuliers

Visuel de l'agence sur demande

A propos de la Caisse d'Épargne Normandie

Banque coopérative, la Caisse d'Épargne Normandie compte 230 points de contact (agences et centres d'affaires), 1 859 collaborateurs, 1,2 million de clients dont 220 000 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, acteurs de l'économie sociale, 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,... La Caisse d'Épargne Normandie gère un encours total de 32,6 milliards d'euros.

Contacts presse

Elise THIEULIN | 02 35 59 43 24 | elise.thieulin@cen.caisse-epargne.fr

Laurence GRIEU | 02 35 59 4225 | laurence.grieu@cen.caisse-epargne.fr



www.caisse-epargne.fr/normandie