



CAISSE D'ÉPARGNE
NORMANDIE

Communiqué de presse

La Caisse d'Épargne Normandie inaugure son nouveau Centre d'expertise clients à Caen

Le 1er juillet 2019

Installé dans les locaux de son site, rue du Colonel Rémy, entièrement réaménagés, ce nouveau Centre d'expertise clients vient d'être inauguré par Bruno Goré, président du Directoire de la Caisse d'Épargne Normandie et Joël Bruneau, maire de Caen et président de la Communauté urbaine de Caen la mer. Cette inauguration a été l'occasion de présenter aux nombreux invités les différents services regroupés dans ce Centre et les nouvelles expertises mises à la disposition des clients.

Le site de la Caisse d'Épargne Normandie, 7 rue du Colonel Rémy à Caen accueille désormais la toute nouvelle Banque multimédia ainsi qu'une assistance personnalisée des clients ou ayant-droits dans le cadre de succession. Le Centre d'affaires de Caen Saint-Lô Alençon s'y est aussi installé avec une équipe renforcée de chargés d'affaires entreprises.

La mise en place de ce nouveau Centre d'expertise clients est une nouvelle étape franchie dans la réalisation du plan stratégique #Conquérants2021 lancé en 2018 par la Caisse d'Épargne Normandie.

Expertise en proximité et à distance pour répondre aux besoins des clients

« Notre ambition est de toujours mieux répondre aux attentes de nos clients dans une relation de plus en plus omnicanale et aussi de les accompagner dans tous les moments clés. Pour toujours mieux les satisfaire, nous devons faire en sorte de pouvoir leur proposer le niveau d'expertise adapté à leur demande, quand ils en ont besoin et par le canal qu'ils souhaitent » souligne Bruno Goré.

« Nous avons déjà revu l'organisation de notre réseau d'agences en fin d'année pour optimiser le niveau d'expertise par point de vente ; nous avons ouvert la Banque multimédia en mai dernier pour développer un véritable pôle d'expertise de la relation et de la vente à distance ; et en juin, nous avons démarré une activité de middle office pour aider nos clients ou leurs ayants droits touchés par la perte d'un proche. Cet accompagnement de proximité est réalisé par un.e conseill.e.r.e succession qui va leur apporter toute l'expertise et le soutien nécessaires dans les différentes démarches à accomplir. Nous sommes bien là encore dans notre mission d'être utiles à nos clients ».

Une équipe renforcée dédiée aux entreprises

Le Centre d'affaires de Caen Saint-Lô Alençon s'est aussi installé dans ce nouveau Centre d'expertise de la relation client avec une équipe renforcée qui compte désormais 9 chargés d'affaires entreprises en plus de son directeur.

« C'est une volonté forte de la Caisse d'Épargne Normandie de devenir le banquier de référence des entreprises et de soutien du développement régional avec l'ambition d'atteindre 15% de taux de pénétration du marché. Pour y arriver, elle a optimisé l'expertise de ses Centres d'affaires (Rouen, Caen, Le Havre, Evreux) notamment en renforçant le nombre de ses chargés d'affaires entreprises » précise Philippe Viland, membre du directoire, pôle Banque du développement régional. « Ils bénéficient aussi désormais de la proximité de la Banque Privée créée par la Caisse d'Épargne Normandie en octobre 2018, avec un banquier privé à leurs côtés pour offrir aux dirigeants d'entreprise une approche globale, professionnelle et privée. »

Colonel Rémy : un site entièrement rénové et réaménagé

Le site de la Caisse d'Épargne Normandie, rue du Colonel Rémy à Caen a bénéficié depuis fin de l'année dernière de toute une série de travaux permettant d'accueillir progressivement les différentes structures. Un réaménagement total a été nécessaire pour que les autres services supports présents ainsi que la direction du groupe de Caen (qui pilote les agences du secteur), aussi installée dans les locaux, puissent travailler dans un cadre agréable favorisant le travail collaboratif avec des équipements de dernière génération.

Ces investissements porteurs d'avenir sur le bassin d'emplois de Caen témoignent une nouvelle fois de l'ancrage de la Caisse d'Épargne Normandie au service du développement de son territoire. Elle a d'ailleurs fait appel à des entreprises locales pour réaliser ces travaux.

Et pour en savoir plus

La Banque multimédia compte 20 personnes dédiées à l'accompagnement des clients qui recherchent des informations ou souhaitent souscrire à distance un service ou produit en appui des 212 agences. 4 équipes ont été constituées pour pouvoir se relayer et assurer ainsi des plages horaires élargies aux clients. Formés aux spécificités de la relation à distance, ces collaborateurs issus du réseau commercial sont des experts habitués à répondre aux problématiques de tous nos clients particuliers, professionnels et patrimoniaux.

Les Middle Office comptent 23 collaborateurs experts dans le domaine des successions. Ils prennent le relais des agences en contactant les clients ou les ayant droits concernés. Un conseiller.è.r.e dédié.e les accompagne et les conseille alors tout au long de l'accomplissement des démarches. La mise en place d'une hot-line leur permet de joindre plus facilement leur conseiller.è.r.e. succession.

Le Centre d'affaires de Caen Saint-Lô Alençon, avec ses 8 chargés d'affaires et leur directeur, couvre les départements du Calvados de la Manche et de l'Orne. Un des banquiers privés de la Caisse d'Épargne Normandie est également installé dans les mêmes locaux pour optimiser la synergie.

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.

Très implantée dans l'écosystème numérique normand, elle est notamment partenaire de NWX à Rouen et du Pôle TES (Transactions électroniques sécurisées) à Caen où elle est au conseil d'administration. 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). Elle est ainsi le 1er mécène normand de l'économie sociale et solidaire et du secteur associatif.

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