

# Communiqué de presse

## Favoriser la relance de l'économie régionale

Le 19 mai 2020

**Dès le début de la crise sanitaire, la Caisse d'Épargne Normandie a assuré la continuité de ses services en favorisant la relation à distance pour protéger ses clients et ses collaborateurs. Elle reste mobilisée plus que jamais aujourd'hui pour jouer son rôle de soutien à l'économie régionale en accompagnant les acteurs qui participent à cette reprise de l'activité.**

### Une continuité de service dès la 1<sup>ère</sup> heure

En tant qu'opérateur d'importance vitale, la Caisse d'Épargne Normandie a mis en place des dispositifs qui, depuis la mi-mars, ont permis de maintenir la majorité des centres d'affaires et des agences ouvertes. La continuité des services a été assurée tout en se conformant strictement aux consignes sanitaires.

Avec le déconfinement progressif, les dispositions sanitaires ont encore été renforcées dans les agences, centres d'affaires et services supports : aménagement des espaces, signalétique et affichage, parois plexiglass. Chaque collaborateur a été doté de masques lavables 3D confectionnés par l'entreprise normande Saint James.

Ces dispositions font partie d'un plan de déconfinement détaillé, élaboré en concertation avec la ligne managériale, la médecine du travail et les instances représentatives du personnel. Il prévoit notamment un maintien du télétravail chaque fois que c'est possible tout en permettant aussi un retour progressif au bureau. Le télétravail a concerné jusqu'à 520 collaborateurs lors du confinement.

L'activité ne s'est jamais interrompue. Les services avec une activité réduite ont participé à des task forces pour aider les services au contraire sur-sollicités. La mobilisation des collaborateurs a été optimale. Hormis les arrêts pour garde d'enfants ou personnes fragiles, le taux de présence est resté identique à celui observé en temps normal.

**En deux mois**, du début du confinement, le 17 mars à la fin de la 1<sup>ère</sup> semaine du déconfinement progressif, le 16 mai dernier, **plus de 80 000 rendez-vous clients ont eu lieu à distance** (par téléphone ou par mail), ce qui représente **88 % du nombre total** de rendez-vous.

### Une accélération du digital

L'organisation mise en place depuis le début de la crise et qui se poursuit pendant la période de déconfinement progressif a conduit à développer considérablement les rendez-vous à distance.

De plus en plus de clients ont franchi le pas, eux aussi, en utilisant de manière plus récurrente les services à distance de la banque.

Cette accélération digitale dans l'usage de la banque s'est accompagnée d'une montée en puissance de la **Banque Multimédia** : une assistance via des tutoriels en ligne (<https://www.mabanqueaporteedemain.cen.caisse-epargne.fr>) et un numéro d'assistance Selfcare dédié (02 50 53 30 33).

## Une relation à distance facilitée

Les nombreuses solutions permettant de gérer en toute autonomie les opérations courantes ont été rappelées aux clients. Des mesures ont également été prises pour faciliter et favoriser encore la relation à distance :

- Déploiement d'une solution sécurisée de retrait par SMS pour les clients non équipés de carte bancaire évitant ainsi les retraits au guichet.
- Envoi des instruments de paiement à domicile (carte bancaire, chéquiers).
- Information par SMS des clients percevant des minimas sociaux de la réception des sommes attendues.
- Augmentation des plafonds de retrait à 1000€ des cartes à contrôle de solde pour faciliter le retrait d'espèces au GAB et éviter l'afflux au guichet.
- Equipement en carte bancaire de certains clients fragiles et organismes de tutelles de personnes protégées.
- Sensibilisation des clients à privilégier le paiement sans contact et à utiliser les solutions de paiement mobile.
- Utilisation de la signature électronique des contrats (Sign-IT, You Sign,...).

## Des solutions sur mesure pour répondre aux besoins de trésorerie

Dès le début du confinement, la Caisse d'Épargne Normandie s'est engagée auprès de ses clients professionnels et entreprises à une réactivité sous 48 h pour trouver une solution adaptée.

### **8160 reports d'échéances de crédits et 1441 PGE aux entreprises et professionnels**

Dès le 23 mars, elle a procédé au report jusqu'à 6 mois des échéances de crédit des professionnels et des entreprises.

Au 19 mai, **8160 crédits ont déjà bénéficié du report d'échéances de crédit** (jusqu'à 6 mois), représentant un montant global de **60 millions d'euros**.

Et dès le 25 mars, la Caisse d'Épargne Normandie déployait le Prêt Garanti par l'Etat (PGE). Au 19 mai, **1441 PGE** ont été distribués pour un montant total de **150 millions** d'euros. La Caisse d'Épargne Normandie est la seule banque normande à les proposer entièrement à distance, de la demande à la signature électronique du contrat.

D'autres solutions ont été apportés pour permettre à nos clients particuliers de faire face à des difficultés de trésorerie comme, par exemple, des report d'échéances de crédit immobilier ou consommation, ou des ajustements de découvert.

Un plan de soutien aux étudiants et apprentis vient aussi d'être lancé pour aider les jeunes financièrement à traverser cette période de crise. Ce soutien vise là encore à répondre à leurs besoins en matière d'assurances et de financement dans le cadre de leurs études. Il se traduit par la gratuité de certaines cotisations et l'octroi de prêts étudiants à 0% sans frais de dossier.

## Une mobilisation des équipes et des services appréciés par les clients

Les clients ont particulièrement apprécié la continuité des services bancaires, la disponibilité à distance des conseillers, et la mise en place de solutions inédites pour les accompagner dans cette crise inédite. Les nombreux témoignages reçus vont dans ce sens.

Les réponses aux questionnaires envoyés systématiquement aux clients après un rendez-vous/contact avec les conseillers ont montré un taux de satisfaction élevé (pendant la période de confinement, progression en moyenne de 4 points du Net promoter score - NPS - qui mesure l'intention de recommandation de leur banque par les clients). Certains ont même levé leur anonymat pour remercier personnellement leur conseiller.

## Au-delà de la reprise d'activité, accompagner la transformation de la société

La priorité pour la Caisse d'Épargne Normandie reste le soutien à l'économie normande et à la reprise d'activité. Elle a défini de nouveaux process, revu sa gestion des risques et ses procédures pour les adapter au contexte.

Le retour au « Comme avant » n'est plus envisageable. Les changements ont été profonds et ouvrent de nouvelles perspectives.

Ils ont également permis le fonctionnement des instances institutionnelles. La tenue du Conseil d'orientation et de surveillance en audioconférence le 24 mars dernier a permis de nommer son nouveau président Benoît Pellerin avec une prise de fonction effective, le 28 avril, à l'issue de l'Assemblée générale de la Caisse d'Épargne Normandie, également réalisée en audioconférence.

*« En tant qu'opérateur d'importance vitale (OIV), la Caisse d'Épargne Normandie a tenu son rôle de soutien à l'économie régionale et d'accompagnement de tous ses clients. Cette crise a changé nos habitudes de travail et celles de nos clients. Ils sont désormais plus nombreux à utiliser les canaux à distance pour accéder aux services en ligne et à gérer leurs opérations courantes en toute autonomie. Pour favoriser cette relation à distance, nous avons beaucoup communiqué auprès d'eux et nous avons aussi revu et adapté nos process internes, trouvé de nouvelles solutions » rappelle **Bruno Goré**, président du directoire de la Caisse d'Épargne Normandie.*

*« Il faut s'appuyer sur cette accélération de la digitalisation pour ouvrir de nouvelles perspectives. Revenir au temps d'avant n'est plus d'actualité. Nous devons accompagner la reprise économique mais aussi la transformation de la société et faire face aux défis qui nous attendent en matière de transition énergétique, de mobilité.*

*Avec le déconfinement, nous appliquons les mesures de protection appropriées. La Caisse d'Épargne Normandie est une entreprise de 1 700 collaborateurs dont je tiens à nouveau à saluer le professionnalisme, le sens du service et l'adaptabilité tout au long de cette crise inédite. Autant d'atouts qui permettront de réussir le déconfinement et de participer activement à la relance de l'économie régionale, avec une nouvelle vision sociétale »*

### A propos de la Caisse d'Épargne Normandie

La Caisse d'Épargne Normandie compte 212 points de contact (agences et centres d'affaires), 1799 collaborateurs, 1,1 million de clients dont 205 000 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 35 milliards d'euros.

Fort 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...). Très implantée dans l'écosystème numérique normand, elle est notamment partenaire de NWX à Rouen. 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 600 projets ont été ainsi soutenus sur 10 ans avec plus de 7 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 et la 1ère banque française à être labellisée B-Corp.

### Contact presse :

Stéphanie BLAISE : 02 35 59 43 71 – 06 71 38 85 13 - [stephanie.blaise@cen.caisse-epargne.fr](mailto:stephanie.blaise@cen.caisse-epargne.fr)

Véronique PACAUD : 02 35 59 43 24 – [veronique.pacaud@cen.caisse-epargne.fr](mailto:veronique.pacaud@cen.caisse-epargne.fr)



[www.caisse-epargne.fr/normandie](http://www.caisse-epargne.fr/normandie)