CAISSE D'EPARGNE NORMANDIE

Entreprise B Certifiée

Communiqué de presse

Soutenir l'économie régionale et accompagner tous ses clients : la Caisse d'Epargne Normandie au rendez-vous

Le 7 avril 2020

Depuis le début de cette crise sanitaire inédite, la Caisse d'Epargne Normandie s'est mobilisée pour assurer en région la continuité de ses services à tous ses clients, tout en protégeant ses salariés. « Etre utile », telle qu'elle définit sa mission, est devenue encore plus concrète et visible au regard de l'ensemble des mesures prises. Et c'est dans cette période très particulière que la Caisse d'Epargne Normandie vient d'être certifiée B-Corp. Ce label est une reconnaissance de son modèle unique et pionnier, de sa fidélité à son engagement sociétal d'origine ; des valeurs qui se retrouvent dans la philosophie B-Corp où la performance économique est utilisée comme un levier de changement positif au service de la société.

En tant qu'opérateur d'importance vitale (OIV), la Caisse d'Epargne Normandie, banque normande, engagée et solidaire, poursuit son rôle de soutien à l'économie normande et d'accompagnement de tous ses clients.

Une réorganisation interne au service de la clientèle

Pour cela, la Caisse d'Epargne Normandie a adapté son organisation pour **garantir la continuité de service tout en répondant aux exigences de protection et de sécurité de ses clients et de ses collaborateurs** : application stricte des mesures barrière, déploiement du télétravail, mesures sanitaires et aménagement des horaires des agences, renforcement des fonctionnalités et modalités de la banque à distance grâce au numérique avec l'appui de la Banque multimédia.

Toutes les modalités d'organisation de l'ensemble des réunions ont été adaptées pour **respecter les mesures de distanciation sociale tout en garantissant le bon fonctionnement des instances** comme le Conseil d'orientation et de surveillance qui a pu se tenir en visioconférence.

Un soutien de la 1ère heure à l'économie normande et aux normands

Avec le maintien de l'activité de ses agences et centres d'affaires, tous les canaux d'information et de communication avec les clients (Emails, sms, publications sur le site internet, messages via la messagerie sécurisée, posts sur les réseaux sociaux) ont été activés pour inciter les clients à limiter leurs déplacements, **à utiliser les fonctionnalités de la banque à distance et ainsi éviter les rendez-vous en présentiel en agence**.

Les rendez-vous clients se tiennent en effet désormais par principe à distance sauf cas exceptionnels avec prise de rendez-vous au préalable.

Avec le versement anticipé des aides sociales, La Caisse d'Epargne Normandie était en mesure dès le 3 avril, d'accueillir ses clients bénéficiaires en agence dans les meilleures conditions de sécurité sanitaire et de respect des mesures barrière.

L'équipement en carte bancaire pour les clients qui ne le seraient pas encore leur a été également proposé, notamment pour les clientèles fragiles et les organismes de tutelle des personnes protégées.

Afin d'aider ses clients dans l'utilisation des fonctionnalités de la Banque à distance, la Banque multimédia est montée en puissance, avec notamment :

- **La mise en service d'un numéro de téléphone ad hoc : 02 50 53 30 33**
- **Un site Internet dédié « ma Banque à portée de main »** qui propose aux clients des tutoriels en ligne : https://www.mabanqueaporteedemain.cen.caisse-epargne.fr/

Report d'échéance crédit, PGE : un accompagnement sur mesure des professionnels et des entreprises

Dès le début du confinement, la Caisse d'Epargne Normandie a contacté ses clients professionnels et entreprises pour les inviter à se rapprocher de leur conseiller en vue de faire le point sur leur situation et de trouver sous 48 h une solution adaptée.

« Tous les chargés de clientèle et chargés d'affaires sont sur le pont pour accompagner leurs clients professionnels et entreprises. Dès le 23 mars, nous avons informé ces derniers par email, courrier postal, internet, ***du report automatique jusqu'à 6 mois de leurs échéances de crédit.*** *Et dès le 25 mars, nous étions en capacité de les faire bénéficier du* ***Prêt Garanti par l'Etat*** *(PGE)* » insiste **Bruno Goré**, Président du directoire ».
(Cf Communiqué de presse du 25 mars).

Des collaborateurs de services moins sollicités sont d'ailleurs venus prêter main forte aux équipes mobilisées sur ces marchés.

Label B Corp : la reconnaissance et la certification d'un modèle pionnier

La Caisse d'Epargne Normandie vient d'obtenir **le Label B-Corp.** Elle rejoint ainsi le cercle très fermé d'une centaine d'entreprises françaises certifiées par l'organisme international B.Lab **pour leur engagement RSE**. **Elle est ainsi la 1ère banque française à l'obtenir.**

« Plus que jamais nos clients peuvent compter sur la Caisse d'Epargne Normandie. C'est le cœur de notre mission. Celle-ci vient d'être reconnue et certifiée ***B-Corp*** *après une évaluation rigoureuse engagée il y a plusieurs mois. Le fait que cette certification arrive maintenant alors que tous nos efforts démontrent notre mobilisation au service de notre territoire est pour moi chargé de symbole. Cela montre que nous avons raison d'être fidèles à nos valeurs d'origine de solidarité en étant le 1er mécène de l'économie sociale solidaire et de proposer un modèle unique, de banque régionale coopérative engagée où l'efficience économique se conjugue avec responsabilité sociétale* », précise **Bruno Goré**, Président du directoire.

La Caisse d'Epargne Normandie a été évaluée et certifiée par l'ONG « B Lab », à l'origine du label, **sur des normes sociales et environnementales rigoureuses établies à partir des meilleurs référentiels internationaux, sur 5 grands domaines d'impact** : gouvernance ; collaborateurs ; collectivités ; environnement ; clients. Le processus de certification est rigoureux : il faut obtenir une note minimale et fournir des preuves de toutes les pratiques socialement et écologiquement responsables.

Cette labélisation intervient dans le cadre de la Loi PACTE qui a donné un cadre législatif pour reconnaître le rôle sociétal de l'entreprise avec la notion d'« entreprise à mission » qui formalise les engagements des entreprises en matière de responsabilité sociétale et environnementale.

A propos de B-Corp et B-Lab

B Lab, l'ONG qui décerne la certification B Corp (pour Benefit Corporation), a été fondée en 2006 par trois entrepreneurs : Bart Houlahan, Jay Coen Gilbert et Andrew Kassoy aux Etats-Unis. Le label et la communauté B Corp réunissent dans plus de 70 pays, 3 200 entreprises qui veulent réconcilier le but lucratif et une mission au service de l'intérêt général.
B Lab développe ainsi une communauté d'entreprises qui utilise le business comme une force de changement positif dans la société.
La communauté B Corp est une communauté d'entrepreneurs pionniers qui font avancer les *entreprises à mission* et le *business for good* à travers le monde depuis plus de dix ans.
Cette communauté est le reflet de l'économie avec des entreprises de tailles variées et issues d'un large éventail d'industries. Elles sont évaluées sur 200 questions (questionnaire en ligne établi à partir des meilleurs référentiels internationaux) sur 5 domaines (Gouvernance, Collaborateurs, Communautés, Environnement et Clients) pour rendre compte de leur volonté d'impact positif sur la société, déployée dans leur mission, modèle économique ou offre.
En appliquant un processus rigoureux de vérification des informations saisies dans l'auto-évaluation, B Lab accorde la certification B Corp aux entreprises les plus ambitieuses en matière de gouvernance et d'impact (score supérieur à 80 points sur un maximum de 200).
La certification est valable pour trois ans, ce qui factuellement oblige les entreprises à progresser entre deux certifications.

A propos de la Caisse d'Epargne Normandie

La Caisse d'Epargne 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'Epargne Normandie gère un encours total de35 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...).
Très implantée dans l'écosystème numérique normand, elle est notamment partenaire de NWX à Rouen.
Entreprise à vocation philanthropique, la Caisse d'Epargne 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'Epargne 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'Epargne 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 – 06 71 38 85 13 - stephanie.blaise@cen.caisse-epargne.fr
Véronique PACAUD : 02 35 59 43 24 – veronique.pacaud@cen.caisse-epargne.fr

www.caisse-epargne.fr/normandie