CAISSE D'EPARGNE
NORMANDIE

Communiqué de presse

Bois Guillaume, Le 10 mars 2021

Accompagnement de tous ses clients au plus fort de la crise, soutien à la reprise économique, poursuite de ses engagements sociétaux, la Caisse d'Epargne Normandie a maintenu le cap en 2020.

Bruno Goré, Président du directoire et Benoît Pellerin Président du Conseil d'orientation et de surveillance ont présenté, le 10 mars dernier, avec les membres du directoire, Bénédicte Clarenne, Christophe Descos, Maryse Vépierre et Philippe Viland, les résultats 2020 de la Caisse d'Epargne Normandie. Dans un contexte de crise inédite, le modèle coopératif régional a montré sa résilience par sa solidité financière, une activité commerciale qui s'est adaptée aux besoins de tous ses clients et son soutien aux différents acteurs économiques. Ses résultats lui permettent de poursuivre ses engagements sociétaux notamment en matière de RSE, qui lui ont valu en avril 2020 d'obtenir le label B Corp.

Malgré le contexte difficile, la Caisse d'Epargne Normandie a pu dégager des résultats solides grâce à la maîtrise de ses charges et à une activité commerciale soutenue par l'engagement de ses collaborateurs.

L'organisation mise en place fin 2018 avec un renforcement de l'expertise en agence et centres d'affaires a été efficace. En 2020, le modèle a de nouveau été adapté en mettant en place le format « conseil » avec l'après-midi sur rendez-vous, permettant l'accompagnement sur mesure de ses clients. Ces évolutions permettent à la Caisse d'Epargne Normandie de conforter sa position de leader en Normandie avec un coefficient d'exploitation de 61,9% (hors coûts de transformation).

Les résultats commerciaux sont dynamiques avec en particulier une progression des encours de crédit de 8,7% pour atteindre 14,35 milliards et une progression des encours de collecte de 4,9%

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

L'année 2020 a été particulièrement marquée par les dispositifs mis en place pour soutenir l'économie et ses acteurs, les professionnels et les entreprises notamment.

Dès le début de la crise, la Caisse d'Epargne Normandie a mis en place de nouvelles solutions sur mesure pour **répondre aux besoins de trésorerie de ses clients professionnels et entreprises.**

Dès le 25 mars, la Caisse d'Epargne Normandie déployait le Prêt Garanti par l'Etat (PGE). Elle a été par ailleurs la 1ère banque normande à les proposer entièrement à distance avec signature électronique. **Le montant des 2513 PGE souscrits** ont ainsi atteint au total près de **274 millions d'euros, 155 millions d'euros pour les entreprises et 119 millions d'euros pour les clients professionnels.** Elle a été également la première dès décembre 2020 à proposer aux clients qui le souhaitaient de bénéficier d'un différé d'un an supplémentaire dans le remboursement de leur PGE où seuls les intérêts, l'assurance (facultatif) et le coût de la garantie d'état sont à payer.

Première, elle l'a été aussi en procédant dès la mi-mars 2020 **au report automatique jusqu'à 6 mois des échéances de crédit des professionnels et des entreprises**.
8 354 reports d'échéances de crédit ont ainsi été accordés en 2020 représentent **65,8 millions d'euros.**
Ces reports ont été **prolongés de 6 mois pour les clients du secteur Tourisme Hôtellerie Restauration qui le souhaitaient.**

La Caisse d'Epargne Normandie est également à l'origine de la **création avec la Région Normandie d'un Fonds d'investissement « NORMANDIE REBOND »** destiné à soutenir les PME normandes saines mais fragilisées par la crise en renforçant leurs fonds propres. Il est doté d'un capital de 30 M€, dont 25,5% apporté par la Caisse d'Epargne Normandie**.**

En 2021, la Caisse d'Epargne Normandie reste mobilisée pour assurer sa mission de financement de l'économie avec le lancement des **prêts participatifs en avril** avec le soutien de l'Etat.

Des résultats financiers préservés en phase avec les prévisions

La Caisse d'Epargne Normandie a préservé ses équilibres financiers en 2020 avec **une solvabilité toujours très élevée (27 %).**

Avec 353,8 millions d'euros, la Caisse d'Epargne Normandie a maintenu **son PNB** au-delà de son budget prévisionnel et cela malgré la baisse de marge nette d'intérêts (MNI) dans un contexte de taux longs négatifs.
L'effet volume sur les crédits n'est cependant pas parvenu à compenser l'effet de taux négatif alors que les commissions restent stables dans le même temps.

Le coefficient d'exploitation a bien résisté pour atteindre 61,9% (hors coûts de transformation) grâce à une parfaite maîtrise des frais de gestion. Ceux-ci se sont élevés à 220,7 millions d'euros, en hausse de seulement de 0,5% et restant inférieurs aux prévisions.
Une baisse des frais de services extérieurs (prestations de service notamment) de 6,2 millions d'euros a été enregistrée, soit 8,1% par rapport à 2019.

Au sein du réseau des Caisses d'Epargne, la banque normande reste 1ère en coefficient d'exploitation net du coût du risque.

Une dynamique commerciale qui reste forte

2020 a constitué **pour la Banque de détail** (marchés des particuliers, professionnels, petites entreprises) une année record en termes de collecte d'épargne et de dépôts avec un excédent de 403 millions d'euros porté par l'épargne liquide dont le Livret A (près de 203 millions d'euros) et le Livret régional (plus de 122 M€).

La crise avec ses périodes de confinement notamment a **favorisé l'épargne de précaution** plutôt qu'incité à la consommation malgré le rebond observé à la sortie du 1er confinement.
Cette tendance s'est également confirmée sur les marchés spécialisés avec une collecte concentrée sur les dépôts à vue (en hausse de 219 millions d'euros en encours moyen annuel soit + 35,4%)

Les versements de crédits (hors Prêts garantis par l'Etat) se sont maintenus en dépit des incertitudes que la crise a générées.

Pour la Banque de détail, ils ont représenté 2,2 milliards d'euros (hors Prêts garantis par l'Etat).
L'activité est restée importante pour les crédits immobiliers, encouragés par le maintien de taux de marché bas.
Les versements de crédits à la consommation et l'équipement MLT (moyen long terme) des professionnels se sont en revanche tassés.

Pour la banque du développement régional (marchés des grandes entreprises et économie sociale, des collectivités, du logement social, de l'immobilier professionnel), malgré le report de projets dû à la crise, les versements de crédit se sont élevés à 568 millions d'euros hors (PGE) avec une progression sur les marchés HLM (+ 37 millions d'euros) compensant en partie le repli enregistré sur les marchés des entreprises et du secteur public territorial (SPT).

A cela s'ajoutent 154.5 M€ de PGE aux entreprises et 206.5 M€ de crédit au logement social et aux collectivités locales. L'ensemble représente **929 M€ de crédit qui ont été injectés dans l'économie locale**.

Au sein du réseau des Caisses d'Epargne, la Caisse d'Epargne Normandie se place 1ère en termes de progression du portefeuille d'entreprises clientes.

Hausse maîtrisée du coût du risque

Le coût du risque atteint un **total de 22,1 millions d'euros** en hausse par rapport à 2019 essentiellement sous l'effet des provisions statistiques liées au contexte de crise.
Pour autant, le taux de risque reste toujours historiquement faible sur l'ensemble des natures de crédits. Le coût du risque individuel est limité à 5 millions d'euros contre 9,1 en 2019.

Le résultat net atteint 81,5 millions d'euros en baisse de 8,5 % par rapport à 2019 mais reste conforme aux prévisions.

Au sein du réseau des Caisses d'Epargne, la Caisse d'Epargne Normandie se place 1ère en termes de résultat net / ETP.

Aux côtés du secteur public

En parallèle, la Caisse d'Epargne Normandie a également accompagné les marchés sur lesquels elle est historiquement leader, comme le logement social ou les collectivités territoriales (une commune sur deux est cliente et 95% des EPCI). Elle a déployé notamment des services à distance comme **Numairic,** la 1ère solution digitale de crédit en ligne des communes.

Elle a participé également **au plan d'accompagnement des hôpitaux publics** lancé par le Groupe BPCE. Ce plan national de soutien d'un montant total d'1 milliard d'euros a été inédit par son ampleur. Il a compris des crédits de trésorerie mobilisables en 48h, une offre de financement moyen et long terme et enfin une solution de crédit pour les besoins d'investissement à très long terme sur des durées pouvant aller jusqu'à 40 ans.

Une accélération du digital et du « selfcare »

2020 a renforcé la proximité avec les clients y compris pendant les périodes de confinement en développant la relation à distance permettant la continuité d'activité et transformant durablement les habitudes de nos clients.

De nombreuses solutions ont été mises à la disposition des clients pour leur permettre de **gérer en toute autonomie les opérations courantes et faciliter la relation à distance avec leur agence** notamment:
- 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 euros** 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.**
- Extension de l'utilisation de la **signature électronique à de nombreux contrats.**

Les clients ont **été accompagnés dans cette accélération digitale de l'usage de la banque**.
Une assistance selfcare a été déployée via un numéro d'assistance Selfcare dédié et des tutoriels en ligne.
La Banque Multimédia créée en mai 2019 est ainsi montée en puissance pour assurer cet accompagnement.

La relation à distance avec nos clients a nécessité la **mise en place de procédures exceptionnelles pour des opérations qui, jusqu'à présent, ne se réalisaient qu'en présentiel. 50% de ces process de vente à distance sont désormais pérennisés.**

Une évolution pérenne de la relation clientèle

La crise a montré que les clients faisaient de plus en plus confiance au numérique et appréciaient de pouvoir réaliser en toute autonomie leurs opérations courantes.

73% des clients particuliers et 74% des professionnels interrogés sur les mesures prises pendant la crise sanitaire se sont déclarés satisfaits des solutions proposées par mail ou sms pour les accompagner en cette période particulière. Les clients de la Banque du développement régional ont été satisfaits à 84% des initiatives prises par le chargé d'affaires ou leur interlocuteur.
Sur les 42 000 clients ayant répondu en 2020 à l'enquête à chaud réalisée juste après un contact avec un conseiller, **92% se déclarent satisfaits** de l'accueil qui leur a été réservé, **88% de la réponse** à la demande, et plus généralement 88% sont satisfaits de l'échange.

La crise a accéléré la **transformation** de notre modèle de distribution en développant la relation à distance tout en renforçant dans le même temps le conseil et l'expertise en agence.

L'expérimentation d'un format en agence avec les après-midi dédiés aux rendez-vous conseil a été généralisé à tous les points de vente en 2021. Ce format permet aux clients quand ils se déplacent pour rencontrer leur conseiller, d'y trouver le conseil sur mesure et personnalisé dont ils ont besoin.

Ce format conseil s'accompagne **d'une évolution des métiers vers plus d'expertise, évolution déjà engagée** depuis 2018. Sur ces trois dernières années, la Caisse d'Epargne Normandie a doublé son nombre de conseillers clientèle avec une compétence gestion patrimoniale par exemple.

Cette montée en expertise s'appuie notamment sur un programme de formation individualisé qui représente en moyenne 6 jours /an par collaborateur.

Maintien des investissements au service des clients et des collaborateurs à hauteur de 8,3 millions d'euros

Les investissements ont bénéficié majoritairement à la rénovation du réseau d'agences, soit 16 au total en 2020 : Yerville, Les Andelys, Sourdeval, Yvetot le Mail, Rouen Martainville, Le Havre Aplemont, Le Havre Sanvic, Alençon Bretagne, Le Havre Aristide Briand, Villedieu Les Poêles, Cherbourg Centre, Grand Quevilly Provinces, Fécamp Gambetta, Lisieux, St Saëns, Darnetal.

Un million d'euros a été consacré aux mesures de protection des clients et des collaborateurs face au Covid (équipements divers y compris informatique pour déployer le télétravail à tous les métiers qui le permettaient). Jusqu'à 520 collaborateurs ont ainsi pu télétravailler soit près d'1/3 des effectifs

Le maintien des recrutements et un ambitieux plan Jeunes en faveur de leur insertion professionnelle

Faisant partie des employeurs régionaux les plus importants, la Caisse d'Epargne Normandie a souhaité **engager un « Plan jeunes » volontariste**. Elle participe ainsi activement à la fois aux dispositifs mis en place par le Ministère de l'emploi et l'insertion sociale « 1jeune1solution » et par la Région « 2000 stages en Normandie ».
Toutes les directions de la Caisse d'Epargne Normandie se sont mobilisées pour accueillir chacune un stagiaire, avec un objectif de **40 jeunes**.

En 2020, La Caisse d'Epargne Normandie a finalisé 165 recrutements en CDI. 30% ont concerné **des jeunes de moins de 26 ans**.

Face à la crise qui touche durement les jeunes et les nouveaux diplômés en particulier, elle a décidé de **de doubler les contrats d'apprentissage et contrats de professionnalisation** pour passer à 70 jeunes alternants dans l'entreprise.
Pour cela, la Caisse d'Epargne Normandie est **en train de créer son propre Centre de Formation des Apprentis (CFA).** L'enjeu est de mieux acculturer les apprentis à l'entreprise en préparation

d'une future intégration en CDI, avec un contenu de formation qui apporte le niveau de qualification validé par l'Ecole supérieure de la banque.

En parallèle, dès 2020, un plan de soutien aux apprentis et étudiants a été créé pour répondre aux besoins de ces jeunes et de leurs parents en matière d'assurances et de financement dans le cadre de leurs études.

Un microcrédit d'urgence a également mis en place pour les étudiants salariés afin de les aider à subvenir à leurs besoins le temps que leur situation revienne à la normale.

La Caisse d'Epargne Normandie a poursuivi dans le même temps sa politique mixité qui a permis d'atteindre **43,5 % de femmes cadres en 2020 (+5 points en 3 ans)** et a obtenu Le renouvellement du **label AFNOR Egalité professionnelle.** Elle sera également **la 1ère banque régionale à signer la charte CEASE** et rejoindra ainsi les entreprises qui s'engagent contre les violences faites aux femmes.

Une participation majeure aux grands projets de la Région, notamment en matière de transition énergétique

La Caisse d'Epargne Normandie **a structuré ses activités d'Equity** pour accompagner les entreprises dans toutes leurs étapes de leur développement **(36 millions ont été investis dans le capital d'entreprises** dont 25 millions au travers de fonds partenaires et 11 millions en opérations directes) et **d'Ingénierie financière pour accroître sa force de frappe notamment sur les financements d'infrastructures** comme l'éolien offshore (Saint-Nazaire, Fécamp…). En 2020, ces activités ont pesé pour près de 300 millions d'euros de crédit dont 20% sur des projets liés à la transition énergétique.

La Caisse d'Epargne Normandie est également à l'origine de la création avec la Région de la **plateforme de financement participatif Kiwaï dédiée à la transition écologique en Normandie.** Avec le succès rencontré en 2020 par cette plateforme, elle a démontré qu'il y avait une véritable attente de la part des normands de pouvoir en devenir acteur par le soutien de projets locaux responsables.

Elle fait également partie des **signataires du « Manifeste Normandie ODD** » pour une nouvelle gouvernance démocratique et climatique des entreprises normandes.

Un modèle coopératif reconnu et une politique RSE volontariste

Notre modèle coopératif fondé sur un sociétariat d'adhésion a montré sa résilience même au plein cœur de la crise.
Les instances ont continué de fonctionner en s'adaptant à un format digitalisé. Les rendez-vous institutionnels ont eu lieu permettant notamment l'élection de Benoît Pellerin, le nouveau président du COS qui a succédé à Nicolas Plantrou en avril 2020.
La Caisse d'Epargne Normandie comptait au 31 décembre 2020, **210 000 clients sociétaires.** Cette progression de plus de 2% du nombre de ses sociétaires atteste de la vitalité de son modèle coopératif ainsi que de la confiance de ses clients

La Caisse d'Epargne Normandie a poursuivi ses engagements sociétaux en 2020 malgré la crise avec un **appel à projet lancé en juin par le Fonds Caisse d'Epargne Normandie pour l'initiative solidaire**. Il a permis de soutenir 16 lauréats normands dans leur projet de mobilité inclusive pour un montant total de **150 000 euros.** Et pour 2021, le thème du **nouvel appel à projets du Fonds visera à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes.**

Ce fonds de dotation a également versé au total 788 000 € accompagnant ainsi 77 projets solidaires en faveur de l'inclusion.

Près d'une centaine de microcrédits a été réalisée dans le même temps par la Caisse d'Epargne Normandie via son dispositif Parcours Confiance Normandie.

Le plan stratégique 2018-2021 dans la dernière ligne droite

Le plan stratégique de la Caisse d'Epargne Normandie lancé en 2018 arrivera à échéance fin 2021. La Caisse d'Epargne Normandie a pleinement rempli sa double mission être performante en diversifiant ses sources de PNB et en réinventant la relation et l'expérience client d'une part et, d'autre part, en

renforçant ses principes éthiques pour conserver son leadership historique en matière de RSE.
Cette mission sera réaffirmée dans le prochain plan stratégique en cours de préparation et dont le socle s'appuiera sur sa « Raison d'être ».

L'obtention en 2020 du Label B Corp constitue une reconnaissance de ses engagements RSE et de sa fidélité à ses valeurs d'origine où la performance économique est utilisée comme levier de transformation au service de la société.
La Caisse d'Epargne Normandie est la première banque française labellisée B Corp.

Paris 2024 : une opportunité pour la relance économique en Normandie

Dans le cadre du partenariat entre le Groupe BPCE et les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, la Caisse d'Epargne Normandie, fidèle à ses valeurs d'inclusion et à ses engagements dans le domaine sportif, **soutient pendant 4 ans, Florian Merrien**, sportif normand de haut-niveau, numéro 3 mondial en tennis de table handisport. L'objectif : l'accompagner dans sa préparation aux Jeux Paralympiques de Paris 2024, notamment à travers un soutien financier**.**
Ce partenariat s'inscrit dans le cadre du "Pacte Utile Caisse d'Epargne" : un ensemble d'actions prévues pour animer et concrétiser sur les territoires le partenariat entre le Groupe BPCET et Paris 2024. Il s'agit notamment pour les entreprises du Groupe d'accompagner financièrement une équipe d'une centaine de sportifs de haut niveau qui tenteront d'intégrer les équipes de France Olympique et Paralympique dans la perspective des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. **Etre utile aux athlètes pour leur permettre de se consacrer à leur sport, tel est l'objectif visé.**

Au-delà de ce soutien, **la Caisse d'Epargne Normandie va organiser en septembre une Rencontre « Entreprendre 2024 »** afin d'informer et de faciliter l'accès des TPE-PME régionales et des structures de l'Economie sociale et solidaire aux opportunités d'affaires générées par Paris 2024.

A propos de la Caisse d'Epargne Normandie

La Caisse d'Epargne Normandie compte 210 points de contact (agences et centres d'affaires), 1748 collaborateurs, plus d'un million de clients dont 210 000 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 de 37 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. 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'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 créé en 2012. Plus de 700 projets ont été ainsi soutenus sur 11 ans avec près de 8 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. 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

GROUPE BPCE