

Communiqué de presse

Caisse d'Epargne Normandie : l'agence d'Elbeuf entièrement rénovée vient de rouvrir ses portes.

Le 25 janvier 2022

Après plusieurs mois de travaux, l'agence Caisse d'Epargne Normandie située 10 rue des Martyrs à Elbeuf s'est totalement transformée pour améliorer l'accueil de ses clients et la qualité de service. Le nouvel aménagement offre un parcours clients entièrement repensé pour mieux prendre en compte leurs nouvelles habitudes digitales et aussi leurs besoins en conseil et expertise dans l'accompagnement de leurs projets. Plusieurs nouveaux espaces dédiés ont été ainsi créés dans l'agence afin également de renforcer encore les conditions de confidentialité.

L'expertise au service de la relation client

Outre le défi de la rénovation, la transformation de l'agence a vocation à faciliter le parcours client et répondre à ses nouvelles attentes.

Les différents aménagements permettent ainsi une meilleure approche de la relation clients.

Si les clients professionnels et particuliers sont de plus en plus autonomes dans la gestion de leurs opérations courantes via les outils digitaux (application mobile, site Internet, espace libre-service), ils s'attendent, quand ils vont en agence, à rencontrer un interlocuteur expert à leur écoute qui saura leur apporter un conseil personnalisé, quels que soient leurs besoins, et qui les accompagnera dans leur projet personnel ou professionnel. Leur accueil, l'expertise mise à leur disposition et la qualité de service constituent toujours des priorités.

Parmi l'équipe de Chahrazad Nobilet, directrice d'agence, un chargé de clientèle est ainsi dédié au marché des professionnels et deux gestionnaires clientèle patrimoniale sont également présents.

Un concept basé sur la confidentialité, la proximité et la convivialité

L'agence bénéficie d'un accueil **plus chaleureux et sans guichet avec un espace attente dédié.**

La réception client sans rendez-vous a lieu uniquement les matins pour les opérations courantes tout en respectant les mesures sanitaires et les gestes barrière. **Deux salons d'accueil ont été spécialement aménagés à cette fin permettant au client de s'entretenir en toute confidentialité avec un conseiller.**

Les après-midis sont réservés aux rendez-vous permettant ainsi à l'ensemble des conseillers d'être disponibles pour recevoir les clients et leur permettre d'apporter les conseils et l'expertise qu'ils attendent dans l'accompagnement de leur projet.

Pour cela, sept salons de réception ont été aménagés. Les clients sont désormais reçus en rendez-vous dans des bureaux au mobilier convivial avec des écrans informatiques orientables visibles également par le client en toute transparence. Compte-tenu du contexte épidémique, les rendez-vous à distance sont privilégiés actuellement comme le préconisent les directives gouvernementales.

Une borne à l'entrée de l'agence permet au client de signaler son arrivée au conseiller avec lequel il a rendez-vous.

L'espace libre-service est ouvert 24h/24 et 7 jours sur 7. L'espace libre-service est doté d'un automate permettant le dépôt d'espèces et d'un automate dédié aux remettants professionnels ainsi que d'une borne de remise de chèques automatique.

Deux espaces de travail collaboratif ont été prévus pour l'équipe de l'agence qui travaille dans l'esprit du coworking pour favoriser l'efficacité collective.

Par cet investissement, la Caisse d'Epargne Normandie témoigne de sa volonté de garder une proximité avec ses clients à travers son réseau d'agences pour leur apporter la meilleure qualité de service et d'expertise dans un cadre entièrement repensé disposant des dernières technologies.

A propos de la Caisse d'Epargne Normandie

La Caisse d'Epargne Normandie compte plus de 200 agences et centres d'affaires, 1750 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 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

Véronique PACAUD : 02 35 59 43 24 – 06 32 13 53 31 - veronique.pacaud@cen.caisse-epargne.fr



www.caisse-epargne.fr/normandie