

Communiqué de presse

Bois-Guillaume, le 9 mars 2022

Avec de très bons résultats 2021 et une transformation réussie de son modèle d'activité, la Caisse d'Épargne Normandie (CEN) dévoile sa raison d'être, socle de son nouveau plan stratégique « Croissance & Impact » à horizon 2025.

Depuis 3 ans et le lancement du précédent plan stratégique « #Conquérants2021 », la banque normande s'est considérablement transformée et a renforcé ses positions sur l'ensemble de ses marchés. Dans le contexte de crise sanitaire et sociale de ces 3 dernières années, la Caisse d'Épargne Normandie a joué un rôle essentiel dans le soutien à l'économie régionale grâce à la mobilisation de tous ses collaborateurs, et renouvelé sa politique RSE.

1^{ère} banque française certifiée B-Corp depuis 2020, elle soutient la croissance à impact positif pour la Normandie et les Normands au travers de son nouveau plan stratégique. Une volonté traduite dans la raison d'être qu'elle vient d'inscrire dans ses statuts.

I/De très bons résultats 2021 dans un contexte de reprise d'activité et de soutien à l'économie régionale

Les indicateurs clés

| | 2021 | Progression / 2020 |
|----------------------------|-------------|---------------------------|
| Produit Net Bancaire (PNB) | 366,5 M€ | +3.6 % |
| Résultat net | 100,8 M€ | +23.7 % |
| Frais de gestion | 214.7 M€ | -2.7 % |
| Coût du risque | 20,1 M€ | -8.8 % |
| Coefficient d'exploitation | 58,6 % | -3.8 pts |
| Ratio de solvabilité | 26.77 % | Norme à 10,5% |
| Encours total Collecte | 24,8 Md€ | +4.1 % |
| Encours total Crédits | 14,9 Md€ | +4.1 % |

La CEN présente, à l'issue de son plan stratégique #Conquérants 2021, de très bons résultats financiers favorisés par des effets positifs à la fois en PNB et en frais de gestion. Le coût du risque avéré demeure maîtrisé et la couverture des risques sectoriels est renforcée.

Au total, le Résultat Net, à plus de 100 M€, se place à un niveau historiquement élevé, confortant le rang de la CEN parmi les 1^{ers} établissements du réseau des Caisses d'Épargne, démontrant sa solidité face à ses concurrents régionaux.

Un renforcement de la CEN sur tous les marchés

Pour la banque de détail (clients particuliers et professionnels), dans un contexte toujours favorable au renforcement de l'épargne de précaution, le montant des encours de collecte atteint 22 Mds €, enregistrant une hausse de 770 M€. Les excédents ont été placés très majoritairement sur les dépôts à vue et livrets (+ 580 M€).

Les encours de l'assurance vie et autres produits d'épargne financière ont augmenté de 220 M€.

Les versements de crédits (hors PGE pour les professionnels) ont atteint 2,276 Mds €, montant quasi stable par rapport à 2020.

Pour la **Banque du développement régional (entreprises, collectivités, logement social et immobilier professionnel)**, 638 M € de crédits tous marchés (hors PGE) ont été versés, ce qui représente une **progression historique de + 12,4%** versus 2020 et le plus important volume sur ces marchés depuis 2008.

Sur le marché des entreprises, le versement de 315 M€ de crédits équivaut à **une hausse de 34%** par rapport à 2020. La CEN a **augmenté de 47% le nombre de ses entreprises clientes** par rapport à 2018. L'accompagnement des entreprises via l'entrée de la CEN dans leur capital a été également significatif avec 21 M€ investis dans 10 opérations.

La CEN a maintenu sa position de leader sur ses marchés traditionnels avec 120 M€ de crédits versés au secteur public territorial (SPT).

Des très bons résultats qui bénéficient aussi aux salariés

Sur le plan salarial, l'accord d'**intéressement** permet de verser plus de **7 M€** aux collaborateurs, un niveau jamais atteint au sein de l'entreprise, en hausse de 18% par rapport à 2020.

En complément et outre **l'augmentation générale de 0,8%**, ils bénéficieront d'une **prime exceptionnelle de pouvoir d'achat de 1000 €** prévue dans le nouvel accord NAO signé dans l'entreprise.

A cela, s'ajoute **un accord avec des mesures en faveur de la transition énergétique** : un forfait mobilité durable pouvant atteindre 500 € et une prime à l'achat d'une voiture électrique de 1000 €.

II/ Performance et éthique au rendez-vous du bilan #Conquérants2021

Le plan stratégique #Conquérants 2021, réalisé dans un contexte complexe et incertain depuis 2018, affiche **un bilan positif** qui renforce encore la solidité financière de la Caisse d'Epargne Normandie.

Malgré des taux longs devenus négatifs, le Brexit et la crise sanitaire la CEN a continué sa transformation tout en jouant pleinement son rôle de banque de proximité, de soutien à l'économie régionale et de catalyseur et financeur des grands projets du territoire.

« *Tout en poursuivant ses engagements sociétaux qui lui ont valu sa certification B-Corp, la CEN a prouvé une nouvelle fois sa capacité d'adaptation et montré l'efficacité de ses choix stratégiques. Elle a tenu le cap sur ses principales orientations autour des deux grands objectifs qu'elle s'était fixés : performance et éthique* » se félicite Bruno Goré, président du Directoire de la CEN.

Des performances multiples

- **Une adaptation de son modèle d'activité**

Même si la banque de détail (BDD) reste toujours le cœur de l'activité en assurant 80% du PNB en 2020, la CEN a connu **un développement exceptionnel** sur les marchés porteurs que sont les entreprises et les professionnels.

- **Nombre de clients professionnels : + 14%**
- Production annuelle moyenne de **crédits** sur les marchés de la **BDR : +53%** soit 552 M€ sur la période 2018 – 2021 (versus 358 M€ de 2010 à 2017).
- Création de la **Banque Privée** en 2018 : plus de **300 clients**.
- **Equity : 105 M€** investis en capital.
- Création de la direction de l'**ingénierie financière** en 2019 : **+53,5%** d'évolution des commissions pour le financement d'infrastructures comme l'éolien offshore et création de pools bancaires
- **Immobilier Professionnel** : 75% des promoteurs basés en Normandie clients / financement d'un projet immobilier sur deux.

- **Maintien de sa place de leader sur ses marchés historiques.**

La CEN a maintenu son rôle prépondérant auprès des collectivités avec **95% des EPCI clientes et une commune cliente sur deux**.

Elle reste un **opérateur majeur du logement social** en étant au capital de plus la moitié des Entreprises sociales de l'habitat privées et en étant à l'origine de la création de la 1^{ère} SAC (société anonyme de coordination) « Territoire & Habitat Normand » (8 entreprises sociales de l'habitat en Normandie / 40 000 logements).

- **Soutien aux entreprises et maîtrise du risque dans un contexte incertain**

Dans une période marquée par la crise sanitaire qui a nécessité un soutien exceptionnel des acteurs économiques, elle a enregistré **un coût du risque mesuré** à hauteur de **20 M€**.

En 2020, la Caisse d'Épargne Normandie a octroyé 2513 PGE pour un montant total de 274 M€. Les 8354 reports d'échéances accordés à nos clients professionnels et entreprises ont représenté 65,8 M€ à fin 2020.

- **Transformation digitale et évolution de son modèle de distribution de proximité**

La crise sanitaire a entraîné une accélération de la transformation digitale déjà engagée depuis plusieurs années.

90% des produits et services sur le marché des particuliers (dont le crédit immobilier et l'ouverture de compte) sont accessibles **à distance** et possibles en **signature électronique**. **86 % des dossiers de crédit immobilier** (9000) ont été édités en signature électronique. Créée en 2019, la Banque multimédia a accompagné les clients dans leur appropriation des fonctionnalités de la banque à distance (selfcare) et réalisé 17 342 ventes à distance.

Dans le même temps, la CEN a fait évoluer son modèle de distribution à travers deux initiatives visant à délivrer plus de conseil et d'expertise pour répondre aux besoins des clients.

Les agences accueillent sur rendez-vous toute la journée pour favoriser l'accompagnement de leurs clients dans leurs projets de vie, les opérations courantes au guichet demeurant possibles sans rendez-vous uniquement le matin.

En zone rurale, la CEN pérennise sa présence avec un format innovant d'agence « 100% conseil » : la réception des clients uniquement sur rendez-vous offre le même niveau d'expertise et de qualité de service qu'en zone urbaine. Testé à Beaumont-Le-Roger, Mortain et Londinières, il sera étendu à une dizaine d'autres agences en 2022.

Pour réussir ces transformations, **la CEN a continué à investir (22 M€)** dans la rénovation de ses agences et centres d'affaires ainsi que dans celle de son site administratif de Caen.

- **Satisfaction clients au rendez-vous.**

Ces évolutions ont généré une hausse de la satisfaction globale des clients, avec un NPS (Net Promoter Score : pourcentage de clients prêts à recommander la CEN), de **+ 8 points** chez les clients particuliers. La recherche de la satisfaction clients est ancrée dans tous les métiers.

L'éthique en action

Cette performance économique permet à la CEN de poursuivre ses engagements sociétaux, performance qu'elle utilise comme levier de changement positif au service de la société. Elle a été la **1^{ère} banque à avoir obtenu la certification B-Corp** pour ses engagements RSE.

Premier mécène privé de l'économie sociale solidaire et du secteur associatif en Normandie, elle a versé 3,5 M d'€ de dons en soutenant 254 projets via son Fonds de dotation pour l'initiative solidaire.

Elle est aussi la 1^{ère} Caisse à avoir formalisé ses principes éthiques dans une charte partagée par toute l'entreprise.

Son modèle coopératif différenciant est également un atout qui a permis de susciter un **sociétariat** d'adhésion en **hausse de 4,6%** sur la durée du plan stratégique. 212 759 clients sont désormais sociétaires au 31/12/2021.

La CEN a renforcé encore ses engagements au service du territoire :

- en devenant un acteur incontournable de la **transition énergétique** et du développement **des énergies renouvelables** :
 - Création en 2019 de **Kiwaï** : financement participatif local de **15 projets** dont le parc éolien en mer de Fécamp à hauteur de 750 000 €. Créée en 2021, Kiwaï ENR permet d'ouvrir le dispositif à d'autres régions. 4 projets ont déjà été financés.
 - Membre de la **Convention des Entreprises pour le climat (CEC)**, la CEN fait également partie de **Normandie ODD 2030**.
 - Elle est à l'origine de **la création du Fonds Caisses d'Epargne dédié au financement des ENR**. Ce Fonds est doté de 1,5 milliard d'euros.
 - Via son fonds d'investissement « CEN Innovation », elle est entrée au capital de la startup **Cozynergy** qui rend plus accessible à tous les travaux de rénovation énergétique.
 - La CEN a également développé **12 offres « Green »** pour les particuliers (en assurance, épargne, crédit).
- en favorisant **l'économie à impact positif** :
 - Elle a créé en 2021, avec le MoHo de Caen, le 1^{er} prix régional de l'innovation à impact, « **Normandy4Good** » qui a récompensé 3 lauréats et 2 coups de cœur pour la 1^{ère} édition de son appel à projets.
 - Elle a par ailleurs lancé **le prêt à Impact** pour les collectivités afin de valoriser leur engagement environnemental ou social. Chaque année, l'atteinte d'un objectif de performance extra-financière déclenche le calcul d'une bonification qui peut être reversée à une association.
- en agissant pour **l'insertion professionnelle des jeunes**
 - Suite au lancement fin 2020 de son Plan Jeunes, la CEN a créé **son CFA d'entreprise** en collaboration avec l'ES Banque avec deux promotions ouvertes en 2021 sur Caen et Rouen. Elle a ainsi doublé son nombre d'alternants en 2021. Depuis 2018, elle a accueilli au total 210 alternants.
 - La CEN a également renforcé le recrutement de jeunes en CDI qui représentent 60% des 580 recrutements réalisés sur les 3 dernières années.
 - Elle a signé avec les préfectures normandes les conventions marquant sa participation au **"Plan 10000 entreprises inclusives"** et au **"Pacte avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises - PAQTE"** lancées par l'Etat et relayées en région.
 - Enfin la CEN a dédié **l'appel à projets 2021** de son Fonds de dotation à l'insertion professionnelle des Jeunes. **150 000 euros** ont ainsi été versés aux **11 lauréats** porteurs de projets innovants.

- en soutenant **l'entrepreneuriat féminin et l'égalité professionnelle femme-homme**
 - Engagée historiquement dans la promotion de l'entrepreneuriat féminin, elle vient à nouveau de signer le **plan d'action régional au profit de l'entrepreneuriat des femmes (PAREF) 2021-2023**, après ceux de 2014 et 2018.
 - La CEN a obtenu également en 2020 le renouvellement de son **Label Afnor** sur l'égalité professionnelle femme-homme en 2020
 - Elle compte désormais **43,5 % de femmes cadres** (+5 points en 3 ans). Elle a veillé également à ce que la parité soit respectée lors du renouvellement de son Conseil d'orientation et de surveillance en 2021. Le directoire est quant à lui constitué de 3 femmes et 2 hommes.
 - En signant la charte **CEASE** en 2021, la CEN a élargi son champ d'action et a rejoint le réseau européen des entreprises engagées contre les violences conjugales.
 - En mars 2022 : lauréate régionale et nationale des **CREPI Awards** avec le Prix Entreprise en Normandie pour l'inclusion et au niveau national pour l'Égalité professionnelle.

- en encourageant la pratique du sport pour tous et en faisant bénéficier la Normandie des opportunités économiques créées par les prochains **Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024**
 - **"Entreprendre 2024"** a réuni plus de 150 entreprises, institutionnels et acteurs socio-économiques du territoire pour leur présenter les appels d'offres lancés par le COJO et la SOLIDEO.
 - La CEN a souhaité apporter son soutien à deux champions normands dans leur préparation à ces prochains JOP : **Florian Merrien**, para-pongiste multimédaillé et **Margaux Bailleul**, championne havraise d'aviron.
 - Elle a également signé une convention avec la Métropole de Rouen pour financer **2 terrains de basket 3x3** et favoriser ainsi la pratique de cette discipline.

L'affirmation de notre Raison d'Être

En 2021, la CEN s'est dotée d'une raison d'être (cf. en annexe) qui place sa responsabilité sociétale au cœur de son activité. Le Conseil d'orientation et de surveillance qui s'est fortement impliqué dans l'élaboration du texte, a voté en février 2022 l'inscription de cette raison d'être dans les statuts de la CEN.

« La CEN est donc désormais une entreprise à raison d'être. Cette raison d'être engage le développement futur et l'avenir de l'entreprise au travers des cinq objectifs que nous lui avons associés. Elle nous projette à long terme et sert de socle à son plan stratégique 2022-2025 Croissance & Impact », précise Benoît Pellerin, président du Conseil d'orientation et de surveillance de la CEN.

III/ Et demain ?

Des ambitions de croissance

Le nouveau plan stratégique 2022-2025 « **Croissance & Impact** » bénéficie de fondamentaux solides confirmés par les très bons résultats 2021 et d'une organisation du travail plus adaptée à l'environnement et aux attentes des clients et des collaborateurs.

A horizon 2025, elle vise ainsi une croissance de 2,5 % du PNB par an, un coefficient d'exploitation à 58 % et un résultat net supérieur à 120 M€.

La CEN poursuit **l'adaptation de son modèle de distribution** amorcée sous le plan stratégique précédent. Les enquêtes réalisées auprès des clients et des collaborateurs ont montré que les horaires agences devaient évoluer pour favoriser la prise de rendez-vous et ainsi mieux répondre aux attentes et besoins de conseil et d'expertise exprimés.

Renforcer l'impact au service du territoire

Elle souhaite aussi accentuer son impact positif sur son territoire en matière de transition énergétique et d'inclusion sociale.

La CEN va s'appuyer aussi sur les atouts de la région en matière de production d'énergie pour accompagner les nouvelles dynamiques créées notamment autour de l'**hydrogène**. Le Groupe BPCE a amorcé l'impulsion en devant partenaire principal **d'Energy Observer**, premier navire hydrogène autonome et à la fois plaidoyer et laboratoire de la transition écologique qui développe des solutions technologiques autour de l'hydrogène dans le domaine du fret maritime.

Diminuer son empreinte Carbone

La CEN s'est fixé comme objectif de **diminuer de 15 % de tonnes équivalent CO² d'ici 2024** soit 1600 tonnes de CO².

Les chantiers porteront sur les 4 axes qui font l'objet chacun d'actions spécifiques :

- l'immobilier durable,
- la mobilité durable,
- le numérique responsable,
- la politique d'achat responsable.

Un projet RH sous le signe du développement des compétences et de l'innovation

Le 1^{er} chantier du nouveau plan stratégique a porté sur **l'évolution des organisations du travail** dans une logique d'amélioration continue et pour apporter une réponse équilibrée aux attentes des clients et des collaborateurs ainsi qu'aux besoins de performance de l'entreprise. Plusieurs accords viennent ainsi d'être signés avec les partenaires sociaux notamment sur les nouveaux horaires d'ouverture des agences et pour les fonctions support, sur le télétravail et la flexibilité des horaires afin d'offrir aux collaborateurs concernés un meilleur équilibre de vie professionnelle-vie personnelle.

La CEN entend maintenir ses effectifs à 2025 en renforçant la présence d'experts au service des entreprises et de sa clientèle patrimoniale.

« Avec le précédent plan stratégique nous avons réorienté notre modèle sur les professionnels et les entreprises. Les décideurs régionaux ont compris que la CEN est un partenaire crédible et impliqué pour accompagner leur développement. Avec "Croissance & Impact" nous allons accélérer ce développement. » conclut Bruno Goré, président du directoire de la Caisse d'Épargne Normandie.

A propos de la Caisse d'Épargne Normandie

La Caisse d'Épargne Normandie compte plus de 200 agences et centres d'affaires, 1762 collaborateurs, plus d'un million de clients dont 212 759 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 39,7 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'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 créé en 2012. Depuis 2008, 800 projets ont été soutenus avec plus de 8,5 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. Elle est ainsi le 1er mécène normand de l'économie sociale et solidaire et du secteur associatif et la première banque à avoir été certifiée B-Corp.

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

ANNEXE 1

La raison d'être de la Caisse d'Épargne Normandie

**« Pionnière de l'épargne,
de la pédagogie financière et du logement social,
engagée pour l'attractivité et la croissance durable de la Normandie,
la Caisse d'Épargne Normandie
accompagne
les habitants,
les entrepreneurs
et les acteurs économiques
dans leurs parcours de vie et leurs projets. »**

Nos objectifs

Mobilisée avec ses sociétaires et ses équipes, elle poursuit 5 objectifs :

- Investir en priorité dans le territoire la valeur disponible créée par ses performances.
- Privilégier les projets à impact positif sur l'environnement, la santé, la formation et l'inclusion.
- Utiliser l'immobilier comme levier de développement économique et de transition écologique, en s'appuyant sur sa position historique de financeur, investisseur, bailleur privé et social.
- Garantir un service de qualité et un accompagnement attentif et adapté à toutes et tous sur le territoire, en particulier aux personnes en situation de fragilité.
- Conjuguer la performance, l'ouverture et la responsabilité internes en favorisant la diversité, l'autonomie, l'innovation et la solidarité.