

Communiqué de presse

Caisse d'Epargne Normandie : inauguration de son agence entièrement rénovée située place Bouchard à Caen

Le 18 mai 2022

L'agence de Caen place Bouchard a été inaugurée le 17 mai dernier par Joël Bruneau, Maire de Caen, Bénédicte Clarenne et Maryse Vépierre, Membres du directoire de la Caisse d'Epargne Normandie, en présence de Catherine Pradal, Maire-adjointe de Caen déléguée au commerce, Denis Morice, Vice-président de la Société Locale d'Epargne du Calvados, Marc Langevin, Directeur du groupe de Caen et de toute l'équipe de Régis Pétri, Directeur de l'agence.

Après plusieurs mois de travaux, cette agence entièrement rénovée dans une approche architecturale inspirée du patrimoine local a rouvert ses portes le 15 avril dernier. Elle offre désormais un parcours client 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.

Une transformation inspirée du patrimoine local

Les nombreux invités ont pu découvrir les nouveaux espaces créés dans les locaux de l'agence entièrement refaits à neuf.

Cette transformation s'est inspirée des codes architecturaux avoisinants (pavillon de l'hôtel Mondrainville, Place Bouchard) et de son environnement de verdure (place arborée au cœur de la ville).

Outre l'unité entre l'agence et son espace environnant, le concept de « Poumon Vert » matérialisé dans l'aménagement intérieur de l'agence par la symbolique de l'arbre est aussi source de vitalité entre le client et son conseiller :

- les racines symbolisent les fondements de l'échange bancaire
- les rendez-vous ont lieu autour de l'arbre pour échanger, partager
- les branches et les feuilles font que les projets de vie grandissent et vivent avec la CEN

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 Régis Pétri, directeur 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, sans guichet et d'un espace d'attente dédié avec une borne pour signaler son arrivée.**

Les conseillers reçoivent les clients **sur rendez-vous dès 9h du matin et toute la journée**, leur offrant ainsi une plus grande disponibilité et un conseil personnalisé dans l'accompagnement de tous leurs projets de vie.

Ils les accueillent sans rendez-vous, le matin uniquement, quels que soient leurs besoins.

Un salon d'accueil et huit 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.

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

Un espace de travail collaboratif a été prévu : l'équipe de l'agence travaille selon l'esprit du coworking pour favoriser l'efficacité collective.

L'agence dispose également d'une salle des coffres.

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, 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'Epargne 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'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.

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 – 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