

Communiqué de presse

Caisse d'Épargne Normandie : un nouveau concept d'agence à Rouen, rue Jeanne d'Arc dans une approche architecturale inspirée du patrimoine local

Le 10 septembre 2021

Après plusieurs mois de travaux, l'agence Caisse d'Épargne Normandie située rue Jeanne d'Arc s'est totalement transformée pour optimiser l'accueil de ses clients et la qualité de service. Ce concept innovant s'appuie sur 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. Cette transformation s'est inspirée des codes architecturaux caractérisant la cité rouennaise et son environnement (pavés, vitraux, arbres, etc.). Ceux-ci sont présents au sein des espaces ou repris sous forme de vitrophanie animant ainsi les locaux entièrement refaits à neuf.

L'expertise au service de la relation client

Outre le défi de la rénovation avec un agencement des locaux inédit, la transformation de l'agence a vocation à faciliter le parcours client et répondre à leurs nouvelles attentes.

Les différents aménagements permettent ainsi une approche optimisée 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.

Outre les chargés de clientèle particuliers, l'agence Jeanne d'Arc compte aussi trois experts gestionnaires clientèle patrimoniale et un chargé de clientèle dédié aux professionnels.

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

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

La réception client sans rendez-vous a lieu uniquement les matins pour les opérations courantes. Les après-midi sont réservés aux rendez-vous.

Un bureau a été spécialement aménagé pour que le client puisse s'entretenir en toute confidentialité avec un conseiller et réaliser ses opérations courantes.

Pour les clients qui ont pris rendez-vous, une borne d'accueil située à l'entrée leur permet de signaler leur arrivée pour que le conseiller puisse venir les chercher dans l'espace attente.

Dix salons de réception ont été aménagés. Les clients sont désormais reçus 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. Il est doté de deux automates bancaires permettant de déposer ou retirer des espèces et de réaliser ses opérations courantes en toute autonomie. Un autre automate est dédié aux remettants professionnels. Deux bornes chèques (de remise automatique) pour les particuliers mais également pour les professionnels sont à disposition. Un automate bancaire est aussi installé à l'extérieur de l'agence.

La grande salle des coffres a été entièrement rénovée également.

Deux espaces de travail collaboratif, l'un au rez-de-chaussée et l'autre au 1^{er} étage, ont été prévus pour l'équipe de l'agence dirigée par Aline Schraen. Les 13 collaborateurs se partagent ainsi ces deux grands espaces conçus dans l'esprit du coworking pour favoriser l'efficacité collective.

Pour mener à bien ce projet d'envergure qui concerne l'une de ses agences phares, la Caisse d'Épargne Normandie a fait appel aux cabinets d'architecte Ann'Archi et Bienvenu Architectes.

Par cet investissement, la Caisse d'Épargne 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'Épargne Normandie

La Caisse d'Épargne 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'Épargne 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'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. 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 1^{er} mécène normand de l'économie sociale et solidaire et du secteur associatif et la 1^{ère} 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