

CRÉDIT AGRICOLE



PALETTE  
COOPERATIF  
ET TERRITORIAL  
2015



## Rétrospective 2015

//////// Pages 4/5



**Viser l'excellence dans la relation avec nos sociétaires et clients**

//////// Pages 6/7



**Contribuer au développement économique du territoire**

//////// Pages 8/9



**Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste**

//////// Pages 10/13



**S'engager sur des pratiques RH et sociales responsables**

//////// Pages 14/15



**Mettre en œuvre une responsabilité sociétale et environnementale**

//////// Pages 16/17



**Indicateurs remarquables de notre utilité territoriale**

//////// Pages 18/19

**Résultats du Crédit Agricole Normandie**

//////// Pages 20/21

**Résultats du groupe**

//////// Pages 22/23



Daniel Epron  
Président



Nicole Gourmelon  
Directeur Général

## Le MOT

du Président et du Directeur Général

L'engagement du Crédit Agricole Normandie repose sur le service client et nous en faisons la preuve au quotidien. Banquier-assureur animé par l'excellence relationnelle, nous agissons aussi en tant qu'acteur économique et social pour le développement économique de notre territoire.

Cette implication se concrétise plus largement par des pratiques sociales et une responsabilité sociétale en cohérence avec les valeurs mutualistes d'une banque coopérative.

L'année 2015 marque une étape importante dans notre transformation. La révolution numérique nous offre l'opportunité d'enrichir la relation humaine et **le Crédit Agricole Normandie fait le pari de proposer la « Banque Multicanale de Proximité » qui facilite la vie de ses clients.** Nous avons pour ambition de répondre aux besoins d'expertise de nos clients en proposant proximité du conseiller en agence, technologies numériques et complémentarité entre ces canaux. Nous réaffirmons nos

choix stratégiques en continuant à ouvrir des agences et à adapter notre réseau pour mieux accompagner nos clients.

Quel que soit le mode de relation choisi, ce sont les femmes et les hommes qui font la différence par la qualité de leurs conseils personnalisés. C'est donc avec fierté que nous avons obtenu en 2015 le renouvellement de la certification AFNOR pour la « Clarté et la confiance de la démarche conseil ». Cela témoigne de la tenue dans la durée de nos engagements relationnels.

La fidélité croissante de nos clients, la progression de notre fonds de commerce et du nombre de nos sociétaires ont été les leviers des bons résultats de l'année écoulée malgré un contexte général difficile.

Nous avons de nombreux atouts et sommes un des acteurs des réussites de notre territoire. Restons alors confiants pour l'avenir.

# RETROSPECTIVE 2015

## JANVIER

- Inauguration de Caen St Pierre, 1<sup>ère</sup> agence « nouvelle génération »
- 1<sup>er</sup> Trophée des Ecoles Sup'
- Lancement de l'appli My Britline pour les clients anglophones, primée par Profideo

## FÉVRIER

- Assemblées générales des caisses locales

## MARS

- Journée de co-création avec les agriculteurs
- Renouvellement du partenariat avec l'Union régionale des médecins libéraux (URML)

## AVRIL

- 1<sup>er</sup> Concours J'M mon asso
- Lancement de la Gestion conseillée de Normandie par la Banque Privée
- Meet up « FFWD Normandie & Mentors », programme pour les start-up, au Village by CA

## MAI

- Lancement de la plateforme de co-création en ligne « Inspirations »
- 1<sup>er</sup> Café de la création pour les créateurs d'entreprise
- Festival Jazz sous les pommiers

## JUIN

- Journée Conquête de nouveaux clients
- Réunion des actionnaires de CA S.A au CA Normandie
- 28<sup>e</sup> édition des Courants de la liberté
- Convention du Club Espace Pros 2015 au CA Normandie



## JUILLET - AOÛT

- La voiture électrique Zoé arrive au CA Normandie

## SEPTEMBRE

- Journée Tous sociétaires pour promouvoir le modèle coopératif
- « Les Patrimoniales » 1<sup>er</sup> salon dédié à la gestion de patrimoine
- Partenariat « Bienvenue à la ferme »
- Paris-Pékin en handbike, une performance handisport d'Antoine Aoun soutenue par HECA et le CA Normandie

## OCTOBRE

- Prix de l'innovation « Y a d'idée en Normandie »
- 1<sup>er</sup> Partenariat « prix Bayeux des correspondants de guerre »
- Trophées de l'innovation agroalimentaire

## NOVEMBRE

- Co-financement du 1<sup>er</sup> Centre européen de traitement du cancer et de recherche en hadronthérapie
- Lancement du livret performance Normandie
- Co-financement du 1<sup>er</sup> Club européen de tennis sur gazon à Deauville

## DÉCEMBRE

- Ouverture du 1<sup>er</sup> centre d'expertises à Cherbourg-Tollevast (50)
- Renouvellement de la certification AFNOR « Clarté et confiance de la démarche conseil »
- Lancement du cycle de conférences « Comprendre » avec Dominique Moïsi
- Concours « On se bouge dans l'Orne »
- Nouvelles versions des sites ca-normandie.fr et normandie-direct.fr
- Job dating de Falaise



# Viser l'excellence dans la relation avec nos clients

## CONJUGUER L'HUMAIN ET LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

Notre défi est de concilier les activités traditionnelles d'une banque tout en anticipant les nouveaux usages de ses clients et les exigences du marché.



## Des innovations majeures en 2015

La révolution numérique nous offre désormais l'opportunité d'enrichir la relation humaine. Le Crédit Agricole Normandie fait le pari de faciliter la vie de ses clients avec la « Banque Multicanale de Proximité ».

- normandie-direct.fr, 1<sup>re</sup> agence en France à proposer une relation à distance personnalisée via la visioconférence et le chat sans rendez-vous, en plus des canaux traditionnels.
- L'application My Britline - créée pour l'agence dédiée aux clients anglophones - lauréate du trophée de l'innovation Profidéo, spécialiste de la détection d'innovations du secteur bancaire.
- Une plateforme et des réunions de co-création avec nos clients.
- La nouvelle ergonomie du site ca-normandie.fr qui a enregistré plus de 30 millions de visites en 2015.



## NOS INDICATEURS

### La satisfaction client : une priorité

Taux de satisfaction client (confirmation du rdv) .....	<b>76%</b>
Taux de réponse client* .....	<b>75%</b>
Taux de satisfaction client sur le choix proposé par le conseiller.....	<b>95%</b>
Note de satisfaction globale de l'entretien.....	<b>8,2/10</b>
Nombre de réclamations clients traitées en moins de 10 jours ouvrés.....	<b>90%</b>
Note de satisfaction globale des clients ayant formulé une réclamation.....	<b>6,5/10</b>

\*Sur 100 appels clients sur les lignes directes des agences et des conseillers, 75 sont décrochés dans l'agence. Les appels non décrochés sont réorientés vers les agences en ligne. Au 31 décembre 2015

## LE CENTRE D'EXPERTISES À CHERBOURG-TOLLEVAST

Le 15 décembre 2015, le Crédit Agricole Normandie a ouvert les portes de son 1<sup>er</sup> Centre d'Expertises à Tollevast (Nord-Cotentin). Cette structure - inédite en Normandie - regroupe l'ensemble des compétences commerciales et financières de ses conseillers et chargés d'affaires à destination des clientèles particuliers, professionnels, entreprises ou Banque Privée. Un investissement de 2 M€.

## CHIFFRES CLÉS

### INDICE DE RECOMMANDATION CLIENTS

**+10,6** EN 2015  
**+6,3** EN 2014  
**+1,7** EN 2013



[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

Certification AFNOR « Clarté confiance de la démarche conseil » renouvelée en 2015.



## Contribuer au développement économique du territoire

### S'ENGAGER POUR LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE SON TERRITOIRE.

Ce n'est pas une formule galvaudée, le CA Normandie agit concrètement et apporte les preuves de son utilité et de son engagement sous différentes formes sur son territoire.



### Le CA Normandie co-finance ARCHADE, premier centre européen de traitement du cancer par hadronthérapie

Le CA Normandie et LCL, adossés à la filiale Unifergie pour l'ingénierie financière, financent le futur centre de recherche et soin du cancer par l'hadronthérapie pour un montant de 11 millions d'euros. Cette opération illustre concrètement notre accompagnement sur des projets d'envergure internationale dans l'un de nos quatre domaines d'excellence : la santé.

### Une année record pour l'agence Britline

Britline, l'agence anglophone du CA Normandie, a enregistré des résultats records en 2015 : une hausse de plus de 45% de l'encours d'épargne et une augmentation nette de 1 700 clients depuis 2014 (+65%). Cette agence 100% multicanale a bénéficié de la conjonction d'éléments favorables dont un marché immobilier français attractif et des taux de change avantageux.

### LES CAFÉS DE LA CRÉATION, UN RENDEZ-VOUS MENSUEL POUR LES PORTEURS DE PROJETS

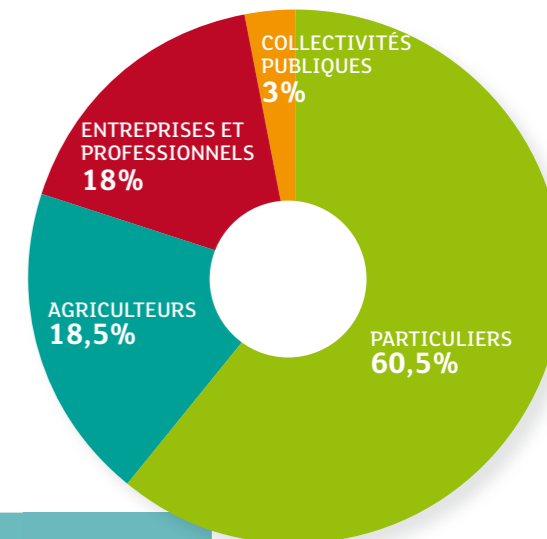
En 2015, le CA Normandie a lancé les « Cafés de la création » en partenariat avec les experts comptables, les notaires, la CCI de Caen et la plateforme d'initiative locale « Initiative Calvados ». L'objectif : répondre directement aux interrogations des créateurs et repreneurs d'entreprise autour d'un café dans une brasserie caennaise. L'entrée est libre et gratuite pour ce rendez-vous fixé le dernier jeudi du mois. Les six premières matinées ont accueilli une trentaine de porteurs de projets.

### NOS INDICATEURS



# 2,5

MILLIARDS  
D'EUROS  
de nouveaux crédits  
injectés dans  
l'économie régionale  
en 2015



### CHIFFRES CLÉS

# 127

créateurs et entrepreneurs d'entreprises ont bénéficié de prêts d'honneur et de prêts d'aide à la création en 2015.

# 4 300

NOUVEAUX  
CLIENTS NETS



# Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

## GOVERNANCE

Banque coopérative dont le capital est détenu par ses clients sociétaires, le CA Normandie s'attache à faire vivre et à valoriser son modèle mutualiste dans un contexte bancaire complexe. Le système de gouvernance régionale s'appuie sur une bonne articulation entre le Conseil d'administration (représentant sociétaires et clients) et le Conseil de direction.

Le Conseil d'administration détermine les grandes orientations de l'activité de la Caisse régionale et veille à leur mise en oeuvre.

Le Directeur Général et son Conseil de Direction apportent les éléments de réflexion et de gestion, proposent des solutions et pilotent opérationnellement l'entreprise. Cette organisation permet de gérer avec une vision à long terme.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



De gauche à droite :  
Le Président  
Daniel Epron (à droite)  
et les trois vice-Présidents  
Michel Maillot  
Jean-Luc Duheron  
Joël Jouaux



De gauche à droite :  
Pia-Maria Robine  
Bernard Hulin  
Jean-Louis Belloche  
Sylvain Bourdet  
Chantal Le Bars



De gauche à droite :  
Jean Vanryckeghem  
Maryvonne Ligot  
Benoit Hulmer  
Régine Alliet  
Christian Legrand

De gauche à droite :  
Hubert Leterrier  
Sandrine Lecoq  
Olivier Borel  
Denis Malbault

De gauche à droite :  
Jacques Houdu  
Caroline Genissel  
Christine Hoflack  
Olivier Halbout  
Gilles Simon



## UNE « JOURNÉE SOCIÉTAIRES » POUR PROMOUVOIR LE MODÈLE COOPÉRATIF

Le Crédit Agricole Normandie a organisé la « Journée sociétaires » dans ses agences le 12 septembre avec un objectif : promouvoir le modèle coopératif et inviter les bas-normands à devenir clients-sociétaires, autrement dit co-proprétaires de leur banque. Ce modèle coopératif, basé sur des principes démocratiques et des valeurs mutualistes, s'adresse au plus grand nombre.



## CHIFFRES CLÉS

**14 981**  
NOUVEAUX  
SOCIÉTAIRES  
EN 2015

**101**  
Caisses locales

**1** sociétaire  
= **1** voix



Affirmer  
notre gouvernance  
coopérative  
et mutualiste



**726 000**  
clients

## LE CONSEIL DE DIRECTION

### LES ÉLUS

**1** Conseil  
d'administration

**23** administrateurs  
Caisse régionale

**1 164** administrateurs  
représentant

**288 484** sociétaires

### L'EXÉCUTIF

**1** Conseil de direction

**10** directeurs

**2 130** collaborateurs\*

**190** agences

\* Emploi à temps plein (ETP)

- 1** Nicole Gourmelon  
Directeur Général
- 2** Jean-Luc Catherine  
Directeur Général Adjoint
- 3** Jean-Michel Gergely  
Directeur Général Adjoint
- 4** Nicolas Tavernier  
Directeur des Finances,  
du Pilotage, des Moyens  
Logistiques et Techniques
- 5** Christophe Jacolin-Buffard  
Directeur Marketing  
et des Marchés de Proximité
- 6** Matthieu Boraud  
Directeur du Développement  
des Ressources Humaines  
Directeur des Services Bancaires

- 7** Stéphane Binet  
Directeur des Engagements  
et des Risques
- 8** Eric Felten  
Directeur des Entreprises  
et des Clientèles Spécialisées
- 9** Jean-François Benazet  
Directeur de la Communication  
et de la Banque en Ligne
- 10** Claude Le Bars  
Directeur Commercial





# S'engager sur des pratiques RH sociales et responsables

## UN ACTEUR RECONNU EN MATIÈRE D'ORGANISATION ET D'EMPLOI

Le CA Normandie maintient sa position parmi les premiers employeurs privés de la région. Il s'attache à développer son attractivité auprès de ses futurs collaborateurs. Convaincue que la satisfaction des clients passe par celle des collaborateurs, la Caisse régionale Normandie se donne les moyens d'accompagner ses équipes grâce à différents leviers : formation professionnelle, montées en compétence des collaborateurs, politique de prévention des risques, organisation du dialogue social...



Partenaire des Courants de la Liberté, l'équipe du Crédit Agricole Normandie réunissait 450 femmes sur l'épreuve de « la Rochambelle ».



150 candidats ont participé au Job Dating à Falaise



## CINQ PARTENARIATS AVEC LES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEURS ET UN TROPHÉE DES ÉCOLES SUP'

Le CA Normandie a renforcé ses liens en signant des conventions de partenariat avec cinq écoles : l'IAE de Caen Basse-Normandie et son IUP Banque-finance-assurance, l'Ecole de Management de Normandie (EMN), l'Institut Supérieur de Formation (ISF) de Basse-Normandie et l'Ecole de Gestion et de Commerce (EGC) de Basse-Normandie du Groupe FIM. Le premier objectif consiste à rapprocher les étudiants du monde professionnel (relations privilégiées en termes de recrutement, accompagnement dans l'évolution des programmes, interventions pédagogiques, taxe d'apprentissage...).



## Nos indicateurs

**150** candidats ont participé au job-dating de Falaise en décembre 2015

**98,3%** des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2015

Plus de **23%** de ces collaborateurs ont pris un poste à responsabilité supérieure

Recrutements en CDI	155
Recrutements en CDD	358
Recrutements en alternance	55
Stagiaires	236

### BAROMÈTRE SOCIAL

Une note de climat social élevée à **8,6/10** en 2015<sup>(1)</sup>

**84%** des collaborateurs sont satisfaits de leur parcours professionnel<sup>(2)</sup>

(1) Taux de participation de 77% des collaborateurs  
(2) Résultats du baromètre social annuel 2015

CHIFFRE CLE

**2 130**  
COLLABORATEURS\*

**2,5**  
MILLIARDS D'EUROS de nouveaux crédits injectés dans l'économie régionale en 2015

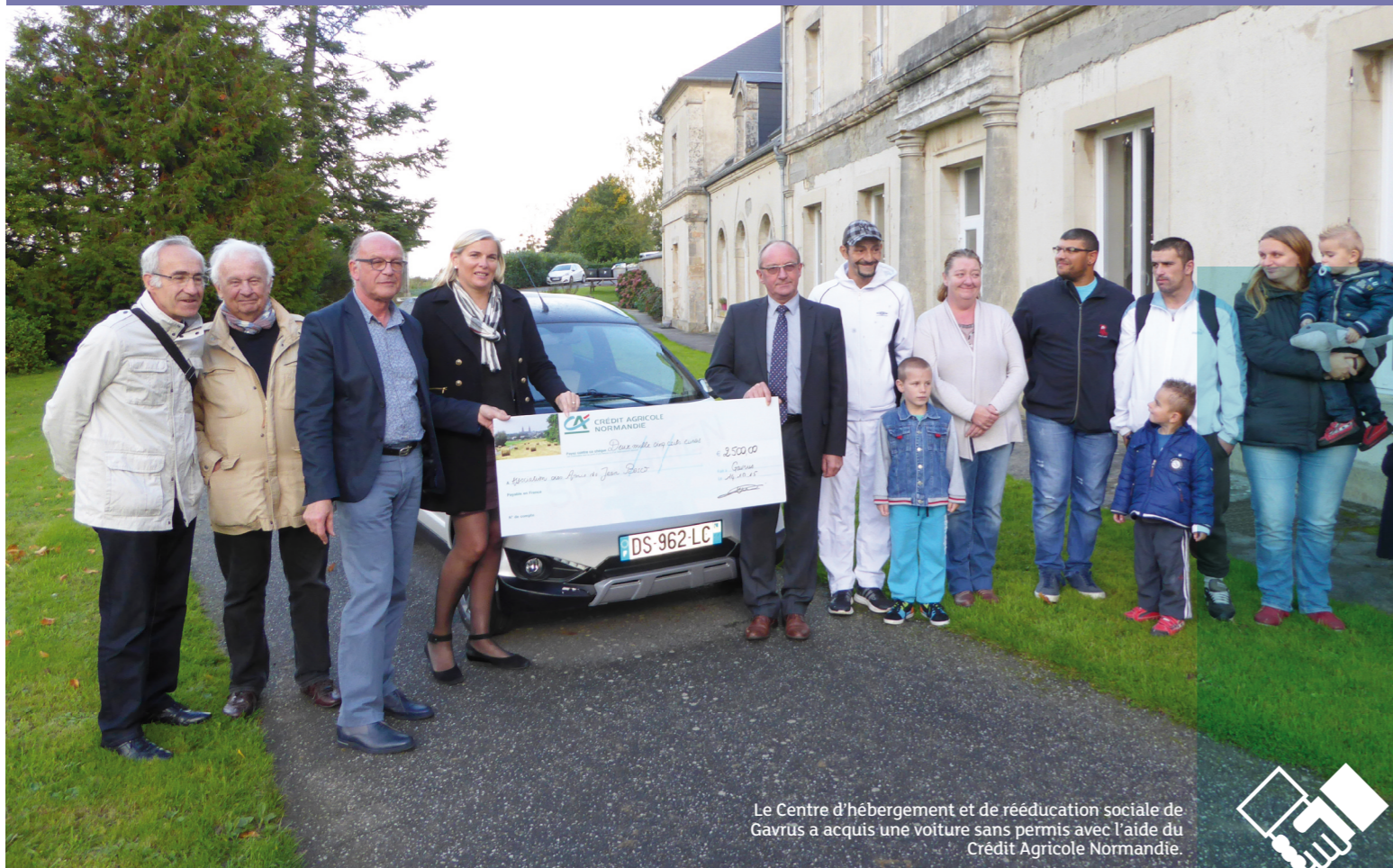
\* Emploi à temps plein (ETP)





# Mettre en œuvre une responsabilité sociétale et environnementale

La Caisse régionale de Normandie, consciente de ses responsabilités sociétales et environnementales, se mobilise sur son territoire dans de nombreux domaines : lutte contre l'exclusion bancaire, prévention des risques environnementaux, actions en matière de protection de l'environnement, gestion des déchets...



Le Centre d'hébergement et de rééducation sociale de Gavrus a acquis une voiture sans permis avec l'aide du Crédit Agricole Normandie.



## Des équipements Haute Performance Energétique

L'extension du site de Caen a obtenu en mai 2015 le niveau BBC (Bâtiment Basse Consommation) dans le cadre du label Haute Performance Energétique, délivré par Certivea.

Le Centre d'expertises de Tollevast ouvert en décembre 2015, est la première agence du Crédit Agricole Normandie à intégrer de façon aussi conséquente les préoccupations environnementales : toit végétalisé, grands vitrages à basse émissivité solaire, lampes équipées de LED, isolation intérieure en laine de chanvre, étanchéité à l'air...



## Nos indicateurs

**16,4%**  
de réduction de la consommation de papier par rapport à 2014

**23%**  
de réduction des émissions de gaz à effet de serre du parc des véhicules remplacés en 2015

**142 000**  
clients sont abonnés aux e-documents, soit **19,4%** des clients

**95 000**  
cartes bancaires collectées et recyclées, soit **42%** des cartes renouvelées en 2015

Lancement officiel du Club Mécènes de la Manche autour du premier projet accompagné « La statue de St Michel ».



## PRÉSERVER OU DÉVELOPPER LA BIODIVERSITÉ

Depuis 2014, le Crédit Agricole Normandie en collaboration avec la Fédération départementale des associations de boisement de la Manche, participe à un programme d'implantations de haies bocagères dans le cadre de la « Charte pour la qualité des plantations bocagères en Normandie ». 10 kilomètres de haies chez les particuliers et dans les exploitations agricoles ont été plantées en 2015.

L'Allée de la Motté plantée au début du 17<sup>e</sup> siècle, abimée au fil des années et des intempéries, devenait dangereuse pour les marcheurs et promeneurs, depuis de nombreuses années. L'association de sauvegarde du patrimoine souhaitant maintenir ce patrimoine écologique et régional a alors organisé l'abattage des arbres et la plantation de nouvelles essences d'arbres plus résistantes. Le Crédit Agricole Normandie a permis la plantation de 100 arbres.

CHIFFRES CLÉS

**400**

PROJETS ASSOCIATIFS soutenus par le fonds Initiatives Normandie

**328**

familles accompagnées par les Points Passerelle, dispositif de lutte contre l'exclusion bancaire

**56**

dossiers de microcrédits acceptés pour un montant de 110 K€

**+25%**  
de financements de travaux d'efficacité énergétique en 2015



# 06

## Indicateurs remarquables de notre utilité territoriale



### 01 L'excellence dans la relation avec nos clients

La satisfaction clients	Délai moyen de traitement des réclamations en jours ouvrés	<b>4,3</b>
	Indice de recommandation (IRC)	<b>+10,6</b>
La primauté de l'intérêt client	Taux de satisfaction client quant au choix proposé par le conseiller (AFNOR)	<b>95%</b>

### 02 Le développement économique

Impact économique	Crédits réalisés (en M€)	<b>2 500</b>
	Investissements de la Caisse régionale (en M€)	<b>8,84</b>
	Contribution fiscale totale (en M€)	<b>107,9</b>
	Produit net bancaire (en M€)	<b>386</b>
	Résultat net (en M€)	<b>88,7</b>

### 03 La gouvernance

Impact économique	Nombre de Caisses locales	<b>101</b>
	Nombre d'administrateurs de Caisses locales	<b>1164</b>
	Proportion de sociétaires parmi les clients	<b>39,5%</b>
	Nombre de cartes sociétaires	<b>102 003</b>
	Nombre de livrets sociétaires	<b>18 957</b>

### 04 Des pratiques RH sociales et responsables

Emploi	Effectif total (ETP)	<b>2 130</b>
	Nombre de recrutements en CDI (ETP)	<b>155</b>
Relations sociales	Indicateur de climat social (note sur 10)	<b>8,6</b>
Formation	Nombre d'heures de formation par salarié en moyenne	<b>27,6</b>
Égalité de traitement	Taux de salariés de moins de 30 ans	<b>23,7%</b>
	Taux de salariés de plus de 50 ans	<b>26,5%</b>

### 05 La responsabilité environnementale et sociétale

Impact économique	Taux de recyclage papier-carton	<b>75%</b>
	Taux de recyclage des consommables informatiques	<b>100%</b>
	Cartes bancaires recyclées (en nombre)	<b>94 808</b>
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental	Encours des prêts éco d'énergie (PEE), PTZ+ et Eco PTZ (en M€)	<b>207</b>
	Encours financement des énergies renouvelables (en M€)	<b>45,9</b>
	Encours Fonds Atout Valeur Durable (en M€)	<b>1,30</b>
Accès aux services bancaires	Nombre d'agences	<b>190</b>
	Nombre de DAB-GAB (y compris hors site Crédit Agricole)	<b>397</b>
	Nombre de guichets équipés de sonorisation pour clients déficients visuels	<b>352</b>
Accompagnement des personnes fragilisées	Nombre de familles accompagnées par le dispositif Passerelle	<b>328</b>
	Nombre de microcrédits accordés	<b>56</b>
	Pourcentage de mandataires professionnels signataires de la convention de fonctionnement avec le Pôle Tutelles	<b>90%</b>



**2,5 Mds€**

DE NOUVEAUX  
CRÉDITS OCTROYÉS  
DONT :

plus de  
**1,4 Md€**  
aux particuliers  
(habitat et  
consommation)

près de  
**1 Md€**  
aux entreprises,  
professionnels,  
agriculteurs et  
collectivités  
publiques

# RÉSULTATS

## du Crédit Agricole Normandie

Le Crédit Agricole Normandie confirme sa santé financière et enregistre des résultats porteurs dans un environnement complexe et réglementé (croissance en baisse, marchés financiers hésitants, taux bas...). Ils sont le fruit d'une bonne dynamique commerciale et d'une gestion rigoureuse.



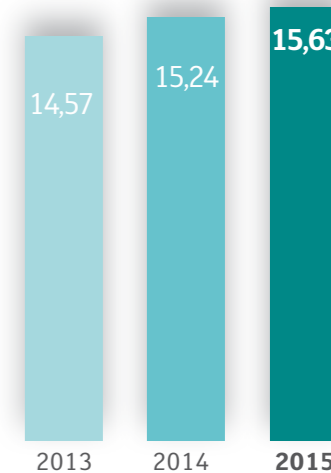
**218**  
millions d'euros  
d'intérêts  
versés

**373 400**  
contrats  
d'assurances  
de biens et de  
personnes

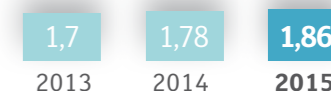
**12 Mds€**  
DE CRÉDITS GÉRÉS



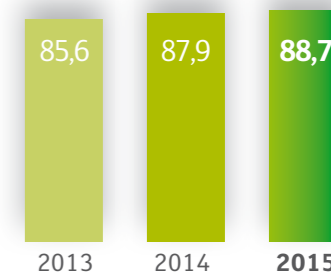
**18 Mds€**  
D'ÉPARGNE GÉRÉE



**TOTAL BILAN**  
(en milliards d'euros)



**CAPITAUX PROPRES**  
(en milliards d'euros)



**RÉSULTAT NET**  
(en millions d'euros)



## UN GROUPE BANCAIRE UNIVERSEL

Le **EROP**

Le groupe Crédit Agricole est le premier financeur de l'économie française et l'un des tout premiers acteurs bancaires en Europe. Leader de la banque de proximité en Europe, le Groupe est également premier gestionnaire d'actifs européen, premier bancassureur en Europe et troisième acteur européen en financement de projets.

Fort de ses fondements coopératifs et mutualistes, de ses 140 000 collaborateurs et 31 500 administrateurs de Caisses locales et régionales, le groupe Crédit Agricole est une banque responsable et utile, au service de 52 millions de clients, 8,8 millions de sociétaires et 1,1 million d'actionnaires individuels.

Grâce à son modèle de banque universelle de proximité, l'association étroite entre ses banques de proximité et les métiers qui leur sont liés, le groupe Crédit Agricole accompagne ses clients dans leurs projets en France et dans le monde : banque au quotidien, crédits immobiliers et à la consommation, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturage, banque de financement et d'investissement. Au service de l'économie, le Crédit Agricole se distingue également par sa politique de responsabilité sociale d'entreprise dynamique et innovante. Elle repose sur une démarche pragmatique qui irrigue tout le Groupe et met chaque collaborateur en action.

52  
pays

52  
millions de clients

140 000  
collaborateurs



Banque d'1 particulier  
sur 3 en France



Banque de près  
d'1 entreprise  
sur 2 en France



Banque de  
9 agriculteurs sur 10  
en France

## Organisation du Groupe

8,8 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des 2 476 Caisses locales et désignent chaque année leurs représentants : 31 150 administrateurs qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des 39 Caisses régionales.

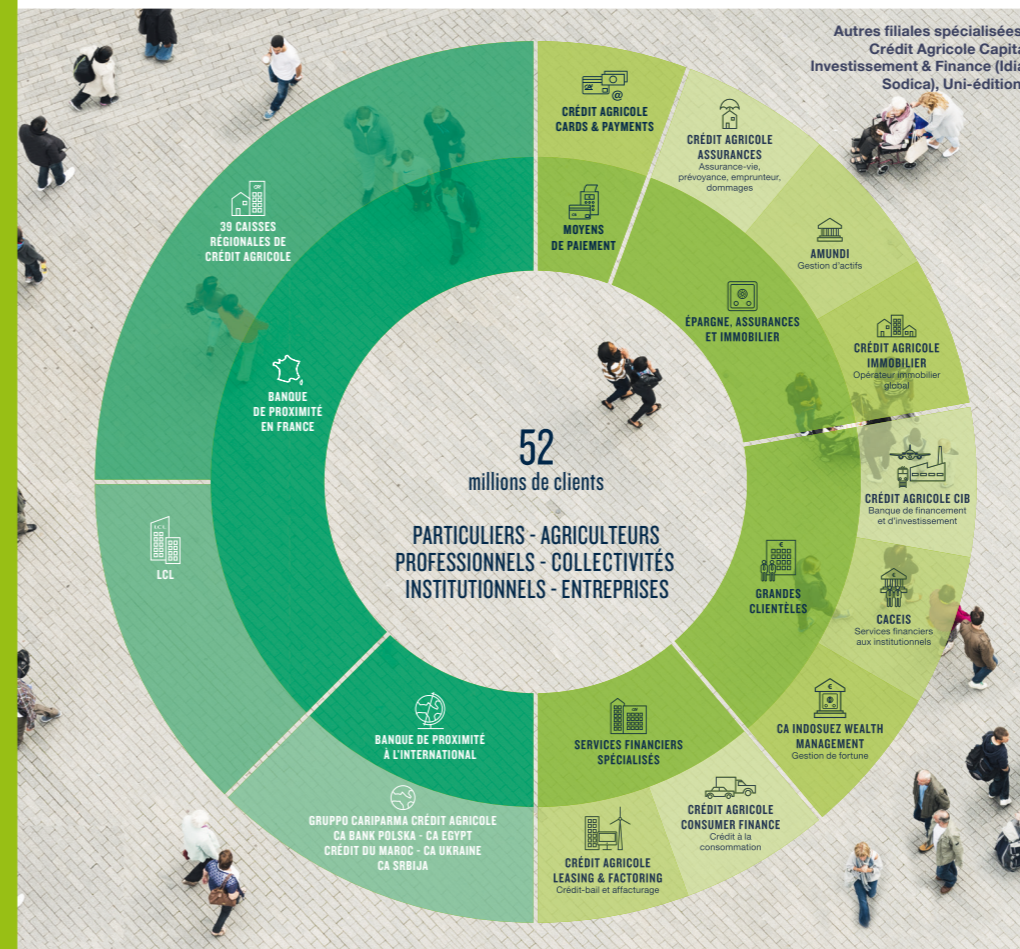
Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme

complète de produits et services. L'instance de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers la SAS Rue La Boétie, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire, à 56,7%, de Crédit Agricole S.A. qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.

LA BANQUE  
DE PROXIMITÉ

LES MÉTIERS  
SPÉCIALISÉS



1<sup>er</sup>

Financeur de  
l'économie française

1<sup>er</sup>

Bancassureur  
en Europe

1<sup>er</sup>


Gestionnaire d'actifs  
européen





Supports disponibles sur :  
[www.ca-normandie.fr](http://www.ca-normandie.fr)

Retrouvez-nous aussi sur les réseaux sociaux :

 Crédit Agricole Normandie

 @CA\_Normandie

 Crédit Agricole Normandie

 Crédit Agricole Normandie



CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE NORMANDIE,

Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est 15 Esplanade Brillaud-de-Laujardière CS 25014 - 14050 CAEN CEDEX 4, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Caen sous le numéro 478834930. Société de courtage d'assurance immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le n° 07022868.  
Conception graphique et rédaction : Crédit Agricole Normandie. Photos : Thinkstock, Crédit Agricole Normandie. Impression : Crédit Agricole Normandie.