

PACTE

COOPÉRATIF
& TERRITORIAL

2016



NORMANDIE

Toute une banque
pour vous

Sommaire

/ pages 4-5 /

Rétrospective 2016

01 / pages 6-7 /

L'EXCELLENCE

dans la relation
avec nos sociétaires
et clients

02 / pages 8-9 /

**NOTRE
CONTRIBUTION**

au développement
économique

03 / pages 10-15 /

**NOTRE
GOUVERNANCE**

coopérative
et mutualiste

04 / pages 16-17 /

NOS PRATIQUES

RH sociales

05 / pages 18-21 /

**NOTRE
RESPONSABILITÉ**

sociétale

NOTRE IMPACT
environnemental

06 / pages 22-23 /

INDICATEURS

remarquables
de notre utilité
territoriale

07 / pages 24-25 /

LES RÉSULTATS

du Crédit Agricole
Normandie

08 / pages 26-27 /

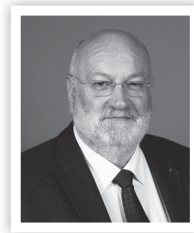
LES RÉSULTATS

du groupe



LE MOT

DU PRÉSIDENT & DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Daniel Epron
Président



Nicole Gourmelon
Directeur Général

Toujours plus proche, plus accessible, plus expert et plus participatif, le Crédit Agricole Normandie continue de se transformer en poursuivant **un objectif fondamental : l'utilité**. Cet engagement s'est traduit par de nombreuses actions au service de nos clients, de nos sociétaires et de notre territoire tout au long de l'année 2016.

Toute l'entreprise, dans sa dimension coopérative, s'est mobilisée de façon remarquable autour de notre promesse-client « **Crédit Agricole Normandie, le partenaire qui vous facilite la vie. Proche de vous et innovant !** ». Cette dynamique interne porte ses fruits dans l'exercice de nos métiers, animée par la volonté de conjuguer le meilleur de la relation humaine et de la technologie digitale.

Forts de nos fondements - notre modèle coopératif et nos valeurs mutualistes - nous nous projetons dans l'avenir avec agilité, réactivité et l'envie de nous adapter. C'est le client qui choisit son

mode de relation. Sa banque est accessible où il veut et quand il veut, grâce aux outils numériques, et toujours dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données. Si la technologie est omniprésente, **notre organisation repose avant tout sur l'humain et l'expertise**.

Premier financeur de notre territoire, nous avons aussi **un rôle majeur à jouer en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)** et gardons la conviction d'agir pour un développement durable et inclusif.

Ce pacte coopératif et territorial vous livre des preuves concrètes de notre utilité. Celle d'un acteur financier qui investit, innove, recrute et continue de construire la banque de demain. **Celle d'une banque porteuse de sens, d'une banque qui fera la différence durablement**.

RÉTROSPECTIVE 2016

JANVIER

BRITLINE ÉLARGIT SA COOPÉRATION AVEC UNE 3^E CAISSE RÉGIONALE PARTENAIRE

- 2^e Trophée des écoles sup'



Inauguration du 1^{er} Centre d'expertise de Cherbourg-Tollevast (50)

- 2^e Concours J'M mon asso
- Trophées de personnalités de la Manche

FÉVRIER



MARS

- Lancement du dispositif Head Pilot pour piloter son PC sans contact
- 2^e Challenge Initiatives pour récompenser la création d'entreprise
- Financement de 102 M€ pour les Maîtres Laitiers du Cotentin
- Programmation du festival « Jazz sous les pommiers » avec le contrebassiste Henri Texier

SIGNATURE DE LA CONVENTION DES « CAFÉS DE LA CRÉATION »



JUILLET-AOÛT

CONVENTION DE MÉCÉNAT AVEC LE THÉÂTRE DE CAEN

- Opération « Bac en poche »
- Mise en ligne du blog du CA Normandie



VILLAGE BY CA

ARRIVÉE DE LA 1^{RE} START UP

SEPTEMBRE

- 1^{er} atelier de co-création avec nos clients pour construire la politique RSE
- Conférence Handprint sur l'intégration des personnes en situation de handicap

2^e édition du salon « Les Patrimoniales »

OCTOBRE

- Lancement du Club Mécènes Calvados
- Opération de financement de 825 M€ pour Agrial



AVRIL

- 89 participants au Job dating de Flers
- Atelier de co-création avec les clients professionnels

CONCERT-DIALOGUE SUR L'ART DE L'IMPROVISATION AVEC JEAN-FRANÇOIS ZYGEL



MAI

- Lancement du 1^{er} MOOC* sur le digital
- *Massive open online course

1 semaine dédiée au sociétariat



JUIN

- Organisation du D Day Economic Forum
- Inauguration du Village by CA Normandie
- 55 participants au Job dating de Mortagne au Perche

LANCEMENT DU PROJET D'ENTREPRISE « ATOUT CŒUR » AU ZÉNITH DE CAEN



REMISE DES PRIX « ON SE BOUGE DANS L'ORNE »



300

CONSEILLERS

« AU CŒUR DES EXPLOITATIONS AGRICOLES »

DÉCEMBRE

- Conférence d'Axel Khan « Quelle humanité demain ? »
- Animation Digital Day

- Inauguration de l'agence Caen-La Bijude
- Opération « Novembre gourmand » à Caen

01

L'EXCELLENCE

dans la relation
avec nos sociétaires
et nos clients

Toujours plus proche, plus accessible,
plus expert et plus participatif,
le CA Normandie innove
continuellement pour simplifier
la vie de ses clients et exceller dans
la relation qui les lie.



Membres des Conseils d'administration et de direction, administrateurs, collaborateurs et clients étaient réunis lors de l'inauguration de la nouvelle agence de « la Bijude » ouverte en juin 2016 dans l'agglomération caennaise.

DES INNOVATIONS MAJEURES EN 2016

- **Britline, agence du CA Normandie** dédiée à la clientèle anglophone, permet désormais à ses clients et prospects de déposer une **demande d'ouverture de compte en ligne** et à distance, en quelques clics grâce à l'entrée en relation dématérialisée.
- **Le déploiement du Wi-Fi gratuit** pour les clients dans une majorité d'agences

CERTIFICATION DE LA DÉMARCHE CONSEIL



Premier organisme français à être certifié pour « **la clarté et la confiance de sa démarche conseil** » en 2014 puis en 2015, l'AFNOR a renouvelé la certification du CA Normandie en 2016. Ce label, unique dans le réseau des Caisses régionales, valorise la qualité des prestations du CA Normandie et son engagement dans une démarche de progrès continu.

UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION QUI S'ADAPTE EN CONTINU

Le CA Normandie réaffirme ses choix stratégiques à contre-courant de ses concurrents en ouvrant la nouvelle agence de Caen-La Bijude en 2016. Parallèlement, un vaste chantier de rénovation des agences s'est poursuivi à Donville, Aunay sur Odon, Verson et Cherbourg Val de Saire.

Objectifs : s'adapter aux évolutions du territoire et mieux servir ses clients en conjuguant la proximité des conseillers et la technologie digitale.

Chiffres clés

53%

DES CLIENTS DU CA NORMANDIE utilisent régulièrement les services de la banque en ligne pour les opérations courantes (+ 11 points/2015)

91,4%

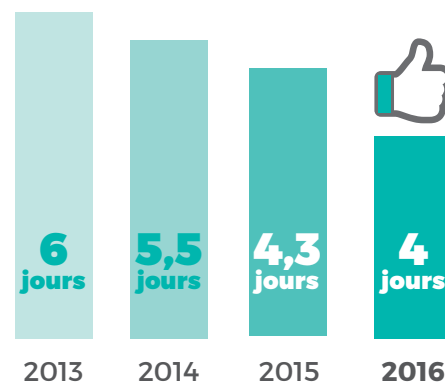
UNE PROGRESSION CONSTANTE DE LA SATISFACTION CLIENT*

avec un taux de satisfaction globale (90.7% en 2015)

*Enquêtes de satisfaction réalisées auprès de 110 000 clients en 2016

Réduction

du délai moyen de réponse aux réclamations



INDICE de Recommandation Clients (IRC*)



*L'IRC est un indicateur de fidélité de la clientèle issu de la différence entre le pourcentage des clients détracteurs (note de 0 à 6) et des clients promoteurs (note de 9 ou 10). Les clients attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres.

02

NOTRE CONTRIBUTION

au développement économique



Premier financeur de l'économie, la solidité financière du CA Normandie lui permet de s'impliquer pleinement dans la croissance de son territoire. En donnant les moyens aux acteurs locaux de réaliser leurs projets, il contribue au développement économique et à la création d'emplois.



Les Cafés de la création permettent aux porteurs de projet de disposer de connaissances pratiques et d'identifier les priorités pour conduire leur projet avec les professionnels de la création d'entreprise.

UNE ANNÉE RECORD POUR LA BANQUE D'AFFAIRES ENTREPRISES

La Banque d'Affaires Entreprises (BAE) est devenue leader pour accompagner les entreprises dans leurs opérations de haut de bilan (cessions, acquisitions, transmission...). Lancée en 2013, elle enregistre une année record en 2016 avec plus de 1,4 million d'euros de commissions (dont 60% sur le territoire du CA Normandie). Soit un résultat supérieur de 40% aux objectifs initiaux.

DES CAFÉS DE LA CRÉATION « RALLONGÉS »

Lancés en 2015 à l'initiative du CA Normandie, les « Cafés de la création » se sont multipliés dans le Calvados, la Manche et l'Orne en 2016. Après Caen, ce dispositif destiné aux créateurs et repreneurs d'entreprise s'est étendu à Argentan en juin, à Saint-Lô en octobre et Cherbourg en novembre. Les Cafés de création ont ainsi accueilli plus de 200 porteurs de projets en 2016.

LANCEMENT DU VILLAGE BY CA NORMANDIE

Le CA Normandie a lancé le Village by CA Normandie et le **dispositif Agri'Up**, dédié à l'agriculture connectée en juin sur le site Effcience à Colombelles (agglomération caennaise). Ce **programme** réunit trois autres partenaires : le groupe coopératif Agrial, la Chambre régionale d'agriculture de Normandie et le Pôle des Transactions Electroniques Sécurisées (TES). Lieu d'hébergement et d'**accompagnement des startups de 500 m2 destiné à la création et à l'innovation**, cette plateforme inédite a pour vocation de favoriser la propulsion de jeunes pousses pour leur permettre de passer du concept à la commercialisation à grande échelle. Quatre mois après son lancement, le Village by CA Normandie accueille **quatre start-up : SoyHuCe, Energiency, Naïo Technologies et Wefarmup.**



Chiffres clés

**2,6
Md€**

de nouveaux
crédits
injectés dans
l'économie
régionale



62,4%
aux particuliers
(habitat &
consommation)

20,2%
aux entreprises et
professionnels

16,4%
aux agriculteurs

1%
aux collectivités
publiques

**118 créateurs
d'entreprises et
entrepreneurs**
ont bénéficié de prêts
d'aide à la création
en 2016

**87 projets
financés**
par la ligne crédit de
300 000€ accordés
à l'ADIE*

Le CA Normandie
accompagne
**1/4 des
créations
d'entreprise**
sur son territoire
(Calvados, Manche
et Orne)



*Association pour le Droit à l'Initiative Economique destinée au financement du microcrédit professionnel

03

NOTRE GOUVERNANCE

coopérative et
mutualiste



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



Les administrateurs du CA Normandie ont pu échanger avec Dominique Lefebvre, président de la Fédération nationale du Crédit agricole et de CA SA, à l'occasion de l'assemblée générale de la Caisse régionale en mars 2016.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

L'ORGANISATION COOPÉRATIVE DU CRÉDIT AGRICOLE NORMANDIE



730 000 clients

308 000 clients sociétaires*

ÉLISENT

1 132 administrateurs

REPRÉSENTANT

100 Caisses Locales

AVEC

21 administrateurs Caisse régionale

CONSTITUENT

le Conseil d'administration

Chiffres clés

19 525
nouveaux sociétaires
en 2016



1 SOCIÉTAIRE
=
1 VOIX

48%
de nos clients sont
sociétaires

33%
de femmes composent
les Conseils d'administration
des Caisses locales
(+1 point)



03

NOTRE GOUVERNANCE

coopérative et
mutualiste



Le CA Normandie a soutenu financièrement la restauration et l'aménagement de la Manufacture Bohin (61) avec le concours de la Fondation Pays de France CA Pays de France.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- 1 Daniel Epron Président 2 Christine Hoflack Vice-Président 3 Jean-Luc Duhéron Vice-Président 4 Joël JOUAUX Vice-Président
5 Régine Alliet 6 Jean-Louis Belloche 7 Olivier Borel 8 Sylvain Bourdet 9 Jacques Chevalier 10 Alain Garafan
11 Olivier Halbout 12 Bernard Hulin 13 Benoit Hulmer 14 Sandrine Lecoq 15 Christian Legrand 16 Hubert Leterrier
17 Maryvonne Ligot 18 Denis Malbault 19 Pia-Maria Robine 20 Gilles Simon 21 Jean Vanryckeghem

03

NOTRE GOUVERNANCE

coopérative et
mutualiste



*Administrateurs et collaborateurs
à l'unisson à la convention du 23 juin 2016.*

Chiffres clés

1 Conseil
de direction

10
directeurs

181
agences de proximité

90%
du résultat mis en
réserve pour renforcer
ses fonds propres

UNE POLITIQUE MANAGÉRIALE INTERNE COLLABORATIVE

Le CA Normandie s'engage dans un management collaboratif fondé sur la prise d'initiatives et de nouveaux modes de fonctionnement (réseau social d'entreprise, « labs » pour expérimenter des idées inédites, formations à l'animation de réunions participatives...). Cette démarche vise à développer une dynamique autour de notre promesse-client « Crédit Agricole Normandie, le partenaire qui vous facilite la vie. Proche de vous et innovant ! ».

LE CONSEIL DE DIRECTION

- 
- 1 Nicole Gourmelon**
Directeur Général
 - 2 Jean-Luc Catherine**
Directeur Général Adjoint
Développement
 - 3 Jean-Michel Gergely**
Directeur Général Adjoint
Fonctionnement
 - 4 Jean-Yves Batard**
Directeur des Services
Bancaires, des Engagements
et des Risques
 - 5 Jean-François Benazet**
Directeur de la Communication
et de la Banque en Ligne
 - 6 Stéphane Binet**
Directeur des Entreprises
et des Institutionnels
 - 7 Matthieu Boraud**
Directeur du Développement
des Ressources Humaines
et de la Transformation
 - 8 Eric Felten**
Directeur des Finances,
du Pilotage, des Moyens
Logistiques et Technologiques
 - 9 Christophe Jacolin-Buffard**
Directeur du Marketing
et des Marchés de Proximité
 - 10 Claude Le Bars**
Directeur Commercial

04

NOS PRATIQUES

RH sociales



Avec un volume de recrutements en progression depuis 5 ans (plus de 700 CDI), le CA Normandie figure parmi les premiers recruteurs privés sur son territoire. Il ouvre chaque année des perspectives professionnelles diversifiées et attractives à ses collaborateurs, alternants et stagiaires.



Les jobs-dating permettent chaque année de constituer un vivier de candidats pour les futurs recrutements du CA Normandie. Ici à Valognes (50) en novembre 2016.

LES CHIFFRES

CLÉS DU CRÉDIT AGRICOLE
NORMANDIE

2 140 collaborateurs
ETP*
(*Equivalent Temps Plein)

2 066
CDI

152
recrutements en CDI



97%

des collaborateurs
ont suivi au moins
une formation

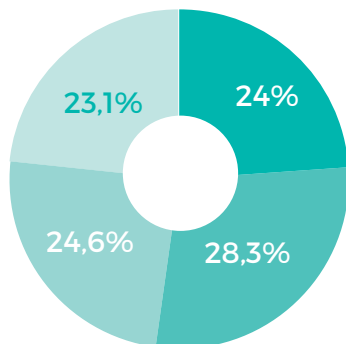
3
Job-dating

- Flers (61)
- Mortagne au Perche (61)
- Valognes (50)

3
Job-dating
pour le recrutement
de personnes en
situation de handicap

- Caen (14)
- Mondeville (14)
- Coutances (50)

**Une répartition
des âges équilibrée**



- < 30 ans
- 30-39 ans
- 40-49 ans
- > 50 ans

**Egalité
hommes-femmes**

43%
des cadres nommés
en 2016 sont
des femmes



39,7%
des cadres sont
des femmes
(+10 points depuis 2012)



05

NOTRE RESPONSABILITÉ sociétale



La croissance du CA Normandie est intimement liée à celle de son territoire. Consciente de ses responsabilités sociétales, la Caisse régionale se mobilise sous différentes formes : lutte contre l'exclusion bancaire, présence territoriale étendue...



La démarche de co-création a pris un nouvel élan en 2016 avec plusieurs sessions organisées. Ici, l'Atelier de co-création avec les professionnels au siège de la Caisse régionale.

INITIATIVES CRÉDIT AGRICOLE NORMANDIE UN FONDS DÉDIÉ AU TISSU ASSOCIATIF

En 2016, le CA Normandie a accompagné **413 projets** détectés par les Caisses locales. Parmi ceux-ci, **trois sont d'envergure nationale** : la rénovation du cloître du Mont St Michel, la Maison de Salins (première maison du Crédit Agricole dans le Jura) et le programme de recherche de la maladie de Charcot. Le CA Normandie alimente le fonds Initiatives de façon originale : en y reversant 2 centimes d'euros dès qu'un client sociétaire utilise sa carte bancaire (retrait, règlement...).

RETROUVEZ
LES 10 ENGAGEMENTS
RSE PAGE 28

DIALOGUE ET CO-CRÉATION AVEC NOS CLIENTS ET FOURNISSEURS

La démarche de co-création a pris un **nouvel élan en 2016** avec plusieurs sessions de co-création organisées avec nos clients particuliers et des professionnels du tourisme. D'autres dialogues ont été initiés sur la thématique de la **Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)** auprès de clients-sociétaires, administrateurs et prestataires-fournisseurs.

Chiffres clés

Plus de
400
partenariats menés
dans les domaines
sportif, culturel ou
économique



Chiffres clés

194

points de vente et agences
spécialisées sur le territoire
Calvados, Manche, Orne



6 points

d'accès* CA Normandie
pour 10 000 habitants



55

dossiers de microcrédit
acceptés pour un montant
moyen de 1 965€



93%

les clients accompagnés
se déclarent satisfaits de
la qualité du conseil et des
réponses apportées au cours
des moments de vie difficiles



99%

des automates équipés
de sonorisation pour
les déficients visuels



*Points de vente, points verts et automates

DISPOSITIF « PASSERELLE »

340
familles
accompagnées
en 2016

2 456
familles aidées
depuis 2008

58
accompagnants
bénévoles

20
ateliers
budgétaires

05



NOTRE IMPACT

environnemental



Annie Letourniant, responsable développement des RH du CA Normandie avec les dirigeants d'AfB France et Normandie lors d'une rencontre avec la presse en septembre 2016 au sein de l'entreprise adaptée AfB à Caen.

L'ENTREPRISE ADAPTÉE AFB* NORMANDIE EMBAUCHE GRÂCE AU CRÉDIT AGRICOLE NORMANDIE

Le CA Normandie et Afb Normandie, entreprise adaptée spécialisée dans la gestion durable d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ont signé deux conventions pour le rachat et le recyclage de 2 800 imprimantes et plus de 1 000 tablettes obsolètes de la Caisse régionale. Ce partenariat s'inscrit dans la politique RSE volontariste du CA Normandie avec un volet d'achats responsables et un volet RH pour la sous-traitance auprès d'une entreprise adaptée.

Le CA Normandie devient ainsi le **premier client d'Afb Normandie** qui crée deux emplois en CDI pour répondre à cette commande.

A travers ce partenariat, les deux structures transforment les exigences environnementales en opportunités de développement de l'**économie sociale et solidaire**.

**Arbeit Für Behinderte (Travailler pour les personnes handicapées)*

DES MOYENS DE PAIEMENT RESPONSABLES



Les chèquiers
sont fabriqués en

**papier
certifié PEFC***



** PEFC : Program for Endorsement
of Forest Certification Schemes.
Garantit l'origine du bois et sa
légalité.*



**1/3 des cartes
bancaires**

commandées en 2016 par
le CA Normandie pour ses
clients est en plastique
d'**origine végétale et
recyclable** à base d'amidon
de maïs (PLA)

Chiffres clés

54%

de l'électricité consommée
est d'origine renouvelable
soit une économie de

322

tonnes de CO²



86%

du papier consommé
est recyclé

9

chaudières fioul supprimées
en 2016 soit 1/3 du parc.
Objectif zéro chaudière
fioul en 2020



282 M€

d'encours de financements
pour la transition énergétique

DEPUIS 2 ANS

Réduction de

850

tonnes de CO²
consommées en moins
(énergie, déplacements
professionnels et papier)



102

tonnes de papier
consommées en moins

1

tonne de cartes bancaires
recyclées



06



INDICATEURS remarquables de notre utilité territoriale



Le CA Normandie a récompensé cinq associations, lauréates du 2^e concours « J'm mon asso », pour l'originalité de leur projet.

01

Relation clients

Délai moyen de traitement des réclamations en jours ouvrés	4,0
Indice de recommandation (IRC)	+13,2
Taux de satisfaction client quant au choix proposé par le conseiller (AFNOR)	95%

02

Développement économique des territoires

Produit net bancaire (en M€)	393,2
Résultat net (en M€)	90,5
Investissements de la Caisse régionale (en M€)	8,74
Contribution fiscale totale (en M€)	108,4
Montant total des achats (en M€)	84,8

03

Gouvernance

Nombre de Caisses locales	100
Nombre d'administrateurs de Caisses locales	1 132
Taux de femmes siégeant aux Conseils d'Administration des Caisses locales	33%
Nombre de sociétaires	308 010
Proportion de sociétaires parmi les clients	48%

04

Responsabilité sociale

Nombre de collaborateurs au 31.12	2 238
Nombre d'embauches en CDI dans l'année	152
Indicateur de climat social (note sur 10)	9
Nombre d'heures de formation par salarié en moyenne	30,4
Taux de femmes cadres	39,7%
Taux de salariés de moins de 30 ans	24%
Taux de salariés de plus de 50 ans	23,1%

05

Responsabilité environnementale

Recyclage papier-carton (taux)	86%
Recyclage des cartes bancaires recyclées (en nombre)	81 538
Consommation totale de papier (en tonnes)	383
Part d'énergie verte dans la consommation électrique	54%
Encours des prêts Economies d'Énergie (PEE), PTZ+ et Eco PTZ au 31.12 (en M€)	241
Encours des financements des énergies renouvelables (en M€)	41,6
Encours ISR total géré (en M€)	32,5
Taux de cartes bancaires réalisées en PLA (plastique végétal et recyclable)	33%

07

LES RÉSULTATS

du Crédit Agricole Normandie



En 2016, le Crédit Agricole Normandie conforte sa solidité. La dynamique commerciale de l'année se traduit dans ses résultats. Obtenus dans un contexte d'économie morose et de taux bas, ces résultats traduisent la gestion attentive des risques et des choix financiers efficaces.



**2,6
Md€**



**de nouveaux crédits
octroyés dont :**

Plus de
1,6 Md€
aux particuliers
(habitat &
consommation)

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



393 179

contrats d'assurances
de biens et de personnes

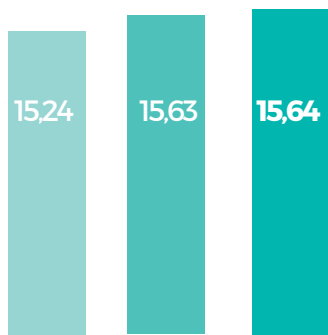
12,4 Md€
DE CRÉDITS
GÉRÉS



Près de
19 Md€
D'ÉPARGNE
GÉRÉE

Total bilan

(en milliards d'euros)



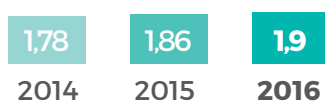
2014

2015

2016

Capitaux propres

(en milliards d'euros)



2014

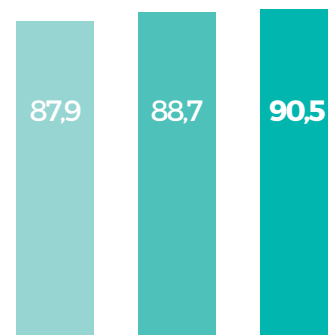
2015

2016



Résultat net

(en millions d'euros)



2014

2015

2016

08

TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS

Grâce à son modèle de **banque universelle de proximité** – l'association étroite de ses banques de proximité avec ses métiers spécialisés –, réaffirmé par sa nouvelle signature « Toute une banque pour vous », le Crédit Agricole accompagne ses clients dans tous leurs projets personnels et professionnels en leur proposant une large gamme de services : banque au quotidien, crédits, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturage, banque de financement et d'investissement, services aux émetteurs et aux investisseurs.

Au service de **52 millions de clients dans le monde**, il se distingue également par son modèle distributif, la Banque multicanale de proximité, et la mobilisation de ses **138 000 collaborateurs** qui font du Crédit Agricole la Banque de la relation client.

Fort de ses fondements coopératifs et mutualistes, portés par ses **9,3 millions de sociétaires** et près de **31 000 administrateurs** de Caisses locales et régionales, le Crédit Agricole dispose d'un modèle d'organisation qui lui assure stabilité et pérennité. Il puise également sa force dans ses valeurs de transparence, proximité, responsabilité et ouverture sur le monde et les territoires, qu'il cultive depuis 120 ans.

La politique de responsabilité sociale d'entreprise du Crédit Agricole est au coeur de son identité de banque utile et loyale dans la durée. Elle s'intègre à son offre et irrigue tous ses métiers. Elle est un facteur clé de performance globale et un puissant vecteur d'innovation.

Ainsi, le groupe Crédit Agricole renforce année après année ses positions de leader. Il est le premier financeur de l'économie française et le premier assureur en France. Il est également le premier bancassureur en Europe, le premier gestionnaire d'actifs européen et le deuxième acteur mondial en financements verts.



52 M
DE CLIENTS



50
PAYS



138 000
COLLABORATEURS

9,3 M
DE SOCIÉTAIRES

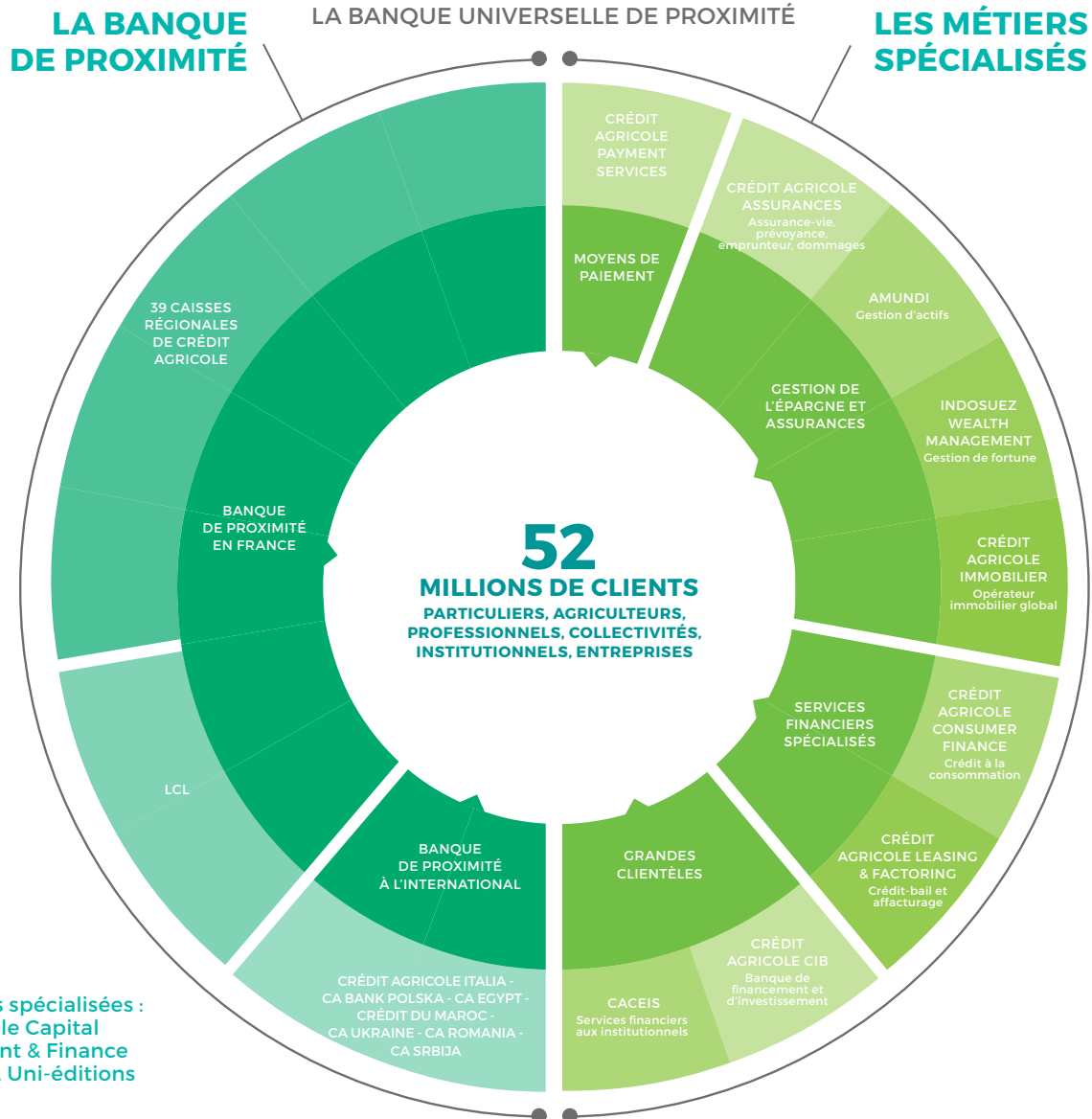
31 000
ADMINISTRATEURS

ORGANISATION DU GROUPE

9,3 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2471 Caisses locales** et désignent chaque année leurs représentants : près de **31 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au coeur 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 **SAS Rue La Boétie**,

les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire, à 56,6 %, de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



RESPONSABILITÉ

Sociétale d'Entreprise

Le Crédit Agricole Normandie prend 10 engagements

Le CA Normandie a organisé plusieurs ateliers de co-création avec ses clients, fournisseurs et administrateurs dans le but de définir les grandes lignes de sa Politique RSE. Fort des constats, des attentes et des propositions de chacun, la Caisse régionale a pris 10 engagements, formalisés dans une Politique RSE. Ces 10 engagements se déclinent en 51 actions concrètes pour l'année 2017.

1. Affirmer notre modèle coopératif et faire vivre nos valeurs mutualistes
2. Clarté et confiance de la démarche conseil certifiée AFNOR
3. Développer une relation prestataires & fournisseurs responsable
4. Agir au quotidien de manière responsable
5. Contribuer autrement au développement économique du territoire
6. Favoriser l'inclusion bancaire et financière
7. Faciliter l'accès aux services financiers des personnes en situation de handicap
8. Partager des pratiques sociales responsables et équitables
9. Enrichir notre gamme de produits et services à bénéfice environnemental
10. Réduire notre empreinte environnementale



ca-normandie.fr



En savoir plus :

