

RÉINVENTONS

ENSEMBLE !



NORMANDIE-SEINE

A central graphic showing a yellow map of the Normandie-Seine region. The map is held by four stylized hands drawn with thick, colorful lines (pink, orange, light green, and teal). The hands are positioned around the map, with some lines looping through it. The text 'RAPPORT COOPÉRATIF & TERRITORIAL 2020' is centered on the map.

**RAPPORT
COOPÉRATIF
&
TERRITORIAL
2020**

BANQUE, ASSURANCE & IMMOBILIER



NORMANDIE-SEINE

RÉINVENTONS

ENSEMBLE !



NOTRE VISION

**Un banquier assureur
100% humain,
100% digital**

**Une communauté
de femmes et d'hommes,
agrégateurs de solutions
innovantes, engagés
pour nos clients et sociétaires**

**Acteur mutualiste,
le leader du
développement de notre
territoire, le partenaire
préféré des Haut-
Normands.**

CAISSE RÉGIONALE DE
CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL
DE NORMANDIE-SEINE,
société coopérative à capital variable,
agrée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : Cité de l'Agriculture,

Chemin de la Bretèque,

76230 BOIS-GUILLAUME

RCS Rouen n° 433 786 738

Société de courtage d'assurance

immatriculée auprès de l'ORIAS

sous le n° 07 025 320.

**AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ**



NORMANDIE-SEINE

Mise en page et réalisation :
Perroquet bleu – bleu.net

NOS VALEURS

Des valeurs individuelles et collectives pour échanger et partager.
Des attitudes pour conduire à l'action.

PROXIMITÉ

INNOVATION

CONFIANCE

COMPÉTENCE

SIMPLICITÉ

NOS CONVICTIONS

Des convictions et des objectifs pour déclencher la dynamique d'action, pour matérialiser nos projets et porter nos fiertés en 2025.

1. Des clients enchantés par une expérience différenciante et par un partenariat de confiance dans la durée
2. Un conseiller « augmenté » et mobile, agrégateur de solutions, au cœur d'agences ouvertes, digitales et lieux de liens
3. Un mutualisme affirmé, levier puissant de conquête et de cohésion
4. Une entreprise qui rayonne sur son territoire et incarne les forces du Groupe
5. Toute une banque centrée client, simple et agile
6. Une accélération de la croissance sur nos métiers cœur, à hauteur du potentiel de notre territoire
7. La référence reconnue sur les relais de croissance choisis
8. Des collaborateurs et des élus fiers, épanouis et ambassadeurs de leur entreprise, la banque préférée de ses clients et sociétaires
9. L'innovation par tous, pour tous, moteur de développement pérenne
10. Une activité saine et rentable, gage de solidité et de capacité à investir

Éditorial

2020, plus que jamais, a changé la donne. Cette année a souligné et renforcé les inégalités, elle a aussi amplifié des tendances : l'attention à soi et à ses proches, la préoccupation pour l'environnement, l'importance de la santé, les usages digitaux.

Si les défis sont globaux, les solutions sont locales et cette année a permis de remettre en lumière l'importance des territoires. Cette crise a agi comme un révélateur de notre utilité, plus encore, de notre modèle coopératif et mutualiste. C'est cette parfaite conciliation entre le digital et l'humain qui permet à Crédit Agricole Normandie-Seine d'aller plus loin encore que les acteurs 100 % en ligne. Et cela pour plusieurs raisons.

D'abord parce que nous évoluons en proximité, agissons avec responsabilité et encourageons les nouvelles formes de solidarité.

Cette posture locale nous permet d'agir pour le développement et le rebond économique du territoire. Nous avons été aux côtés des clients – particulièrement les entreprises, professionnels et commerçants qui ont souffert – pendant la crise. Nous avons maintenu l'accueil dans nos agences et à distance et avons été proactifs avec les Prêts Garantis par l'État et les pauses dans les crédits. Nous sommes aussi allés au-delà avec un geste important via les assurances, la gratuité des terminaux de paiement non utilisés lors du confinement, de nouvelles solutions de paiement à distance pour favoriser le click and collect etc.



De gauche à droite - Pascal LHEUREUX, Président et Nicolas DENIS, Directeur Général

Tout en gérant l'urgence, nous avons continué à œuvrer pour le long terme. Et nous pensons bien sûr à notre accompagnement croissant de toutes les transitions.

Ces défis sont complexes et nous ne pouvons pas les relever seul. Pour y parvenir, nous jouons collectivement, avec tous les acteurs du territoire. Et nous pouvons compter sur nos 2 000 collaborateurs et 750 administrateurs qui agissent chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société, unis autour de notre raison d'être.

Cette année nous a tous éprouvés à différentes échelles. Mais elle a aussi mis en lumière des élans de solidarité sans précédent. C'est une de nos valeurs les plus essentielles et c'est ce qui guide l'action de Crédit Agricole Normandie-Seine, depuis près de 120 ans dans l'Eure et la Seine-Maritime.

2021 marque définitivement notre entrée dans une nouvelle décennie. Avec la seconde phase de notre Projet d'Entreprise « Réinventons Ensemble Crédit Agricole Normandie-Seine », nous allons poursuivre notre ambition : accompagner toujours mieux nos 657 000 clients dans chacun de leurs moments de vie, et agir pour notre territoire, dans l'intérêt de tous.

Bonne découverte,

Pascal LHEUREUX, Président
et Nicolas DENIS, Directeur Général

Notre gouvernance

Nos convictions

Un mutualisme affirmé, levier puissant de conquête et de cohésion



Conseil d'Administration

- A. Pascal LHEUREUX,**
Président
- B. Catherine LILLINI,**
1^{re} Vice-Présidente
- C. Isabelle DUBUFRESNIL,**
Vice-Présidente
- D. Patricia GAVELLE,**
Vice-Présidente
- E. Gabriel BENARD**
- F. Denis CALLENS**
- G. Mathieu CHAMPION**
- H. Régis SAADI**
- I. Béatrice BAYER-BAUDROIT**
- J. Régis CAVILLON**
- K. Gilles LANCELIN**
- L. Noël DUFOUR**
- M. Arnaud GAMBU**
- N. Ludivine GENET**
- O. Valérie HEMMEN**
- P. Dominique DAVID**
- Q. Jean-Marc LEROY**
- R. Fabienne MICHEL**
- S. Anne PELLERIN**

Équipe de Direction

- 1. Nicolas DENIS,**
Directeur Général
- 2. Françoise BOSCUS-GALASSO,**
Directrice Générale Adjointe
- 3. Bernard AUGRIS,**
Directeur des Ressources Humaines,
Organisation et Informatiques
- 4. Alexandre de GMELINE,**
Directeur du Secrétariat Général,
Risques et Expérience Clients
- 5. Guillaume DUCROQUET,**
Directeur du Patrimoine,
des Assurances et de l'Immobilier
- 6. Pascal LEBOUTEILLER,**
Directeur des Crédits,
du Recouvrement et de l'Agriculture
- 7. Stéphane ROGER,**
Directeur Stratégie, Finances,
Immeubles et Sécurité
- 8. Raphaël SAUTERET,**
Directeur Commercial
et Marché des Professionnels
- 9. François TINEL,**
Directeur des Entreprises,
du Territoire et des Flux

Absentes sur la photo :



Aurélie CLUZEL, Administratrice
de la Caisse Régionale



Nadine DAGNET, Directrice Marketing,
Data, Mutualisme et Communication

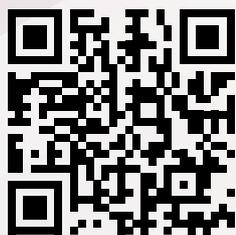
Notre raison d'être

En 2020, le Groupe Crédit Agricole a choisi de rendre hommage aux Françaises et aux Français qui chaque jour contribuent, à leur façon, à faire avancer le collectif sur l'ensemble du territoire, dans les villes et les campagnes.

C'est donc au travers d'un nouveau film de marque que le Crédit Agricole a rendu publique sa raison d'être : Agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société. Porté par la célèbre chanson « Formidable » de Charles Aznavour, tous les Français ont pu s'y reconnaître : particuliers, professionnels, entreprises, agriculteurs, collectivités publiques et associations.

Une nouvelle raison d'être qui résonne d'autant plus avec le contexte lié à la Covid-19.

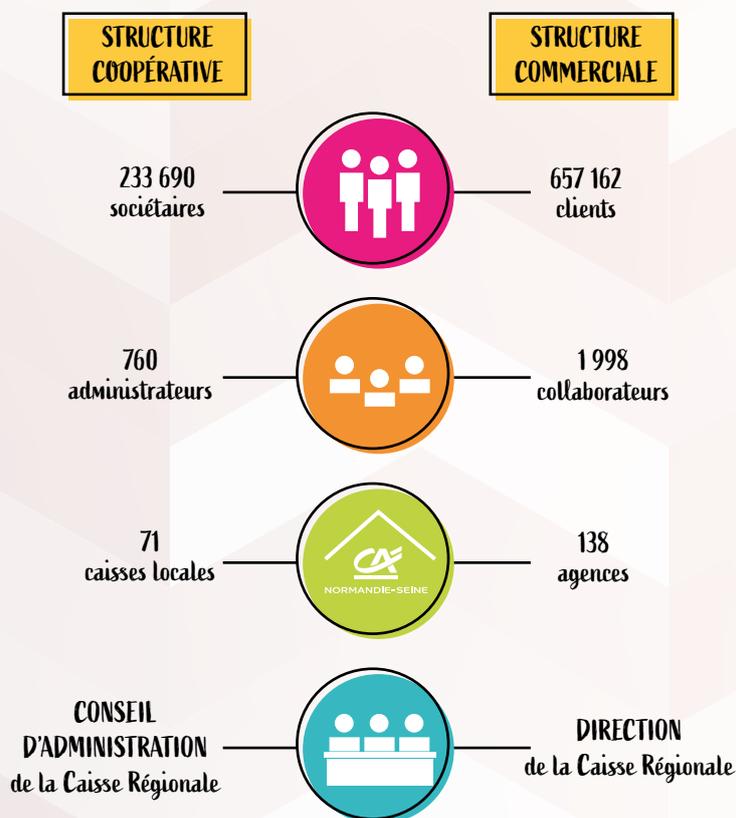
Il s'agit aussi d'un hommage rendu aux quelque 142 000 collaborateurs du Groupe Crédit Agricole, en France et à l'étranger, qui agissent chaque jour, eux aussi, dans l'intérêt de leurs 52 millions de clients.



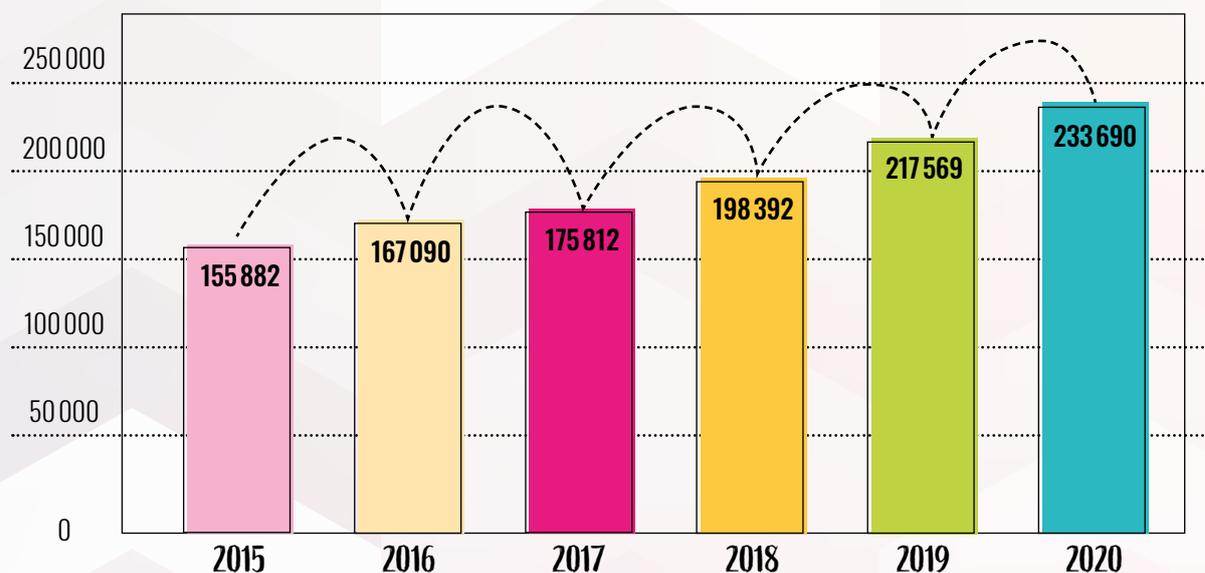


**Agir chaque jour
dans votre intérêt
et celui de la société**

Notre modèle coopératif : un modèle reconnu et qui séduit de plus en plus



Progression du nombre de sociétaires de Crédit Agricole Normandie-Seine



Sommaire

Chapitre 1 : Chez Crédit Agricole Normandie-Seine, vous choisissez votre mode d'interaction avec votre banque

Une expérience omnicanale unique au service de la relation client	10
Une banque universelle de proximité ancrée sur son territoire	12
Des compétences spécialisées au service de tous les besoins	13

Chapitre 2 : Nous agissons ensemble pour notre territoire et ses habitants

Tout un écosystème centré clients	14
Un ancrage au service de la création de liens utiles au territoire	16
Développer une politique de partenariat et de mécénat dans l'intérêt de tous les Haut-Normands	22

Chapitre 3 : Collectivement, nous facilitons et accompagnons toutes les transitions

Relever le défi de la transition écologique et énergétique	24
Faire face à des circonstances exceptionnelles	28
Accompagner les transitions personnelles et les moments de vie	29

Chapitre 4 : Rejoindre Crédit Agricole Normandie-Seine, c'est faire le choix d'une aventure différente

Être sociétaire, c'est être plus qu'un client	34
Être administrateur, c'est être utile aux clients et au territoire	36
Être collaborateur, c'est être au cœur d'une relation client engagée	38
Notre plus belle fierté : la satisfaction de nos clients	43

Notre création de valeur : une performance économique, fruit d'une satisfaction client renouvelée

	44
--	----

Nos convictions

Toute une banque
centrée client, simple et agile

Chez **Crédit Agricole Normandie-Seine**, vous choisissez votre mode d'interaction avec votre banque

Une expérience omnicanale
unique au service de la
relation client



Le client au cœur de toutes les attentions

Pourquoi choisir entre l'humain et le digital quand on peut avoir les deux ? Pour Crédit Agricole Normandie-Seine être 100 % digital et 100 % humain signifie réunir toutes les conditions pour permettre aux clients de choisir leur mode d'interaction privilégié avec leur banque. Une ambition : le client n'est la propriété de personne mais l'obsession de toute l'entreprise.

Joignabilité, proactivité du conseiller, accompagnement au quotidien et dans tous les moments de vie, hyperpersonnalisation de la relation sont autant d'attentes de nos clients et sociétaires. Pour y répondre Crédit Agricole Normandie-Seine a mis en place un dispositif unique dédié à la satisfaction client et nommé Projet Client Omnicanal. Il s'appuie sur cinq engagements.

- ⊙ Le client bénéficie en proximité des expertises et des savoir-faire de tous les métiers ;
- ⊙ Quel que soit l'endroit, le client a accès aux mêmes services sans pour autant perdre en qualité dans l'accompagnement ;
- ⊙ Le client choisit son mode d'interaction avec sa banque et peut en changer à tout moment ;
- ⊙ Son parcours est simple et fluide ;
- ⊙ Le client peut bénéficier du bon conseiller, au bon moment.

C'est sur la base de ces fondamentaux que Crédit Agricole Normandie-Seine a mené à terme plusieurs transformations internes afin de tendre vers l'excellence dans l'expérience clients et dans cette proximité relationnelle.

Nos convictions

**Un conseiller « augmenté »
et mobile, agrégateur
de solutions, au cœur
d'agences ouvertes,
digitales et lieux de liens**

Chiffres clés

+ de 9/10

appels répondus, preuve de l'efficacité de notre organisation omnicanale

+ de 44 %

des entretiens conseils réalisés à distance

Chiffres clés

176 697

utilisateurs de l'application Ma Banque en 2020
+ 16 % par rapport à 2019

213 979

utilisateurs de l'application Pacifica en 2020

Un écosystème de compétences au service de la satisfaction du client

Pour répondre aux besoins de réactivité et d'immédiateté des clients, Crédit Agricole Normandie-Seine s'est adapté et a accompagné ses collaborateurs vers l'acquisition de nouvelles compétences. Cela s'est traduit par l'essor de nouveaux Centres de Relation Clients (CRC). Par exemple, le CRC Assurances offre une expertise complète dans les domaines de l'assurance et de la prévoyance, sur tous les marchés. Le CRC Web traite les démarches réalisées en ligne par les clients et prospects et leur apporte une prise en charge rapide. Ces deux centres sont venus renforcer les conseillers clientèle dédiés à la relation à distance. Ils assurent une continuité de service et sont en mesure de répondre aux besoins de tous les clients.

La refonte du système téléphonique et la création du Dossier Client Partagé permettent à tous les collaborateurs de répondre aux besoins clients grâce à un même niveau d'information et l'accès à l'historique des interactions du client avec sa banque.



Une banque accessible à tout moment grâce à des applications enrichies

Les Haut-Normands plébiscitent de plus en plus la complémentarité de leur agence de proximité avec les nouveaux outils digitaux. Plusieurs solutions le leur permettent : l'entrée en relation avec l'ouverture de compte en moins de 10 minutes sur tablette, la signature électronique des contrats en agence ou encore la prise de rendez-vous sur l'application mobile Ma Banque. Elle figure d'ailleurs au premier rang des applications mobiles financières les plus téléchargées et utilisées en France.

Dans le cadre de son activité assurantielle, Crédit Agricole Normandie-Seine met également à disposition de ses clients l'application Pacifica, qui complète le service de sa filiale éponyme. Déclaration de sinistres, consultation de contrat ou encore envoi de devis sont rendus simples à effectuer depuis un téléphone.



10 secteurs
138 Agences

Évreux
3 Agences

Dieppe
2 Agences

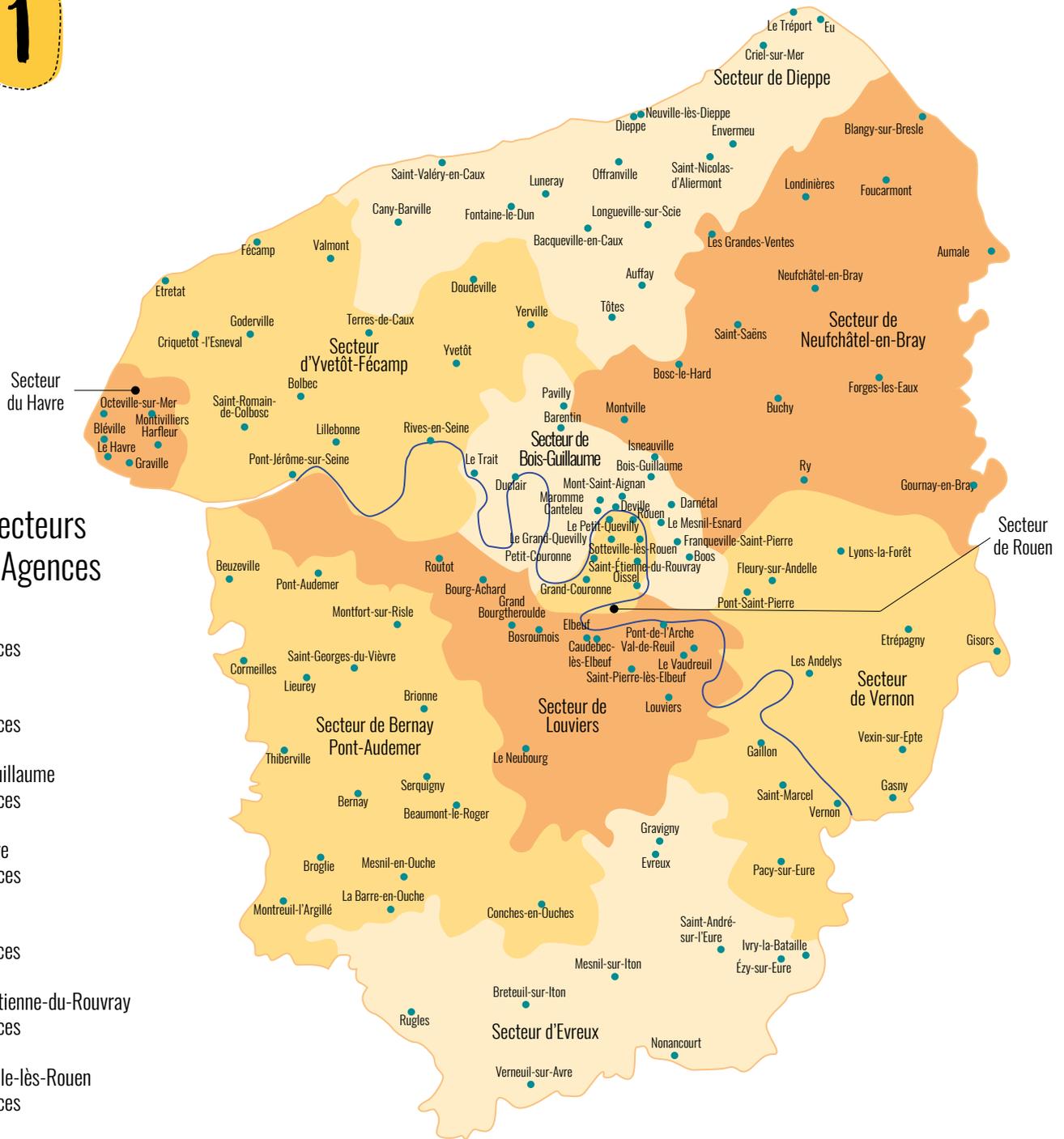
Bois-Guillaume
2 Agences

Le Havre
8 Agences

Rouen
5 Agences

Saint-Étienne-du-Rouvray
2 Agences

Sotheville-lès-Rouen
2 Agences



Une banque universelle de proximité ancrée sur son territoire

Au plus près de nos clients

Pour servir toujours mieux ses clients, Crédit Agricole Normandie-Seine peut s'appuyer sur son maillage territorial. Installée dans l'Eure et la Seine-Maritime, l'entreprise est en mesure d'accompagner tous les types de clientèle dans une relation globale et durable.

Avec les Points Verts, Crédit Agricole Normandie-Seine n'est jamais loin

Crédit Agricole Normandie-Seine réaffirme sa proximité auprès des Haut-Normands avec son réseau de Points Verts. Ils facilitent la vie des clients qui n'ont pas d'agence tout près de chez eux. Plus besoin de se rendre en ville : il leur suffit de passer par un commerçant local affilié au réseau pour retirer des espèces ou déposer des chèques.

Chiffre
clé

70

Points Verts sur le territoire
Normandie-Seine

Des compétences spécialisées au service de tous les besoins

...pour accompagner
tous nos clients

Des entités spécialisées...

Parce que le profil des clients de Crédit Agricole Normandie-Seine est diversifié, les compétences des collaborateurs doivent l'être également. Ainsi pour accompagner tous ses clients – particuliers, entreprises, professionnels, agriculteurs collectivités publiques et associations – l'entreprise s'appuie sur son réseau spécialisé composé de 23 entités :

- © 12 pôles au service des clientèles professionnelles (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs) qui les accompagnent dans la gestion de leur activité et qui les mettent en relation avec des experts en financement immobilier, assurance professionnelle, monétique et télématique, épargne salariale et gestion patrimoniale notamment.
- © 3 Agences Habitat et le réseau d'agences de la filiale Square Habitat qui accompagnent les clients dans leur projet immobilier.
- © 3 Banques Privées qui apportent les bons conseils au bon moment aux clients patrimoniaux en matière de transmission de patrimoine, de diversification, de gestion d'actifs et de protection de leurs proches et de leurs biens.
- © 4 Centres d'Affaires dédiés aux entreprises et collectivités publiques de notre territoire et destinés à accompagner le développement commercial et les besoins en financement et en investissement des clients tout en apportant une expertise bancaire et assurantielle en proximité.
- © 1 Banque d'Affaires qui prodigue conseils et expertise et apporte des solutions de financement haut de bilan.
- © Un Service Affaires Internationales dédié à l'accompagnement des entreprises dans leur désir de développement au-delà de l'hexagone.

657 162 clients

600 265 clients
particuliers

28 561 clients
professionnels

10 537 clients
agriculteurs

3 992 clients
entreprises

10 593 clients
associations

1 724 clients
collectivités
publiques

Nous agissons ensemble pour notre territoire et ses habitants

Tout un écosystème centré clients

Agir pour le territoire et ses habitants, c'est avant tout soutenir l'économie. C'est être aux côtés des entreprises et des entrepreneurs, des professionnels et des commerçants qui s'adaptent, évoluent et se transforment. C'est les aider à faire face au quotidien, penser l'avenir et le préparer. En s'appuyant sur les forces du Groupe Crédit Agricole et grâce à son ancrage territorial et à sa connaissance du terrain, Crédit Agricole Normandie-Seine est en mesure de répondre à l'entièreté des besoins clients. Cette proximité lui permet aussi de créer du lien au niveau local via ses filiales qui accompagnent le développement économique du territoire.

Le Groupe Crédit Agricole

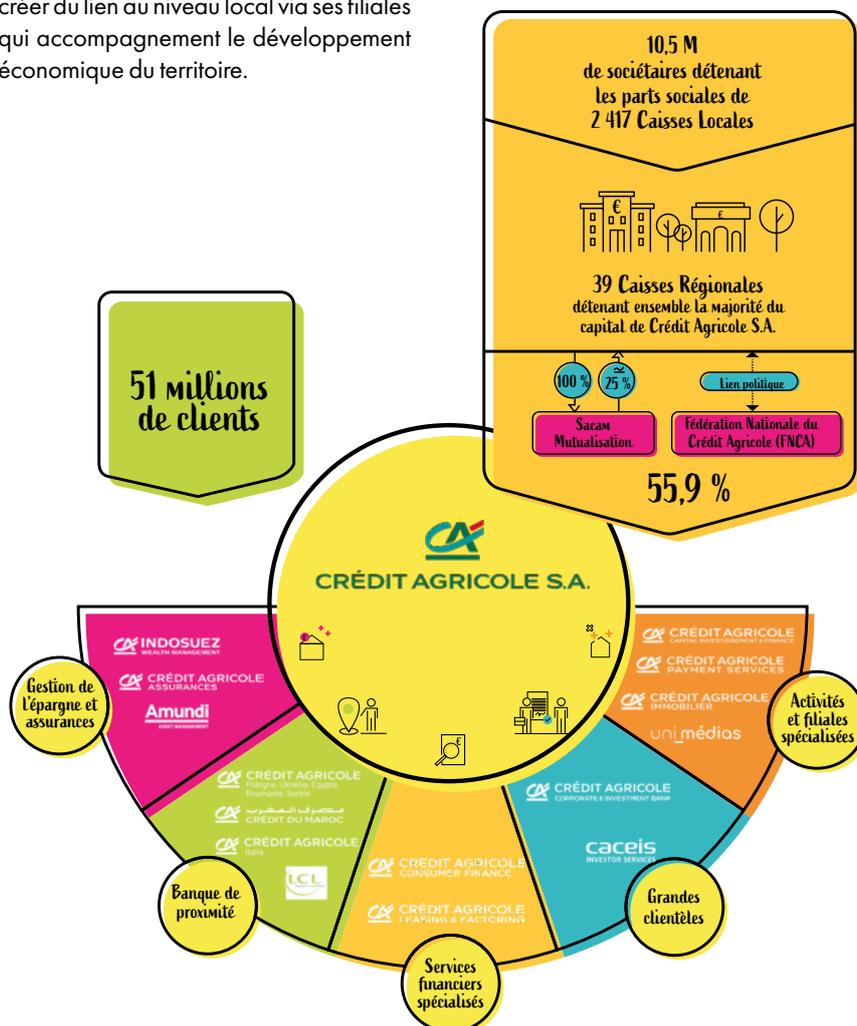
Grâce au Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Normandie-Seine bénéficie d'un ensemble de structures et d'expertises internationales à apporter à ses clients.



Le Groupe
Crédit Agricole
Normandie-Seine

Normandie-Seine Foncière

Filiale immobilière de Crédit Agricole Normandie-Seine, Normandie-Seine Foncière (NSF) accompagne les projets utiles au développement local, du programme de résidences étudiantes aux logements sociaux. Depuis sa création en 2013, près de 107,5 M€ ont été investis. Cette année, – en matière d'investissement – l'activité a été marquée par l'acquisition d'un « Pôle de Santé sur plan » à Rouen Innovation Santé. Il propose à des professionnels de santé, après livraison de l'immeuble, d'être soit acquéreur ou soit locataire avec une option d'achat desdits locaux. NSF apporte toute son expertise en matière de



Chiffre clé
44,4 M€
 investis en 2020
 (deux fois plus qu'en 2019)



technique immobilière (définition technique de l'immeuble à construire, suivi du chantier, accompagnement des preneurs/acquéreurs dans leurs projets d'aménagement). En parallèle, Crédit Agricole Normandie-Seine accompagne les preneurs sur les aspects financiers.



En ce qui concerne la promotion immobilière, NSF a pu célébrer la livraison de la résidence Or'izon située à Bihorel. Développée en co-promotion avec Linkcity Grand Ouest, la résidence propose 33 logements, dont 14 appartiennent à la foncière, et dont la commercialisation est réalisée par Square Habitat.

Square Habitat :

Square Habitat est le réseau immobilier de Crédit Agricole Normandie-Seine. Les 111 conseillers et conseillères accompagnent leurs clients sur tous les types de projets immobiliers : transaction, immobilier de placement, de gestion, de location, de syndicat de copropriété. Ainsi, les clients de Crédit Agricole Normandie-Seine bénéficient d'une expertise en banque, en assurance et en immobilier.



Chiffre clé
11
 agences immobilières implantées sur les territoires de l'Eure et de la Seine-Maritime

Normandie-Seine Participation



Nouvelle filiale de Crédit Agricole Normandie-Seine, Normandie-Seine Participation (NSP) accompagne les entreprises haut-normandes en renforçant leur capacité de financement par un accompagnement haut de bilan. Avec NSP, l'entreprise souhaite devenir l'acteur de référence sur le territoire pour les opérations de haut de bilan. Il s'agit d'une nouvelle opportunité pour les entreprises normandes de bénéficier des fonds nécessaires pour assurer leur développement. Objectif : atteindre un portefeuille et un capital social de 100 M€ à horizon 2025.



C'est d'ailleurs au travers de sa filiale que Crédit Agricole Normandie-Seine s'est associé à la Région pour lancer le fonds Normandie Rebond. Celui-ci va permettre de consolider les fonds propres d'entreprises haut-normandes (Petite et Moyenne Entreprise et Entreprise de Taille Intermédiaire) et de les accompagner dans leur développement.

Chiffre clé
10 à 15 M€
 d'investissement prévisionnel par an

Ca Innove (CA'in) en Normandie



Ce fonds régional, porté par Crédit Agricole Normandie-Seine et Crédit Agricole Normandie, fête ses trois ans d'activité avec un portefeuille diversifié de 13 start-up accompagnées, présentant un potentiel pour le territoire. En 2020, CA'in a investi dans quatre startups :

- ⊙ Prolicent, une plateforme de gestion et de mise en conformité RGPD ;
- ⊙ Eyeneed, une plateforme dédiée à la santé visuelle ;
- ⊙ Doqboard, plateforme de gestion de projets cliniques ;
- ⊙ Robocath (coinvestissement aux côtés d'Unexo et SUPERNOVA) qui conçoit, développe et commercialise des solutions robotiques innovantes pour les maladies cardiovasculaires. Une prouesse technique a dernièrement été réalisée : une intervention longue distance menée par le Medical Training Center de Rouen et le CHU de Caen à l'aide du robot d'assistance R-one.

Chiffre clé
350 000 €
investis en 2020

Un ancrage au service de la création de liens utiles au territoire

Crédit Agricole Normandie-Seine est convaincu que le développement économique des territoires passe par la création de liens, pour une action collective à fort impact. Face à ce constat, l'entreprise capitalise sur son ancrage territorial et sur son expertise pour accompagner et mettre en relation ses parties prenantes.

Agir pour le développement économique

Avec le Village by CA Rouen Vallée de Seine



B:bot est une innovation technologique de recyclage des bouteilles plastiques. Elle est portée par la startup Greenbig, actuellement hébergée au sein du Village by CA Rouen Vallée de Seine.

En 2020, les startups françaises ont réalisé des levées de fonds de près de 5 milliards d'euros. Malgré la crise, la French Tech poursuit son dynamisme. Favoriser l'innovation en accompagnant les jeunes entrepreneurs haut-normands est une priorité pour Crédit Agricole Normandie-Seine. Pour cela l'entreprise peut s'appuyer sur le Village by CA Rouen Vallée de Seine.



Rouen Vallée de Seine

Lancé en 2017, ce « Village des temps modernes » vise à accompagner le développement des startups à l'étape critique de leur lancement. C'est pourquoi Crédit Agricole Normandie-Seine a souhaité orchestrer tout un écosystème autour de son Village et de ses 21 startups actuellement accueillies. Elles bénéficient ainsi de l'expertise de 40 partenaires privés et publics, de 25 relais à l'international et du réseau de 37 autres Villages.

Fort de ce succès, le réseau des Villages by CA est devenu le premier accélérateur de startups en France, avec plus de 1 100 startups accompagnées.

Chiffre clé
12 M€
de fonds levés



Les Cafés de la Mobilisation : le nouveau rendez-vous dédié aux chefs d'entreprise

C'est dans un contexte atypique que la Chambre de Commerce et d'Industrie Rouen Métropole, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Seine-Maritime, l'Ordre des Experts-Comptables de Normandie, la Métropole de Rouen et Crédit Agricole Normandie-Seine se sont mobilisés pour présenter les dispositifs mis en œuvre au service des entreprises.

Réunis autour d'un café et en vidéo, les partenaires ont apporté un éclairage, des solutions et des réponses aux entrepreneurs. Deux vidéos ont ainsi été diffusées sur les réseaux sociaux des partenaires et sur la chaîne de télévision locale La Chaîne Normande. Articulés autour de deux épisodes, les Cafés de la Mobilisation ont mis en lumière les aides en vigueur et les solutions pour maintenir son activité ou son projet de création d'entreprise en ce contexte de Covid-19.

Avec les Cafés

Les Cafés de la Création



Depuis 2013, les Cafés de la Création mettent en relation les porteurs de projets avec des experts de la création d'entreprise, gratuitement et sans rendez-vous. Cette initiative proposée à Rouen, Le Havre, Dieppe, Bernay, Évreux, Pont-Audemer, Yvetot et Fécamp, a été suspendue en 2020 pendant les périodes de restriction sanitaire. Toutefois, Crédit Agricole Normandie-Seine a déployé d'autres solutions sur-mesure pour accompagner les entreprises, les professionnels et les agriculteurs pendant cette période.

Les Cafés de l'immobilier



Sur le même principe que les Cafés de la Création, les Cafés de l'Immobilier prennent place pour accompagner tous ceux désireux de concrétiser leur projet immobilier. Car pour réussir son projet, la clé est de bien s'entourer, Crédit Agricole Normandie-Seine capitalise sur son réseau de partenaires publics et privés pour permettre à tous de bénéficier de conseils et d'expertises en proximité.

Lancés en 2019, les Cafés ont dû s'adapter en 2020, avec la mise en place d'un numéro unique pour permettre à tous de contacter des professionnels du secteur immobilier. Si le format change, le principe reste le même : aider chacun à prendre les meilleures décisions pour son projet immobilier. Le mode « à distance » a même permis d'élargir la zone de couverture de Crédit Agricole Normandie-Seine à l'ensemble du territoire. Un événement récurrent qui se déroule chaque premier samedi du mois.

Des solutions de mise en relation digitale pour le développement du territoire



J'aime Mon Territoire

En 2020, Crédit Agricole Normandie-Seine, sous l'impulsion du Groupe, a lancé la plateforme solidaire J'aime Mon Territoire. Véritable outil au service de la création de liens sur le territoire, cette plateforme met en relation des voisins et des acteurs locaux afin de favoriser l'émergence d'actions utiles et solidaires pour tous.

Sur J'aime Mon Territoire, il est possible de demander ou proposer de l'aide à des associations ou à des organismes du territoire, publier des informations importantes pour son réseau local et trouver des publications de commerçants de proximité ou de producteurs locaux.

C'est aussi la plateforme sur laquelle sont publiées les actions solidaires du Crédit Agricole. Enfin, c'est un canal de communication qui est mis à disposition des Caisses Locales de Crédit Agricole Normandie-Seine, chacune pouvant partager avec le grand public, ses actions locales. La totalité d'entre elles ont d'ailleurs créé leur page.

Chiffre clé

1 000

Plus de 1 000 inscrits sur la plateforme J'aime Mon Territoire

J'aime Mon Producteur Local



Il s'agit d'une plateforme solidaire de mise en relation des producteurs locaux et des clients. Destinée à favoriser les circuits courts, J'aime Mon Producteur Local a été lancé lors de la première phase du confinement. Gratuite et accessible à tous, elle comptabilise 161 500 visiteurs depuis son lancement et 25 agriculteurs du territoire y sont référencés.



POUR CONSTRUIRE VOTRE AVENIR



CONNECTEZ-VOUS AUJOURD'HUI SUR LE BON RÉSEAU.

YOUZFUL, LA PLATEFORME GRATUITE ET OUVERTE À TOUS,
QUI VOUS MET EN RELATION AVEC LES PROFESSIONNELS
QUI RECRUTENT DANS VOTRE RÉGION.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



Youzful

Face à un contexte difficile, Crédit Agricole Normandie-Seine a lancé en décembre 2020 la plateforme gratuite Youzful. Les jeunes peuvent y retrouver toutes les réponses à leurs questions relatives à l'orientation et à l'emploi. Les professionnels et entreprises du territoire – clients et pros-

pects - pourront aussi publier des offres de stage ou d'alternance. En complément, la solution Job+ permet aux jeunes étudiants d'exprimer pleinement leur potentiel au travers de conseils et astuces pour rédiger leur CV, de bénéficier de cours en ligne ou encore d'un coaching carrière.



Remise de chèque au Groupement des Entreprises Françaises dans la lutte contre le cancer en présence de gauche à droite de : Bernard AUGRIS, Nicolas DENIS, Michel SNAUWAERT, Pascal LHEUREUX et Dominique SUTRA

Agir pour la cohésion sociale

Auprès des acteurs publics et des associations du territoire

Au service du développement du territoire, Crédit Agricole Normandie-Seine s'engage auprès des collectivités publiques, des bailleurs sociaux et des associations du territoire. 2020 n'a pas dérogé à la règle. L'entreprise a poursuivi son action et son utilité au territoire. Développer les synergies, créer du lien ou encore préserver la vitalité locale sont des enjeux chers à Crédit Agricole Normandie-Seine.

Pour y répondre, l'entreprise a financé près de 205 projets portés par le secteur public, pour un montant de 104,7 M€. Près de trois bailleurs sociaux sur quatre font appel aux filiales spécialisées de Crédit Agricole Normandie-Seine afin de les accompagner dans la gestion de leur activité (de la gestion d'actifs jusqu'au crédit-bail mobilier et immobilier).

Si son réseau mutualiste lui permet d'entretenir des liens étroits avec son tissu associatif local, Crédit Agricole Normandie-Seine complète son action avec son activité d'assureur-banquier. Preuve de son engagement, l'entreprise est partenaire d'une association sur quatre. Gestion des comptes, financement des projets, épargne, assurance, solutions sur mesure, Crédit Agricole Normandie-Seine répond présent pour accompagner ces acteurs essentiels à la création de liens sur le territoire.

Partenaire du Département de l'Eure

Conscient que c'est ensemble que les défis sociétaux et environnementaux pourront être relevés, Crédit Agricole Normandie-Seine tisse, depuis plusieurs années, de nombreux partenariats avec le Département de l'Eure.



Par exemple, en aidant tous les propriétaires à réaliser des travaux de rénovation énergétique. Pour cela, le Département de l'Eure, Soliha et Crédit Agricole Normandie-Seine ont créé un fonds d'avance de trésorerie innovant. Celui-ci organise le versement des avances aux entreprises du bâtiment intervenant chez des propriétaires, dans l'attente du paiement des aides à l'amélioration de l'habitat (aides provenant du Département ou de l'Agence Nationale de l'habitat). L'objectif du fonds est également de favoriser les travaux sur des habitats très dégradés, voire indignes, et d'encourager les réhabilitations en permettant notamment le maintien à domicile des personnes âgées. Il doit aussi permettre l'adaptation des logements destinés aux personnes en situation de handicap.

Avec cette initiative, Crédit Agricole Normandie-Seine souhaite rendre la transition énergétique et environnementale accessible à tous.

Crédit Agricole Normandie-Seine créateur de lien de solidarité



Remise officielle des claviers antibactériens en présence de Nicolas DENIS, Christine RIOU-FERON, Pierre RIOU et Pascal LHEUREUX

À situation exceptionnelle, dispositif exceptionnel. 2020 a démontré toute la pertinence de notre modèle coopératif, en révélant toute la force de notre réseau mutualiste. La mobilisation des administrateurs a pris la forme d'un dispositif unique nommé « Crédit Agricole Normandie-Seine, créateur de liens de solidarité ». Mis sur pied lors du premier confinement, ce programme répond à trois enjeux : favoriser le lien social de proximité, soutenir les clients les plus fragiles et accompagner la recherche et le personnel soignant.

Parmi les actions phares portées dans le cadre de ce dispositif de solidarité, Crédit Agricole Normandie-Seine a offert plus de 300 claviers antibactériens conçus par l'entreprise Riou Glass aux établissements de santé situés dans l'Eure et la Seine-Maritime.



Favoriser l'inclusion numérique

Même si le confinement est apparu comme un fort catalyseur de l'usage des services numériques, trop nombreux sont ceux qui sont encore exclus de services essentiels en raison d'un mauvais accès à internet ou de la non-maîtrise des nouveaux outils numériques. Plus que d'autres régions, la Normandie est particulièrement concernée par ce phénomène en raison de la part importante de seniors sur son territoire. Déjà en 2018, le Groupe Crédit Agricole était parmi les tout premiers signataires de la Charte d'État pour un numérique inclusif. Concrètement, pour Crédit Agricole Normandie-Seine, cela s'est traduit par la mise en place d'un dispositif innovant appelé « Espace Numérique Citoyen ». Intégré au sein d'une agence bancaire, cet espace vise à accompagner des clients ayant peu d'appétence au digital dans leurs démarches en ligne, accompagné d'un administrateur bénévole. En parallèle, l'entreprise a pu organiser des Cafés du Numérique, des ateliers ou encore des conférences dont l'objectif est de sensibiliser les Haut-Normands aux enjeux du numérique et de les accompagner dans la découverte de ses usages.



Développer une politique de partenariat et de mécénat dans l'intérêt de tous les Haut-Normands

Depuis plusieurs années, Crédit Agricole Normandie-Seine s'attache à entretenir et développer de solides partenariats avec plusieurs acteurs du territoire. Solidarité et emploi, entrepreneuriat et innovation, culture et tourisme ou encore le sport sont autant d'axes sur lesquels l'entreprise intervient.

Chiffre
clé

1,5 M€

versés au titre des actions
de partenariat et mécénat

Susciter l'envie d'entreprendre



Pour la 13^e année consécutive, l'entreprise a réitéré son soutien à l'association Entreprendre pour Apprendre (EPA) avec la signature d'une convention de partenariat. EPA a pour objectif de réunir le monde de l'éducation et celui de l'entreprise. Pour cela elle propose le concept de mini-entreprise qui permet aux jeunes d'apprendre et d'entreprendre de manière collective.

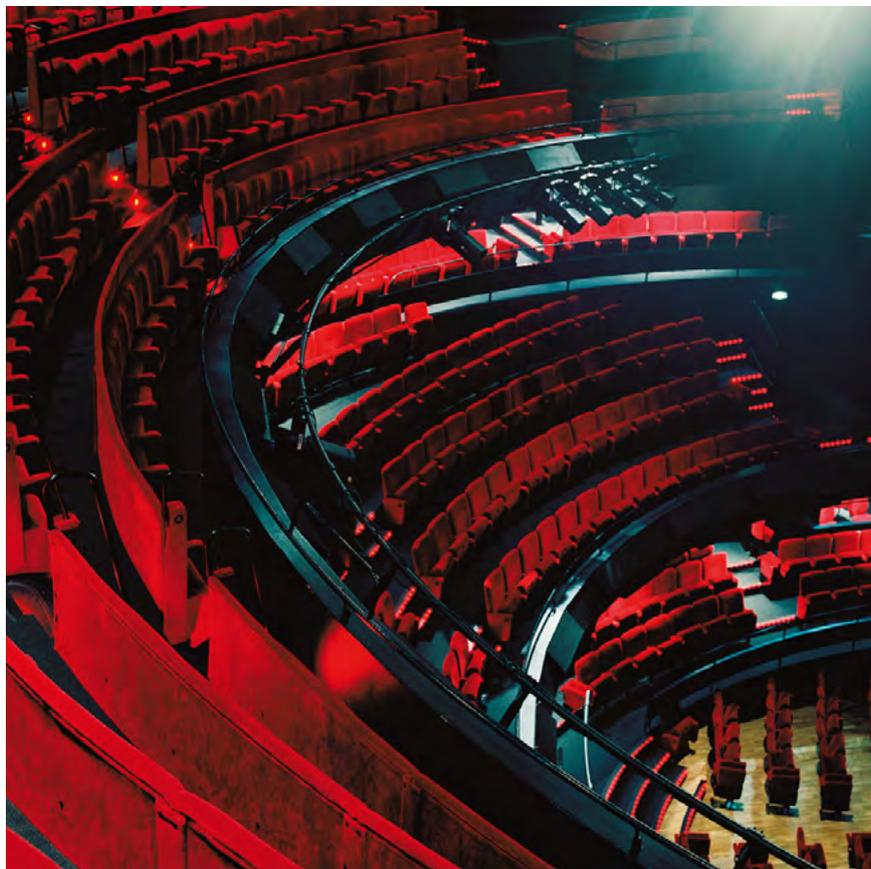
En parallèle, Crédit Agricole Normandie-Seine a lancé une offre globale destinée aux microentrepreneurs. Celle-ci permet de bénéficier de frais bancaires réduits, d'un conseiller, d'un compte dédié à l'activité de l'entrepreneur, d'assurances adaptées et de services spécifiques.

Engagé pour la culture

Avec Normandie Impressionniste



Monet, Pissarro ou encore Sisley ont tous un point commun... ils ont contribué à révéler la beauté des paysages normands. Plus encore ils ont fait état des évolutions et des changements sociétaux de leur temps. Comme un hommage à ces artistes, le Festival Normandie Impressionniste a permis à tous de découvrir ou redécouvrir les œuvres qui ont fait rayonner la Normandie au-delà des frontières françaises. En 2020, et malgré la crise sanitaire, le festival s'est maintenu avec 167 partenaires culturels et 300 artistes représentés dans 67 collectivités.



L'Opéra de Rouen Normandie

Partenaire, depuis 2015, de l'Opéra de Rouen Normandie, Crédit Agricole Normandie-Seine s'engage chaque année auprès de l'institution normande. L'Opéra de Rouen Normandie milite pour un partage toujours plus large de la musique classique auprès des jeunes. Pour y parvenir, cette institution mise sur l'ouverture esthétique, le refus de l'élitisme, la pluralité des formes et des genres, tout en portant une ambition d'excellence. C'est justement cette habilité à redynamiser le genre qui a permis à l'Opéra de s'adapter en 2020 en permettant le streaming et la rediffusion de certaines représentations

Collectivement, nous facilitons et accompagnons toutes les transitions

Des transitions, chacune et chacun d'entre nous en traversons. Certaines sont personnelles, d'autres sont professionnelles, ou encore liées à de grands enjeux auxquels notre société est confrontée. Peu importe l'ampleur de ces transitions, qu'elles soient petites ou grandes, Crédit Agricole Normandie-Seine souhaite en être le partenaire.

Relever le défi de la transition énergétique et environnementale

Dans le prolongement de notre engagement FAIRE (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique), Crédit Agricole Normandie-Seine s'est impliqué sur le territoire aux côtés d'autres grands noms de la région dans le cadre du manifeste du développement durable. La transition énergétique et environnementale consiste à favoriser par les financements et les investissements responsables, la mobilité verte, la performance énergétique, des modes de consommation responsables et les énergies renouvelables. C'est aussi donner une seconde vie aux objets par le recyclage et la revalorisation.

Le succès de la transition énergétique et environnementale dépend de la cohésion sociale et territoriale. Accompagner cette transition suppose l'adoption d'une trajectoire équilibrée qui ne doit pas être mise en œuvre au détriment des populations les plus fragiles.

En 2019, le Groupe a d'ailleurs adopté une stratégie climat alignée sur l'accord de Paris avec un objectif : faire de la finance verte l'une des clés de sa croissance. La stratégie menée par Crédit Agricole Normandie-Seine s'inscrit totalement dans cette lignée. Une ambition : favoriser les synergies collectives pour permettre à tous ses clients – particuliers, professionnels, entreprises, agriculteurs et collectivités publiques – de bénéficier des avantages de la transition énergétique et environnementale, l'entreprise étant persuadée qu'elle doit être un vecteur d'inclusion sociale.



Être le partenaire de tous les agriculteurs et de toutes les agricultures



Partenaire historique des agriculteurs et des coopératives agricoles, Crédit Agricole Normandie-Seine est fier d'être l'assureur-banquier de 8 890 agriculteurs. Forte d'un réseau de conseillers et d'experts spécialisés, l'entreprise se mobilise pour répondre à l'ensemble des besoins

Chiffre
clé**350 M€**de crédits accordés
aux agriculteurs

Accompagner l'installation des agriculteurs

Les installations ont retrouvé en 2020 une dynamique. L'entreprise a accompagné 126 nouveaux agriculteurs sur notre territoire soit une progression de près de 6 %. Ce sont des projets variés, avec une part plus importante de projets de transformation à la ferme en réponse aux attentes actuelles de la société. Chaque installation est unique et nécessite un accompagnement complet pour sécuriser le projet. Des experts dédiés accompagnent chaque jeune agriculteur ou agricultrice dans la conduite de son projet.

de ses clients avec des solutions adaptées comme des produits et des services pour chaque étape du cycle de vie de leur exploitation, de l'installation à la transmission.

L'indice de recommandation sur l'année 2020 sur ce marché, dans un contexte de crise qui a impacté de nombreuses filières mêlé à une récolte plus faible, est en forte progression. Cela démontre notre engagement dans l'accompagnement de toutes les agricultures. Cette année marque aussi le déploiement de la signature électronique dans les financements de matériel AGILOR (solution de financement du matériel agricole).

Soutenir toutes les transitions



Qui dit transition agricole, dit aussi période de conversion qui implique un changement profond de l'exploitation, avec des conséquences directes sur la trésorerie de l'exploitant. Dans ce contexte, Crédit Agricole Normandie-Seine est attentif à soutenir cette étape charnière pour tout agriculteur. L'année 2020 a été marquée par la mise en place d'une offre dédiée à la conversion à l'agriculture biologique devant permettre le développement de nouveaux circuits de commercialisation comme le circuit court.

En parallèle, l'entreprise a aussi accompagné quatre projets de méthanisation pour un montant total de 16 M€ de financement.

Donner une seconde vie aux pneus usagés



Crédit Agricole Normandie-Seine s'associe à la FNSEA 76, la Chambre d'Agriculture et aux Jeunes Agriculteurs 76 pour la mise en place d'une collecte de pneus usagés. Cette initiative vise à protéger les écosystèmes en évitant la dégradation des pneus en fines particules qui peuvent se retrouver dans l'alimentation du bétail.

En 2019, cette collaboration a permis de collecter près de 2 200 tonnes de pneus sur le département de la Seine-Maritime. Fin 2020, l'entreprise a souhaité renouveler son engagement en signant une nouvelle convention de partenariat.



L'énergie de Normandie-Seine

Nos offres dédiées à la performance énergétique du logement

En France, les bâtiments représentent 43 % de la consommation énergétique totale et environ 8 M de logements sont des passoires thermiques. Pour la Haute-Normandie, 17 800 logements sont concernés. Face à ce constat, Crédit Agricole Normandie-Seine s'engage pour permettre à tous d'améliorer la performance énergétique de leur logement

Crédit Agricole Normandie-Seine s'appuie sur un réseau de 90 conseillers financiers en immobilier formés aux problématiques de la rénovation énergétique. En plus des éco-prêts, des prêts économie d'énergie et du nouvel éco-prêt Habiter mieux, l'entreprise distribue également un prêt court terme Eco Renov+ qui fonctionne comme une avance de subvention et un prêt Renov+ pour les travaux d'amélioration énergétique permettant de réaliser des économies d'énergie.

En complément, Crédit Agricole Normandie-Seine noue des partenariats avec d'autres acteurs comme la Maison de la rénovation de Dieppe, la Métropole du Havre et la Maison de l'habitat de Louviers, pour proposer un accompagnement global aux ménages.

Chiffre clé

+ de 11 M€

de prêts réalisés pour la rénovation énergétique

Promouvoir les Énergies Renouvelables



Agir durablement c'est faire le choix de penser sur le long terme ses investissements. Photovoltaïque, éolien, biomasse, infrastructures, rénovation : les alternatives aux énergies fossiles sont multiples. Quelle que soit leur forme, toutes les Énergies Renouvelables (EnR) ont un potentiel commun : faire baisser le bilan carbone pour lutter contre le réchauffement climatique.

Pour Crédit Agricole Normandie-Seine, cela implique de prendre part à des initiatives d'envergure régionale comme le Plan Normandie Hydrogène, visant à structurer l'écosystème normand et à valoriser l'utilisation de l'hydrogène, ou encore le Plan de Développement de la Méthanisation en Normandie, qui promeut la méthanisation dans la région.

Crédit Agricole Normandie-Seine accompagne tous types d'initiatives, du projet de méthanisation d'un agriculteur au financement d'un parc d'éoliennes en partenariat avec des collectivités publiques.

Chiffre clé

49 M€

octroyés à l'accompagnement de la transition énergétique pour les professionnels, les agriculteurs, les entreprises et les collectivités publiques

Nos produits d'épargne responsable

L'Investissement Socialement Responsable (ISR) repose sur des fonds d'investissement qui prennent en compte, en plus des critères financiers classiques, des critères sociaux et environnementaux. Dans un contexte de prise de conscience de l'impact de chacun sur l'environnement, les Français sont de plus en plus sensibles aux produits d'investissement utiles et responsables. Naturellement, le contexte sanitaire actuel renforce cette attraction. Cet attrait se constate avec les encours ISR en progression de 49 %, en 2020.



Cette belle dynamique traduit la volonté de Crédit Agricole Normandie-Seine de promouvoir des produits d'épargne utiles aux Haut-Normands et au territoire. Pour cela, les conseillers de Crédit Agricole Normandie-Seine sont proactifs et peuvent proposer un fonds ISR dans chaque souscription à une assurance-vie. Cette proposition offre à nos clients la possibilité de diversifier leur épargne, en la rendant utile à long terme

En 2020, l'entreprise a aussi complété son offre d'Investissement Responsable en proposant de nouveaux fonds thématiques permettant d'investir dans des fonds luttant pour l'éducation ou contre la faim dans le monde.

Chiffre clé

236 M€

d'encours ISR en 2020
(progression de 49 %)

Nos épargnants ont du cœur



En 2016, le Livret Développement Durable est devenu le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS). Cette évolution permet ainsi aux détenteurs de LDDS de réaliser un ou des dons à des structures de l'économie sociale et solidaire. En 2020, les clients de Crédit Agricole Normandie-Seine ont ainsi pu réaliser des dons à 12 organismes œuvrant sur le territoire haut-normand.

Faire face à des circonstances exceptionnelles

Permettre aux commerçants de maintenir leur chiffre d'affaires

Les commerçants de proximité sont sévèrement impactés par la crise sanitaire. Acteur indispensable de l'économie locale, Crédit Agricole Normandie-Seine a souhaité compléter ses offres et ses services avec des solutions de digitalisation pour favoriser la vente en ligne.



Pour leur permettre de maintenir leur activité durant la crise et, plus largement, pour les aider à s'adapter aux nouveaux modes de consommation, l'entreprise facilite la digitalisation de ses clients commerçants en leur proposant :

- ⊙ De développer le click and collect ou la vente en ligne avec livraison en créant leur site marchand via le pack e-commerce.
- ⊙ De s'équiper en moyens d'encaissement à distance (paiement par lien) ou en mobilité (mini-lecteur de carte bancaire connecté à un smartphone).

Soutenir son territoire et ses habitants

Depuis le début de la crise sanitaire, Crédit Agricole Normandie-Seine s'est engagé à soutenir son territoire et ses habitants. Face à l'urgence de la situation, l'entreprise a déployé des mesures de trésorerie et des reports d'échéances pour permettre aux clients entrepreneurs de traverser cette période et de mieux appréhender l'après Covid-19.

Pour les clients professionnels et entreprises, localement cela se traduit par 410 M€ de Prêts Garantis par l'État débloqués ainsi que 11 000 reports de mensualités de crédits pour un total d'échéances reportées représentant 80 M€. En complément, Crédit Agricole Normandie-Seine a permis à 1 300 clients professionnels et agriculteurs, assurés pour perte d'exploitation, de bénéficier d'un geste solidaire d'un montant global de 6,7 M€.

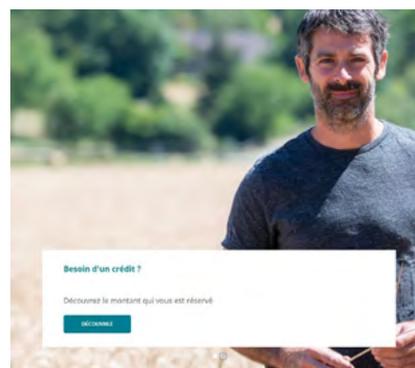
Soutenir son territoire, c'est aussi soutenir son tissu associatif. Dans cette logique, l'entreprise a versé près d'1 M€ à des actions portées par des associations de l'Eure et de la Seine-Maritime.

Au-delà des mesures financières, c'est aussi un accompagnement humain que l'entreprise a souhaité assurer. Cela se traduit par une proactivité relationnelle via des appels de courtoisie ou une organisation interne simplifiée avec davantage de délégation pour les collaborateurs agissant en proximité. C'est aussi une adaptation de ses services pour permettre aux clients bénéficiaires de prestations sociales de pouvoir retirer leur argent.

#COVID19 #MO



Avec des solutions sur-mesure



Au-delà des mesures phares mises en place dans le cadre de la Covid-19, Crédit Agricole Normandie-Seine souhaite aussi faciliter la vie des professionnels et des agriculteurs au travers de diverses solutions de trésorerie.

Avec le Prêt express pro/agri, les clients sont autonomes à 100 % dans leur souscription. Grâce à l'accord immédiat, le prêt est débloqué en 48h à compter de la réception des contrats signés.

MOBILISATION



L'offre Cash In Time est la nouvelle offre d'affacturage destinée à accompagner les clients professionnels dans la gestion de leur poste client. Les clients peuvent céder leurs factures en ligne avec un paiement en moins de 24h.

Enfin, les clients professionnels qui le souhaitent peuvent souscrire un prêt à court terme de trésorerie afin de faire face à un besoin ponctuel.

Chiffre
clé

1,7 M€

de factures réglées
avec Cash in Time en 2020

Accompagner les transitions personnelles et les moments de vie

Avec les jeunes,
pour les aider à bien démarrer

À l'entrée dans la vie active

S'il existe bien une transition qui mérite toute notre attention, c'est celle de l'entrée dans la vie active.

Période pleine de doutes et de stress pour un jeune diplômé, l'entrée dans la vie active peut être éprouvante. Depuis septembre 2017, Crédit Agricole Normandie-Seine et WIZBII collaborent pour permettre à des jeunes de développer leur employabilité et d'accéder à l'emploi.

Malgré un contexte ne favorisant pas les événements en présentiel, les deux acteurs ont souhaité maintenir les job datings organisés conjointement sur l'année 2020. COVID-19 oblige, c'est en 100 % digital que les jeunes ont pu rencontrer « virtuellement » les recruteurs. Les deux derniers e-job datings tenus ont permis de recruter près de 20 candidats.

WIZBII

À travers le monde



Partir à l'aventure, aller à la rencontre de l'autre et découvrir de nouvelles cultures sont une chance pour beaucoup de jeunes. Pour leur permettre de découvrir le monde en toute tranquillité, Crédit Agricole Normandie-Seine déploie l'offre Globe Trotter. Celle-ci leur permet de bénéficier d'une carte de paiement internationale Mastercard, des frais de paiements et retraits par carte à l'étranger compris et d'un accès à un conseiller en agence et à toute la banque.

Que ce soit pour des vacances, un stage ou une année de césure, Globe Trotter est une solution globale qui accompagne les jeunes dans tous leurs projets de vie.



Aux côtés des particuliers,
dans tous les moments de vie

Réussir son projet de A à Z

Il n'y a pas d'âge
pour devenir propriétaire



Pour accompagner les clients désireux de devenir propriétaire pour la première fois d'une résidence principale, Crédit Agricole Normandie-Seine a déployé une nouvelle offre destinée à soutenir les primo-accédants dans la réalisation de leur projet immobilier. Ainsi pour les emprunteurs ne bénéficiant pas du prêt à taux zéro accordé par l'État, un prêt de 20 000 € à 0 % sur 15 ans a été mis en place pour compléter le financement de leur projet.

En parallèle, l'entreprise propose une enveloppe « travaux-déco » à tous les acquéreurs pour anticiper toutes les dépenses liées à leur emménagement.

Chiffre clé

2324

clients ont bénéficié de
l'offre Primo-Accédant

Avec Square Habitat



Si 2020 a ralenti l'économie, elle n'a pas éprouvé le dynamisme de Square Habitat, la filiale immobilière de Crédit Agricole Normandie-Seine. Et pour cause, des évolutions technologiques sans précédent ont été initiées par Square Habitat. Ces dernières ont permis à la centaine de collaborateurs d'être proactifs et de maintenir le contact client. Signature et lettre recommandée électroniques, entretiens en visio-conférence, visite virtuelle des biens à 360°, la filiale de Normandie-Seine a su allier le 100 % humain et le 100 % digital pour répondre toujours mieux aux attentes clients.

En quelques chiffres, Square Habitat, ce sont 9 500 lots gérés en syndic, 1 110 locations, 265 transactions dans l'ancien et 150 ventes en immobilier de placement neuf.

Aux côtés des plus fragiles

Les aider à passer les caps difficiles



En cas de difficultés d'ordre économique, Crédit Agricole Normandie-Seine aide ses clients à passer ce cap difficile grâce à l'offre « Budget Protégé ». Celle-ci permet à toute personne en situation de fragilité financière de disposer des services bancaires indispensables, notamment d'une carte de paiement à autorisation systématique, avec des frais de dysfonctionnement plafonnés et un prix réglementé.

Au-delà, Crédit Agricole Normandie-Seine détecte les signaux faibles en identifiant les clients pour lesquels la situation économique se dégrade. Ainsi avant même qu'une situation ne devienne délicate, le conseiller et le client définissent ensemble les solutions les plus adaptées pour inverser la tendance.

Chiffre
clé**1 865**clients bénéficiaires de
l'offre « Budget Protégé »

Favoriser l'inclusion bancaire



Il existe des moments de vie où tout un chacun peut rencontrer des difficultés d'ordre économique, rendant difficile l'accès aux services bancaires. Face à cette situation et en tant qu'acteur mutualiste, Crédit Agricole Normandie-Seine s'attache à favoriser l'inclusion bancaire par différents moyens.

D'abord, l'entreprise propose aux clients dont le compte est en situation de déséquilibre pendant une longue période le dispositif facultatif de l'ouverture de crédit dégressive. Cette solution permet à chaque client de rééquilibrer progressivement sa situation économique.

En parallèle, le dispositif Passerelle est un programme d'accompagnement humain, social, budgétaire et financier qui accompagne gratuitement des clients dont la situation économique et sociale est particulièrement difficile.

3 MISSIONS DE PASSERELLE

**ACCOMPAGNER
DES PERSONNES
FRAGILISÉES**
à la suite d'un événement de vie

**826**personnes accompagnées
depuis la création
du Dispositif Passerelle

**ACCOMPAGNER
LES PROJETS SOCIO-ÉCONOMIQUES**
(via le microcrédit personnel)

**45 576 €**d'encours
de microcrédits personnels
de Passerelle

**ŒUVRER
EN FAVEUR
DE LA PRÉVENTION**

Sensibiliser les jeunes
à la gestion budgétaire

Être aux côtés des seniors

En 2019, près de 13,4 millions de personnes résidant en France ont 65 ans ou plus, soit 20 % de la population. Face à ce constat, Crédit Agricole Normandie-Seine souhaite construire tout un écosystème au service du « Bien Vieillir ».

Tout au long de l'année, l'entreprise s'est mobilisée pour répondre aux besoins des seniors. La retraite par exemple est une étape importante et elle se prépare. C'est pourquoi Crédit Agricole Normandie-Seine est proactif en la matière et propose d'accompagner ses clients dans la constitution d'un capital retraite, dans leur protection et celle de leur proche.

**Remise de tablettes
aux résidents d'un EHPAD**



L'entreprise s'est aussi associée à la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement afin d'équiper en matériel nécessaire à leur activité le personnel soignant des EHPAD et des réseaux d'établissements médicaux. En complément, des actions destinées aux résidents et aux patients ont aussi été réalisées comme la remise de plusieurs tablettes aux résidents d'EHPAD pour leur permettre de conserver le lien avec leurs proches pendant les confinements.

Chiffres
clés**+ de 4 500**

soignants soutenus

+ de 17 000personnes âgées
bénéficiaires

Constituer, protéger et transmettre son patrimoine



Constituer son patrimoine dès le premier euro, c'est la promesse de Crédit Agricole Normandie-Seine avec « Trajectoires Patrimoine ». Grâce à sa démarche patrimoniale, l'entreprise accompagne chaque client dans la durée de façon globale et personnalisée sur la constitution, l'optimisation et la protection de son patrimoine.

Aux côtés de son conseiller, le client est co-créateur de sa démarche patrimoniale au travers d'une approche interactive et pédagogique sur tablette.

En 2020, plus de 12 000 clients ont réalisé la démarche avec un excellent retour d'expérience en matière de conseil.

Nos clients ont apprécié notamment l'accompagnement pendant les épisodes de crise sanitaire et ce dans un contexte de marchés financiers très volatils. Le lancement de nouvelles offres tels que le Plan Épargne Retraite et l'accès à une gamme très large et diversifiée de fonds a permis de compléter notre accompagnement. Nos clients ont d'ailleurs pu exprimer leur satisfaction en attribuant une note de 4,71/5 suite à un entretien « Trajectoires Patrimoine ».

Chiffre
clé

12 000

rendez-vous Trajectoires
Patrimoine réalisés

Lors de la disparition d'un proche



La perte d'un être cher est une étape difficile. Pour les aider à se concentrer sur l'essentiel, Crédit Agricole Normandie-Seine a élaboré un dispositif d'accompagnement global et complet à destination des héritiers. Dès la déclaration de décès, la prise en charge est initiée. Une équipe d'experts accompagne le client jusqu'à la résolution de la succession.

Pour simplifier les démarches des héritiers, Crédit Agricole Normandie-Seine peut aussi les mettre en relation avec les interlocuteurs indispensables : notaires, pompes funèbres ou encore centre des impôts afin de permettre une clôture de la succession dans les meilleurs délais.

En complément, l'entreprise met également tout un espace digitalisé au service des clients endeuillés afin de simplifier et de fluidifier leur démarche.

Chiffre
clé

6 000

règlements de successions
accompagnés en 2020

LE CRÉDIT AGRICOLE
POUR VOUS ACCOMPAGNER ET

COLE SE MOBILISE ET POUR SOUTENIR L'ÉCONOMIE



Protéger contre tous les aléas

Crédit Agricole Normandie-Seine accompagne près d'un client particulier sur trois pour la protection de leurs biens, de leurs proches ou de leur santé et près d'un client professionnel sur quatre et un agriculteur sur deux pour la protection de leur outil de travail ou la protection de leurs revenus.

Dans un monde plus instable, nos clients font face à de nouveaux risques (climatiques, cyberattaque, perte d'emploi), situation accentuée en 2020 avec la Covid-19. Dans ce contexte, Crédit Agricole Normandie-Seine a mis en place des mesures spécifiques de reports d'échéances d'assurances pour l'ensemble de ses clients en situation de fragilité et l'extension de garanties pour les professionnels de santé du territoire. Également au titre de son engagement au service du territoire, Crédit Agricole Normandie-Seine a largement contribué au versement d'un geste inédit, au profit de nos clients professionnels ou agriculteurs titulaires d'une couverture sur la perte d'exploitation.

Crédit Agricole Normandie-Seine innove également avec la mise en place en juillet 2020 d'un service d'alertes météo par SMS prévenant nos assurés d'un épisode climatique (canicule, tempête, neige, etc.) pour en prévenir les risques.

Enfin, nos clients sont au cœur des attentions en cas de sinistre : 93 % des clients sinistrés se déclarent satisfaits de la réactivité et de l'accompagnement reçu.

Geste assurantiel

En avril 2020, le Groupe Crédit Agricole a décidé de la mise en œuvre d'un dispositif de soutien inédit de près de 200 M€, pour tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation. Ce geste concerne pour Crédit Agricole Normandie-Seine près de 1 300 clients professionnels et agriculteurs pour un montant total versé de 6,70 M€. Chaque bénéficiaire a ainsi pu toucher en mai 2020 un versement compris entre 1 500 € et 10 000 €.

Chiffre
clé

54 000

contrats d'assurance et de prévoyance
réalisés en 2020 (progression
moyenne annuelle de +3 %
depuis 2016)

Chiffre
clé

6,7 M€

de geste assurantiel solidaire de soutien
versé directement à plus de 1 300 clients
professionnels ou agriculteurs titulaires
d'une couverture sur la perte
d'exploitation

Rejoindre Crédit Agricole Normandie-Seine, c'est faire le choix d'une aventure différente

Rejoindre Crédit Agricole Normandie-Seine c'est avant tout rejoindre une communauté de femmes et d'hommes animés par de mêmes valeurs. C'est faire le pari de vivre une aventure différente au service du territoire et de ses habitants. Preuve du succès de ce modèle différenciant, Crédit Agricole Normandie-Seine parvient à fédérer autour de lui toujours plus de clients et de sociétaires.

Être sociétaire, c'est être plus qu'un client

Un modèle coopératif différent et utile à son territoire

En tant que banque coopérative, Crédit Agricole Normandie-Seine est détenue, au travers de ses 71 Caisses locales, par ses sociétaires. Ceux-ci sont devenus copropriétaires de leur banque en faisant l'acquisition de parts sociales. Grâce à ce modèle, Crédit Agricole Normandie-Seine appartient à ses sociétaires et non à des investisseurs extérieurs.

Un acteur mutualiste est naturellement engagé au service de son territoire et de ses habitants, mettant l'accent sur le partage, la coconstruction et l'importance accordée au long terme, le profit étant un moyen et non pas une fin en soi.

Chiffre clé

233 690

sociétaires (+7,4 % sur un an)

LES 7 PRINCIPES DE LA BANQUE COOPÉRATIVE



Un modèle centré sur le service rendu à ses membres, à ses territoires et à un secteur



Le lien marqué à un territoire



La recherche d'une rentabilité plus sûre, plus saine et plus sage



La finalité d'utilité centrée sur le service apportée aux sociétaires et aux clients



La gouvernance co-assumée par les représentants des sociétaires



Privilégier l'entreprise, conforter les fonds propres au service de la solidarité, de l'investissement et de la compétitivité



Des salariés associés

Nos convictions

Un mutualisme affirmé, levier puissant de conquête et de cohésion

Des valeurs communes de proximité, de responsabilité et de solidarité

Proximité, responsabilité et solidarité sont les valeurs mutualistes, nées de l'entraide du Crédit Agricole. Particulièrement adaptées aux défis sociétaux contemporains, elles sont à l'origine de la solidité et de la résilience d'un modèle coopératif. Pourquoi ? Car elles placent l'humain à l'origine des actions du Groupe et au cœur de son projet. Perpétuées depuis près de cinq générations de salariés et de sociétaires, elles sont le socle tacite d'un projet collectif qui se poursuit tout en s'adaptant aux évolutions sociétales.

Cet engagement se traduit par plusieurs centaines d'actions locales portées chaque année au bénéfice d'associations du territoire haut-normand qui œuvrent pour l'intérêt collectif.

Chiffre clé

1,5 M€

reversés dans le cadre de partenariats et d'actions de mécénat

LES 6 ENGAGEMENTS SOCIÉTAIRES



Votre avis pris en compte



Un droit de vote



Des rencontres privilégiées avec les dirigeants de la banque



Une meilleure connaissance de la banque



Des produits et services réservés



Des informations sur nos actions locales

Lors des assemblées générales des Caisses locales

Grâce aux newsletters dédiées

Nombre d'utilisateurs cartes sociétaires

Les semaines du sociétariat*

*Initiatives prises par chaque Caisse locale et les corners mutualistes qui recensent les dernières actions soutenues par la Caisse locale

Droits et avantages du sociétaire

En tant que copropriétaires de leur banque, les sociétaires disposent d'un certain nombre de droits et d'avantages. Des droits qu'ils peuvent exercer lors des Assemblées Générales, qui rassemblent chaque année les sociétaires des Caisses Locales. Elles sont le temps fort de la vie coopérative de Crédit Agricole Normandie-Seine. Elles permettent aux sociétaires de voter les résolutions mais aussi d'élire leurs représentants, ces derniers étant nommés administrateurs.

Ce temps d'échange que constituent les Assemblées Générales permet aussi aux sociétaires de découvrir l'activité de leur Caisse Locale et les actions qu'ils contribuent à soutenir via l'utilisation de leur carte sociétaire. À chaque opération réalisée, Crédit Agricole Normandie-Seine abonde de 1 centime d'euro un fonds destiné à soutenir des initiatives régionales, dont la répartition est votée en Assemblée Générale de Caisse Locale. C'est également l'occasion pour les sociétaires d'échanger avec leurs administrateurs, les dirigeants de leur banque et de rencontrer des associations et acteurs locaux.

Naturellement, les sociétaires disposent d'offres et services réservés et solidaires : la carte et le livret sociétaires en sont un exemple. Ainsi, à chaque fois qu'un sociétaire utilise sa carte, sa Caisse Régionale abonde un fonds dédié au soutien d'associations locales. Quant à l'épargne collectée sur son livret, elle est utilisée pour financer de jeunes entrepreneurs, contribuant ainsi au dynamisme économique local. Enfin, des avantages exclusifs permettent aux sociétaires d'accéder à des sites culturels et de loisir, à tarif préférentiel.

QUI SONT NOS ADMINISTRATEURS ?

Être administrateur, c'est être utile aux clients et au territoire

Modalité d'élection et rôle

Les clients-sociétaires élisent leurs administrateurs de Caisses Locales à l'occasion de leur Assemblée Générale de Caisse Locale. Ils sont élus pour trois ans. Ils siègent au sein du Conseil d'Administration de la Caisse Locale (regroupant plusieurs agences bancaires) et élisent à leur tour leur Président de Caisse Locale. Ces derniers élisent les administrateurs de la Caisse Régionale qui composent le Conseil d'Administration de Crédit Agricole Normandie-Seine. Ainsi, les administrateurs représentent les sociétaires à chaque niveau de l'organisation coopérative.

Leur rôle s'articule autour de plusieurs missions :

- ⊙ Ils sont à l'écoute des sociétaires et des clients dans un souci de qualité du service rendu à la clientèle. Ils sont émetteurs d'idées et occupent un rôle d'intermédiaire entre tous les acteurs de la vie locale et le Crédit Agricole.
- ⊙ Par leurs compétences, leurs connaissances du terrain, ils renforcent l'engagement du Crédit Agricole dans le développement économique du territoire.
- ⊙ Ils participent à la vie locale en étant des partenaires actifs du tissu associatif. Ils s'impliquent dans la détection, la sélection et le soutien des projets de mécénat servant l'intérêt collectif.



47 %
Agriculteurs



23 %
Salariés



15 %
Artisans,
commerçants



8 %
Chefs d'entreprise
PME/PMI



5 %
Professions
libérales



2 %
Retraités

NOTRE MODÈLE EN ACTION



L'association des Sauveteurs en Mer s'est vue remettre la somme de 20000 € suite à la répartition de la dotation sociétaire votée lors des Assemblées Générales de Caisses Locales 2020.

À LA RENCONTRE DE...

Paul Blondel, administrateur de la Caisse Locale de Bosc-Le-Hard

Pourquoi avez-vous voulu devenir administrateur ?

Dans ma famille, nous sommes clients chez Crédit Agricole Normandie-Seine de génération en génération. J'ai même des proches qui y travaillent. Aussi, lorsque le Président de la Caisse Locale de Bosc-le-Hard m'a proposé de devenir administrateur, je me suis dit «pourquoi pas». Tout simplement !

Quelles sont les valeurs nécessaires au rôle d'administrateur ?

Le partage, savoir dialoguer... C'est vraiment une place d'échange entre ce qui se passe au sein de la Caisse Locale et ce qu'on peut retranscrire sur le territoire. Il est aussi important d'expliquer notre rôle.



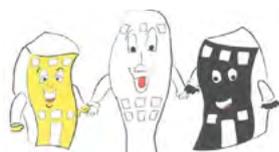
Que vous apporte ce rôle par rapport à Crédit Agricole Normandie-Seine ?

Au niveau personnel, on se sent plus impliqué au sein de la banque. On sait ce qui se passe sur le territoire, au niveau des installations, que ce soit des agriculteurs, des commerçants. Mais aussi des fermetures, des cessions d'exploitations, et des commerçants, avec la Covid il y en a eu. Et puis l'accompagnement qui est

proposé à chacun, de savoir et pouvoir le partager en externe.

Quel est votre plus beau souvenir vécu en tant qu'administrateur ?

Mon élection en février 2020, lors de l'Assemblée générale. Mais aussi le comité des prêts, où on se sent vraiment impliqué. C'est la première mission où on se dit que c'est parti, on est élu !



L'association Fraternité Banlieue pour l'acquisition d'un véhicule de transport pour les jeunes issus de quartiers défavorisés de la Métropole de Rouen. Ce véhicule leur permettra de participer aux sorties et activités organisées par l'association.



Soutien à la **Ressourcerie de Fleury-sur-Andelle** qui donne une **seconde vie aux objets** tout en agissant pour l'**insertion sociale**.



Soutien de **12000€ répartis entre les trois banques alimentaires de notre territoire (Évreux, Rouen, Le Havre)** qui ont vu leurs besoins augmenter du fait de la crise sanitaire.

Programme « **Tous unis pour nos aînés** », un fonds d'urgence constitué par plusieurs entités du Groupe Crédit Agricole, grâce à la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement, pour porter des actions en faveur des aînés. **Objectif : financer les équipements nécessaires au personnel soignant afin d'assurer leur protection, celle de leurs proches et des patients.**

Nos convictions

Des collaborateurs et des élus fiers, épanouis et ambassadeurs de leur entreprise, la banque préférée de ses clients et sociétaires.

Être collaborateur, c'est être au cœur d'une relation clients engagée

Des collaborateurs impliqués dans le présent et l'avenir de l'entreprise

Donner du sens à l'engagement de nos collaborateurs

Si 2020 a été un révélateur de notre utilité, elle a aussi permis à 94 % des collaborateurs de Crédit Agricole Normandie-Seine d'être fiers du rôle joué pendant cette crise sanitaire. Cette implication et cet engagement au service du client guident l'action de Crédit Agricole Normandie-Seine. Consciente que la satisfaction des clients est liée à celle des collaborateurs, l'entreprise s'attache à accorder la même importance à toutes ses parties prenantes dans un souci d'équilibre des attentions.

Ainsi, Crédit Agricole Normandie-Seine s'engage à valoriser l'implication et la prise d'initiative pour rendre chaque collaborateur acteur de sa carrière professionnelle et de la performance collective. Cela suppose de réunir toutes les conditions pour permettre de s'épanouir professionnellement.

Pour cela, Crédit Agricole Normandie-Seine investit dans la qualification et l'évolution professionnelle de ses salariés, avec un budget dédié à la formation huit fois supérieur au seuil minimum légal. Au-delà de cette montée en compétences, l'entreprise donne du sens aux transformations initiées et qui sont rendues nécessaires par les mutations de notre société.

Offrir aux collaborateurs un cadre de travail moderne

En 2020, Crédit Agricole Normandie-Seine a poursuivi la rénovation de ses agences bancaires pour le confort de ses clients et de ses collaborateurs. Cela porte à 96 le nombre d'agences rénovées. Au-delà de fluidifier le parcours clients, elles offrent aux collaborateurs un cadre chaleureux et moderne avec l'intégration d'une démarche environnementale.

7 agences ont été rénovées en 2020

- 📍 Saint-Valery-en-Caux
- 📍 Étrépagne
- 📍 Pacy-sur-Eure
- 📍 Duclair
- 📍 Isneauville
- 📍 Mont-Saint-Aignan/Coquets
- 📍 Le Tréport



Écouter pour agir

Dans un contexte de transformation des habitudes, l'entreprise a déployé un outil d'écoute des collaborateurs : Supermood. Grâce à une enquête globale, Crédit Agricole Normandie-Seine a enregistré un « Superscore » de +9. Celui-ci est calculé en soustrayant le pourcentage de collaborateurs ambassadeurs* avec les non ambassadeurs**. Cet outil permet aussi d'être attentif aux éventuels irritants qui pourraient être remontés par le biais de ce canal d'expression.

Plus que jamais, de nombreux collaborateurs ont tenu à remonter leur fierté et leur satisfaction :

« J'aime travailler au sein du Crédit Agricole ! J'aime mes activités, j'apprécie mon équipe. J'aime l'idée d'apporter ma contribution au fonctionnement de cette importante société. Je porte les valeurs de l'entreprise et j'apprécie ses actions »

« Parce que j'y vis depuis bientôt 38 ans et que c'est ma famille professionnelle et que je suis fière de mon entreprise : de ce qu'elle fait en interne et en externe, de l'image qu'elle dégage de ses actions sociétales »

« Parce que c'est une entreprise qui bouge, a de multiples projets et dans laquelle les personnes sont bienveillantes les unes par rapport aux autres »

* Les ambassadeurs ont donné une note de 9 ou 10 à la question « Quelle est la probabilité que vous recommandiez Crédit Agricole Normandie-Seine comme une entreprise ou il fait bon travailler ? »

** Les non ambassadeurs ont donné une note de 0 à 6

Notre Indice Engagement et Recommandation (IER)



Une de nos ambitions est d'encourager la mobilisation et l'engagement des collaborateurs et des administrateurs.

Pour être à leur écoute, tous les deux ans, une enquête est réalisée les invitant à s'exprimer sur différents sujets. Elle permet d'identifier les leviers d'engagement et les plans d'actions à construire pour améliorer la satisfaction des collaborateurs et des administrateurs.

CE QUE NOS ADMINISTRATEURS NOUS DISENT

- ⊙ *Humanité, bienveillance, sentiment d'appartenance*
- ⊙ *Entreprise dotée d'une vraie stratégie et qui s'y tient avec une capacité à se remettre sans cesse en question, qui lui permet d'être un leader incontesté sur son marché*

Chiffres clés

77 %

C'est l'Indice d'Engagement et Recommandation des collaborateurs en 2020 (+1 par rapport à 2018)

87 %

C'est l'IER des administrateurs en 2020 (+5 % par rapport à 2018)



Soutenir l'emploi et favoriser l'employabilité des jeunes sur le territoire haut-normand est un enjeu pour un acteur mutualiste comme Crédit Agricole Normandie-Seine. Ainsi, face aux difficultés rencontrées par les jeunes dans le cadre de leurs études, l'entreprise a recruté près de 67 étudiants en alternance.

Ressources Humaines :
donner sa chance à tous ceux
qui veulent la saisir

Recruter différemment grâce au
sport avec l'APELS



Recruter différemment, c'est croire que la diversité est un vecteur de performance. Plus encore, c'est être persuadé que son territoire regorge de talents. C'est pour cette raison que Crédit Agricole Normandie-Seine a noué un partenariat avec l'Agence pour l'Éducation par le Sport (APELS). Il s'agit d'une association nationale qui agit en faveur de l'inclusion des jeunes par le sport.

Chiffres clés

67

alternants recrutés

96

stagiaires accueillis en 2020

Les deux entités ont élaboré un programme sur-mesure pour accompagner des jeunes sportifs qui rencontrent des difficultés dans leur parcours professionnel. Formation, remise à niveau et contrat de professionnalisation de 18 mois permettent à ces jeunes de développer leur employabilité et d'accéder à l'emploi dans le secteur bancaire.

Fort du succès de ses deux premières promotions et convaincu de la nécessité d'agir collectivement, Crédit Agricole Normandie-Seine, l'APELS et d'autres acteurs normands sont actuellement mobilisés pour constituer une troisième promotion.

Engagé pour la mixité

Crédit Agricole Normandie-Seine est convaincu que la mixité est un véritable levier de performance et d'innovation. C'est pourquoi l'entreprise engage depuis plusieurs années une politique volontariste afin de promouvoir la mixité et plus largement la diversité (et qui intègre l'inclusion sociale et le handicap).

Développer et valoriser la mixité passe dans un premier temps par briser les stéréotypes et les préjugés qui sont nombreux au sein de la société. Pour y parvenir, Crédit Agricole Normandie-Seine fait de la mixité une affaire collective et se positionne en facilitateur pour permettre à tous d'exprimer leur plein potentiel. Depuis 2018, l'entreprise a pris un engagement fort et durable au travers de la signature d'un accord collectif relatif à la mixité et à l'égalité professionnelle, visant à mettre en place des mesures spécifiques en matière d'embauche, de promotion professionnelle, de formation et de rémunération.

Crédit Agricole Normandie-Seine se positionne comme créateur de liens pour promouvoir la mixité. Par exemple en 2019, l'entreprise a créé le club interentreprises « Cultivons la diversité » qui réunit des entreprises du territoire désireuses de partager des bonnes pratiques favorisant la mixité. S'engager en matière de mixité suppose aussi de réunir les conditions pour permettre aux collaborateurs d'articuler leur activité professionnelle et leur vie personnelle et familiale. Pour y parvenir l'entreprise a signé un accord relatif à la parentalité en 2020.



Rencontre entre Léa LASSARAT, Présidente de Femmes & Challenges et Françoise BOSCUS-GALASSO, Directrice Générale Adjointe afin de promouvoir la mixité



Signature de la Charte Cancer@Work en présence d'Anne-Sophie TUSZYNSKI, Présidente de Cancer@Work et Nadine DAGNET, Directrice Marketing, Data, Mutualisme et Communication

Pour aller plus loin et faire bouger les lignes, l'entreprise a noué un solide partenariat avec le réseau Femmes & Challenges. Celui-ci est destiné à accompagner les femmes entrepreneurs ou en responsabilité au sein d'une entreprise. Léa Lassarat, Présidente de Femmes & Challenges, perçoit la mixité comme un gage de performance des entreprises, plus encore, il s'agirait d'un levier de croissance dans l'économie.

Chiffre clé
50,89 %
des cadres sont des femmes

Inclure toujours plus pour lutter contre les préjugés

Que ce soit à l'embauche ou lors d'évolution de parcours, les inégalités peuvent prendre de nombreuses formes et se manifester de différentes manières. Depuis plusieurs années, Crédit Agricole Normandie Seine lutte contre toute forme de discrimination et agit sur les préjugés dans l'entreprise, en menant des actions favorisant l'inclusion, l'égalité des chances et les diversités.

Ainsi, la Mission Handicap de Crédit Agricole Normandie-Seine œuvre au service de la politique de promotion de la diversité mise en place par l'entreprise. Depuis 2006, elle mène une démarche d'emploi volontariste pour faire progresser le taux d'embauche des personnes reconnues handicapées (4,52 % fin 2019) tout en continuant à afficher une meilleure visibilité de la politique menée en matière de handicap.

À différents moments de l'année et notamment à l'occasion de l'action nommée « 10 jours pour changer notre regard sur le handicap » l'entreprise sensibilise à l'acceptation des différences et à l'accompagnement des collaborateurs.

Plus encore, Crédit Agricole Normandie-Seine souhaite aussi accompagner ses collaborateurs à traverser les moments difficiles qu'ils peuvent rencontrer. C'est pourquoi l'entreprise travaille actuellement sur un projet d'envergure pour accompagner les absences longues durées.

Chiffre clé

50/50

Recrutement de 50 % de femmes et 50 % d'hommes en 2020 à compétences égales

Défi

ID Action

#2

DÉFI INNOVATION CONFORMITÉ
COMPLIANCE VALLEY

INNOVONS POUR PROTÉGER NOS CLIENTS ET NOS ACTIVITÉS

DU 12 AU 23 OCTOBRE

Favoriser l'idéation collective

ID ACTION est le dispositif d'idéation collective lancé il y a deux ans par Crédit Agricole Normandie-Seine. Face au succès de sa première édition qui portait sur la Santé et le Bien-Vieillir, Normandie-Seine a souhaité réitérer l'expérience avec cette fois-ci cinq autres Caisses Régionales. Objectif : mobiliser ses collaborateurs sur la thématique « Innover pour protéger nos clients et nos activités ». 34 idées provenant de Crédit Agricole Normandie-Seine ont été collectées.

On retrouve parmi elles, et en haut du podium :

- ⊙ l'E-Roue de la Conformité, qui fait du contact client omnicanal une opportunité de conformité en disposant d'une nouvelle ergonomie,
- ⊙ la Chek-List Conformité clients, simple, professionnelle et permettant la satisfaction client grâce à la transmission électronique des pièces nécessaires à la mise en conformité,
- ⊙ Mon coffre-fort numérique, une offre de centralisation et de protection des données par le biais d'un coffre-fort numérique au service de notre rôle de tiers de confiance auprès de l'ensemble de nos clients.

Nos convictions

L'innovation par tous, pour tous, moteur de développement pérenne

Notre plus belle fierté : la satisfaction de nos clients

Finalement, ce qui guide l'action de Crédit Agricole Normandie-Seine est la satisfaction de ses clients. Pour y parvenir l'entreprise met tout en œuvre pour être le partenaire de confiance dont ses clients ont besoin. Ethique, transparence, loyauté, sécurité sont des valeurs chères aux collaborateurs de Crédit Agricole Normandie-Seine et pivots de la relation client. C'est pourquoi l'entreprise est attentive à assurer la protection des données personnelles de ses clients et s'engage dans la lutte contre la cybercriminalité avec un renforcement constant de la sécurité de ses services en ligne.

Conscient qu'il ne peut y avoir d'excellence relationnelle sans écoute, l'entreprise déploie depuis 2018, un dispositif d'écoute innovant. Celui-ci vise avant tout à s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue de l'expérience clients. Il leur permet ainsi d'exprimer leur avis, leurs questions ou suggestions suite à un entretien avec un conseiller.

En parallèle, l'entreprise mesure son Indice de Recommandation Client qui analyse la propension des clients à recommander leur banque auprès de leur entourage.

Cette année, Crédit Agricole Normandie-Seine est devenu pour la seconde fois, la banque préférée des Haut-Normands sur le segment des particuliers. En parallèle, l'entreprise performe également sur le segment des professionnels, des entreprises, des agriculteurs et des patrimoniaux. De beaux résultats qui récompensent une année de mobilisation exceptionnelle des collaborateurs.

LA RECONNAISSANCE DE NOS CLIENTS SUR TOUS LES MARCHÉS

Banque
préférée
des Haut-
Normands

**IRC
+18**

Professionnels

**IRC
+14**

Banque Privée

**IRC
+25**

Entreprises

**IRC
+35**

Agriculteurs

**IRC
+6**

Chiffres clés

4,52/5

Note de satisfaction
en 2020

L'IRC est l'indice Recommandation Client

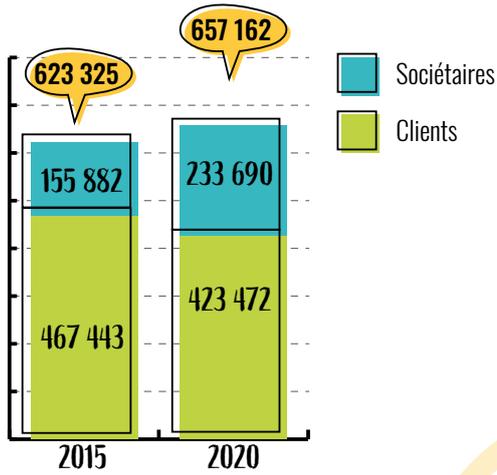
Notre création de valeur : une performance économique, fruit d'une satisfaction client renouvelée

Agir en proximité est à la base même du modèle relationnel de Crédit Agricole Normandie-Seine. C'est pourquoi l'entreprise mène depuis plusieurs années une stratégie de réinvestissement local d'une partie de ses ressources financières. Cette stratégie lui permet de soutenir des projets régionaux qui bénéficient au plus grand nombre et qui répondent aux enjeux propres à son territoire et à ses habitants. C'est en déployant toutes les forces de sa communauté de collaborateurs et d'élus que Crédit Agricole Normandie-Seine parvient à être le partenaire et le créateur de liens utiles à tous.

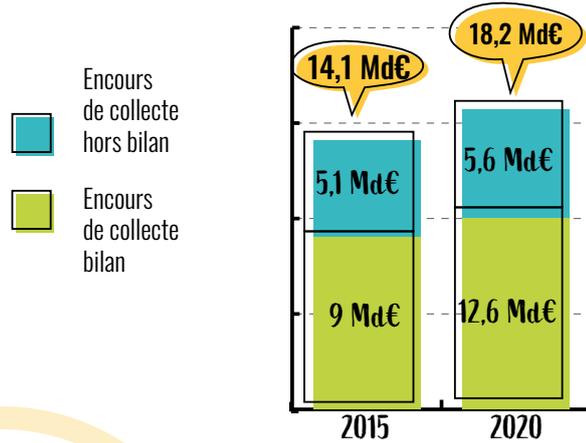
Nos convictions

**Une activité saine et rentable,
gage de solidité et
de capacité à investir**

Notre modèle attire de nouveaux clients et sociétaires

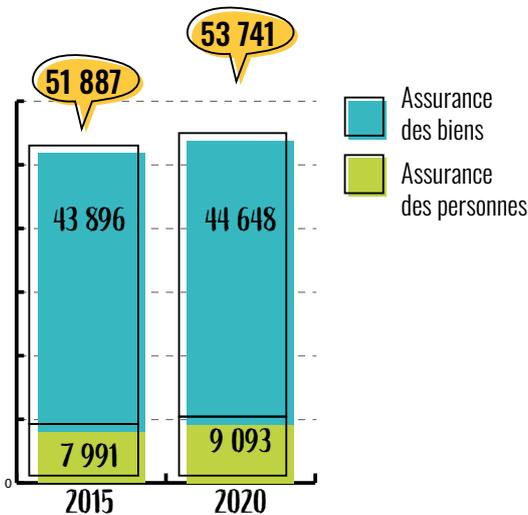


Gage de notre capacité à accompagner les projets de tous nos clients, nos encours d'épargne augmentent

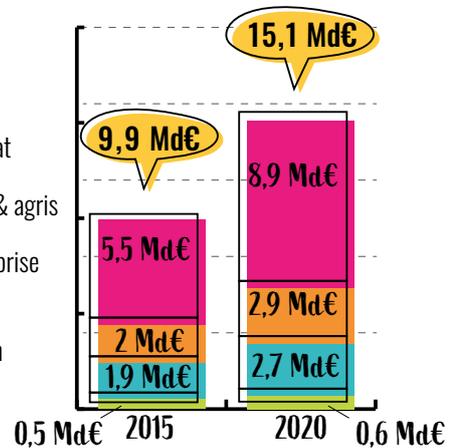


Notre circuit court au service du territoire

Notre activité de protection de nos clients, de leurs proches et de leurs biens se renforce

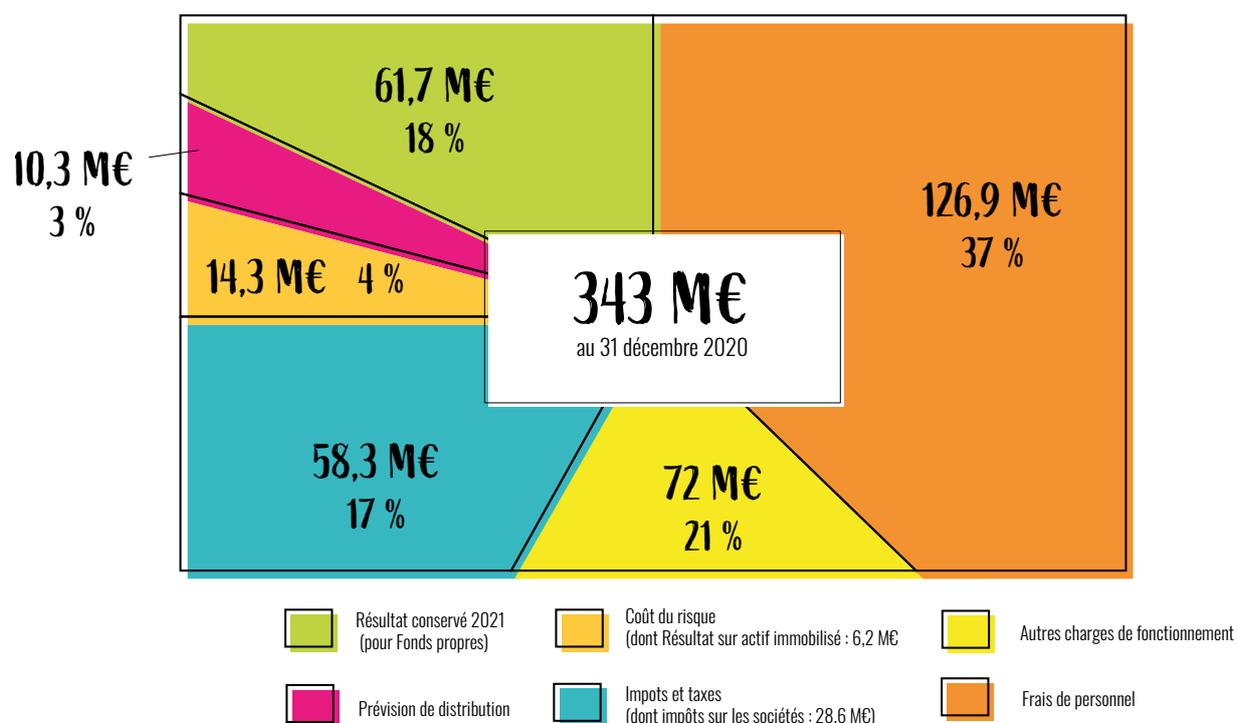


Preuve de notre utilité, le développement de nos encours crédits reflète le développement du territoire



Dans un contexte de crise sanitaire et de taux bas qui demeurent, nous constatons une baisse du résultat net de l'ordre de 21 % par rapport à 2019. 86 % de ce résultat est conservé pour augmenter, via nos fonds propres, notre capacité à prêter à nos clients pour répondre à leurs besoins et accompagner leurs projets.

Produit Net Bancaire

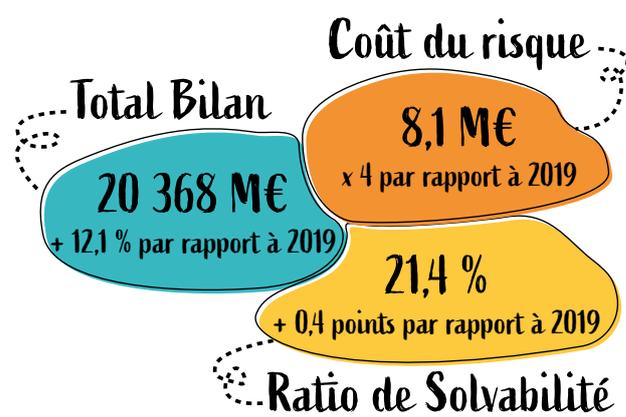
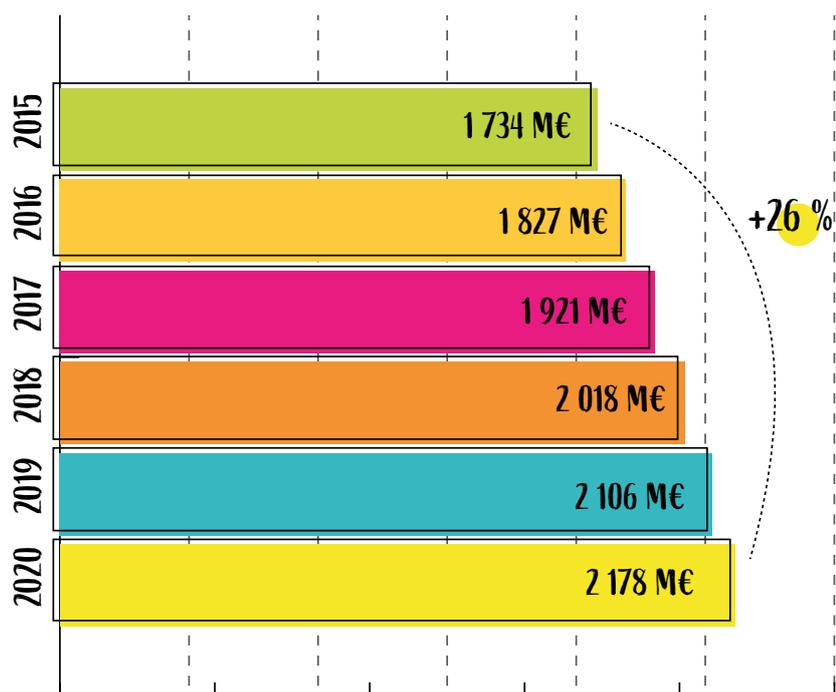


72,2 M€
- 21 % par rapport à 2019

Résultat Net
au 31 décembre 2020

Même si le coût du risque a progressé tout au long de l'année 2020, il reste néanmoins à un niveau encore maîtrisé. La gestion du risque sera un élément déterminant pour le niveau de performance financière future de l'entreprise. Les fondamentaux financiers demeurent solides et permettent d'envisager avec confiance la mise en œuvre des ambitions stratégiques de Crédit Agricole Normandie-Seine.

L'évolution de nos fonds propres





Crédits photo :

Crédit Agricole Normandie-Seine sauf pour : [gettyimages.fr/Westend61](#) (p.10) ; [gettyimages.fr/Cris Canton](#) (p.11) ; [gettyimages.fr/MykytaDolmatov](#) (p.11) ; [gettyimages.fr/SDI Productions](#) (p.22) ; [gettyimages.fr/Carina Köning / EyeEm](#) (p.24) ; [gettyimages.fr/mshch](#) (p.24) ; [gettyimages.fr/Westend61](#) (p.25) ; [gettyimages.fr/Dougal Waters](#) (p.25) ; [gettyimages.fr/Westend61](#) (p.26) ; [gettyimages.fr/Ashley Cooper](#) (p.26) ; [gettyimages.fr/Yaorusheng](#) (p.27) ; [gettyimages.fr/The Good Brigade](#) (p.27) ; [gettyimages.fr/Andresr](#) (p.29) ; [gettyimages.fr/Westend61](#) (p.30) ; [gettyimages.fr/Westend61](#) (p.32) ; [gettyimages.fr/Luis Alvarez](#) (p.33) ; [gettyimages.fr/Solskin](#) (p.39) ; [gettyimages.fr/MuratTaner](#) (p.48) ; [gettyimages.fr/Tashka](#) (p.48) ; [gettyimages.fr/SergiyN](#) (p.48)

Mentions Légales :

Ma Banque : Téléchargement et accès gratuits à l'application Ma banque, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne (service facturé selon le barème tarifaire en vigueur dans votre Caisse régionale).

Pacifica : PACIFICA, compagnie d'assurances dommages régie par le Code des assurances, filiale de Crédit Agricole S.A. – Société anonyme au capital de 398 609 760 € entièrement libéré, dont le siège social est 8-10 Boulevard de Vaugirard, 75724 PARIS Cedex 15 – Inscrite au RCS de Paris sous le n° 352 358 865

Square Habitat : SQUARE HABITAT est une enseigne de la société Normandie-Seine Immobilier, filiale du Crédit Agricole Normandie-Seine, SAS au capital de 4.585.900,00€, dont le siège social est à la Cité de l'Agriculture, Chemin de la Bretèque, 76230 Bois-Guillaume - 501 571 012 RCS ROUEN.

Les Cafés de la Création : Une initiative Crédit Agricole Normandie-Seine

Les Cafés de l'Immobilier : Une initiative Crédit Agricole Normandie-Seine

Les Cafés de la Mobilisation : Une initiative Crédit Agricole Normandie-Seine

J'aime Mon Territoire : Le site [www.jaimemonterritoire-ca.fr](#) est édité par la Fédération Nationale du Crédit Agricole (48 rue de la Boétie 75008 Paris). Accès gratuit, hors coût fournisseur d'accès. La création d'un compte est soumise aux conditions prévues aux conditions générales d'utilisation du site.

J'aime Mon Producteur Local : La plateforme internet [jaimemonproducteur.fr](#) est éditée par NeoK (SAS au capital social de 30.000€, RCS 852 824 713 Paris, sise 50 rue la Boétie, 75008 Paris (France)). NeoK est une start-up de la Fabrique by CA, le start-up studio du Groupe Crédit Agricole. Accès gratuit (hors coût du fournisseur d'accès). La création d'un compte et la publication d'annonces est soumise à conditions.

Youzful : Le site [www.youzful-by-ca.fr](#) est édité par Crédit Agricole E-Immobilier, groupement d'intérêt économique – Siège social : 48, rue La Boétie, 75008 Paris – 790054811 RCS Paris – Intermédiaire en opérations de banque et services de paiement, n° Orias 13006097. Accès gratuit au site, hors coût du fournisseur d'accès.

Job+ : Service destiné aux jeunes (18-30 ans) et aux parents d'enfants mineurs âgés de 16 ou 17 ans, sous réserve de détention d'un compte-courant individuel ou joint.

Agilor : Le financement Agilor est disponible uniquement par l'intermédiaire des vendeurs de matériel agricole agréés Agilor par votre Caisse régionale de Crédit Agricole. L'obtention d'un financement Agilor dépend de l'acceptation définitive de votre dossier par votre Caisse régionale de Crédit Agricole participante, prêteur.

Livret de Développement Durable et Solidaire : Ce contrat est distribué par votre Caisse Régionale de Crédit Agricole Normandie-Seine pour le compte de Crédit Agricole SA, 12 place des Etats-Unis - 92127 Montrouge cedex - 784 608 416 RCS Nanterre, SA au capital de 8 654 066 136 € agréée en tant qu'établissement de crédit.

Up 2 Pay : Up2pay Mobile est une offre monétique soumise à conditions générales et tarifaires, réservée aux professionnels immatriculés en France, sous réserve d'acceptation de votre dossier. L'offre Up2pay Mobile nécessite la signature préalable d'une convention de compte et d'un contrat d'acceptation de paiement de proximité avec votre Caisse régionale pour la gestion des transactions bancaires avec choix de l'option « Up2pay Mobile », ainsi que la signature d'un contrat de fourniture et prestation pour l'équipement en matériel et les prestations liées à Up2pay Mobile avec AVEM. L'utilisation de Up2pay Mobile suppose le téléchargement d'une application sur un smartphone, connectée en mode bluetooth à un lecteur de cartes de paiement. La mise à jour des systèmes d'exploitations proposés par le constructeur de la tablette numérique/Smartphone nécessaire au bon fonctionnement des applications mobiles relève de l'unique responsabilité du client. Fonctionne avec une connexion internet. Les frais de communication et de connexion à Internet sont à votre charge.

Prêts Garantis par l'Etat : Le prêt et la garantie d'État sont soumis à conditions et sont sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier par votre Caisse régionale du Crédit Agricole, prêteur.

Cash In Time : CASH IN TIME est une marque de Crédit Agricole Leasing & Factoring, S.A. au capital de 195 257 220 € - Siège social : 12, place des États-Unis, 92120 Montrouge – 692029457 RCS Nanterre. Crédit Agricole Leasing & Factoring est un établissement de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (Direction des Agréments, des Autorisations et de la Réglementation - 61, rue Taïbout - 75436 Paris Cedex 09) et agréée en qualité de société de courtage d'assurances - N° Orias 0703220.

Globe-Trotter : Offre soumise à conditions et réservée à un usage non professionnel. Consultez le détail des produits et services inclus dans l'offre Globe Trotter, les tarifs en vigueur ainsi que les conditions de souscription sur [www.globetrotter-by-ca.fr](#) (accès gratuit, hors coûts du fournisseur d'accès). L'ouverture définitive de votre compte Globe Trotter ainsi que l'octroi des moyens de paiement sont réalisés sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Caisse régionale. Lorsque votre demande d'ouverture de compte est réalisée à distance sur le site Internet dédié, vous disposez, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier et du Code de la consommation, d'un délai de 14 jours calendaires pour vous rétracter sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Primo-Accédant : UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VÉRIFIEZ VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER. Sous réserve d'étude et d'acceptation définitive de votre dossier par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie-Seine et de votre capacité de remboursement. L'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de dix jours. La réalisation de la vente est subordonnée à l'obtention du prêt. Si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit vous rembourser les sommes versées. Offre en vigueur au 14/05/2020, réservée aux particuliers majeurs primo-accédants (au moins 1 des emprunteurs ne doit pas avoir été propriétaire dans les deux dernières années), non éligibles au prêt à taux zéro. Ce prêt ne peut financer qu'une partie de l'achat immobilier, vous devrez nécessairement le compléter d'un prêt habitat principal de 50 000 € minimum. Pour un prêt immobilier complémentaire d'un montant de 20 000 € décaissé en une seule fois, d'une durée totale de 15 ans, le remboursement s'effectue en 180 mensualités de 111.11 € et une dernière ajustée de 111,31 €. Taux débiteur fixe de 0%. Taux Annuel Effectif Global (TAEG) fixe : 0,78 %, assurance emprunteur obligatoire et frais de dossier compris. Montant total dû de 21 174,00 € dont 0 € d'intérêts, 200 € de frais de dossier, assurance de 774,00 €, frais de garantie de 200,00 €. Le coût standard de l'assurance obligatoire à souscrire est de 4,30 € par mois pour un assuré à 100 % Agé de 35 ans, et s'ajoute à la mensualité du crédit. Soit un Taux Annuel Effectif de l'Assurance (TAEA) de 0.51 %. Le coût de l'assurance peut varier en fonction de votre situation personnelle. Renseignez-vous sur le coût applicable dans votre Caisse Régionale. Une garantie réelle ou personnelle sera demandée pour l'octroi du crédit.

Offre Budget Protégé : Associé au Socle du Compte à Composer, le Module Budget Protégé répond aux exigences de l'article L.312-1-3 alinéa 2 du Code monétaire et financier relatif à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière. Le Compte à Composer suppose la souscription au(x) contrat(s) nécessaire(s) à l'exécution des services choisis. Chacun des produits composant cette offre peut être acheté séparément. Offre soumise à conditions et réservée aux particuliers.



**AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ**



NORMANDIE-SEINE