



Rapport annuel

2010

L'empreinte d'une banque régionale

www.ca-normandie-seine.fr


NORMANDIE-SEINE
BANQUE ET ASSURANCES



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

- 1- Frédéric THOMAS, *Directeur Général*
- 2- Guillaume LEFEBVRE, *Directeur Général Adjoint*
- 3- Gaël AMBLARD, *Directeur des Particuliers et de l'Immobilier*
- 4- Pierre BOUTTIER, *Directeur Bancassurance*
- 5- Guillaume DUCROQUET, *Directeur des Risques*

- 6- Yvan GRANGER, *Directeur Clientèles Professionnelles*
- 7- Pierre-Philippe GUENGANT, *Directeur Commercial*
- 8- Alain LAGIER, *Directeur Ressources Informatiques & Logistique*
- 9- Véronique MARTINEZ, *Directrice Pilotage et Relation Client*
- 10- Philippe POUILLOT, *Directeur Ressources Humaines*



LES MEMBRES DU BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Philippe LETHROSNE, *Président*
 Pascal LHEUREUX, *1^{er} Vice-Président*
 Françoise TOPSENT, *2^{ème} Vice-Présidente*
 Catherine LILLINI, *3^{ème} Vice-Présidente*

Denis CALLENS
 François DELACROIX
 Michel DELIVET
 Léon LEVASSEUR

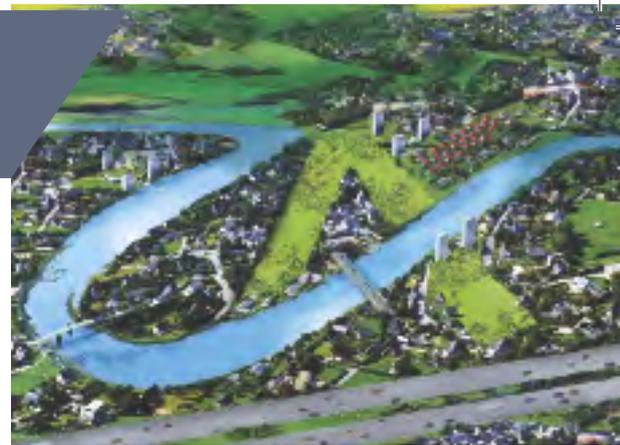
ADMINISTRATEURS

Jean-Pierre AVRIL
 Charles BAFFARD
 Régis CAVILLON
 Dominique DAVID

Pierre DAVOUST
 Noël DUFOUR
 Alain GUESDON
 Danielle JADART

Jean-Claude LEFEBVRE
 Jean-Marc LEROY
 Dominique MARIE
 Catherine DE WITASSE THEZY

2010 – Une année paradoxale, mais pleine de promesses



Paradoxale, car dans un contexte économique et social qui reste difficile, la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie-Seine a néanmoins connu une forte activité et une progression de ses principaux paramètres financiers.

Forte progression de l'activité, tournée vers le territoire.

CRNS a consolidé ses positions de leader en Haute-Normandie, conséquence d'un soutien appuyé aux acteurs économiques locaux (encours crédits + 6,7 %). Il faut y voir à la fois une volonté de développement et un engagement solidaire aux côtés de l'économie régionale. Cette évolution des crédits (nettement supérieure à la moyenne nationale de 4 %) est vérifiée pour tous les secteurs : habitat, PME, Professionnels, Agriculture, Collectivités locales. Le métier de « prêteur » au territoire se double d'un engagement d'investisseur : 13,5 M€ ont été apportés à des sociétés de capital d'investissement régional dont Normandie-Seine est actionnaire et ce sont 44 M€ de capitaux et de crédits qui ont été investis dans la plateforme multimodale du Havre.

Efficacité économique mais priorité à l'écoute de nos sociétaires et clients.

La crise financière et économique a fortement ébranlé la confiance des clients vis-à-vis de leur banque, quelle que soit sa responsabilité réelle. Nous sommes conscients de cette situation et avons agi dans plusieurs directions. Tout d'abord, mieux connaître les avis de nos clients en lançant régulièrement des enquêtes. C'est aussi respecter l'équilibre de la relations client / banque avec une attention particulière donnée à la qualité et l'objectivité du conseil.

Concrètement, les méthodes de conseil ont été revues et des formations importantes ont été engagées dès 2010, centrées sur la loyauté et l'indépendance du conseil.

Parallèlement, les processus de recueil et de traitement des réclamations de nos clients ont été totalement revisités.

Banque coopérative et mutualiste, une responsabilité particulière. Responsabilité économique tout d'abord, avec un soutien attentif au financement de l'économie et, plus particulièrement, une politique active au soutien à la création et à la transmission d'entreprises.

Responsabilité sociale ensuite avec le déploiement de nos initiatives et de nos partenariats engagés en 2009 dans le domaine de la micro finance afin de rendre les crédits accessibles à tous pour rebondir socialement ou créer son entreprise.

C'est aussi le déploiement opérationnel de « Passerelle » pour identifier et accompagner les clients fragilisés par les accidents de la vie qui ont besoin d'un coup de pouce pour s'en sortir.

C'est en outre la solidarité au quotidien des Caisses Locales qui, grâce à leurs actions, permettent à de nombreux projets locaux, sociaux, culturels, économiques et environnementaux d'aboutir.

En conclusion, ces actions multiples répondent à une volonté de servir notre Région en toute autonomie et responsabilité. Autonomie, car notre banque, associée à un groupe coopératif, est indépendante. Ses administrateurs et dirigeants sont nommés et élus par les sociétaires ou leurs représentants.

Responsabilité car les Administrateurs, en tant qu'élus par les sociétaires, sont eux-mêmes des représentants de l'économie et de la société régionale. Par ailleurs, les décisions en matière de crédit sont prises localement et financées par l'épargne de nos clients.

En 2011, notre objectif est d'aller plus loin encore pour renforcer notre utilité au territoire, financer les projets de tous, offrir des solutions d'épargne dans le cadre d'une politique tarifaire modérée et transparente, en restant attentifs aux situations économiques et humaines difficiles.

Philippe LETHROSNE
Président

Frédéric THOMAS
Directeur Général



ENGAGÉE

"Normandie-Seine : des femmes et des hommes engagés dans le développement économique du territoire, avec près de 2 milliards d'euros de crédits octroyés en 2010. Engagés également dans la création, le développement et la transmission des entreprises de la région. Engagés enfin dans la mise en œuvre de solutions innovantes mutualisant l'ensemble des compétences du Groupe Crédit Agricole".

Yvan Granger, Directeur des Clientèles Professionnelles

+ 1/3

de réalisations
de crédit habitat / 2009

x 2,5

des réalisations de crédits
aux collectivités en 5 ans

Un engagement pour toute la région



Cette valeur conduit notre action au quotidien

Dans un contexte d'incertitude économique, la Caisse Régionale de Normandie-Seine a démontré en 2010 son engagement auprès de l'économie régionale en prolongeant un accompagnement financier inscrit dans la durée.

2010 aura été marquée par le **soutien apporté aux entreprises de la région** : financements en hausse, fluidité de nos services auprès des artisans commerçants par l'amélioration de nos process, et accompagnement tout au long de la vie de l'entreprise* (signature de partenariats avec les 4 Plates-Formes d'Initiative Locale, le

réseau Entreprendre, et renforcement des structures de capital investissement). Ces efforts trouvent leur illustration dans une faible sollicitation du médiateur du crédit.

Pour **soutenir la filière agricole** affectée par la forte volatilité des prix et la crise laitière, Normandie-Seine a anticipé dès 2009 le plan de soutien exceptionnel à l'agriculture,

octroyant ainsi plus de 1.400 prêts de trésorerie. Parallèlement, les expertises fortes dans la transmission-reprise d'exploitations, le financement de machines agricoles ou encore l'installation de fermes photovoltaïques ont permis de conforter notre position de premier partenaire financier de l'agriculture*.

Dans l'habitat, notre réseau de spécialistes dédiés a permis d'accroître nos financements en conjuguant qualité du conseil client, maîtrise de l'ensemble des techniques de financement et performance économique, tant pour les particuliers, les investisseurs que les acteurs du logement social.

Enfin, malgré un contexte de fortes incertitudes budgétaires liées à la suppression de la taxe professionnelle, nous avons renforcé notre statut de **partenaire incontournable des Collectivités** en étendant nos financements.



+ 30 %

d'encours de crédit au secteur du logement social

+ 50 %

d'éco prêts à taux zéro

+ 16 %

de réalisations de crédits MLT aux clientèles professionnelles

*Retrouvez tous les détails sur ces sujets sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr/engagee/, et encore plus d'informations concernant Normandie-Seine sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr



SOLIDAIRE

"Né de l'association d'agriculteurs solidaires, le Crédit Agricole perpétue cette valeur de solidarité par fidélité à ses racines : solidarité avec ses clients, en étant le banquier des bons et des mauvais moments, solidarité avec les hommes et les femmes de notre région, en favorisant leur intégration dans le monde de l'entreprise, et en animant une politique volontariste en faveur de la diversité et du handicap".

Philippe Pouillot, Directeur des Ressources Humaines

x 3

du taux d'emploi de travailleurs handicapés en 4 ans

18 190 €

versés dans le cadre du partenariat avec Handisup

63 %

des promotions internes concernent des femmes en 2010

La solidarité au cœur de notre action



Le bateau adapté aux publics handicapés de Norm Handi Mer

Une solidarité de tous les moments avec les hauts normands

2010 aura été l'année du déploiement du micro crédit, du lancement du dispositif Passerelle, mais aussi du partenariat avec Handisup.

Nous avons étendu notre dispositif de **micro crédit** et lancé le **dispositif Passerelle*** en faveur de nos clients affectés par un accident de la vie.



Maria Nowak, présidente de l'Adie, lors de la signature de la convention de micro crédit

Reposant tous deux sur un accompagnement de proximité et l'implication de notre réseau mutualiste, ils mobilisent nos retraités bénévoles et des associations régionales spécialisées. Ils permettent pour le micro crédit de financer un

projet personnel ou le lancement d'une entreprise, et pour le dispositif Passerelle d'activer des leviers bancaires, sociaux, et associatifs nécessaires au rétablissement de la situation financière de ces clients.

La signature de la «Charte de la diversité» officialise une politique menée en interne depuis plusieurs années en faveur de la diversité et du pluralisme.



Action de sensibilisation au handicap menée auprès des collaborateurs de la Caisse Régionale

Cette politique s'appuie notamment sur la sensibilisation à ces thématiques des gestionnaires RH et des managers procédant aux recrutements. Associant l'entreprise et ses managers, cet engagement à appliquer et promouvoir les valeurs de solidarité va de pair avec notre **politique volontariste en faveur des personnes handicapées** : reconnaissance en interne du handicap et adaptation des postes de travail, recours aux prestations d'entreprises adaptées, soutien à l'association Norm Handi Mer* et partenariat avec Handisup*. Enfin, ce dispositif fut complété par la formation de 80 managers sur le handicap. En outre, nous avons développé nos échanges avec le monde de l'éducation pour **favoriser l'intégration professionnelle de la jeunesse** haut normande.

*Retrouvez tous les détails sur ces sujets sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr/solidaire/, et encore plus d'informations concernant Normandie-Seine sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr



PROCHE DE VOUS

"Satisfaire nos clients dans tous nos métiers est l'objet de tous nos efforts. Efforts d'imagination en construisant une banque accessible, pratique, et adaptée aux besoins de nos clients. Efforts d'organisation pour proposer sur tout le territoire des solutions de qualité, personnalisées, et aux horaires les plus larges. Efforts d'écoute en mesurant régulièrement la satisfaction de nos clients et en se dotant d'un outil améliorant le traitement des réclamations".

Pierre-Philippe Guengant, Directeur Commercial

Une relation centrée sur nos clients



Une disponibilité renforcée de notre expertise et de nos services

En 2010, nous avons consolidé l'organisation de nos 5 réseaux d'expertise, développé la banque à distance et amélioré notre traitement des réclamations.

En complément du réseau d'agences de proximité, nous avons enrichi notre offre à distance* : de nouveaux services sur nos plateformes téléphoniques d'Evreux et de Bois-Guillaume, un site Internet proposant davantage de fonctionnalités (demandes de crédits immobiliers en ligne, versements sur contrats d'assurance-vie, consultation



Proches de vous, les téléconseillers de nos deux plates-formes téléphoniques sont joignables 70 heures par semaines

des contrats d'assurance...) ou encore l'application mobile *Mon Budget*.

Nous avons également consolidé l'organisation de nos 5 réseaux d'expertise* et développé les synergies croisées pour apporter des réponses adaptées et utiles à nos clients. 4 Centres d'Affaires sont ouverts aux entreprises et collectivités, 12 pôles pro/agri accueillent les professionnels et les agriculteurs, et 3 Banques Privées conseillent la clientèle haut de gamme. En outre, dans l'habitat, notre filiale Square Habitat, le plus vaste réseau d'agences immobilières de la région accompagne les accédants dans leurs recherches et notre réseau de spécialistes en financement immobilier contribue à concrétiser l'un des principaux projets de leur vie.

Etre « proche de vous », c'est aussi se tenir à l'écoute, être compétent, loyal dans nos relations, et s'améliorer perpétuellement. Pour cela nous investissons massivement dans la **formation continue** et sommes engagés dans **une démarche d'amélioration constante** de la qualité.

3 x plus

d'utilisateurs de ca-mobile.com

5 x plus

d'investissement dans la formation que l'obligation légale

331 630

appels traités sur les plates-formes téléphoniques

185 000

clients utilisent notre site Internet

400 000

entretiens conseil réalisés en agence en 2010

*Retrouvez tous les détails sur ces sujets sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr/proche/, et encore plus d'informations concernant Normandie-Seine sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr



COOPÉRATIVE

"Depuis un siècle déjà, le Crédit Agricole Normandie-Seine est une banque mutualiste et coopérative. A partir de notre modèle original et solide, fondé sur une gouvernance équilibrée et un engagement de long terme avec nos sociétaires, nous accompagnons chaque jour le développement économique et social de notre région. Le mutualisme et la coopération, c'est à la fois la mémoire du passé, l'action au présent et l'imagination du futur : « Le bon sens a de l'avenir » .

Guillaume Lefebvre, Directeur Général Adjoint

72

Caisses Locales

755

administrateurs

Un modèle original et solide



Présidents et secrétaires des Caisses Locales du Groupe de Bray-Vexin, réunis à l'abbaye de Mortemer

Au service du développement de la région

Notre modèle original et notre génome mutualiste se sont exprimés en 2010 par le soutien à une soixantaine de projets en faveur du patrimoine, de l'action sociale, des jeunes et de l'environnement, mais aussi par le lancement de la carte sociétaire.

Notre modèle mutualiste repose sur **l'engagement de long terme de nos sociétaires**. Détenteurs de parts sociales et co-proprétaires de leur banque, ils élisent selon le principe « un Homme, une voix » les administrateurs en charge de la gouvernance de nos 72 Caisses Locales. Issus de toutes les composantes de la société et impliqués au cœur de nos communes dans des actions en faveur du patrimoine, de l'économie, de l'environnement ou de l'action sociale*, ils apportent leur connaissance du territoire et nous

aident à comprendre notre environnement pour adapter notre action.

Ce modèle original a démontré sa solidité en traversant les crises, grâce à un **rapport différent au profit** : il ne constitue pas pour nous une finalité, mais nous permet de renforcer nos fonds propres pour être en capacité de financer le développement économique de notre région.

Le lancement en 2010 d'une **carte bancaire spécifique aux sociétaires**** illustre cette différence. Offrant les

fonctionnalités et services d'une carte traditionnelle, au visuel personnalisé, elle alimente à chaque utilisation un fond régional de soutien des initiatives locales, faisant de son porteur un acteur engagé pour le développement de sa région.



190 000 €

de dotation annuelle en faveur des actions locales

1 client sur 5

est sociétaire

Déjà **6 800**

porteurs de la carte sociétaire après 3 mois d'existence

*Retrouvez tous les détails sur ces sujets sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr/cooperative/, et encore plus d'informations concernant Normandie-Seine sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr

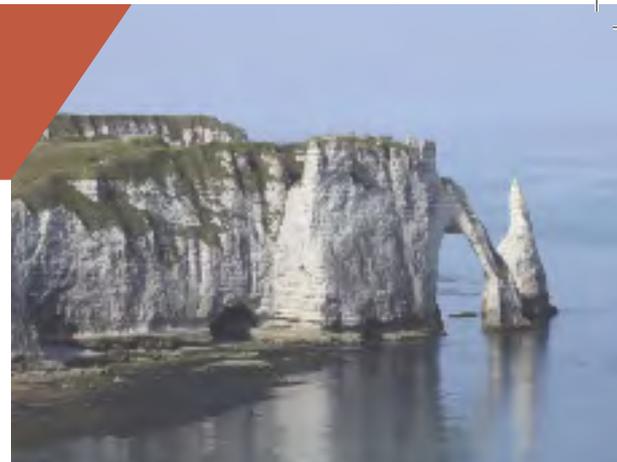


SOLIDE

« Un seul mot pour caractériser l'année 2010 : solidité. Solidité au plan commercial avec un développement important du niveau d'activité enregistré par le Crédit Agricole Normandie-Seine sur l'ensemble de ses métiers et clientèles. Solidité également au plan financier, le dynamisme commercial déployé se traduisant par un résultat net en forte progression, gage de la capacité de la Caisse Régionale à financer les projets présents et futurs des acteurs économiques du territoire haut-normand. »

Véronique Martinez, Directrice Pilotage et Relation Client

Une structure financière solide



L'assurance d'un accompagnement de ses clients dans la durée

La Caisse Régionale maintient sa politique de crédit volontariste au service de son territoire

La confiance accordée au Crédit Agricole Normandie-Seine par ses clients et sociétaires se traduit par une hausse de 5,1 % des encours de collecte. Cette épargne permet à la Caisse Régionale de participer pleinement au financement de l'économie régionale, concrétisé par une forte augmentation de l'octroi de crédits à l'ensemble de ses clientèles : particuliers, professionnels, entreprises et collectivités publiques.

Des résultats solides venant renforcer les fonds propres

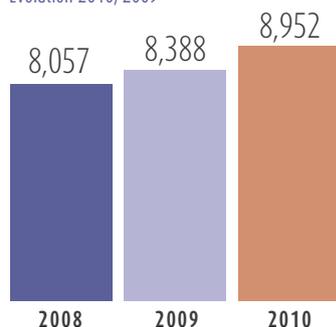
La progression de 11,1 % du résultat net renforce une structure bilancielle déjà de qualité et conforte son ratio de solvabilité Bâle II à un niveau nettement supérieur aux exigences réglementaires (estimé à 11,8 % pour un minimum exigé de 8 %)

Des risques maîtrisés

Dans un environnement économique encore convalescent, le Crédit Agricole de Normandie-Seine affiche un taux de créances douteuses et litigieuses (CDL) à 1,71 %, significativement inférieur à la moyenne du secteur. Cette performance illustre sa capacité à conjuguer augmentation des crédits octroyés et maîtrise des risques.

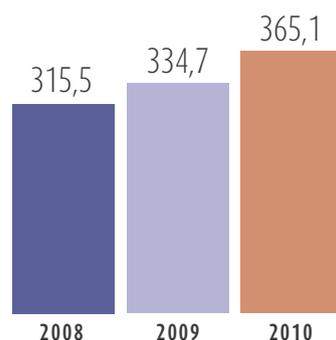
Encours de crédits, en millions d'€ au 31/12

+ 6,7 %
Evolution 2010/2009



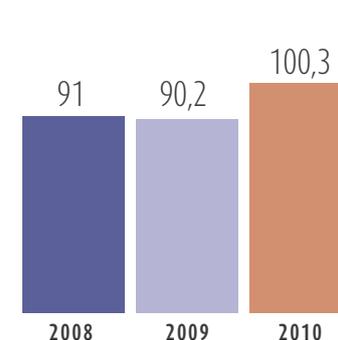
Produit Net Bancaire en millions d'€

+ 9,1 %
Evolution 2010/2009

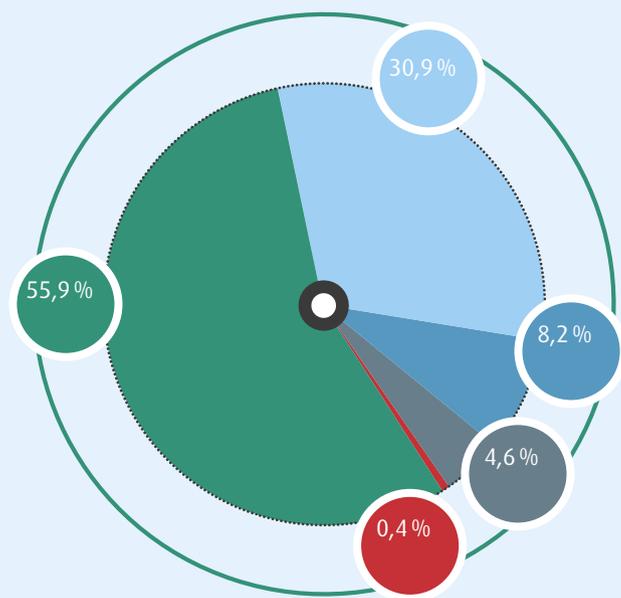


Résultat Net en millions d'€

+ 11,1 %
Evolution 2010/2009



*Retrouvez tous les détails sur ces sujets sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr/solide/, et encore plus d'informations concernant Normandie-Seine sur www.lempreintedunebanqueregionale.fr



55,9 %

DU CAPITAL DÉTENU PAR
LES 39 CAISSES RÉGIONALES,
VIA LA HOLDING SAS RUE LA BOÉTIE

43,7 %

DU CAPITAL DÉTENU PAR LE PUBLIC

- Investisseurs institutionnels : 30,9 %
- Actionnaires individuels : 8,2 %
- Salariés via les fonds d'épargne salariale : 4,6 %

0,4 %

DU CAPITAL EN AUTOCONTRÔLE

LE GROUPE

6,1 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 533 Caisses Locales** et désignent chaque année leurs représentants : **32 496 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses Locales détiennent l'essentiel du capital des **Caisses Régionales**.

Les Caisses Régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services.

L'instance de réflexion des Caisses Régionales est la **Fédération Nationale du Crédit Agricole**, lieu où sont prises les grandes orientations du Groupe.



En 2010, les filiales du Groupe Crédit Agricole ont harmonisé leurs marques et leurs logos

L'organisation du groupe

Le groupe Crédit Agricole est le leader de la banque universelle de proximité en France et l'un des tout premiers acteurs bancaires en Europe.

Présent dans 70 pays à travers le monde, le groupe Crédit Agricole est un partenaire de premier rang pour accompagner les projets des clients dans tous les métiers de la banque de proximité et des métiers spécialisés qui lui sont associés : banque au quotidien, épargne, crédits à l'habitat et à la consommation, assurances,

banque privée, gestion d'actifs, crédit-bail et affacturation, banque de financement et d'investissement.

Fort de ses fondements coopératifs et mutualistes, le groupe Crédit Agricole axe son développement sur une croissance équilibrée, au service de l'économie réelle et dans le respect des intérêts de ses 54 millions de clients, 1,2 million d'actionnaires, 6,1 millions de sociétaires et de ses 160 000 collaborateurs.

Le Crédit Agricole figure dans trois indices de référence en matière de développement durable : ASPI Eurozone depuis 2004, FTSE4Good depuis 2005, DJSI depuis 2008 (Europe et monde). Il est classé 8^{ème} meilleure entreprise durable dans le monde et 1^{er} en France selon le classement 2011 de Global 100.



Coté depuis décembre 2001, Crédit Agricole S.A. assure la cohérence du développement stratégique et l'unité financière du Groupe. Il regroupe et anime ses filiales spécialisées en France et à l'international.

Banque de proximité

En France
 - 25 % des Caisses Régionales (sauf la Corse)
 - LCL

À l'international

- Groupe Cariparma FriulAdria
 - Emporiki
 - Crédit du Maroc
 - Crédit Agricole Egypt
 - Lukas Bank

Métiers financiers spécialisés

Services financiers spécialisés
 - Crédit à la consommation
 - Crédit-bail
 - Affacturation

Gestion de l'épargne

- Gestion d'actifs
 - Assurances
 - Banque privée

Banque de financement et d'investissement

- Banque d'investissement
 - Courtage
 - Activités de taux (fixed income)
 - Financements structurés

Autres filiales spécialisées

Crédit Agricole Immobilier - Crédit Agricole Private Equity - Idia-Sodica - Uni-Éditions

3,6 Mds€

bénéfice net part du groupe

71,5 Mds€

capitaux propres part du groupe

10,3 %

Ratio tier one



RÉNOVATION

« La rénovation des sièges marque notre volonté d'offrir à l'ensemble du personnel de la Caisse Régionale des conditions de travail satisfaisantes. Nous avons également voulu signifier, par les choix décoratifs et l'utilisation de couleurs chaudes et claires, notre volonté d'être une entreprise ouverte, conviviale et accueillante. Enfin nous avons décidé d'y intégrer, pour des raisons économiques bien sûr, mais en tant qu'entreprise citoyenne surtout, la dimension développement durable. »

Alain Lagier, Directeur des Ressources Informatiques et Logistiques

Sièges et agences rinnovés



Un investissement pour un avenir durable

Depuis une décennie nous investissons massivement dans nos locaux. Dans nos agences pour les rendre plus sûres et accueillantes, dans nos sièges pour y améliorer les conditions de vie et la performance énergétique. Ces travaux sont le symbole de notre empreinte durable dans la région.

2010 marque l'aboutissement d'un **programme décennal d'investissement dans notre réseau de proximité** : ouverture de nouvelles agences, création d'espaces spécifiques pour nos pôles d'expertise, amélioration de la sécurité des clients et des collaborateurs en supprimant la circulation d'espèces en zone publique, et installation d'automates pour améliorer l'amplitude horaire d'accès à nos services. C'est aussi le terme de plus de 2 années de **renovation complète de nos sièges sociaux d'Evreux et Bois-Guillaume** pour y améliorer les conditions de vie au travail.

En adéquation avec notre politique, **ces investissements ont été réalisés en appliquant les principes du développement durable.**

Pour réduire l'empreinte carbone de nos activités nous avons supprimé la climatisation, renforcé l'efficacité thermique des bâtiments en les isolant avec de la laine de chanvre et en remplaçant les fenêtres, automatisé les éclairages, ou encore installé des solutions d'économie d'eau et de

recyclage de l'air, tout en portant une attention particulière au choix des matériaux et à la gestion des déchets de chantier. Centrées sur l'humain, ces rénovations ont également permis l'installation de **postes de travail plus ergonomiques et l'anticipation des futures normes d'accès pour personnes à mobilité réduite.**

Ces investissements illustrent notre engagement durable sur le territoire, et pour être au plus proche de nos clients, **nous travaillons déjà à l'agence du futur.**



+de **35 M€**

investis dans la rénovation de nos deux sièges

150

agences rinnovées en 10 ans

15000 m²

de locaux rinnovés sur les deux sièges



COMMUNICATION

« Banque régionale mutualiste, et premier partenaire bancaire de l'économie et des citoyens de Haute-Normandie, nous vivons et nous nous développons en osmose avec notre territoire. Pour faire mieux connaître cette réalité et notre utilité, à un moment où l'actualité financière internationale occulte ce qui fonde la valeur d'usage des banques, nous avons lancé notre première campagne de communication institutionnelle.

Au-delà des médias traditionnels, cette campagne prône un discours de la preuve, via notre site Internet « lempreintedunebanqueregionale.com ». Nous avons également renforcé en 2010 notre implication dans l'animation de la vie locale, au travers de partenariats événementiels, mais aussi en prenant l'initiative d'événements originaux, à destination des clientèles jeunes, patrimoniales, professionnelles... »

Gaël Amblard, Directeur des Particuliers et de l'Immobilier

Une nouvelle communication



Visite privée du Musée des Beaux Arts de Rouen

Pour illustrer notre ancrage régional

En 2010 nous avons conçu et mis en œuvre la première campagne de communication institutionnelle de l'histoire de la Caisse Régionale, organisés des événements à destination des jeunes et de nos clients patrimoniaux, et renforcé la visibilité de nos actions par la création d'un site Internet dédié.

Suite à des études révélant une image en retrait par rapport à notre statut de leader régional, nous avons décidé de **communiquer sur nos valeurs et notre engagement pour notre territoire**. Un enjeu de

taille pour développer l'attractivité de la Caisse Régionale auprès de ses futurs clients et collaborateurs.

La diffusion de cette communication institutionnelle par voie de presse, sur Internet et par une campagne d'affichage en est l'une des traductions les plus visibles. Elle constitue le socle de notre nouvelle image, en s'appuyant sur un visuel original pour souligner notre empreinte régionale.

Des événements de prestige ont également été organisés avec nos partenaires : visites privées de musées, pièces de théâtre ou animations spécifiques dans le cadre de Rouen Impressionnée et du Festival Automne en Normandie par exemple. Dans le même temps **pour les jeunes** nous nous sommes associés

à l'organisation des concerts de Cœur de Pirate et de Ben l'Oncle Soul au Havre, et avons créé, spécialement pour eux, le « Summer Music Show » à Rouen.

Ces actions viennent renforcer un engagement plus que centenaire dans l'animation et le soutien de la région. **Afin d'offrir une vitrine à l'ensemble de ces réalisations nous avons créé le site www.lempreintedunebanqueregionale.fr**. Il illustre les valeurs guidant notre action au quotidien et revient en détails sur les thèmes abordés dans ce rapport annuel, ainsi que sur bien d'autres encore.



Le Freeze organisé avant le "Summer Music Show"



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie-Seine

Cité de l'agriculture – Chemin de la Bretèque
76230 Bois-Guillaume – Tél. : 02 27 76 60 30
www.ca-normandie-seine.fr

Société coopérative à capital variable immatriculée au RCS de Rouen sous le n° 433 786 738 – Etablissement de crédit agréé
Société de courtage en assurances immatriculée au registre des intermédiaires en assurances ORIAS sous le numéro 07 025 320.
Service communication interne - 03/2011- Crédits photo : Fotolia, ZigZag, Mathieu Cottard, Olivier Parvillé, et Crédit Agricole de Normandie-Seine – Impression : Le Révérend 02 33 21 64 00