



## LE MOT DE

**François IMBAULT,**  
Président du Crédit Agricole  
d'Île-de-France

Chers clients sociétaires,

Le **Crédit Agricole d'Île-de-France** fait de la **satisfaction de ses clients sa priorité absolue**. Pour cela, il transforme ses agences afin de s'adapter aux nouveaux modes de consommation de ses clients et de mieux répondre à leurs attentes. Ce numéro de votre lettre « Sociétaires en action » consacre donc naturellement sa Une à cette transformation.

Pour mettre en œuvre son ambition en matière de mutualisme, le Crédit Agricole d'Île-de-France peut compter sur **la mobilisation de ses administrateurs**. Le 29 septembre dernier, ils étaient rassemblés pour leur deuxième Congrès, réaffirmant ainsi leur engagement.

Merci pour votre soutien et bonne lecture !



**À LA UNE**

ACCUEIL, CONSEIL, TERRITOIRE, INNOVATION, VALEURS, ECOUTE

## VERS L'EXCELLENCE RELATIONNELLE L'AGENCE ACTIVE, AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT

Le nouveau concept d'agence du Crédit Agricole d'Île-de-France, l'« Agence ACTIVE », a été conçu pour mettre la qualité de l'accueil et du conseil au cœur de l'expérience client. **Testé par 10 agences pilotes en 2014**, le concept est maintenant en cours de déploiement dans l'ensemble du réseau. **L'objectif : l'intégralité des agences transformées à fin 2016 !**

### DES AGENCES MODERNES ET ACCUEILLANTES

Résolument moderne, l'aménagement de l'Agence ACTIVE offre un cadre où les clients et collaborateurs ont plaisir à évoluer. Entièrement adapté aux modes de consommation actuels, ce nouveau format d'agence intègre tous les outils de l'ère digitale pour **un accompagnement interactif et simplifié** : tablettes digitales, Signature Electronique en Agence (SEA), écrans interactifs, bornes d'accueil, etc.

### UN CONSEIL À VALEUR AJOUTÉE

La transformation physique et technologique des agences s'accompagne d'un investissement en matière de formation permettant **une qualification accrue des collaborateurs**. Les premiers résultats démontrent que le nouveau concept d'agence améliore la satisfaction des clients.





ZOOM SUR...



## 2<sup>e</sup> CONGRÈS DES ADMINISTRATEURS UN RASSEMBLEMENT MUTUALISTE DE GRANDE ENVERGURE

4 ans après leur premier Congrès, les administrateurs des Caisses locales se sont à nouveau réunis autour des grands projets mutualistes du Crédit Agricole d'Ile-de-France. **Plus de 400 personnes** étaient ainsi rassemblées le 29 septembre dernier au Théâtre de Yerres.

### RETOUR SUR LES SUCCÈS DU MUTUALISME

Cet événement a permis de faire le point sur les avancées du mutualisme dans le cadre du projet stratégique **AMBITIONS2.015** : l'accélération du recrutement des sociétaires, le développement des actions locales d'animation du territoire, ou encore la création de nouvelles Caisses locales... Des projets dans lesquels les administrateurs se sont fortement impliqués.

### LE PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL SUR LE DEVANT DE LA SCÈNE

Les échanges ont porté sur le rôle des élus ainsi que sur **l'animation du sociétariat**, des sujets essentiels pour l'avenir. La dernière table ronde a permis de présenter aux administrateurs le Pacte Coopératif et Territorial qui traduit **l'engagement du Crédit Agricole d'Ile-de-France** en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE).

Une journée qui a permis de fédérer les administrateurs pour mieux préparer l'avenir du mutualisme en Ile-de-France.

## CHIFFRES CLÉS

DU CRÉDIT AGRICOLE D'ILE-DE-FRANCE AU 30/06/2015

54,7

MILLIARDS D'EUROS  
D'ENCOURS DE  
COLLECTE

La collecte a connu une croissance de 3,2% sur un an, grâce à une progression soutenue de l'assurance vie (+7,5% sur un an) et de l'épargne financière (+7,8% sur un an).

28,4

MILLIARDS D'EUROS  
D'ENCOURS DE  
CRÉDIT

Les encours de crédits sont en hausse de 0,6% sur un an, pénalisés par la faiblesse relative de l'investissement des grandes entreprises et des collectivités locales.

501,8

MILLIONS D'EUROS  
DE PNB GLOBAL

Le Produit Net Bancaire affiche une belle performance : il s'établit en hausse de 5%.

159,7

MILLIONS D'EUROS  
DE RÉSULTAT NET  
PART DU GROUPE

Le résultat est en baisse de 0,8%, influencé par la mise en œuvre de la norme IFRIC 21.

208 000

SOCIÉTAIRES

En augmentation de 21,6% sur un an.

Retrouvez toutes les informations de la vie mutualiste sur : [www.societaire.ca-paris.fr](http://www.societaire.ca-paris.fr) <sup>(1)</sup>

(1) Accès gratuit et illimité au site pour les particuliers (hors abonnement spécifique), hors coût de communication variable selon l'opérateur.



**SUR LE  
TERRAIN**



### UN TRAIN DE BOIS SUR LA SEINE, AVEC LE SOUTIEN DE LA CAISSE LOCALE DE PARIS TOUR EIFFEL

L'opération « **Un Train de bois pour Paris** », organisée par l'**association Flotescale**, a permis de faire revivre l'histoire des flotteurs de bois qui, au 19<sup>e</sup> siècle, alimentaient les cheminées des appartements parisiens. Ainsi, du 6 juin au 27 juin, le train de bois a voyagé entre Clamecy (58) et Paris, empruntant le canal du Nivernais, l'Yonne et la Seine, avant d'aller s'amarrer au port de Bercy. À cette occasion, les Parisiens ont pu visiter le salon du flottage du bois et assister à différentes animations. Enfin, le 5 juillet, pour une dernière étape, le train de bois a traversé Paris jusqu'au port de Boulogne le Grand, du jamais vu depuis 1877.

### LA CAISSE LOCALE DE TAVERNY, PARTENAIRE DU FESTIVAL « OPÉRA TERRE DE RESISTANCE »

L'**Association Arabesques** a organisé le festival « **Opéra Terre de Résistance** » à Margency en juin dernier, avec le soutien de la Caisse locale de Taverny. Le public a pu y écouter « Les Noces de Figaro » de Mozart, la « Belle Hélène » d'Offenbach, mais aussi le « Verfügbar aux Enfers », écrit par l'ethnologue et résistante Germaine Tillion, durant sa captivité dans le camp de concentration de Ravensbruck.

### SOUTIEN AU PRINTEMPS DES ARTS DU 15<sup>e</sup> ARRONDISSEMENT

La **Caisse locale de Paris Trocadéro** a soutenu la **première édition du Printemps des Arts du 15<sup>e</sup>**, organisée par la mairie du 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Pendant quatre week-ends en mars et avril, des artistes de l'arrondissement sont venus à la rencontre des Parisiens dans différents quartiers. Au programme, des expositions, des portes-ouvertes d'ateliers, des spectacles et, chaque samedi, un concert proposé grâce au financement apporté par la Caisse locale.

### SOUTIEN A L'ASSOCIATION IMAGINE FOR MARGO – CHILDREN WITHOUT CANCER

La **Caisse locale des Bords de Marne** a apporté son soutien à l'**association Imagine for Margo - Children without cancer**, qui mène des actions de sensibilisation et de collecte de fonds afin d'aider la recherche européenne sur des traitements spécifiques innovants et plus efficaces pour les enfants atteints de cancer. L'association s'est donnée pour mission de collecter des fonds, mais également de sensibiliser les pouvoirs publics, de promouvoir la collaboration entre chercheurs et d'aider les enfants hospitalisés et leurs familles.

## UN RENDEZ-VOUS INCONTOURNABLE



**À NE PAS  
MANQUER**

**LA SEMAINE  
DU SOCIÉTARIAT  
DU 23 AU 28  
NOVEMBRE.**

**6 jours dédiés au sociétariat et à l'action locale.**  
Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site [societaire.ca-paris.fr](http://societaire.ca-paris.fr)<sup>(1)</sup>



RENCONTRE



## BIENVENUE À ANNE LE GUILLOU

200 000<sup>E</sup> SOCIÉTAIRE DU CRÉDIT AGRICOLE D'ILE-DE-FRANCE

En mai dernier, **Anne Le Guillou, cliente de l'agence de l'Haÿ-les-Roses**, est devenue sociétaire de la Caisse locale du Val de Bièvre suite à un entretien avec son conseiller. **Avec son adhésion, le nombre de sociétaires du Crédit Agricole d'Ile-de-France a été porté à 200 000 !**

Anne tenait à participer au fonctionnement de sa banque, à accéder à des informations spécifiques pour mieux la comprendre et en être actrice à part entière : « Ce qui m'a convaincue, c'est le principe « un homme-une voix ». La banque coopérative laisse la parole à chaque sociétaire de façon égale ».

Cette chercheuse en R&D dans l'agro-alimentaire, à la fois salariée et auto-entrepreneuse, a été séduite par les valeurs du Crédit Agricole d'Ile-de-France : « C'est une banque proche du territoire, à taille humaine. Elle répond à mes attentes et m'accompagne à titre personnel et professionnel ».

**Grâce à Anne et à tous les autres nouveaux sociétaires, le développement mutualiste du Crédit Agricole d'Ile-de-France est en bonne voie !**



MÉCÉNAT



## UN TOIT POUR BÂTIR LEUR AVENIR

EN PARTENARIAT AVEC HABITAT & HUMANISME

**Une résidence sociale pour jeunes Habitat & Humanisme a ouvert ses portes dans le 7<sup>e</sup> arrondissement de Paris**, grâce au soutien du Crédit Agricole d'Ile-de-France. Un partenariat durable puisque l'aide apportée via le Programme Solidarité Logement de l'association Crédit Agricole Solidarité et Développement a permis de financer l'acquisition des murs en 2013, puis l'aménagement intérieur en 2014. **La résidence accueille depuis avril 30 jeunes** en insertion sociale et professionnelle, âgés de 18 à 30 ans. Ils bénéficient d'un accompagnement individuel pour leur permettre de construire leur avenir et de retrouver un logement pérenne.



habitat et humanisme  
île-de-france



Cette lettre peut être consultée sur ordinateur ou smartphone en scannant ce code avec une application dédiée :

