



LE MOT DE

François IMBAULT
Président du Crédit Agricole
d'Ile-de-France

J'ai le plaisir de vous présenter la nouvelle formule de la lettre du sociétaire. Elle a été intégralement repensée pour vous communiquer **davantage d'informations sur l'actualité de votre banque et les initiatives qu'elle soutient.**

Rebaptisée « **Sociétaires en action** » cette lettre met **votre engagement à l'honneur.** Parce que vous vous impliquez à nos côtés en tant que client sociétaire, nous construisons avec vous une relation différente, porteuse des valeurs qui nous animent tous.

Ce nouveau numéro consacre d'ailleurs sa Une aux Assemblées Générales de Caisses Locales, rendez-vous majeur de notre banque coopérative et je tiens sincèrement à remercier l'ensemble des participants.

C'est grâce à l'action des sociétaires et des administrateurs de Caisse Locale que le mutualisme prend tout son sens.

Merci de votre confiance et de votre soutien.

Cette lettre, désormais disponible en version numérique, peut être consultée sur ordinateur, tablette ou Smartphone en flashant ce code :



À LA UNE

ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DES CAISSES LOCALES UN BILAN TRÈS POSITIF POUR L'ÉDITION 2014

Cette année encore, en amont de l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale, se sont tenues les Assemblées annuelles des Caisses Locales du Crédit Agricole d'Ile-de-France, du 12 février au 26 mars.

Un véritable succès ! L'augmentation de la fréquentation de l'édition 2014 est de 17 %, soit près de 6 600 participants au total au cours des 42 Assemblées Générales organisées. Un belle progression qui fait écho à l'arrivée de nombreux nouveaux clients sociétaires en 2013.

Un moment d'information et de dialogue privilégié dans une ambiance conviviale.

Résultats du Crédit Agricole d'Ile-de-France, point sur l'actualité de la Caisse Régionale dans le contexte économique actuel, importance de la qualité de la relation avec les clients, autant de sujets qui ont stimulé les échanges entre sociétaires, administrateurs des Caisses Locales et dirigeants du Crédit Agricole d'Ile-de-France.

Comme à chaque édition, des **témoignages d'associations** soutenues par les Caisses Locales ont été présentés : par exemple ceux d'Emmaüs pour la Caisse Locale de Croissy-Montesson et de l'Association pour la Rééducation par les Sports Equestres pour la Caisse Locale de Corbeil...



ZOOM SUR
La création de 10
Caisses Locales



RENCONTRE
Bénédicte Douriez,
engagée sur son
territoire



SUR LE TERRAIN
Des exemples d'actions
de Caisses Locales



DÉCRYPTAGE
L'Indice de Recommandation
Client en clair



ZOOM SUR...

LA CRÉATION HISTORIQUE DE 10 CAISSES LOCALES

Nouvelle avancée pour une meilleure représentation du territoire et des sociétaires.

Dans le cadre du plan stratégique « Ambitions2.015 », le Crédit Agricole d'Ile-de-France accentue sa dimension mutualiste avec notamment le renforcement du maillage des Caisses Locales en milieu urbain.

Première étape majeure : la signature le 20 janvier dernier du traité de scission de la Mutuelle Parisienne de Crédit.

Puis, grâce aux votes des sociétaires lors des Assemblées Générales des Caisses Locales concernées, dix nouvelles structures ont pu voir le jour.

Le nombre de Caisses Locales affiliées à la Caisse Régionale est donc désormais porté à 52.

Les nouvelles Caisses Locales ouvriront leurs portes sur les territoires de Paris, Argenteuil, Versailles, Val de Bièvre, Val de Marne et Seine-Saint-Denis.



CHIFFRES CLÉS



266

MILLIONS D'EUROS

de résultat Net Part du Groupe en 2013 (soit + 2,4% vs 2012).

52,6

MILLIARDS D'EUROS DE COLLECTE

avec une progression tirée par les Entreprises (+18%) et la Banque Privée (+6,6%).

28

MILLIARDS D'EUROS D'ENCOURS POUR LE CRÉDIT

un résultat stable depuis plusieurs années avec une nette progression sur l'habitat : **+ 35% de réalisation pour les Particuliers, + 12% pour les Professionnels.**



RENCONTRE



BÉNÉDICTE DOURIEZ, PRÉSIDENTE DE LA CAISSE LOCALE DE LA FERTÉ-ALAIS ET VICE-PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CRÉDIT AGRICOLE D'ÎLE-DE-FRANCE

ENGAGÉE SUR SON TERRITOIRE !

Mme Douriez, vous détenez plusieurs mandats au sein du Crédit Agricole d'Ile-de-France et êtes très active sur le terrain. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur votre engagement ?

En plus des fonctions que j'assume au sein du Crédit Agricole d'Ile-de-France, je suis exploitante agricole et mère de trois garçons. Je me suis toujours engagée dans les actions d'intérêt général, en commençant par la vie scolaire de mes enfants et, maintenant, dans la vie de mon territoire. Un engagement prenant, mais très intéressant qui apporte un enrichissement réciproque. Dans tous les cas, c'est comme cela que je le conçois.

Pour vous, quelles sont les valeurs fondatrices qui font du Crédit Agricole d'Ile-de-France une banque différente des autres ?

C'est une banque mutualiste et coopérative... et c'est essentiel ! Nos clients sociétaires participent à la gestion de leur banque par leur droit de vote et peuvent aussi s'adresser directement aux dirigeants lors de l'Assemblée Générale. Un des principes fondateurs de notre fonctionnement. Par ailleurs, notre forte présence sur le terrain grâce au maillage des Caisses Locales nous permet d'accompagner les initiatives des associations et de développer la vie du territoire. Nos trois valeurs mutualistes sont ainsi clairement résumées : responsabilité, proximité et solidarité.

Y a-t-il un projet qui vous tient particulièrement à cœur en tant que Vice-présidente du Conseil d'Administration ?

Spontanément, je dirais le renforcement du mutualisme. Cette dynamique est d'ailleurs amorcée et passe par :

- l'augmentation du nombre de sociétaires pour arriver à 250 000 d'ici fin 2015,
- la création de nouvelles Caisses Locales pour être à taille plus humaine, encore plus proche de notre territoire et ainsi mieux participer au développement local,
- le rapprochement des élus et des collaborateurs pour créer des liens plus forts et promouvoir le sociétariat au sein des équipes,
- une meilleure représentativité des élus au sein des Conseils d'Administration de Caisse Locale, et notamment la parité homme/femme, pour être plus en adéquation avec la réalité francilienne.

Je suis plus que jamais convaincue que notre modèle coopératif a de l'avenir et au travers de mes missions au sein de la Caisse Régionale, je mets toute mon énergie pour contribuer à sa progression en Ile-de-France.



SUR LE TERRAIN



SOUTIEN DU 1^{ER} TOURNOI DE JUDO HANDISPORT



La Caisse Locale de Pontoise soutient l'association Budo Club de Cergy.

Grâce au soutien de 800€ de la Caisse Locale, le 1^{er} Tournoi National de Judo Handisport de Cergy a pu être lancé et s'est déroulé le 1^{er} février dernier. À cette occasion, Pascal Gaillot (déficient visuel et vice-champion de France Handisport 2012) et Yves Le Caillec (non-voyant), tous deux ceinture noire, ont réalisé une démonstration. Ils ont également apporté leurs témoignages lors des Assemblées Générales de Pontoise, Marines et Sausseron.

Une belle rencontre qui a pu se concrétiser grâce à une collaboratrice de l'agence de Saint-Ouen l'Aumône.

UN SOUTIEN AUX PATIENTS EN SITUATION COMPLEXE



La Caisse Locale de Mantes-la-Jolie soutient l'association ODYSSEE, réseau de santé de proximité.

L'association a pour objectif de coordonner le parcours de santé d'un patient en situation complexe, autour de son médecin traitant et de professionnels du secteur médico-social.

Son rôle est d'accompagner, d'informer, d'éduquer et de préparer le patient et son entourage. Pour soutenir ses actions et l'aider à les mener à bien, la Caisse Locale de Mantes-la-Jolie a versé la somme de 2 000 € à ODYSSEE.

Une belle initiative pour améliorer l'accompagnement des patients atteints de pathologies graves.

LA CAISSE LOCALE DE LASSIGNY FINANCE DEUX DÉFIBRILLATEURS

Grâce à une aide de 3 400 €, la Caisse Locale de Lassigny a permis à un regroupement scolaire d'Evricourt et à la commune de Lassigny de financer l'achat de défibrillateurs.

Un beau geste pour agir rapidement et sauver des vies en relançant des cœurs par des impulsions électriques en cas d'infarctus du myocarde.

Une formation, ouverte à tous, sera proposée au printemps au Centre Social de Lassigny pour apprendre à utiliser ces défibrillateurs.

UN NOUVEAU FESTIVAL THÉÂTRAL



Les Caisses Locales de Monthéry et du Val de Marne soutiennent l'association Mille Visages.

Afin de récompenser les meilleures compagnies théâtrales d'Ile-de-France, l'association Mille Visages a lancé un nouveau festival. Les Caisses Locales de Monthéry et du Val de Marne ont offert leur soutien à l'association en versant chacune la somme de 1 500 €. Une belle initiative pour promouvoir les nouveaux talents de notre territoire.



DÉCRYPTAGE



À NE PAS MANQUER

25 MAI
Élections européennes

2 JUILLET
Signature du partenariat de mécénat de l'Institut d'Études Politiques à Saint-Germain-en-Laye (réseau « Sciences Po »)

25 JUILLET
Résultats du 2^{ème} trimestre du Crédit Agricole d'Ile-de-France

5 AOUT
Résultats du 2^{ème} trimestre de Crédit Agricole S.A.

L'INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT AU SERVICE DE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

Le plan stratégique « Ambitions2015 » de notre **Caisse Régionale vise l'Excellence Relationnelle avec nos clients**, notamment à travers l'écoute et l'interactivité en mesurant régulièrement **leur niveau de satisfaction**. Cette dernière s'effectue grâce à un outil d'évaluation homogène : l'Indice de Recommandation Client (IRC).

On distingue trois niveaux d'analyse :

- **L'IRC stratégique annuel**, orchestré par Crédit Agricole S.A. au niveau national, nous permet une comparaison avec la concurrence sur le marché bancaire. Il met en valeur la probabilité de recommandation du client au travers d'une question simple : « Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous le Crédit Agricole à un proche ? » Cette mesure permet de connaître la part des clients « prescripteurs » qui recommanderaient notre banque à leurs proches, et la part des « détracteurs ».
- **L'IRC Agence trimestriel**, géré par la Caisse Régionale, mesure la relation et les attentes au quotidien entre le client et son agence.
- Enfin, **l'IRC Événement** mesure la satisfaction du client sur un moment précis de la relation bancaire : demande de prêt immobilier, réclamation...

Au delà de la note, les verbatims recueillis et leur analyse permettent de **mettre en place des axes d'amélioration de notre Caisse Régionale**.

LES RÉSULTATS 2013

L'IRC STRATÉGIQUE ANNUEL

Très nette progression en 2013 qui place le Crédit Agricole en bonne position par rapport aux concurrents, bien que la note reste négative.

L'IRC AGENCE TRIMESTRIEL

Forte hausse, résultat positif.

► Un résultat très encourageant pour les clients sociétaires : la moitié des sociétaires sont super-promoteurs du Crédit Agricole d'Ile-de-France.



MÉCÉNAT



SIGNATURE D'UN PARTENARIAT AVEC SÈVRES-CITÉ DE LA CÉRAMIQUE.

Crédit Agricole d'Ile-de-France Mécénat a apporté **un soutien de 141 000 euros** à Sèvres-Cité de la Céramique. **Grâce à ce financement, trois élèves en dernière année d'apprentissage vont ainsi pouvoir parfaire leur formation** aux métiers de la céramique dans les ateliers de la Manufacture de Sèvres.

Un beau partenariat qui va contribuer à la **transmission de savoir-faire séculaires et au développement du potentiel artistique et technique** de jeunes franciliens.

Un véritable écho aux valeurs mutualistes de notre banque.

Acteur de ma banque, acteur en Ile-de-France



Ile de France