



**NOUS SOMMES PLUS QU'UNE BANQUE !**

**Crédit  Mutuel**

Maine-Anjou, Basse-Normandie

Fort d'une gouvernance équilibrée et robuste qui place la caisse locale au cœur de son dispositif de décision, le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie s'implique et accompagne sa communauté de sociétaires-clients. L'engagement de ses élus et de ses salariés contribue à faire de son territoire une terre de projets. Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie favorise le « mieux vivre ensemble » en permettant de réelles connexions entre les acteurs économiques et associatifs, moteurs indispensables au développement et à l'attractivité de son territoire.

Être ensemble, **plus qu'une banque** c'est l'ambition déclinée par notre groupe bancaire régional au travers de son plan à moyen terme « Vision 2020 ».

En cohérence avec sa raison d'être, centrée sur son utilité aux habitants de son territoire, le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie agit pleinement dans son cœur de métier : la bancassurance de proximité et bien au-delà ! Riche des dispositifs de son écosystème, il met de l'humain dans l'économie. En cela, il reste fidèle à ses deux valeurs fondatrices : la Subsidiarité et la Solidarité.

Dans un contexte complexe et imprévisible, le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie doit rester une référence sur son cœur de métier : la bancassurance ; une référence qui se construit autour d'une relation de confiance, avec des décisions au plus près du terrain. Ensemble, continuons de capitaliser sur notre dimension locale.

La pérennité de notre Groupe repose sur ses performances commerciales réalisées avec des équipes impliquées et responsabilisées. Parce que le monde évolue et que les besoins changent, nous avons fait le pari de mettre l'innovation et la technologie au service de l'humain en offrant une expérience-client unique, irréprochable, avec des solutions sécurisées et personnalisées, tout en reconnaissant leur fidélité.

La force du Crédit Mutuel résidera toujours dans la capacité des Femmes et des Hommes à conjuguer les valeurs collectives et l'efficacité économique. C'est pourquoi... naturellement pour vous, **nous sommes plus qu'une banque !**

## Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie : UN ENSEMBLE DE COMMUNAUTÉS



Le Président  
Jean-Marc BUSNEL

Le Directeur Général  
Jean-Loïc GAUDIN

Plus de  
**663 000**  
clients

Plus de  
**900**  
administrateurs

Près de  
**1600**  
salariés

# LA RAISON D'ÊTRE

du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie

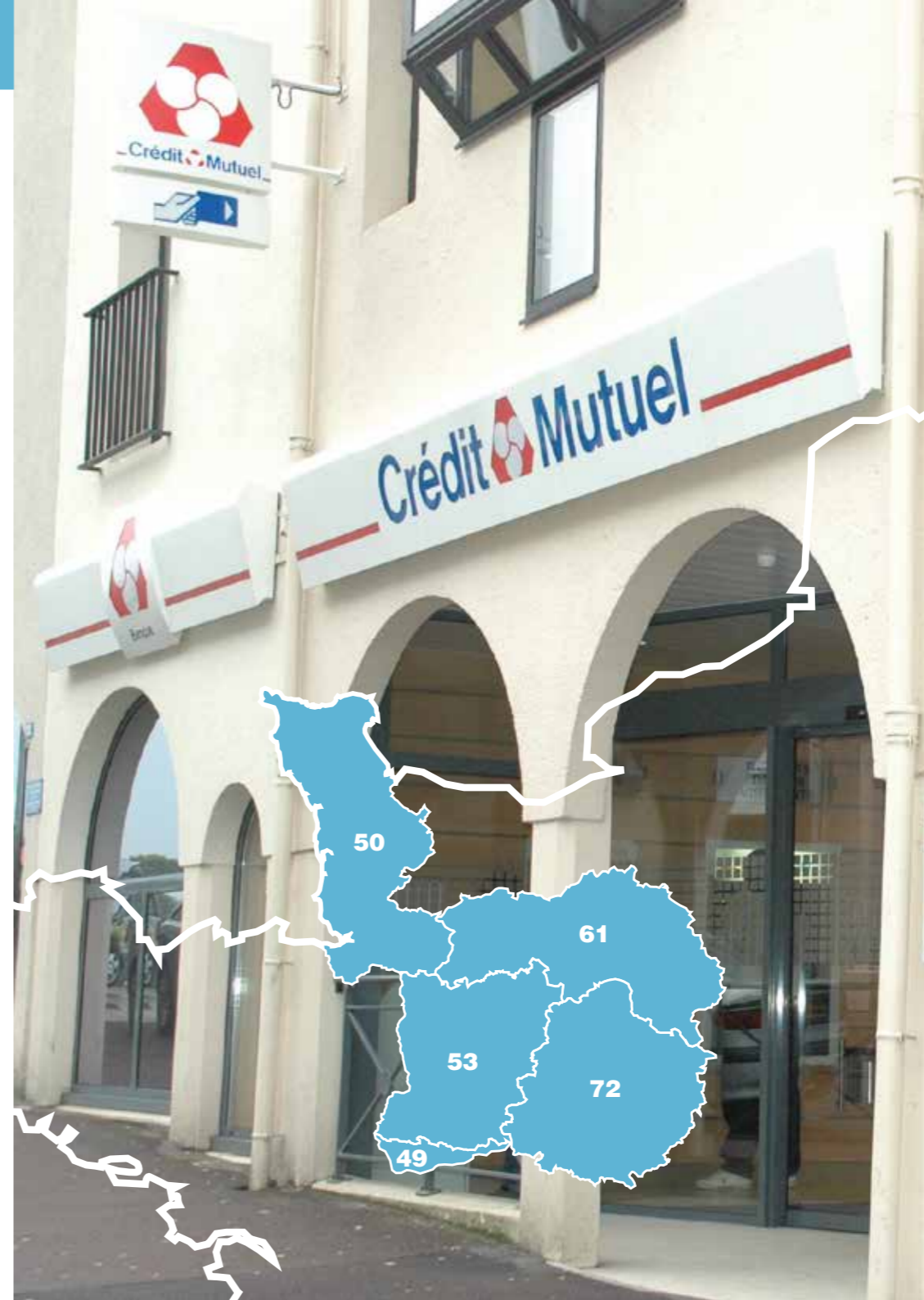
« UNE BANQUE MUTUALISTE, À DIMENSION HUMAINE,  
" ACTEUR " DU DÉVELOPPEMENT DE SON TERRITOIRE ET DU CRÉDIT MUTUEL »

Un point de vente  
à moins de  
**25**  
minutes de chaque  
domicile.

► Présent sur le territoire  
Maine-Anjou, Basse-Normandie  
depuis plus de 100 ans,  
le Crédit Mutuel fait le pari du local  
à travers ses **87 caisses locales**,  
ses **169 points de vente**  
et ses **390 points relais** dans les  
départements de la Manche, l'Orne,  
la Mayenne, la Sarthe et le Segréen.  
Convaincu qu'un conseil de qualité  
passe par l'humain, sa priorité est  
d'être au plus proche de ses clients  
et de leurs projets.



► Être proche de son territoire,  
c'est aussi **être utile** aux habitants  
qui le composent et qui l'animent  
quotidiennement. Pour agir dans  
leur intérêt, le Crédit Mutuel, banque  
mutualiste, affirme **les valeurs  
pionnières** qui l'ont guidé au fil  
du temps : la solidarité, la proximité  
et l'engagement.



«

Le sociétaire, en venant à  
l'assemblée générale de sa  
caisse, a un accès à l'information.  
Il peut directement agir par  
le vote et les représentants  
élus ont un droit de regard sur  
l'administration de la caisse.  
Tout ne passe pas par le  
sommet, les décisions se font  
au niveau local et se prennent  
collégalement.

**Claude Grenèche,**  
président de la caisse de  
Le Mans Pâtis Saint-Lazare (72)

## MUTUALISME

► Faire évoluer la banque avec ses clients et pour ses clients, c'est aussi leur donner la possibilité d'être partie prenante de la vie de leur caisse. Grâce à son modèle équilibré basé sur le **mutualisme**, chaque caisse est composée de deux équipes complémentaires : administrateurs et salariés. Ce collectif, composé de représentants des sociétaires et de banquiers de profession, avance main dans la main pour assurer un service de qualité et faire rayonner les valeurs du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie sur le territoire.

**97%**  
des décisions prises  
en local



## AUTONOMIE

► Au quotidien, le Crédit Mutuel favorise **un circuit de décisions court** à disposition des femmes et des hommes qui animent son réseau. Considérant que la meilleure décision se prend au plus près de ses sociétaires-clients, ce fonctionnement traduit sa volonté de fournir un service adapté aux projets de chacun.



*Au Crédit Mutuel, je retrouve des valeurs presque familiales. Les conseillers sont proches de moi, ils connaissent bien ma situation, m'apportent des conseils avisés. Cette banque partage de l'information, en toute transparence, avec ses sociétaires. Et elle a su garder ce pouvoir de décision en local, ce qui est important pour la réactivité, l'adaptabilité et le tissu économique régional.*

**Jean-Michel Duvivier,**  
sociétaire-client de la caisse  
de Cherbourg Napoléon (50)

## LA RELATION AU CŒUR DES MÉTIERS

du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie



Chez nous, ce qui caractérise la relation c'est la proximité ; je connais chacun de mes clients ainsi que leurs projets de vie. Au quotidien, ma priorité est de leur fournir un conseil individualisé qui corresponde le mieux à leurs attentes. Je gère localement de A à Z les demandes de mes clients, c'est appréciable pour eux comme pour moi.

### Marion Le Bris

chargée de clientèle de la caisse de Meslay-du-Maine (53)



► Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie fait le choix de **déléguer** et de **responsabiliser** chacun de ses conseillers dans leur prise de décision, pour assurer réactivité et souplesse attendues par les clients. Les conseillers n'étant pas commissionnés, ils prodiguent des **conseils objectifs et honnêtes** à chacun de leurs clients, pour permettre la réalisation de leurs projets. Prioriser **l'écoute bienveillante**, c'est prendre le temps de connaître ses clients pour accompagner avec agilité tous les moments de vie.

► Ses clients étant au cœur de ses préoccupations, le Crédit Mutuel priorise **l'authenticité** de chaque relation pour construire, ensemble, la banque dont chacun a besoin. Ainsi, chaque client est écouté, sans jugement, pour lui garantir des solutions personnalisées et adaptées à ses projets. Le prix « n°1 de la Relation Client », remporté pour la 11<sup>e</sup> fois en 14 ans, témoigne de la culture client qu'entretiennent, chacun à leur niveau, les acteurs du Crédit Mutuel.



Ce que j'apprécie, c'est la réactivité et la disponibilité de ma conseillère. Elle fait au mieux pour me satisfaire, répondre à mes questions rapidement. Dans mon ancienne banque, je n'avais jamais la même personne au bout du fil. Là j'ai toujours ma conseillère ou son binôme qui lui aussi me connaît. Je n'ai pas l'impression de n'être qu'un dossier, c'est agréable.

### Hélène Barths

sociétaire-cliente du bureau de Parigné-l'Évêque (72)

ENGAGEMENT

SOLIDARITÉ - INNOVATION

## PLUS QU'UNE BANQUE

Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie,

500

initiatives tournées vers l'emploi, la jeunesse et le lien social encouragées par an



► Banque régionale **ancrée sur son territoire**, autour de ses caisses locales, Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie s'inscrit dans la vie des gens. **Acteur de terrain, de dynamiques associatives et humaines**, il a conforté, au fil des années, sa vocation à jouer un rôle dans la vie locale en préservant ses valeurs, en s'adaptant aux enjeux technologiques de demain. **Élus et salariés des caisses s'impliquent** au quotidien auprès des habitants de leurs communes, n'hésitant pas à sortir des sentiers battus de la bancassurance pour favoriser l'éclosion et le développement durable des projets, petits et grands.



La caisse locale a un rôle important à jouer dans le dynamisme et l'animation de son territoire. Elus et salariés, nous sommes à l'écoute de ce qui s'y passe et rencontrons les autres acteurs locaux. Nous sommes des interlocuteurs et des partenaires incontournables des actions qui y sont menées.

**Monique Langevin et Jean-Luc Patrigeon**, présidente et directeur de la caisse de L'Aigle (61)

1000

projets culturels, sportifs et événementiels soutenus par an



► Au-delà de ses offres et services bancaires classiques, le Crédit Mutuel a mis en place tout **un ensemble de dispositifs sociétaux et entrepreneuriaux**. Cet écosystème est voué à rendre accessible le progrès social à tous, en développant l'accompagnement d'autrui et en dynamisant son territoire. Le « bien vivre ensemble » ne se décrète pas. Il s'alimente par **des soutiens à la vie économique, sportive, culturelle et sociale**. Le « mieux vivre ensemble » est renforcé par **des interventions solidaires** au plus près des lieux de vie, permettant à quelques-uns de retrouver une vraie place. Le Crédit Mutuel contribue ainsi au **développement de projets associatifs ou individuels, innovants, solidaires et créateurs de lien social** en soutenant des initiatives portées par les femmes et les hommes de son territoire, ceux qui entreprennent et animent leur environnement.



En tant que prestataire de services informatiques, j'ai voulu créer un Datacenter en local pour répondre aux évolutions de ce milieu. Volney Développement est intervenu dans mon projet en entrant au capital de la société. Sans eux, la réalisation de ce projet aurait été beaucoup plus longue.

**Pascal Parfait**, dirigeant de DATAOUEST, accompagné par Volney Développement (50)



Je ne pensais pas qu'une banque puisse nous aider dans des projets spécifiques comme les nôtres, ça a été une très bonne surprise. Grâce au Défi Solidaire, nous allons pouvoir financer un ordinateur adapté à la scolarité de Justin afin de l'aider à gagner en autonomie, notamment dans la prise des cours et dans l'échange de documents avec les enseignants.

**Famille de Justin**, bénéficiaire de la 1<sup>ère</sup> édition du Défi Solidaire (61)

Être soutenu par un partenaire du milieu bancaire comme le Crédit Mutuel nous permet de bénéficier de leur expertise sur la logistique financière du festival. Cette collaboration est également un moyen de réfléchir à notre développement dans le temps et de continuer à innover.

**Lucas Blaya**, directeur du festival Les 3 éléphants (53)

**Crédit  Mutuel**

Maine-Anjou, Basse-Normandie