








Dossier de presse

Résultats 2014 du Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres

Sommaire

-  **Communiqué de synthèse**
-  **Louis Tercinier, nouveau président de la Caisse régionale**
-  **2014, une année riche en nouveautés**
-  **Activité commerciale 2014**
-  **Résultats financiers 2014**

Contacts presse :

Céline Meunier – 05 49 78 50 51 – 06 74 80 97 62 – celine.meunier@ca-cmds.fr

Anny Brizard – 05 49 78 61 57 – anny.brizard@ca-cmds.fr

www.ca-cmds.fr

www.ca-c-nous.fr

La Caisse régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres, une entreprise solide économiquement et durablement présente sur son territoire

Le conseil d'administration de la Caisse régionale vient d'élire à sa tête un nouveau président, Louis Tercinier.

Fortement attaché à notre territoire, il s'est aussitôt déclaré soucieux de renforcer l'utilité de la Caisse régionale, sa proximité et sa différence mutualiste.



L'année 2014 témoigne de notre capacité de développement avec un résultat net qui progresse de 3,2 %. Dans un contexte de taux bas et de croissance économique toujours faible, la Caisse régionale est leader en Charente-Maritime Deux-Sèvres, avec 40 % de parts de marché. En réalisant 1,5 milliard d'euros de crédits, elle a accompagné ses clients dans le financement de leurs projets, répondant ainsi aux besoins de toutes les catégories de clientèle, y compris les collectivités locales. Les activités liées aux assurances et à l'immobilier continuent de se développer.

Cette capacité financière nous permet de prendre des décisions importantes pour l'avenir et notre territoire. Notre nouveau concept d'agences collaboratives se déploie progressivement en Charente-Maritime et en Deux-Sèvres. A l'heure où nos concurrents ferment des points de vente, nous restons en proximité et apportons dans nos agences plus de modernité, tant pour les clients que pour les collaborateurs : nous avons défini une nouvelle esthétique, installé de nouveaux services et de nouvelles possibilités d'accueil.

L'écoute de nos clients se renforce et montre déjà qu'ils apprécient ces changements. Nous continuerons à les servir en concentrant nos efforts sur la disponibilité et la qualité des conseils apportés, la simplification des procédures et la transparence de notre tarification. Nous avons offert, en 2014, de nombreuses innovations à nos 550 000 clients, en les associant concrètement à nos évolutions, en modifiant nos façons de travailler et en diversifiant les accès multicanal.

La construction de notre siège à La Rochelle avance comme prévu et constitue bien plus qu'un projet immobilier. Par son envergure et son ambition, il est porteur de mutations, de renouveau, mais aussi d'exigences environnementales et humaines. Il profite aussi aux entreprises locales qui vont assurer 80 % du chantier.

Avec 163 000 sociétaires, la Caisse régionale poursuit sa dynamique coopérative et les sociétaires, qui nous rejoignent toujours plus nombreux, soutiennent ce mouvement. Ils ont salué la création, en 2014, d'un fonds de dotation destiné à préserver notre patrimoine et encourager de jeunes talents.

Renforcer notre proximité avec nos clients, notre utilité au territoire et la solidité de notre entreprise : telles sont les ambitions qui nous animent en 2015.

Louis TERCINIER,

nouveau président de la Caisse régionale

Louis Tercinier a été élu président de la Caisse régionale de Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres le 25 mars dernier. Il succède à Alain Minault, président depuis 9 ans.



Agé de 54 ans, Louis Tercinier est marié et père de 7 enfants. Il est agriculteur céréalier et viticulteur à Préguiillac, près de Saintes.

Vice-président de la Caisse régionale depuis 5 ans et président de la Caisse locale de Saintes, Louis Tercinier a été élu administrateur de la Caisse locale de Saintes pour la 1^{ère} fois en 1998.

Il est aussi très investi dans différentes organisations professionnelles coopératives : président de la SICA La Pallice et vice-président de Charentes Alliance.

Fortement attaché à notre territoire, il est soucieux de renforcer l'utilité de la Caisse régionale, sa proximité et sa différence mutualiste.

A ce titre, il a d'ores et déjà fait savoir qu'il porterait les grands projets qui constituent l'actualité et l'avenir de l'entreprise : la construction du siège unique à La Rochelle, la rénovation de toutes les agences de proximité, l'amélioration continue du service aux clients et le renforcement de notre modèle coopératif.

Dates clés :

- 2015 : Président de la Caisse régionale
- 2010 à 2015 : Vice-président de la Caisse régionale
- 2007 à 2010 : Administrateur de la Caisse régionale
- 2006 à ce jour : Président de la Caisse locale de Saintes
- 1998 à 2006 : Administrateur de la Caisse locale de Saintes

2014, une année riche en nouveautés

La Caisse régionale a la volonté de placer la satisfaction de ses clients au cœur de ses décisions. En 2014, nous avons œuvré pour apporter des nouveautés, mais aussi engager des actions de transformation importantes pour mieux servir nos clients.

L'agence de proximité multicanal, pivot de la relation client

2014 restera l'année de lancement d'un nouveau concept d'agences. Pensé pour répondre aux attentes des clients, il leur apporte une réelle plus-value lorsqu'ils franchissent la porte de nos agences. L'objectif est d'y conjuguer les techniques digitales et le contact humain.

Appelé agence collaborative, le concept se caractérise par **un design moderne et lumineux, ainsi que la transparence dans le fonctionnement**. Il se traduit concrètement par **différents lieux de réception**, utilisés selon les besoins du client et la nature du rendez-vous. Au centre, un studio central, visible de tous, devient le lieu de travail des collaborateurs lorsqu'ils ne sont pas en rendez-vous.

Après 4 agences pionnières en 2014, 25 seront rénovées en 2015, puis l'ensemble du réseau jusqu'en 2017 pour un montant investi de 50 millions d'euros.



L'écoute des clients renforcée

Implication de nos clients dans nos décisions



En 2014, nous avons réalisé **13 enquêtes clients** et, surtout, nous avons, pour la première fois, **invité des clients à venir travailler avec nous**. Nous avons associé leur expérience à notre réflexion et ainsi mieux appréhendé leurs attentes. Nous avons ainsi, par exemple, amélioré la prise en charge des dossiers de succession à partir des observations qu'ils nous ont formulées.

Un accès téléphonique facilité

Nous avons déjà élargi nos horaires pour être ouverts jusqu'à 18h30. Nous venons de doter les agences d'un numéro « 05 » pour que les clients puissent les appeler directement, sans passer par notre plateforme téléphonique. Quant au conseiller, il est désormais joignable par mail personnel et sur sa ligne directe en 05 ou son mobile.



Pour mémoire, 1 million d'appels clients sont traités chaque année par les équipes de la Caisse régionale !

Réduction du turn-over des équipes en agences

Nos clients regrettent que leur conseiller change trop souvent. Désormais, pour éviter cet inconvénient, sans pour autant ralentir la promotion interne, nos collaborateurs peuvent être promus au sein-même de leur agence. Nous allongeons également la durée de présence sur un même poste de travail.

Reconnaissance de la fidélité

Nos clients nous sont fidèles et nous les récompensons. Déjà plus de 71 000 d'entre eux peuvent bénéficier de diverses réductions et, surtout, d'avantages transmissibles aux enfants et petits enfants pour un 1^{er} achat immobilier.



Des innovations qui suppriment les distances et dématérialisent

Nouvel appli « Ma Banque » : pour rester connecté via son smartphone et garder sa banque en poche. A fin février, en France, ce sont 1,5 million d'utilisateurs actifs, dont 500 000 tous les jours !



Signature électronique sur tablettes : moins de papier, un archivage facilité directement dans la banque en ligne, le tout dans un cadre sécurisé. Tels sont les avantages de l'installation de 900 tablettes dans 110 agences de la Caisse régionale, une première bancaire sur notre territoire.



Messagerie sécurisée pour dialoguer par mail en toute sécurité avec son conseiller, y compris en envoyant des pièces jointes. C'est un formidable canal pour échanger en toute sécurité via la Banque à Accès Multiple.



Mobi : une appli réservée aux agences pour aider le client à choisir le produit qui correspond vraiment à ses besoins. Elle propose notamment des simulateurs pour découvrir les caractéristiques des différentes cartes bancaires ou assurances des biens et des personnes.



Paiement sans contact : les commerçants qui ont à gérer des files d'attente plébiscitent la rapidité de ce mode de paiement. Les clients l'apprécient tout autant pour sa sécurité et sa facilité d'utilisation.



E-constat : il permet d'établir un constat électronique à partir de son smartphone, en cas de sinistre matériel. Il est directement transmis à l'unité de gestion des sinistres de son assureur. Cette appli Crédit Agricole s'impose d'ailleurs comme la plus aboutie des applis sur le marché, sur ce domaine.



GESTION CONSEILLÉE : il s'agit d'un accompagnement personnalisé offert aux clients détenteurs de valeurs mobilières (PEA – Assurance-vie). Des experts contactent régulièrement le client qui reste seul décideur de sa stratégie d'investissement.

En 2015 : la Caisse régionale aura la fierté d'être une des toutes premières à déployer une nouvelle technologie web au sein du Crédit Agricole. Les collaborateurs disposeront d'un nouveau poste de travail qui nous aidera à apporter encore plus de conseils personnalisés à nos clients. Ce poste de travail novateur sera ensuite déployé dans l'ensemble du Groupe Crédit Agricole.

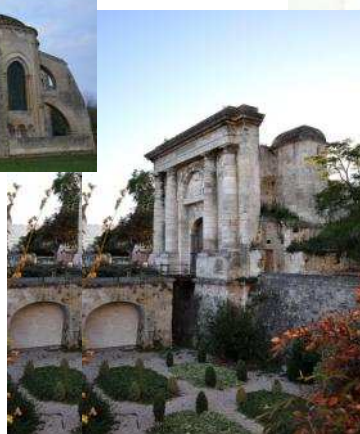
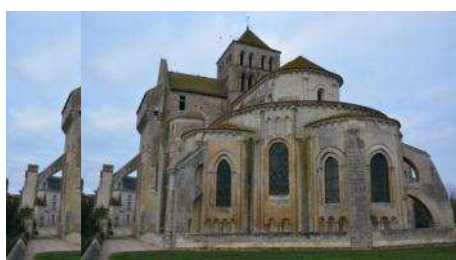
La Caisse régionale, en action sur son territoire

Carte ASR pour les fans de rugby : Plus de 4 500 cartes ont déjà été souscrites. Au-delà de signe d'appartenance, elles s'accompagnent d'avantages exclusifs.



Une toute nouvelle Fondation : Nous avons créé **Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres Mécénat** pour encourager les jeunes talents et conserver notre patrimoine. L'Abbatiale St Jouin de Marnes, l'Abbaye royale de Celles-sur-Belle et la Porte royale à La Rochelle en ont déjà bénéficié. Sans oublier Marie Migot, pongiste de 17 ans, que nous accompagnons dans sa tentative pour se qualifier aux Jeux Olympiques de Rio.

Un budget de 150 000 euros a été alloué à cette fondation, en 2014. Les sociétaires en sont également acteurs puisque chaque fois qu'ils réalisent un paiement avec leur Carte sociétaire, le fonds est alimenté de 2 cts d'euro.



Pour en savoir plus : ca-c-nous.fr pour y retrouver d'autres actions soutenues sur l'ensemble de notre territoire, soit 600 au total, pour un budget de l'ordre d'1 million d'euros !

Activité commerciale 2014

Le dynamisme de l'activité bancaire soutient les projets du territoire

Grâce à la **collecte d'épargne qui progresse**, la Caisse régionale a réinvesti **1,5 milliard d'euros de crédits** dans l'économie locale, en réponse aux attentes de tous les marchés : particuliers, agriculture, professionnels, entreprises, collectivités locales et associations.

Avec 670 millions d'euros de crédits habitat, nous avons financé près de **12 000 logements**, soit 4 projets sur 10. Nous sommes ainsi le **1er financeur habitat**.

	2014	2014/2013
Encours crédits	8 823 M€	+ 1,8 %
Réalisations prêts	1 511 M€	- 5,4 %

Encours épargne	13,9 milliards €	+ 1,5 %
-----------------	------------------	---------


L'activité assurance progresse sur tous les marchés

317 000 contrats d'assurances des biens et des personnes et plus de **23 000 sinistres** gérés en 2014 permettent à la Caisse régionale d'être le **1er banquier-assureur de son territoire**.

	2014	2014/2013
Nombre total de contrats	317 000	+ 2,6 %
dont assurance des biens	159 000	+ 2,2 %
dont assurance des personnes	158 000	+ 3,0 %

La filière immobilière s'inscrit dans un contexte économique difficile

Globalement, le marché de la transaction dans l'ancien et le neuf a de nouveau reculé en 2014.

 s'inscrit dans cette tendance, avec toutefois une progression de ses activités en gestion locative et conseil en investissement immobilier neuf. Nous avons **accompagné un professionnel de l'immobilier local sur 2** pour la production de logements neufs sur notre territoire.

Résultats financiers 2014

Un résultat en progression et une solidité confirmée de l'entreprise dans un contexte réglementaire et de taux défavorable aux banques

	2014	Variation 2014/2013
Encours gérés = collecte + crédits + cotisations assurances	22 890 M€	+1.6%
Produit Net Bancaire (Chiffre d'affaires)	333 M€	-1,0 %
Charges de Fonctionnement	180 M€	- 0,6 %
Résultat Brut d'exploitation = PNB – Charges de fonctionnement	153 M€	- 1,5 %
Résultat Net = RBE – Provisions – impôt sur sociétés	89,2 M€	+ 3,2 %

Aidé par des résultats financiers significatifs du Groupe Crédit Agricole, le Produit Net Bancaire a pu résister à la fois aux effets :

- de niveaux de taux bas,
- des impacts réglementaires négatifs sur la tarification des services,
- d'un niveau de sinistralité important en matière d'assurances (47 millions d'euros de règlements de sinistres).

Les charges de fonctionnement sont maîtrisées, notamment grâce à la mise en place du système informatique unique en 2013. Cela permet à la Caisse régionale de maintenir son plan d'investissement dans le réseau des agences et la construction de son siège à La Rochelle. Ces projets, qui représentent un budget de 100 millions d'euros, sont porteurs d'emplois sur notre territoire.

Il faut noter aussi que le Ratio de solvabilité de la Caisse régionale, au 31 décembre 2014, se situe à 17,17 % alors qu'un minimum de 8 % est requis réglementairement.

Avec un niveau de risques contenu, le résultat net est en progression de 3,2 % et démontre la solidité de l'entreprise, ainsi que sa capacité de gestion dans un contexte économique difficile. Elle reste le premier acteur de l'économie locale sur l'ensemble des clientèles.

90 % de nos résultats sont conservés dans l'entreprise. Ils sont réinvestis dans l'économie régionale.

Notre contribution est significative en qualité de contribuable, d'investisseur et d'employeur. La Caisse régionale emploie 1 730 salariés et 80 pour le réseau Square Habitat. 84 personnes ont été recrutées en 2014. Elle a consacré plus de 8 000 jours à la formation et compte 50 apprentis en alternance. Elle emploie 55 salariés en situation de handicap. A ce titre, la Caisse régionale représente l'un des tout premiers employeurs et recruteurs de Charente-Maritime Deux-Sèvres.