

Dossier de presse

Crédit Agricole

Charente-Maritime Deux-Sèvres

Sommaire

-  **Communiqué de synthèse**

-  **Des innovations multicanales pour renforcer la proximité physique et relationnelle**

-  **L'agence sans distance, pivot de la relation client**

-  **Cap 2016 : La Rochelle**

-  **Activité commerciale 2015**

-  **Résultats financiers 2015**

Contacts presse :

Céline Meunier – 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

Communiqué de synthèse

La Caisse régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres, une entreprise solide économiquement qui innove pour l'avenir

L'année 2015 témoigne de notre capacité de développement avec un résultat net de 83 millions d'euros.

Notre position de **1^{er} financeur de l'économie locale** s'est encore renforcée en 2015, avec 39 % de part de marché et **1,9 milliard d'euros de crédits** accordés à toutes les catégories de clientèle. Avec près d'1 milliard d'euros de prêts pour le logement, nous avons atteint un record historique. Les entreprises ont été également fortement demandeuses et nous avons répondu à leurs besoins de financement. Les activités liées aux assurances et à l'immobilier continuent de se développer.

Pour aller plus loin dans l'attention à notre territoire, nous venons de créer un **Fonds de développement régional**, doté de 5 millions d'euros. Il a pour objectif de procurer des fonds propres aux entreprises locales qui en ont besoin pour démarrer ou se développer.

Notre nouveau concept d'« agences collaboratives » continue de se déployer en Charente-Maritime et en Deux-Sèvres. Nous croyons à l'avenir de nos agences car elles apportent la valeur ajoutée et l'expertise dont les clients ont besoin. Nous investissons ainsi 100 millions d'euros entre nos agences et la construction de notre **siège à La Rochelle** où nous nous installerons en septembre prochain. Nous avons souhaité confier la réalisation de ce projet à plus de **80 % d'entreprises locales**. Nous l'avons inscrit dans le cahier des charges et nous avons tenu parole.

Nous avons **tenu compte des souhaits de nos clients** : ils peuvent à nouveau joindre directement leur agence au téléphone et nous les informons systématiquement quand leur conseiller change.

Nous sommes **aux côtés de nos clients dans les bons comme les mauvais moments**. A titre d'exemple, les élèves ont bénéficié, en 2015, de mesures personnalisées. Grâce à la mobilisation de nos conseillers qui connaissent bien les situations individuelles, nous les aidons à passer ce cap difficile tout en sécurisant leur activité pour l'avenir.

La relation humaine occupe une place centrale dans notre manière de concevoir la banque. La qualité et l'expertise sont notre force. C'est pourquoi nous avons embauché, en 2015, **140 personnes en CDI et 54 alternants**. Cette politique de recrutement en CDI nous permet d'instaurer une relation sur le long terme de qualité avec nos salariés et clients. Nous investissons en effet sur les compétences de nos collaborateurs, avec près de 6 % de la masse salariale consacrée à la formation, et une meilleure stabilité de nos conseillers dans leurs postes. Nous sommes également une des premières Caisse du groupe Crédit Agricole à instruire, pour les salariés du siège, la possibilité de réaliser 25 jours de travail à distance par an, à partir de septembre 2016.

Satisfaire toujours davantage nos clients et leur **apporter tous les services d'une banque sans distance**, renforcer notre utilité au territoire et la solidité de notre entreprise : telles sont les ambitions qui nous animent en 2016.

Des innovations multicanales pour renforcer la proximité physique et relationnelle



L'apparition du digital a entraîné des changements profonds de comportement chez nos clients. Rapidité et personnalisation sont désormais des attentes fortes des clients dans la relation qu'ils entretiennent avec leur banque. De même, le digital induit de nouvelles exigences de proximité, de facilité d'accès aux services et produits, mais aussi d'expertise et de conseil. Ils veulent accéder seuls et à tout moment aux services que nous leur

proposons. **Plus de 90 % des clients consultent leurs comptes en ligne.**

Demain, un nouveau client sera libre de réaliser son entrée en relation 100 % sur la sphère digitale ou bien la commencer en agence pour la finir à distance... ou l'inverse ! Nous voulons offrir à nos clients des parcours aussi fluides que simples.

Au Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres, nous ne fermons pas nos agences. Nous sommes persuadés qu'une relation 100 % à distance n'est pas le bon modèle pour nos clients. Nous sommes à la pointe des services digitaux et voulons **créer une banque sans distance qui allie proximité de nos agences et innovation technologique.**

Smart TPE : une solution de paiement innovante

Composée d'un smartphone et d'un lecteur de carte léger, cette solution d'encaissement permet aux professionnels mobiles de proposer à leurs clients les mêmes modalités de paiement qu'en boutique. C'est une solution simple et pratique qui va connaître une progression significative dans les prochaines années.



1 smart TPE est vendu tous les ¼ d'heure dans le groupe Crédit Agricole

Hotspot Wifi dans les agences : un service supplémentaire sur le territoire



La Caisse régionale est la 1^{ère} banque de son territoire à proposer un service gratuit et sécurisé d'accès à internet en wifi dans ses 134 agences. Cette nouveauté intervient 1 an après l'apparition des tablettes en agences et permet aux clients de consulter leurs mails et de surfer sur internet.

Simplification de la mobilité géographique



La Caisse régionale accompagne ses clients qui déménagent en leur proposant les services de sa **Banque Directe** : ils conservent leurs comptes en Charente-Maritime Deux-Sèvres, les gèrent à distance avec un conseiller dédié qu'ils peuvent même rencontrer en visioconférence. Si le client préfère transférer ses comptes dans une autre Caisse régionale, nous l'accompagnons avec l'offre **Facilit** pour lui simplifier la vie.

L'appli « Ma Banque » s'enrichit

Pour rester connectés via leur smartphone et garder leur banque en poche, près de 40 000 clients utilisent régulièrement l'appli « Ma Banque » en Charente-Maritime Deux-Sèvres.

Avec son smartphone, le client consulte ses comptes, fait des opérations, trouve l'agence la plus proche et les coordonnées directes de son conseiller. Il prend directement rendez-vous dans l'agenda de son conseiller ou lui adresse un mail.

En France, on compte près de 2,1 millions
d'utilisateurs actifs, dont 800 000 tous les jours !

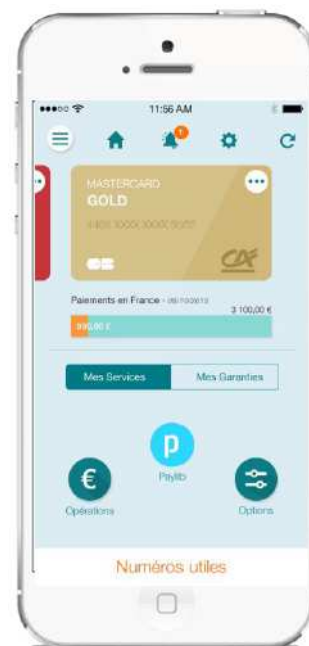
Et aussi des innovations imminentes...

L'appli « Ma Carte » en complément de « Ma Banque »

Le Crédit Agricole va rendre accessible tous les services de la carte bancaire depuis un smartphone, via une application gratuite. Le client disposera de tous les outils pour paramétrer sa carte instantanément :

- activation ou non du paiement sans contact ;
- activation ou non des paiements internet ou à l'étranger ;
- modulation des plafonds de paiement et de retrait.

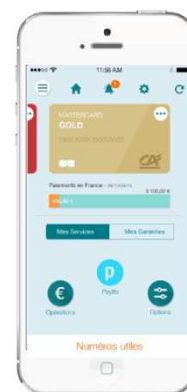
Finalement, il aura **une carte personnalisée et évolutive**.



Paylib pour régler ses achats en toute liberté



→ Ouverture automatique de l'appli Ma Carte :



Lié à l'appli « Ma Carte », Paylib va permettre au porteur de carte de régler ses achats sur internet depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur.

SEPA Mail

Avec SEPA Mail, le règlement des factures s'effectuera en 3 clics. Le client traitera des demandes de règlement reçues directement dans sa banque en ligne. Ce mode de paiement s'adressera plutôt aux prestations récurrentes (abonnement, loyer...) et remplacera progressivement le chèque ou le TIP.



L'agence sans distance, pivot de la relation client

Nos clients veulent accéder à leur banque et utiliser ses services par tous les canaux possibles : agences, téléphone, internet, applis mobiles, tout en ayant à leur disposition une équipe accessible en proximité, compétents et qu'ils connaissent. Ce modèle, c'est la **banque sans distance** que nous développons.

La rénovation de l'ensemble des agences se poursuit avec l'objectif d'y conjuguer les techniques digitales et le contact humain.

Appelé « **agence collaborative** », le concept se caractérise par 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.

L'ensemble du réseau d'agences va être rénové d'ici 2018 pour un montant investi de 50 millions d'euros.

11 agences sont déjà en fonctionnement et 31 supplémentaires le seront d'ici la fin de l'année.

Notre promesse : mieux accueillir nos clients et mieux les conseillers.



Un accès téléphonique facilité



Les agences sont désormais accessibles via 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.

C'est aussi cela notre différence et notre proximité.

1,4 million d'appels clients sont traités chaque année par les équipes de la Caisse régionale

Des clients informés du changement de leur conseiller

Chaque fois qu'un conseiller s'apprête à changer de poste, ses clients sont informés 15 jours avant son départ de l'agence. Une seconde communication leur annonce le nom de son remplaçant, ainsi que ses coordonnées directes.



En même temps, nous réduisons le turn-over de nos collaborateurs, 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.

Et aussi... des Points Verts en proximité

Nous faisons évoluer notre réseau de commerçants affiliés au service Points Verts chez qui les clients peuvent effectuer des retraits d'espèces avec leur carte ou chéquier. Ce réseau apporte un service supplémentaire dans les endroits les plus excentrés et offre une source de revenus aux commerçants de nos petites communes rurales, en créant du trafic.

Nous allons ainsi augmenter le nombre de Points Verts répartis sur l'ensemble de notre territoire. Il en existe 116 actuellement.

Notre promesse : innover sur notre territoire, y compris dans les plus petites communes rurales.

Qu'est-ce que « SERVICES POINT VERT » ?

« Services Point Vert » vous facilite le quotidien.

De nombreux commerçants affiliés « Services Point Vert » sur les départements de la Charente-Maritime et des Deux-Sèvres.

Vous reconnaîtrez facilement ces commerçants grâce à ce logo :

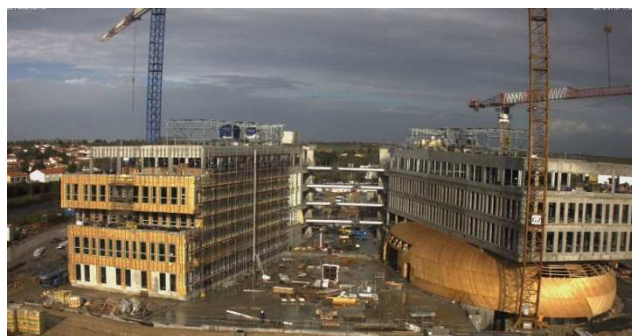


Des commerçants habilités à effectuer pour vous des retraits d'espèces.

Vous retirez de l'argent en toute confidentialité : votre commerçant n'a aucun moyen d'accès à votre compte.

Cap 2016 : La Rochelle

À travers ce nouveau siège social, la Caisse régionale s'engage dans un investissement durable destiné à relever pleinement les défis technologiques, managériaux, économiques et sociétaux de demain. Les salariés emménageront en **septembre 2016**.



Un bâtiment visant la certification Haute Qualité Environnementale (HQE) et la labellisation Bâtiment à Énergie Positive (BEPOS Effinergie)

Précurseur et novateur en développement environnemental, le siège de la Caisse régionale vise la certification HQE « niveau exceptionnel ». Il fera partie des tout premiers bâtiments de ce niveau en France.

Un chantier réalisé par des entreprises de notre territoire

La création de ce siège social représente un investissement de 50 millions d'euros. Le Crédit Agricole confie plus de 80 % du chantier aux entreprises des Deux-Sèvres et de Charente-Maritime. C'est aussi cela notre engagement au service du territoire.

Un bâtiment qui favorise les échanges et le travail en équipe

La construction du nouveau bâtiment est aussi une opportunité pour moderniser les modes de travail et créer des espaces collaboratifs et participatifs.

Le bâtiment accueillera les **500 salariés du siège** de la Caisse régionale. La grande majorité des salariés reste donc en proximité et au service des clients. **Plus de 100 salariés continueront de travailler sur l'agglomération niortaise et plus de 120 salariés sur l'agglomération saintaise**. Ces personnes se répartissent dans les agences de proximité et celles pour les clients professionnels, les agences entreprises, le Centre de contacts multimédia, la Banque Directe et les points de travail à distance.

Activité commerciale 2015

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

Grâce à la **collecte d'épargne qui progresse**, la Caisse régionale a réinvesti **1,9 milliard d'euros de crédits** dans l'économie locale, en réponse aux attentes de tous les marchés : particuliers, agriculteurs, professionnels, entreprises, collectivités publiques et associations.

Avec 1 milliard d'euros de crédits habitat, nous avons financé près de **7 000 projets de vie**. Nous sommes ainsi le **1er financeur habitat**.

Nous avons permis l'installation d'une centaine de jeunes agriculteurs, obtenant une part de marché de 85 %

	2015	2015/2014
Encours crédits	9 143 millions €	+ 3,6 %
Réalisations prêts	1 894 millions €	+ 25,4 %
Encours épargne	14,3 milliards €	+ 2,9 %


L'activité assurance progresse sur tous les marchés

La Caisse régionale a géré **23 000 sinistres** en 2015, une année qui est restée clémente sur le plan climatique. Les clients ayant subi un sinistre affichent un taux de 94 % de satisfaction. En parallèle, de nouveaux produits ont été lancés :

- **L'assurance santé collective** pour les petites entreprises, dans l'obligation légale de mettre en place une couverture santé pour tous leurs salariés.
- **La nouvelle assurance récolte** pour les agriculteurs qui couvre les pertes de rendement des cultures suite à un événement climatique.
- **L'assurance prairie** qui compense la perte financière liée au déficit de production fourragère d'une exploitation agricole.

	2015	2015/2014
Nombre total de contrats	322 000	+ 3,4 %
dont assurance des biens	158 000	+ 3,3 %
dont assurance des personnes	164 000	+ 3,5 %

La filière immobilière évolue sur un marché encore difficile

Malgré un marché à forte densité concurrentielle,  **SQUAREHABITAT** a vu son chiffre d'affaires se renforcer dans les activités transactions et gestion locative. En même temps, Square Habitat Charente-Maritime Deux-Sèvres a entrepris de réorganiser son réseau pour une meilleure efficacité, tout particulièrement sur les secteurs de Niort et La Rochelle.

Nous avons **accompagné 1 professionnel de l'immobilier local sur 2** pour la production de logements neufs sur notre territoire.



Résultats financiers 2015

Un résultat dans la trajectoire des trois dernières années qui confirme la solidité de l'entreprise dans un contexte réglementaire de plus en plus prégnant et de taux historiquement bas

	2015	Variation 2015/2014
Encours gérés = collecte + crédits + cotisations assurances	23 600 M€	+3.1%
Produit Net Bancaire (Chiffre d'affaires)	332 M€	-0,3 %
Charges de Fonctionnement	180 M€	- 0,2 %
Résultat Brut d'exploitation = PNB – Charges de fonctionnement	152 M€	- 0,4 %
Résultat Net = RBE – Provisions – impôt sur sociétés	83,2 M€	- 6,7 %

Le **Produit Net Bancaire** de la Caisse régionale a su résister grâce à :

- une forte dynamique commerciale avec 1.9 Md € de crédits ;
- une bonne maîtrise du coût de refinancement ;
- une activité assurances en progression avec un niveau de sinistralité maîtrisé.

Dans le même temps, la Caisse régionale a su contenir ses charges de fonctionnement. Cela lui permet de poursuivre son plan d'investissement ambitieux d'agences collaboratives et la construction de son futur siège à La Rochelle dont la livraison interviendra en juillet 2016. Ces projets, qui représentent un budget de 100 millions d'euros, soutiennent activement l'économie sur notre territoire.

La solidité financière de la Caisse régionale se caractérise par un **Ratio de solvabilité** proche de 19,8 % pour un minimum requis réglementairement de 8 %.

Avec un niveau de risques en légère progression, le résultat net se situe à un niveau proche des trois dernières années 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.**

92 % 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 1 735 salariés et 85 pour le réseau Square Habitat. 140 personnes ont été recrutées en 2015. Elle a consacré 9 000 jours à la formation et compte 54 apprentis en alternance. Elle emploie 70 salariés en situation de handicap. A ce titre, la Caisse régionale est **l'un des tout premiers employeurs et recruteurs de Charente-Maritime Deux-Sèvres.**