

—
2015
2016
—



LOIRE HAUTE-LOIRE
BANQUE ET ASSURANCES



www.ca-loirehauteloire.fr

Financement de l'économie



629

créations d'entreprise
accompagnées



88

agriculteurs
installés

13 000
entreprises
financées
en 2015

158

prêts⁽¹⁾ d'honneur **accordés**
pour stimuler l'initiative
individuelle et la création
d'emploi de l'économie locale

642

millions d'€
de crédits réalisés
en faveur des entreprises

s'engager

au service des entreprises et des entrepreneurs

Depuis ses origines, il y a plus d'**un siècle**, le Crédit Agricole soutient l'économie en Loire Haute-Loire en accompagnant celles et **ceux qui entreprennent**. Au commencement, les paysans entrepreneurs, puis progressivement les artisans, les commerçants, les professionnels, les PME et enfin les grandes entreprises. Crédit Agricole Loire Haute-Loire associe aujourd'hui dans ses offres les **expertises** d'un **grand groupe bancaire** et la **réactivité d'une banque régionale**.



Accompagnement

jesuisentrepreneur.fr

Des informations et des outils pour faire ses **premiers pas**
et construire son **business plan**

20

entreprises ont bénéficié du **dispositif de soutien**
à l'international et à l'innovation⁽²⁾

Initiative



Création d'un magazine "Territoire d'entrepreneurs"

<http://qrd.by/ecp80b>



(1) Le prêt d'honneur est un prêt moyen terme, sans garantie, d'un montant compris entre 1 000 et 5 000€, au taux fixe de 0,50%, d'une durée de 36 à 60 mois, pour un projet de création ou de reprise d'un fonds de commerce ou d'une entreprise. Un seul prêt d'honneur par bénéficiaire. Offre réservée aux professionnels personnes physiques majeures et remplissant des critères prédéfinis, sous réserve d'étude et d'acceptation définitive de votre dossier par le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, prêteur.

(2) Les bénéficiaires de ce dispositif sont désignés d'un commun accord entre le Crédit Agricole Loire Haute-Loire et Altios, selon des critères prédéfinis. Renseignez-vous en agence»



Maintien de notre
maillage dense avec

146
agences

164
points verts

Une présence dans
42%
des communes
de Loire et Haute-Loire



Auprès de
collectivités locales

219
collectivités locales
accompagnées dans leur
besoin de financement

213
collectivités assurées
auprès de Crédit Agricole
Loire Haute-Loire
(par l'intermédiaire de la SMACL :
société mutuelle d'assurance des
collectivités locales⁽³⁾)



s'impliquer

sur le territoire

Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'est donné pour mission d'**accompagner**, d'**encourager** et de **stimuler** l'économie locale au service de son territoire, de ses clients et sociétaires. Une mission rendue possible grâce à l'intensité de son **maillage** et à la **mobilisation** de ses **Collaborateurs** et des **Administrateurs bénévoles**.



Parmi les **1^{ers}**
employeurs
du territoire

1 283
collaborateurs en C.D.I.

74
embauches en C.D.I.

145
C.D.D. dont **63** apprentis



Soutien aux
initiatives fortes
de l'identité et
de la dynamique
du territoire

1 700
associations ou
initiatives locales

Fondation Université Jean Monnet,
Biennale Internationale Design,
Partenaire officiel de l'Asse



Réseau d'élus

818
Administrateurs
bénévoles



initiative

Le magazine « Terre
d'actions » valorise
les actions initiées ou soutenues
par les Caisses locales.
<http://bit.ly/1UsSurT>





Prise en charge
des demandes clients
par **mail** sous **24 H**



**Dispositif
d'accessibilité** pour
les clients sourds



Engagement de
limitation des mobilités
des **collaborateurs** :
pour une plus grande
satisfaction client



Gestion **conseillée**
un nouveau service :
conseil et assistance
par des spécialistes
de la bourse⁽⁴⁾



Télédétection satellitaire
pour l'assurance des
prairies : mesure de
production géolocalisée
pour chaque exploitation



Diffusion de bons :
fidélité client



Prise de rendez-vous
directement dans
l'agenda de son
conseiller avec
l'appli Ma Banque

Avancées de la relation clients

Innovation

innover et se mobiliser

pour la satisfaction de nos clients

Le **statut coopératif** et la **proximité** d'une banque régionale induisent une **grande responsabilité** vis-à-vis de ses **clients-sociétaires**. L'enjeu est de **répondre aux besoins** des 480 000 clients tout en privilégiant la **relation humaine** grâce à l'engagement des 1 283 collaborateurs et 818 administrateurs bénévoles. Afin d'apporter une **offre personnalisée** et la meilleure prestation de service à ses clients et sociétaires, Crédit Agricole Loire Haute-Loire **se mobilise et innove**.

L'activité financement en 2015



17 000

logements
dont

5 500

projets habitat
primo-accédant



13 700

prêts à la consommation



12 600

crédits d'investissement
(Professionnels, Agriculteurs et Entreprises)

Notre clientèle



480 000

clients



210 000

sociétaires



22 400

nouveaux clients

La carte bancaire environnementale



67 000

nouvelles cartes bancaires
environnementales
(en matériau biodégradable
obtenu à partir d'amidon de maïs)
distribuées aux clients.

Plus de

50 000

cartes bancaires
recyclées en 2015.

Nos offres « vertes »

21,9 M€

de réalisations
de « **Prêts Economie
d'Energie** » en 2015.

14,6 M€

de prêts pour financer
des **installations photovoltaïques**
auprès des entreprises.

Politique de Dématérialisation :

103 000

clients ont adopté
le **e-relevé**.

450 000

opérations authentifiées
avec la **signature électronique**
en agence.

être acteur

de la transition énergétique

Portée par une demande sociétale, des enjeux responsables et des contraintes réglementaires, l'**économie de l'énergie et de l'environnement** constitue un des quatre domaines d'excellence retenu par le Groupe Crédit Agricole. À travers ses activités, Crédit Agricole Loire Haute-Loire cherche à **accroître ses performances énergétiques**, celle de ses bâtiments et équipements, celle de ses offres et produits. Il active la transition énergétique en développant une **politique environnementale maîtrisée**.

Améliorer les performances énergétiques des bâtiments et réduire les consommations :

- 23 %

des consommations
électriques en 3 ans

- 75%

sur la consommation
de gaz en 3 ans

Bilan carbone :

- 4 %

en 3 ans
sur nos **émissions**
de gaz à effet de serre



Recyclage:

137 tonnes

de papier
et cartons **recyclés**

4 000

cartouches d'encre
recyclées



Toujours présent aux côtés de nos clients entreprises, professionnels et agriculteurs

Dès que nous détectons un dysfonctionnement sur le compte d'un client Professionnel ou d'une Entreprise, nous le rencontrons, et ensemble nous étudions les **solutions les plus adaptées**. Dans le contexte extrêmement difficile que traverse l'agriculture, indépendamment, et avant même les mesures prises par les Pouvoirs publics, la Caisse régionale agissait déjà pour ses clients agriculteurs en difficulté avec ses propres mesures de soutien.

Même quand la situation est compromise, et que nous ne pouvons plus intervenir directement, nous continuons à accompagner nos clients, dans le cadre des procédures collectives.

Nous allons au bout de notre champ d'action, à la limite fixée par les réglementations.

Nous sommes aux côtés de nos clients, et nous le resterons.



L'Agence Succession

Cette agence de 10 collaborateurs a été créée en appui des agences de proximité, pour **écouter, accompagner et conseiller** les héritiers au moment d'un décès et jusqu'au règlement de la succession.

soutenir

nos clients fragilisés

La démarche de Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'appuie sur les valeurs mutualistes de **responsabilité**, de **solidarité** et de **proximité**. Le Crédit Agricole, qui a toujours **facilité l'accès** de la banque au plus grand nombre, se mobilise aujourd'hui pour **soutenir ses clients fragilisés** et répondre présent dans tous les moments de la vie : pendant les bons moments, mais aussi quand la situation devient plus difficile.



Espace Solidarité Passerelle (ESP)

L'**association ESP⁽⁵⁾** soutenue par la Caisse Régionale, accompagne les personnes en difficulté financière suite à un accident de la vie. Dans les 3 espaces (Saint-Etienne, Le Puy-en-Velay et Roanne), les 10 collaborateurs détachés apportent **soutien et compétence financière** aux familles.

499

nouvelles familles
accompagnées
en 2015

1 249

rendez-vous
en 2015



Pacifica⁽⁶⁾ assure...

Près de
200 000
Contrats d'assurance
dommages Pacifica⁽⁶⁾
(particuliers, agriculture
et professionnels)

33,5
millions d'€
d'indemnisations **versées**
aux **clients** sinistrés en 2015

(5) Espace Solidarité Passerelle, Association Loi 1901, dont le siège est situé 5 rue Mi Carême, 42000 Saint-Etienne, immatriculée sous le numéro 489 976 027.

(6) PACIFICA, filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances, PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 281 415 225 euros, entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard 75724 Paris Cedex 15 - 352 358 865 RCS Paris.





Projet Odyssée : l'adaptation de notre organisation commerciale

Au-delà du programme de rénovation de l'ensemble de nos agences, Odyssée porte une véritable réorganisation commerciale avec des évolutions métiers et une montée en compétence des collaborateurs. Un projet qui

intègre l'évolution des modes relationnels avec nos clients et capitalise sur les technologies. Un projet qui va dans le sens d'une plus grande satisfaction clients. Un élément fondamental de notre stratégie de développement.

concilier

expertise et proximité

Entre 2016 et 2018, **Crédit Agricole Loire Haute-Loire** va rénover son **réseau** et faire **évoluer son organisation**, dans une stratégie régionale de maintien de son maillage territorial. Le réseau commercial s'adapte aux enjeux des **nouveaux besoins clients**, des **nouvelles pratiques** et des **technologies**. L'ambition est de pérenniser l'accueil personnalisé, tout en proposant le niveau d'expertise et de service attendu par les clients.

Adaptations, relation clients, Technologies et compétences


839
salariés en contact
direct avec nos clients


+1 000
tablettes électroniques
déployées dans le réseau
notamment pour la signature
électronique des documents


7 jours
de formation en moyenne
par collaborateur
(+ de 10 000 jours au total)


146
agences rénovées
sur 3 ans


**Plus de
40 M d'€**
d'investissements
confiés pour l'essentiel
à des entreprises
locales



60 000

connexions mensuelles
sur l'appli Ma Banque



57 000

connexions par jour
sur ca-loirehauteloire.fr



204

clients connectés lors du dernier
tchat Epargne

L'appli
Ma Banque



L'application mobile
pour consulter
et gérer ses comptes

10 600

abonnés sur



et



développer

encore et toujours plus de relation

Loin d'opposer la relation humaine et la technologie, l'objectif de Crédit Agricole Loire Haute-Loire consiste à assembler le meilleur des deux mondes pour plus de **relation**, plus de **fluidité**, d'**agilité**, d'**autonomie clients**, d'**offres** et de **services**. A l'heure où l'omniprésence des technologies permet l'autonomie et la relation à distance, Crédit Agricole Loire Haute-Loire conjugue ces commodités avec le **renforcement d'une relation humaine de compétence**.

Site Univers
du sociétaire



Des **informations** et **avantages** sociétaires :
universdusocietaire.ca-loirehauteloire.fr



8 648

personnes **présentes**
aux **Assemblées Générales**
de Caisse locale



558 800

contacts client



143 800

appels (entrants)
au Centre de **relation clients**

Dispositifs innovations pour les Entreprises

1 million d'€ Création d'une **Fondation d'Entreprise** pour l'innovation en Loire et Haute-Loire afin de soutenir les **start-up locales** (opérationnelle courant 2016)

3 à 5 millions d'€ Création d'un **Fonds d'amorçage** Innovation pour accompagner ces initiatives en capital. (opérationnel courant 2016)

43 millions d'€ d'encours **des livrets sociétaires⁽⁷⁾** : sont réinvestis pour le financement des Entreprises de moins de 5 ans installées en Loire Haute-Loire.

153 000 € pour l'**accompagnement** des appels à projet « **Seniors Concept** » initiés par l'**ADEL42**.

500 dirigeants, chefs d'entreprise et **leaders d'opinion économique** réunis en décembre 2015 pour **Stimulons l'innovation sur le territoire**. Au programme : conférence de Bruno Bonnell et table ronde avec des start'up, des PME, les facilitateurs et les acteurs territoriaux.

Création d'une **Newsletter Innovation Santé**, note de conjoncture et d'ingénierie économique sur l'innovation dans le domaine de la santé.

dynamiser

l'économie locale

La trajectoire du **Crédit Agricole** s'est écrite avec le **soutien** essentiel apporté à l'**entrepreneuriat**. Crédit Agricole Loire Haute-Loire poursuit, aujourd'hui, cette voie en **innovant** et en **accompagnant** de nombreuses **initiatives**. En particulier sur les leviers de développement que sont : l'**innovation**, l'**international**, la **création-reprise**, la **Santé** et le **vieillessement**...

Un des premiers animateurs économiques

Des **partenariats** avec de très nombreux **événements**, actions, initiatives, portés par les **acteurs économiques locaux** : **Chambres consulaires**, **clusters**, **Pôles de compétitivité**, **clubs d'entreprises**...



(7) Le Compte sur Livret Sociétaire est réservé aux personnes physiques et aux personnes morales sans but lucratif, clients- sociétaires du Crédit Agricole. Le Compte sur Livret Sociétaire ne peut pas être ouvert en compte joint ni en compte indivis.

7,38
milliards
d'encours
de **crédit** (+1,2%)

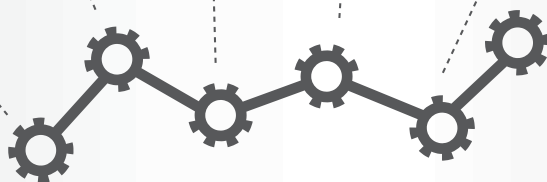
106,8
millions d'€
de **résultat net consolidé**
(avec la contribution de la filiale LOCAM)

1,456
milliards d'€
de **Fonds propres**

11,96
milliards
d'encours
d'**épargne gérée**
(+3,2% /2014)

78,3
millions d'€
de **résultat**
net social

23,87%
Ratio prudentiel
Bâle 3
(exigence 8%)



se projeter

grâce à la solidité de nos résultats

Malgré un contexte économique atone en 2015, **Crédit Agricole Loire Haute Loire** a poursuivi sa trajectoire commerciale et financière en **croissance régulière** et maintient donc toute sa capacité d'investissement et d'accompagnement du **développement économique régional**.

Principales affectations du Produit Net Bancaire 2015

83,9 M d'€
Charges de personnel

78,3 M d'€
Résultat conservé et rémunération
parts sociales, CCI et CCA

59,6 M d'€
Autres charges

14,7 M d'€
Dotations FRBG
Fonds pour risques
Bancaires Généraux

46,4 M d'€
Impôts et taxes

10,8 M d'€
Coût du risque

293,5 M d'€