

4 517 familles
accompagnées grâce aux Espaces Solidarité Passerelle (en 8 ans)

Un engagement sociétal fort



Une Banque coopérative, utile sur son territoire :

Le Crédit Agricole illustre son utilité et sa réalité coopérative en multipliant les actions de mutualisme et d'accompagnement des projets locaux. Un engagement qui se traduit certes par un soutien financier mais aussi par une forte implication des 828 bénévoles, Administrateurs de Caisse locale. En 2013, sur le territoire de Loire et Haute-Loire, 52 actions mutualistes ont été menées en faveur de l'économie, du développement local, de la valorisation du patrimoine... En 2013, la Caisse Régionale a versé 130 000 € pour soutenir ces actions. De plus, début 2014, durant les Assemblées Générales de Caisse locale, 174 associations ont été mises à l'honneur et se sont réparties 75 000 € de prix.

Un employeur qui compte dans la région

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, qui emploie près de 1 400 salariés, a recruté en 2013 : 51 personnes en CDI, 98 en CDD et 33 jeunes en contrat d'apprentissage. Afin d'accroître les compétences de ses collaborateurs et mieux satisfaire ses clients, la Caisse régionale a dispensé 8 100 journées de formation en 2013.



Mise à l'honneur des associations à l'AG des Caisses locales de Roanne.

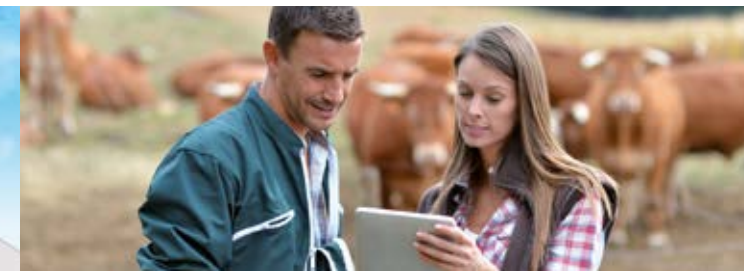
Le Crédit Agricole finance et assure les collectivités publiques

Une nouvelle fois, en 2013, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a assumé sa responsabilité de Banque en accompagnant pas moins de 271 collectivités publiques et locales dans leurs besoins de financement. La Caisse régionale a aussi contractualisé des assurances en partenariat avec la SMACL (Société Mutuelle d'Assurance des Collectivités Locales) avec 112 d'entre-elles.

Une Banque qui accompagne les personnes fragilisées

La Caisse Régionale apporte son soutien financier à l'association Espace Solidarité Passerelle (ESP) qui accompagne les personnes en difficulté victimes d'un accident de la vie : chômage, maladie, divorce, décès du conjoint... Les conseillers ESP réalisent un diagnostic personnalisé et recherchent des solutions financières aux difficultés rencontrées. En 2013, plus de 600 nouveaux foyers fragilisés ont été rencontrés et aidés dans la gestion de leur budget.

51
EMBAUCHES
EN CDI



Une Banque différente qui crée des événements...

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire se singularise en créant des événements pour valoriser le territoire et ses talents. Dans le domaine culinaire, l'opération Talents Gourmands, a mis en valeur les talents et productions remarquables d'agriculteurs, d'artisans et de restaurateurs.

Dans le registre musical, depuis 3 ans, l'opération Muzik CAsting médiatise une formation locale en l'invitant à faire la première partie d'un groupe phare de la scène française. Cette année, les Nice Day se sont produits lors d'un concert privé des BB Brunnes devant près de 1 000 invités en janvier dernier à Saint-Etienne.

La Caisse régionale valorise aussi les entreprises et les entrepreneurs du territoire en réalisant et diffusant des vidéos : « Portrait d'entrepreneur », mises en ligne sur le site internet du Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Un partenaire actif pour les associations

La Caisse régionale soutient près de 1 500 associations grâce à des travaux de reprographie, des remises d'objets publicitaires ou des dotations financières pour les projets les plus importants.



1 500 associations et initiatives soutenues

Un budget d'un million d'euros est ainsi consacré chaque année à cette multitude d'actions. Si le Football est un axe de communication fort pour le Crédit Agricole, il existe d'autres domaines d'intervention, citons par exemple :

- Santé et Prévention :

Centre Hygée prévention des cancers à Saint-Etienne, la course des Filles à Brives-Charensac : lutte contre cancer du sein, l'encouragement au développement de la pratique de la randonnée pédestre

- Culture :

Festivals des 7 collines à Saint-Etienne, le Country Rendez-vous, le Scoop Music tour à Feurs, le Festival Musique des Cuivres du Monastier-sur-Gazeille

- Solidarité :

Association ASSE Cœur Vert, la collecte pour les banques alimentaires...

1 500
associations et initiatives soutenues



52 actions de développement local initiées par les Caisses Locales

CHIFFRES CLÉS

au 31 décembre 2013

- 8 100 journées de formation
- 60 PME-PMI, groupes d'entreprises devenus clients en 2013
- 69 000 clients protégés par PACIFICA
- 88,2 millions de résultat net consolidé part du groupe
- 51 embauches en CDI
- 1 500 associations et initiatives soutenues
- 1,26 milliard d'€ de fonds propres
- 195 000 sociétaires
- 52 actions de développement local initiées par les Caisses Locales
- 203 000 clients rencontrés en 2013
- 121 jeunes Agriculteurs installés
- 4 517 familles accompagnées grâce aux Espaces Solidarité Passerelle (en 8 ans)
- 22,2% ratio Bâle 2 (seuil minimum réglementaire fixé à 8%)
- 6 972 clients professionnels accompagnés pour leur besoin de financement
- 76 500 contrats PREDICA prévoyance
- 11,4 milliards d'encours d'épargne gérée (+ 1,7 %)
- 725 millions d'€ de Crédit réalisés pour les marchés Pro, Agri et entreprises
- 11 275 projets Habitat financés
- Installation de 1 057 artisans, commerçants et professionnels

LOIRE HAUTE-LOIRE BANQUE ET ASSURANCES

Le bon sens a de l'avenir.

Informations : www.ca-loirehauteloire.fr

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire - Siège Social : 94 rue Bergson - 42000 Saint-Étienne
Siret 380 386 854 00018 - APE 651 D - Caisse cotée sur « Euronext Paris », compartiment C

PACIFICA, Compagnie d'Assurance dommages, Filiale de Crédit Agricole Assurances. Entreprise régie par le code des assurances. S.A. au capital entièrement libéré de 249 194 475 €. - Siège social : 8/10, Boulevard de Vaugrard 75724 Paris Cedex 15 - 352 358 865 RCS Paris.

PREDICA, Compagnie d'Assurances de personnes, Filiale de Crédit Agricole Assurances, société anonyme au capital de 960 754 065 € entièrement libéré, dont le siège social est 50-56 rue de la Procession 75015 Paris - 334 028 123 RCS Paris.



Crédit Agricole Loire Haute-Loire / Pôle CMCP / Communication Externe

Utile, coopératif et différent.



Le bon sens a de l'avenir.

Associer la relation de proximité et le multicanal pour mieux servir nos clients



À l'heure de l'évolution accélérée des usages et des modes de consommation bancaire, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire affirme sa différence... Nous faisons le choix de rester une banque de proximité, en maintenant un large réseau, composé de nombreuses petites agences, couvrant l'ensemble de nos deux départements. Un choix fort et impliquant qui s'appuie sur notre responsabilité de 1er acteur bancaire du territoire et sur notre identité de banque coopérative régionale.

Dans une démarche innovante, pour mieux accompagner nos clients, en priorisant le contact humain et le conseil personnalisé, nous

faisons le pari d'associer la relation physique traditionnelle aux nouvelles technologies et aux différents usages de contact. Une disponibilité et un accueil renforcés sur tous les canaux, davantage de compétences en agence : tel est notre défi ! Par cette démarche volontariste, la Caisse régionale confirme qu'elle se mobilise totalement au service de ses clients en réaffirmant ses ambitions d'utilité et la pertinence de son modèle coopératif.

Tout en assurant notre pérennité, nos solides niveaux d'activité, de résultats et de fonds propres, nous permettent de financer notre développement. Ainsi, la Caisse régionale continue

d'investir sur la formation, la performance et l'optimisation de ses services : une exigence interne et une réponse aux demandes clients, pour nourrir l'ambition d'élever le niveau de satisfaction de nos clients et sociétaires.



Gérard Ouvrier-Bufferet, Directeur général



Jean-Michel Forest, Président



La banque à dimension humaine : un engagement coopératif et territorial

Cet engagement, qui repose sur l'identité mutualiste du Crédit Agricole Loire Haute-Loire, place l'humain au cœur de la politique de l'entreprise et se concrétise :



Pour le client...

L'excellence dans la relation avec nos clients :

La détermination à atteindre l'excellence relationnelle se traduit notamment par la mise en place d'une "écoute client" permanente, mesurant la satisfaction et la recommandation de nos clients, et le développement de formation.

Ainsi, en 2013, 1 767 jours de formation ont été consacrés au renforcement du « Sens Client » et 855 collaborateurs ont été formés au nouveau mode d'accueil en agence.

Le développement économique de nos territoires et l'environnement

Ressources essentielles, les crédits financent principalement des investissements ou des entreprises locales. Les nouveaux financements réalisés en 2013 représentent 1 108 Millions d'euros (+ 7,7% par rapport à 2012).

Pour le sociétaire...

Notre gouvernance coopérative et mutualiste : un homme = une voix

Le client-sociétaire⁽¹⁾ participe à l'Assemblée générale de sa Caisse locale pour partager et échanger sur sa banque coopérative. A cette occasion, il vote, il élit ses représentants, et peut, lui-même, être élu administrateur et participer encore plus directement aux actions locales.

L'univers sociétaire : la reconnaissance de notre relation

Le site internet dédié : universdusocietaire.ca-loirehauteloire.fr présente tout le dispositif de reconnaissance du Sociétaire : offres et services spécifiques et privilégiés intégrant différents avantages.

Pour le collaborateur...

Nos pratiques ressources humaines et sociales :

Avec 60% de femmes, l'égalité professionnelle hommes-femmes, et la gestion de carrière des femmes constituent deux enjeux majeurs pour l'entreprise.

Par ailleurs, dans le cadre de ses recrutements, la Caisse régionale poursuit son engagement vis-à-vis des publics en difficulté d'insertion dans l'emploi : séniors et travailleurs en situation de handicap.

Notre responsabilité sociétale sur le territoire

Pour un mode de gestion des ressources plus économique et écologique, la Caisse régionale fait la promotion des systèmes de communication à distance et donc la réduction des déplacements professionnels : outils de visioconférence pour les réunions et e-learning pour la formation en ligne.



(1) Pour devenir sociétaire du Crédit Agricole, il faut être client et acquiescer au moins 16€ de parts sociales. Une part sociale est une valeur mobilière, déposée sur un Compte Titres Ordinaire, représentative d'une partie du capital social d'une Caisse Locale. Renseignez-vous en agence ou sur le site www.universdusocietaire.fr

Une relation réinventée

A chaque étape de la vie, le Crédit Agricole accompagne les projets de ses clients et sociétaires, donne du sens et propose des solutions sur-mesure...

Banque au quotidien

En 2013, nos Conseillers ont rencontré, écouté et répondu aux besoins de près de 203 000 clients. Dans sa relation avec ses clients, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire priorise l'échange et le contact, tout en offrant à chacun le libre choix du mode de relation et de consommation bancaire.

Épargne, investissements : Banque privée

Le pôle Banque Privée de la Caisse régionale regroupe une vingtaine de collaborateurs spécialisés pour répondre aux attentes et stratégies patrimoniales. Une activité qui s'appuie également sur le savoir-faire des filiales et des pôles d'expertise du Groupe Crédit Agricole.

En 2013, plus d'un client sur trois a utilisé les services de la banque en ligne, qui totalisent plus de 15 millions de connexions. Rappelons qu'il est possible désormais de souscrire la plupart de nos produits et services Banque et Assurances sur internet. Un développement qui s'appuie notamment sur la mise en place d'outils de simulation pour les devis assurances ou les financements de projets Habitat avec « CA e-immobilier ».

La Caisse régionale est aussi présente sur les réseaux sociaux avec plus de 10 000 abonnés à sa page Facebook. Un réseau qui renforce et appuie l'engagement de la Caisse régionale sur son territoire.

Famille

Les contrats d'assurance de biens (gérés par PACIFICA, la compagnie d'assurance dommages du Crédit Agricole) connaissent un fort développement. C'est le résultat de la qualité reconnue en matière de gestion des sinistres, point fort de la satisfaction clients, et de la liberté de modifier ou souscrire en toute autonomie un contrat en ligne, par téléphone ou en agence avec son conseiller.

Pour mieux répondre aux besoins des particuliers, des solutions sur-mesure existent comme par exemple, l'assurance multirisques habitation couplée avec la protection par la télésurveillance de CTCAM*. Sur le marché de l'assurance des particuliers, où la concurrence est forte, notre rôle de banquier assureur et notre proximité prennent tout leur sens.

*Les contrats d'installations et de Télésurveillance sont proposés par CTCAM - Centre de Télésurveillance du Crédit Agricole Mutuel - Filiale sécurité du Crédit Agricole. Entreprise certifiée par l'Assemblée Plénière des sociétés d'Assurance Dommage au plus haut niveau. SAS au capital de 511 040 euros - 320 421 159 RCS La Roche sur Yon. Siège social : Z.A. Saint Etloi - 85 000 La Roche sur Yon.

Rêves et projets : Habitat

Avec 11 275 projets habitat financés en 2013, la Caisse régionale confirme sa position de premier prêteur du territoire. Square Habitat - réseau immobilier du Crédit Agricole - est désormais une référence nationale. En Loire et Haute-Loire, les 10 agences Square Habitat proposent une expertise complète dans le domaine de l'immobilier (transaction immobilière, investissement patrimonial, gestion locative). Avec le financement, la transaction immobilière et l'assurance, le Crédit Agricole couvre toute la chaîne du logement.

11 275 projets Habitat financés

94% des clients PACIFICA sont satisfaits du traitement de leur sinistre

15 millions de connexions ca-loirehauteloire.fr

203 000 clients rencontrés en 2013

NOUVEAU

Soutenir la compétitivité des PME

Dans son soutien à la compétitivité des PME du territoire, la Caisse régionale innove et passe à l'action dans les domaines du développement international et de l'innovation, en lançant 3 nouvelles mesures.

Par ce dispositif, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à prendre en charge, pour certaines entreprises⁽¹⁾, les coûts :

1. liés à une mission de prospection à l'étranger avec Altios⁽¹⁾,
2. de commission de la garantie BPI (Banque Publique d'investissement) dans le cadre d'un crédit dédié au développement international⁽²⁾,
3. de commission de la garantie BPI dans le cadre d'un crédit en faveur de l'innovation⁽³⁾.

Accompagnateur des créateurs d'entreprises

Fort de son important réseau de conseillers spécialisés sur les marchés des artisans, commerçants, professions-libérales et agriculteurs, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire accompagne chaque année plus de 1 150 créations d'entreprises.



6 972 clients professionnels accompagnés pour leur besoin de financement

Un soutien indéfectible à la croissance économique du territoire



NOUVEAU

La mise en place de Prêts d'Honneur⁽⁴⁾ par les Caisse Locales va permettre d'accroître les fonds propres des entrepreneurs et ainsi faciliter la création d'entreprise sur tout le territoire

Un accompagnement lucide au service des entreprises

S'appuyant sur les travaux, études et expertises des filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole ainsi que des experts comptables, des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI), des Centres d'Économie Rurale, les Conseillers Professionnels et Entreprises du Crédit Agricole abordent les dossiers de financement avec lucidité, pragmatisme et responsabilité. En cas de difficultés, des mesures d'accompagnement sont recherchées pour permettre aux entreprises de passer le cap délicat, de préserver l'emploi et la création de richesse dans la région.

60 PME-PMI groupes d'entreprises devenus clients en 2013

121 jeunes agriculteurs installés

Installation de 1 057 artisans, commerçants et professionnels

725 millions d'euros de Crédit réalisés pour les marchés Pro, Agri et entreprises

⁽¹⁾ Les bénéficiaires sont désignés d'un commun accord entre le Crédit Agricole Loire Haute-Loire et Altios, selon des critères d'éligibilités prédéfinis. Le coût unitaire moyen de prise en charge est de 8 000 Euros HT selon les pays cibles.

⁽²⁾ Les bénéficiaires sont désignés d'un commun accord entre le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, Altios et la Banque Publique d'Investissement, selon des critères d'éligibilités prédéfinis.

⁽³⁾ Les bénéficiaires sont désignés d'un commun accord entre le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, et la Banque Publique d'Investissement, selon des critères d'éligibilité prédéfinis.

⁽⁴⁾ Le Prêt d'Honneur est un prêt à moyen terme, sans garantie, d'un montant compris entre 1 000 et 5 000€, au taux fixe de 1%, 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 plafonné à 45 000€. Offre réservée aux personnes physiques majeures, agissant en qualité de professionnels et remplissant des critères prédéfinis, sous réserve d'étude et d'acceptation définitive du dossier par le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, prêteur. Les limites et les conditions sont indiquées au contrat. Renseignez-vous sur cette offre et les conditions d'éligibilité en agence.



Des résultats 2013 solides et durables

Dans une conjoncture atone et une pression fiscale encore accrue, les résultats financiers de la Caisse régionale ont progressé de 5 %

Sur l'activité de 2013, le Produit Net Bancaire est en hausse de 3,2% avec un PNB d'activité qui progresse de 4,7%.

Les charges de fonctionnement baissent de 1,6% malgré une hausse sensible de la fiscalité, ceci grâce, en particulier, à l'économie réalisée sur les charges informatiques issue de la mise en œuvre du nouveau système d'information unique au niveau du Groupe Crédit Agricole.

Dans une conjoncture économique toujours dégradée, le taux de créances douteuses et litigieuses est en légère hausse à 2,51% contre 2,34% fin 2012. Le taux de couverture de ces risques s'élevé à un taux significatif de 72,9%

Résultat net social : 70,6 Millions d'€

Au global, le résultat net sur base sociale ressort à 70,6 millions d'euros soit + 5%.

Le résultat net consolidé, marqué par les très bonnes performances confirmées de la filiale LOCAM, s'établit à 88,2 millions d'€.

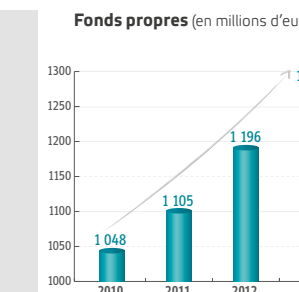
Le cours du Certificat Coopératif d'Investissement à 56,2€ progresse de 46% en 2013 et le Conseil d'Administration a décidé le versement d'un dividende de 2,65€ par CCI soit un rendement de 4,72% par rapport au cours du 31/12/2013.

Une entreprise solide et acteur de la dynamique locale

Avec un ratio Bâle2 de 22,2%, la Caisse régionale a donc une réelle capacité à prêter, en s'appuyant sur son niveau de fonds propres et sur ses ressources de liquidité. Pour 2014, la Caisse régionale réaffirme son engagement en faveur de chacun de ses clients et de sa région, et son rôle de premier financeur du territoire.

Evolution des fonds propres

Les résultats 2013 confortent encore les fonds propres de la Caisse régionale avec un total de 1 264 millions d'€.



11,378 milliards d'encours d'épargne gérée

6,673 milliards d'encours de crédit à l'économie

Chiffres clés en millions d'euros (variation)

- Encours d'épargne gérée 11 378 (+ 1,7 %)
- Encours de crédit 6 673 (+ 1,1 %)
- PNB 276,5 (+ 3,2 %)
- Charges déf fonctionnement 147 (- 1,6 %)
- Résultat Net Social 70,6 (+ 5 %)
- Résultat Net Consolidé 88,2 (+ 29,8 %)

70,6 millions d'€ de Résultat Net Social

