

⇒ utile,
Coopératif
et différent.

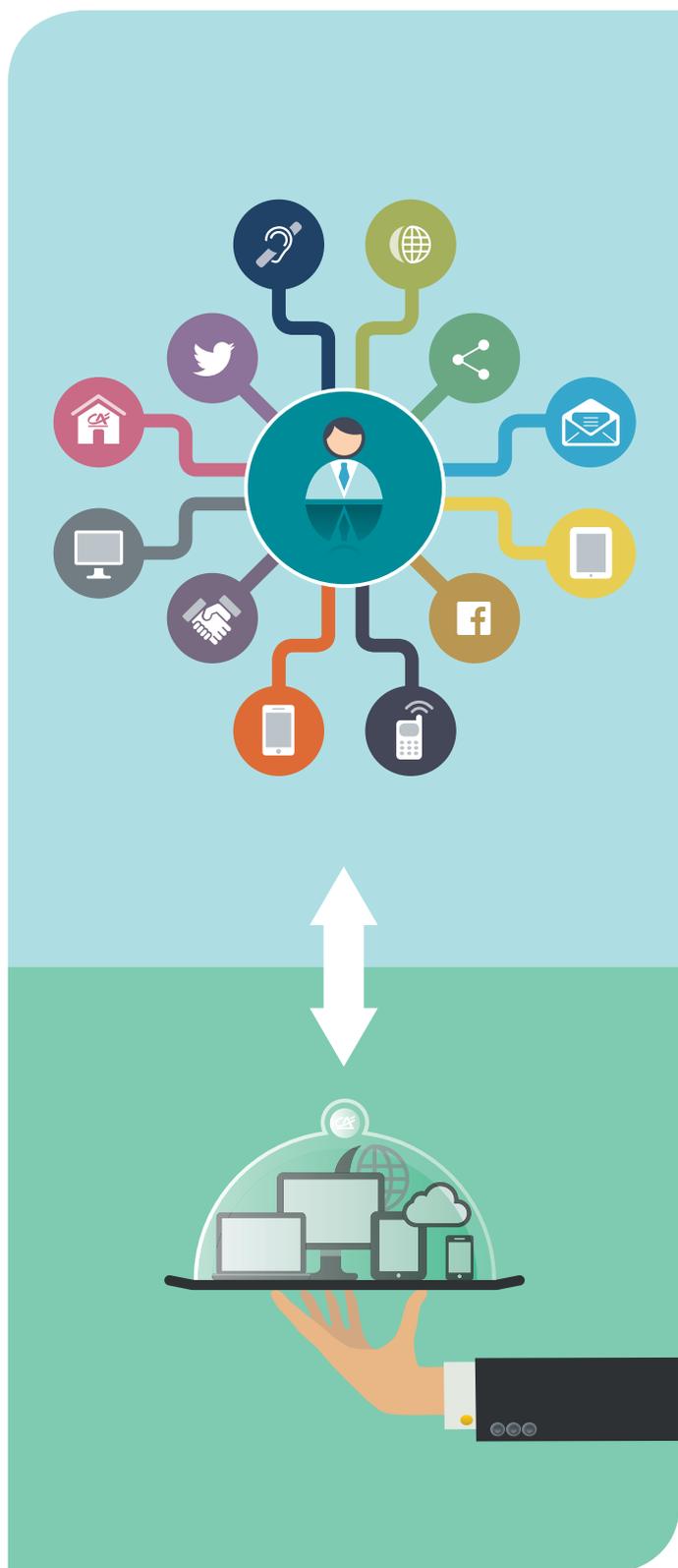


LOIRE HAUTE-LOIRE
BANQUE ET ASSURANCES

Le bon sens a de l'avenir →

2014 2015

LE NUMÉRIQUE, TOUT LE NUMÉRIQUE... ET L'HUMAIN EN PLUS !



Au Crédit Agricole Loire Haute-Loire,

la satisfaction des clients et sociétaires est fondamentale. Régulièrement, nous interrogeons notre clientèle. En permanence, nous cherchons à adapter nos services pour mieux répondre et anticiper les besoins exprimés. Ainsi, fin 2014, la Caisse régionale a lancé son projet baptisé *Odysée* : un vaste programme d'adaptation des agences afin d'intégrer l'évolution des modes relationnels avec nos clients et capitaliser sur les nouvelles technologies.

Nous allons conserver l'ensemble de nos agences. Ce choix constitue une vraie différence avec de nombreuses autres enseignes bancaires. Cette décision régionale et différenciante nécessite cependant quelques adaptations : point central de notre dispositif relationnel multicanal, l'agence et les fonctionnalités proposées doivent évoluer vers plus de praticité, de fluidité et d'accessibilité physique et numérique.

Concernant la compétence des collaborateurs, l'exigence est essentielle, nous veillons encore et toujours à la pertinence du conseil, à la permanence du haut niveau de qualité de service et à l'apport d'expertise. Le degré de satisfaction de nos clients et sociétaires et notre niveau de recommandation sont deux éléments essentiels de notre développement et de notre pérennité au service de ce territoire.



Gérard Ouvrier-Buffet
Directeur Général



Jean-Michel Forest
Président

INNOVER ET S'ADAPTER

Ecoute et actions

Suite à l'analyse des enquêtes clients, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire met en place de nouvelles mesures afin de générer une meilleure satisfaction client :

- Limitation du changement de personnel dans les agences avec une préconisation de stabilité professionnelle moyenne fixée à 5 ans.



- Création d'une entité exclusivement dédiée à la gestion des successions : l'Agence Successions met son savoir-faire et son expertise au service des familles lors de ces événements sensibles.

- Promesse de répondre à toute réclamation dans un délai maximum de 8 jours.



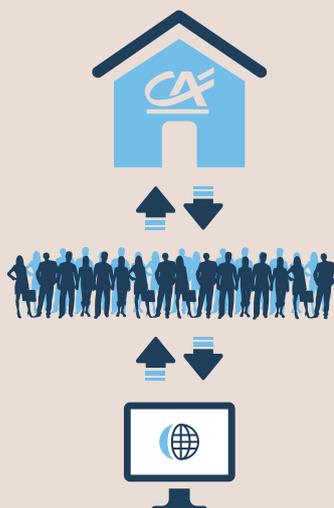
Sociétariat ⁽¹⁾ et reconnaissance

- Suivant le principe de gouvernance du modèle coopératif du Crédit Agricole, chaque client-sociétaire ⁽¹⁾ est invité à l'Assemblée générale de sa Caisse locale pour s'informer, partager, échanger avec les représentants de la banque coopérative (dirigeants et élus) et élire les administrateurs.



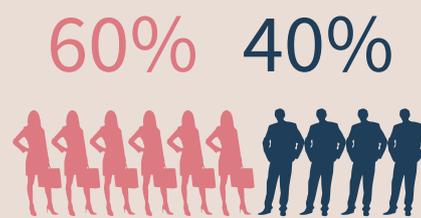
- Le site internet universdusocietaire.fr détaille le dispositif dédié aux sociétaires : services spécifiques, offres privilégiées portant des éléments de reconnaissance collective et individuelle dans un esprit mutualiste.

- Toujours plus de proximité et d'utilité avec la mise à l'honneur des associations lors des Assemblées générales de Caisse locale. Une innovation qui en fait un moment fort de la vie mutualiste.



Egalité et recrutements

- Parmi les collaborateurs, 60% sont des femmes. L'égalité professionnelle hommes-femmes, et la gestion de carrière des femmes constituent deux enjeux majeurs pour l'entreprise.



- La Caisse régionale maintient son engagement en faveur des publics en difficulté face à l'insertion dans l'emploi : poursuite du recrutement de seniors et de travailleurs en situation de handicap.



(1) Pour devenir sociétaire du Crédit Agricole, il faut être client et acquérir 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

TRAVAILLER DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS

La qualité de service ! La qualité de service...

L'excellence relationnelle : « *Relation Client* » positionne le client au cœur des préoccupations du Crédit Agricole Loire Haute-Loire. Dans l'intérêt du client, cette démarche ajuste et optimise les pratiques en matière de préparation de rendez-vous, d'accueil, d'écoute active des préoccupations du client, de propositions personnalisées et de vérification de la satisfaction en fin d'entretien.

Une nouvelle conduite des rendez-vous, appréciée et plébiscitée par les clients.

L'appel de courtoisie : les clients, qui n'ont pas contacté leur agence depuis plus d'un an, reçoivent désormais un appel de courtoisie de la part de leur conseiller. Un simple coup de fil pour s'assurer que tout va bien, pour les remercier de leur confiance et leur rappeler que le Crédit Agricole se tient à leur disposition pour tout projet éventuel.

Formation des collaborateurs : la Caisse régionale poursuit son investissement dans la formation de ses collaborateurs. Afin de mieux les préparer pour aider les clients à être plus autonomes vis à vis des nouvelles technologies, elle a créé « *l'Atelier* ». Un centre de développement des compétences pour accompagner l'évolution des collaborateurs, la remise à niveau des connaissances, la mise en pratique grâce à l'accompagnement interactif.



Le Centre de Relation Client, installé rue Bergson à Saint-Etienne, assure l'assistance par téléphone et la relation commerciale à distance. Ce service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 en continu, et le samedi de 8h30 à 15h30. N° d'appel : 04 77 042 043 (numéro régional non surtaxé).

Simplicité et modernité de la banque au quotidien

Nos clients peuvent désormais souscrire en ligne la plupart des produits et services bancaires et d'assurances, faire des simulations d'assurance ou de financement de leur projet immobilier sur « *CA e-immobilier* ».

L'application mobile du Crédit Agricole « **Ma Banque** » a fait peau neuve pour plus de simplicité et de modernité. Un nouveau graphisme et une meilleure ergonomie, à découvrir depuis son mobile ou sa tablette.

Le site internet de la Caisse régionale ca-loirehauteloire.fr enregistre près de 60 000 connexions par jour.

Les 1 000 tablettes installées dans les agences permettent la signature électronique des documents « dématérialisés » et donc une importante économie de papier dans une démarche de responsabilité sociétale.

La Gestion conseillée est un nouveau service qui propose l'assistance et les conseils de spécialistes de la bourse, tout en restant maître de ses décisions d'investissement.

La valeur de l'assurance : comme dit l'adage : la vraie valeur du contrat d'assurance se mesure au moment du sinistre. 93% des clients Pacifica se déclarent satisfaits de la façon dont leur sinistre a été géré (enquête réalisée par TNS Sofres auprès de 4 000 clients particuliers ayant déclaré un sinistre auprès de notre filiale Pacifica en 2014).



13 100 projets habitat financés en 2014



70 500 clients assurés par PACIFICA



21 millions de connexions sur le site internet ou l'application « *Ma Banque* »



816 000 contacts et **198 000** rendez-vous en 2014



UNE BANQUE COOPÉRATIVE QUI DYNAMISE L'ÉCONOMIE LOCALE

Promouvoir les entrepreneurs



Afin de faire connaître et valoriser les entrepreneurs de Loire et Haute-Loire, la Caisse régionale a créé un magazine semestriel : « *Territoire d'Entrepreneurs Loire Haute-Loire* ».

Le 1er numéro, édité en 20 000 exemplaires, a été diffusé auprès d'un panel de dirigeants d'entreprise et de responsables économiques, dans le réseau Crédit Agricole Loire Haute-Loire, en kiosque en supplément régional du magazine *Entreprendre*.

Ce magazine a été élaboré avec le groupe de presse Uni-éditions⁽¹⁾, filiale du Crédit Agricole, selon les codes de la presse

éco-entrepreneuriale, associant entretiens, analyses et sagas.

Ce magazine existe aussi dans une version numérique enrichie avec des

vidéos de la série Portrait d'entrepreneur et des reportages photos.



Accompagner les créateurs d'entreprises



Avec une centaine de conseillers spécialisés sur les besoins des clientèles artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs, la Caisse régionale a accompagné 1 100 créations d'entreprises en 2014.

Parmi ceux-ci, 115 professionnels ont bénéficié de prêt d'honneur⁽²⁾ mis en place par les Caisses locales et permettant d'accroître les fonds propres et ainsi de faciliter la création de l'entreprise.

Rappelons que la Caisse régionale intervient également en aidant financièrement les dispositifs solidaires : les ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), les Plateformes d'Initiative Locale, et le Réseau Entreprendre.

Favoriser la compétitivité des PME



Au printemps 2014, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a lancé 3 mesures pour accompagner le développement des PME-PMI à l'international et en matière d'innovation. Depuis, **15 entreprises** ont profité de ce soutien.

Par ce dispositif, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire prend en charge les coûts :

1. Liés à une mission de prospection à l'étranger avec Altios⁽³⁾
2. De commission de la garantie BPI (Banque Publique d'Investissement) dans le cadre d'un crédit dédié au développement international⁽⁴⁾
3. De commission de la garantie BPI dans le cadre d'un crédit en faveur de l'innovation⁽⁵⁾.



S'impliquer et s'engager



S'appuyant sur leur expertise propre, mais aussi sur les études et travaux des experts comptables, Centres d'Economie Rurale, Chambres consulaires et filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole, les conseillers Entreprises et Professionnels abordent les dossiers de financement avec responsabilité, pragmatisme et professionnalisme.

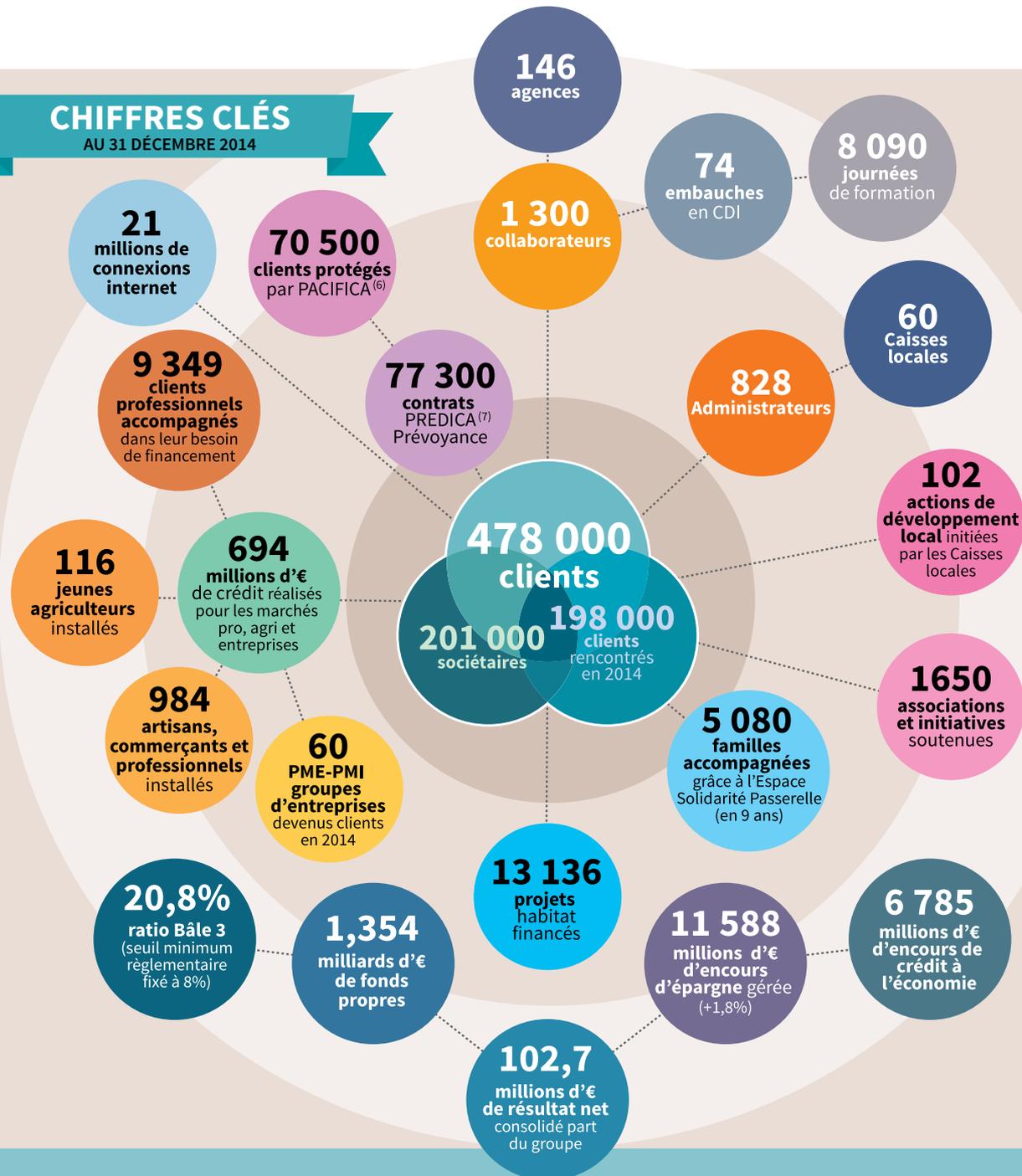


Acteur majeur de l'animation de la vie économique régionale, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage lors des événements portés par les acteurs économiques locaux comme : les *Journées Portes Ouvertes* avec la CCI de Saint Etienne-Montbrison, les *Trophées de l'économie locale* avec la CCI de Haute-Loire, la semaine *Les Rendez-vous de la Création* dans la Loire, ou encore les réunions du *Club Gier Entreprises* ou de *Mécaloire*...



CHIFFRES CLÉS

AU 31 DÉCEMBRE 2014



(1) Uni-éditions, SAS au capital de 7 116 960 euros, dont le siège social est situé 22 rue Letellier 75015 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 343.213.658.

(2) Le Prêt d'honneur est un prêt à moyen terme, sans garantie, d'un montant compris entre 1.000 et 5.000 euros, au taux fixe de 1%, d'une durée de 36 à 60 mois, pour un projet de création ou de reprise de 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.

(3) Les bénéficiaires sont désignés d'un commun accord entre le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, et Altios, selon des critères d'éligibilité prédéfinis. Le coût unitaire moyen de prise en charge est de 8.000 euros HT selon les pays cibles.

(4) 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.

(5) 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.

(6) PACIFICA, la compagnie d'assurance dommages, filiale de Crédit Agricole S.A.

Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 252 432 825 € entièrement libéré. Siège social : 8/10 boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. RCS Paris 352.358.865.

(7) PREDICA, compagnie d'Assurances de Personnes, filiale de Crédit Agricole Assurances. Société anonyme au capital entièrement libéré de 915 874 005 €. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 50-56 rue de la Procession 75015 Paris. RCS Paris 334.028.123.

UNE SOLIDITÉ AU SERVICE DE NOS AMBITIONS

Le produit net bancaire progresse de 6,3%

Dans une conjoncture fragile, marquée par une croissance modeste de 0,4%, les résultats financiers de la Caisse régionale ont progressé de 5,6%. Sur l'exercice 2014, le Produit Net Bancaire est en hausse de 6,3% avec un PNB d'activité en amélioration de 2,2%.

Les charges de fonctionnement diminuent de 1,1% grâce, en particulier, au retour sur investissements informatiques liés à la mise en œuvre du système d'information unique du Groupe Crédit Agricole.

Le contexte économique fortement dégradé et les nouvelles normes européennes de comptabilisation des créances douteuses et litigieuses renchérissent le coût du risque qui augmente de 26,8%. Le taux de CDL s'élève à 2,8% contre 2,51% fin 2013. Le taux de couverture de ces risques se maintient à un niveau élevé de 72,6%.

Résultat net social : 74,5 Millions d'€

Au global, le résultat net sur base sociale ressort à 74,5 millions d'euros soit +5,6%. Le résultat net consolidé, toujours marqué par la forte contribution de la filiale LO-CAM, s'établit à 102,7 millions d'€.

Le cours du Certificat Coopératif d'Investissement, à 66 €, progresse de 17,5% en 2014 et le Conseil d'Administration a décidé le versement d'un dividende de 2,76 € par CCI soit un rendement de 4,2% par rapport au cours du 31/12/2014.

Chiffres clés en millions d'€ (variation)



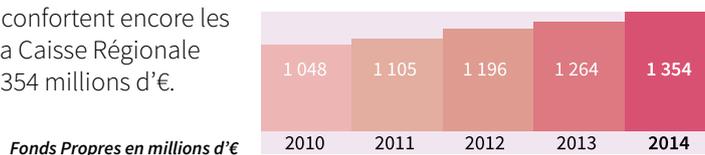
Une entreprise solide, acteur de la dynamique locale

Avec un ratio Bâle 3 de 20,8%, la Caisse Régionale maintient une réelle capacité à prêter, en s'appuyant sur son niveau de fonds propres et sur ses liquidités disponibles.

Pour 2015, la Caisse Régionale réaffirme son rôle de premier financeur du territoire.

Evolution des fonds propres

Les résultats 2014 confortent encore les fonds propres de la Caisse Régionale avec un total de 1 354 millions d'€.



UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL FORT



Un employeur qui embauche, forme et investit dans la région

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire emploie près de 1 300 salariés. Afin de mieux satisfaire ses clients, et d'accroître la compétence de ses collaborateurs, la Caisse régionale a dispensé plus de 8 000 journées de formation.



Par ailleurs, en 2014, la Caisse Régionale a investi 6 millions d'euros en travaux dans les agences, sur les deux sites, et en achat de matériel. Un investissement qui bénéficie pour une large part à l'économie locale et aux entrepreneurs du territoire.

74 CDI



93 CDD



49 apprentis



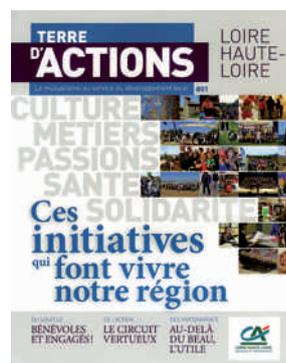
Recrutements en 2014

Une banque 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.

Ainsi, en 2014, 102 Actions de développement local ont été mises en œuvre : soutien financier et implication bénévole des 828 administrateurs de Caisse locale.

Par ailleurs, 174 associations ont également été mises à l'honneur et récompensées lors des assemblées générales de Caisse locale début 2015.



Le magazine Terre d'Actions met en lumière les initiatives mutualistes en Loire et Haute-Loire



Aux côtés des personnes fragilisées

La Caisse régionale est le mécène de l'association *Espace Solidarité Passerelle (ESP)*.

Cette dernière accompagne les personnes en difficulté suite à un accident de la vie (perte d'emploi, divorce, maladie ou décès du conjoint...) pour les aider à sortir de leur situation de précarité.

Les Conseillers ESP recherchent des solutions financières et apportent leur aide dans la gestion du budget du ménage...

564
familles
accompagnées



10
conseillers
ESP



1 360
entretiens



Espace Solidarité Passerelle en 2014

Actif dans l'accompagnement des collectivités locales

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire assume sa responsabilité de banque coopérative du territoire en finançant les projets des collectivités locales et publiques.

La Caisse régionale propose également des assurances en partenariat avec la SMACL (Société Mutuelle d'Assurance des Collectivités Locales). Début 2015, 220 collectivités s'assurent auprès du Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

198 collectivités
accompagnées
en besoins de trésorerie

146 collectivités
accompagnées
en besoins d'investissement

89
millions d'euros
(montant total)
de financement

dont **11,5**
millions d'euros
logement social et
secteur médico-social

Financement 2014 des Collectivités

Le partenaire du territoire

Sur les départements de Loire et de Haute-Loire, le Crédit Agricole soutient plus de 1 650 associations, avec des travaux de reprographie, des remises de lots, des accompagnements financiers pour les projets les plus importants. La Caisse régionale consacre à cet engagement plus d'un million d'euros par an. Si l'axe majeur de partenariat est « *Crédit Agricole Partenaire de tous les footbolls* », la Caisse régionale Loire Haute-Loire intervient également dans d'autres domaines :



- **La santé et le vieillissement** : *Centre Hygée* (prévention des cancers à Saint Etienne), *Course des Filles* à Brives-Charensac (lutte contre le cancer du sein), *Association Synapse* (recherche médicale sur le vieillissement), financement par les Caisses locales de l'installation de défibrillateurs dans 34 communes de Loire et Haute-Loire, développement de la pratique de la randonnée pédestre...



- **L'Agriculture et l'Agroalimentaire** : *La Loire aux 3 vignobles*, *C'est tout Chocolat* à Saint-Just-Saint-Rambert, *Journées de la Fourmes et des Côtes du Forez*, *Marché de Noël* de Saint Priest en Jarez, *Foire-Concours aux Fromages Fermiers* de Craponne sur Arzon...



- **Le mécénat de solidarité** : soutien apporté à l'association *Espace Solidarité Passerelle*, aux Banques Alimentaires, à l'association *ASSE Cœur Vert*...



- **L'attractivité du territoire** : *Biennale Internationale Design de Saint-Etienne*, Agence de développement touristique de la Loire, Mission Départementale de Développement du Tourisme de Haute-Loire, Fondation de l'Université Jean Monnet de Saint-Etienne...



- **L'animation culturelle du territoire** : *Festivals des 7 collines* à Saint-Etienne, *Country Rendez-Vous* à Craponne-sur-Arzon, *Radio Scoop Tour* à Feurs, *Festival des cuivres* au Monastier-sur-Gazeille, *Rue des Artistes* à Saint Chamond, *Printemps musical* en Pays Roannais...



- **La Valorisation des talents** : deux initiatives du Crédit Agricole Loire Haute-Loire. **Muzik' Casting** : concert gratuit et privé qui permet à un groupe local de se produire en 1ère partie d'artistes de la scène musicale française.

Talents Gourmands : concours ouvert aux artisans des métiers de bouche, restaurateurs et agriculteurs avec valorisation des filières, produits et savoir-faire régionaux.

NOTRE IMPLICATION TERRITORIALE

Voici **quelques exemples** de financements et d'actions du Crédit Agricole Loire Haute-Loire représentatifs de notre engagement et de notre implication territoriale.

