

2016
2017


CHANGER POUR MIEUX ÉCHANGER




484 000
clients


827
administrateurs
de Caisse locale


1292
collaborateurs


91% des opérations réalisées
par les clients en totale autonomie


146
agences

www.ca-loirehauteloire.fr



LOIRE HAUTE-LOIRE
Toute une banque
pour vous





L'ENTREPRISE SE TRANSFORME !

Crédit Agricole Loire Haute-Loire se transforme. Il investit dans ses agences, dans la formation de ses collaborateurs, et dans le multicanal et toutes les formes de proximité



7
JOURS DE
FORMATION
PAR SALARIÉ

- Montée en compétence : 8 568 jours de formation en 2016.
- Labellisation des compétences pour tous les métiers de l'entreprise.
- Faciliter l'utilisation et l'accessibilité des outils numériques, pour les clients, dans les agences et à distance.



146
AGENCES
TRANSFORMÉES
SUR 2 ANS

Une transformation en 3 dimensions : transformation physique, transformation numérique et relationnelle pour réunir dans les nouvelles agences le meilleur de l'humain et le meilleur du digital.



90%
DES TRAVAUX RÉALISÉS
PAR DES ENTREPRISES DU
TERRITOIRE

40 millions d'euros d'investissements pour la transformation du réseau d'agences de proximité. Des travaux presque totalement effectués avec des entreprises et des professionnels du territoire.



1292

collaborateurs en contact direct avec les clients



RDV conseil

200 000



LA RELATION CLIENT



DISPOSITIFS D'ACCESSIBILITÉ

pour les clients sourds et pour les non-voyants, notamment sur les automates.



519 500

contacts clients en 2016

LA RELATION HUMAINE RENFORCÉE DANS LE CONSEIL CLIENTS

Pour mieux servir ses clients, la Caisse régionale développe sa proximité par ses agences, en accompagnant l'utilisation des solutions numériques et en concentrant son expertise sur le conseil.



NOUVEAUTÉ!

CAFÉS DE L'IMMOBILIER

Pour échanger sur son projet immobilier avec des conseillers Crédit agricole, notaires, architectes, Square habitat...



LA BANQUE TOUJOURS À VOS CÔTÉS

La banque à vos côtés est un dispositif destiné à mieux accompagner nos clients particuliers qui connaissent un passage difficile : c'est la banque des bons et des mauvais moments.



LE MEILLEUR DE L'HUMAIN ET LE MEILLEUR DU DIGITAL

720 000 opérations certifiées en agence avec la signature électronique



PLUS D'ÉCHANGES

58 000 connexions par jour sur le site ca-loirehauteloire.fr

450 clients ont tchatté avec Crédit Agricole Loire Haute-Loire sur le dernier trimestre 2016



L'APPLI «MA BANQUE»

80 000 clients utilisateurs



Prise de RDV effectuée par le client directement dans l'agenda de son conseiller

LE MEILLEUR DU NUMÉRIQUE

Pour proposer le meilleur service à ses clients et bénéficier de toutes les commodités du numérique, Crédit Agricole Loire Haute-Loire développe de nouveaux usages avec le digital.



RÉSEAUX SOCIAUX

11 000 abonnés Facebook et Twitter



LA NUMÉRISATION DES SERVICES

54% des produits et services déjà accessibles en ligne, demain **100%**

137 000 clients ont adopté le E-relevé

+ DE 1 Milliard d'€

de nouveaux crédits
habitat en 2016

133 Millions d'€

crédit consommation

L'équivalent de **40**
logements financés
chaque jour



63
projets consommation
réalisés chaque jour

**ACCOMPAGNER LES CLIENTS
« PARTICULIERS »**

Nos financements « verts »

185
collectivités
accompagnées dans leur
besoin de financement

15,3 Millions d'€

de réalisations de prêts
économie d'énergie

**LE DÉVELOPPEMENT
DE L'ACTIVITÉ DU TERRITOIRE**

Financement des projets des clients, maillage du territoire,
employeur important... la Caisse régionale est un acteur
économique majeur du développement local.



**DENSITÉ ET MAINTIEN
DU MAILLAGE TERRITORIAL**



**UN DES 1^{ER} EMPLOYEURS
DU TERRITOIRE**

146
agences

161
points verts

1292
collaborateurs
en CDI

82
embauches
en CDI

75
apprentis

838

Créations d'entreprises
accompagnées

171

prêts d'honneur accordés pour
stimuler l'initiative individuelle
et la création d'emploi dans
l'économie locale.

78

jeunes agriculteurs
installés



ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES

13 200

Entreprises financées
en 2016

705 Millions d'€

de crédits réalisés en faveur
des entreprises

L'équivalent de **32**

crédits d'investissements
réalisés chaque jour au
profit des Professionnels,
Agriculteurs et Entreprises

L'ENTREPRENEURIAT ENCOURAGÉ

Crédit Agricole Loire Haute-Loire répond présent et accompagne celles et ceux qui entreprennent, qui créent sur tous les marchés : agriculteurs, artisans, commerçants, professionnels, TPE, PME et grandes entreprises.



NOTRE ACCOMPAGNEMENT

1 site jesuisentrepreneur.fr
1 magazine Territoire entrepreneurs n°4 présente
et valorise les entrepreneurs du territoire



AUX CÔTÉS DES CLIENTS FRAGILISÉS

Pour les clients entreprises, professionnels et agriculteurs, sitôt un dysfonctionnement détecté sur le compte, le conseiller ou le chargé d'affaires organise un rendez-vous pour envisager, le plus tôt possible, les solutions et soutiens à mettre en œuvre.



NOUVEAUTÉ!

CAFÉS DE LA CRÉATION

Destinés à accompagner les créateurs d'entreprise
et les porteurs de projet

TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS



26 000 nouveaux clients accueillis en 2016



3 MESURES EN FAVEUR DE L'INNOVATION

1,1 Millions d'€

Fondation d'entreprise Crédit Agricole Loire Haute-Loire pour l'innovation qui soutient des projets d'intérêt général dans les domaines de prédilection : Santé et bien vieillir, Logement, Agriculture et Agroalimentaire, Economie de l'environnement, Transmission du savoir.

3 Millions d'€

Fonds d'amorçage Capital Innovation pour investir en capital dans les startup innovantes du territoire.

1,2 Millions d'€

Mécénat.

Actions de mécénat en direction de projets portés par les grandes écoles du territoire et l'Université Jean Monnet : accompagnement du savoir, de la connaissance et de la transmission.

L'INNOVATION STIMULÉE

En créant une Fondation d'entreprise pour l'innovation, un fonds d'amorçage et le futur Village by CA pour accueillir des Startup du territoire, Crédit Agricole Loire Haute-Loire prend sa place dans l'écosystème innovant du territoire.



SANTÉ INNOVATION

La newsletter de l'innovation dans les technologies médicales et la santé : Santé innovation



L'ÉCOSYSTÈME INNOVANT

En relation avec tous les acteurs : Startup, FrenchTech, DesignTech, Numélink, pôle des technologies médicales, Université Jean Monnet, EM Lyon, l'Ecole des Mines, Télécom Saint-Etienne, I-care, Manutech, Viameca, Cité du Design, Saint-Etienne Métropole, clubs d'entreprises, chambres consulaires...



LE RÉSEAU MUTUALISTE

60

Caisses locales

827

administrateurs bénévoles
élus par 219 000 sociétaires

15

administrateurs au conseil d'administration
de la Caisse régionale



SOLIDARITÉ SUR LE TERRITOIRE

396

familles accompagnées en 2016 par l'association
Espace Solidarité passerelle⁽¹⁾.

20 315

clients sinistrés indemnisés
par Pacifica⁽²⁾ en 2016

94%

des clients satisfaits du traitement de
leur sinistre par Pacifica⁽²⁾ en 2015



L'ANIMATION DU TERRITOIRE

La Caisse régionale poursuit son animation sur le territoire, son engagement mutualiste utile, responsable, solidaire et ses actions de partenariat et de mécénat en faveur de l'animation territoriale.



3 OPÉRATIONS MÉCÉNAT

Les Fondations Crédit Agricole Patrimoine
et Crédit Agricole Solidarité-développement.

Le biodiesel solidaire : réinsertion
professionnelle dans l'Ondaine.

Rénovations : du **Carillon de Charlieu** et de
la **Collégiale Saint-Michel** à Auzon



SOUTIEN DES ASSOCIATIONS LOCALES

120

actions de développement initiées par les
Caisses locales

1700

associations et initiatives locales
accompagnées

Edition du magazine Terre
d'actions illustre les actions
de développement local



(1) 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.

(2) 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 - 352 359 865 RCS Paris.

7,3
Milliards d'€

**D'ENCOURS DE
CRÉDIT**

(hors COFAM)
(+ 6.4%/2015)

278,2
Millions d'€

**DE PRODUIT
NET BANCAIRE**

12,4
Milliards d'€

**D'ENCOURS
D'ÉPARGNE
GÉRÉE**

(+ 3.9%/2015)

78,3
Millions d'€

**DE RÉSULTAT
NET SOCIAL**

(résultat conservé
et rémunération des
parts sociales, CCI et
CCA)



DYNAMISME ET SOLIDITÉ DE LA CAISSE RÉGIONALE

**Une bonne résistance des résultats et une solidité
renforcée grâce au fort dynamisme des activités.**

111,3
Millions d'€

**DE RÉSULTAT
NET CONSOLIDÉ**

(avec contribution de la
filiale LOCAM)

22,2%
**RATIO PRUDENTIEL
BÂLE 3**

(exigence réglementaire
8.625%)

1,5
Milliards d'€

DE FONDS PROPRES

(+ 4.5% par rapport à fin
2015)



TRANSFORMATION PHYSIQUE

Terminer la modernisation des 146 agences.

Lancer la transformation du site Bergson de Saint-Etienne (30 M€ de travaux).



DES INNOVATIONS, ENCORE DES INNOVATIONS...

Plus de la moitié des « processus clients » du Crédit Agricole ont été dématérialisés, digitalisés... **l'objectif est de tendre vers le 100%.**



Création du Village by CALHL qui accueillera, à partir de cet été, dans le quartier créatif de Saint-Etienne (Cité du Design) une quinzaine de Startup.

SE PROJETER...

En 2017, Crédit Agricole Loire Haute-Loire va poursuivre ses transformations avec de nouvelles actions fortes...



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LES CLIENTS

Poursuite de la labellisation des compétences pour les collaborateurs.

Le développement d'un Mooc (cours en ligne ouvert et massif) avec l'Institut de formation du Crédit Agricole (IFCAM) sur le thème du digital.

Ouverture du Learning Hub Crédit Agricole sur le campus stéphanois de l'EM Lyon : un nouvel espace de travail collaboratif.



TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS

Une signature qui affiche notre ambition d'un accompagnement et d'un conseil **encore plus personnalisés.**

Elle exprime la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs, des métiers et des entités du Groupe Crédit Agricole **au service de chacun des clients.**