

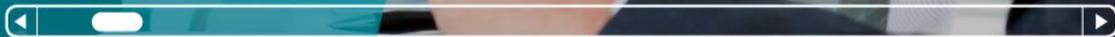
2017-2018

QUELLE EST
LA BANQUE DE
PROXIMITÉ QUI
VOUS ACCOMPAGNE

VRAIMENT ?



Réalisation : Altavia Aura



découvrez
notre plaquette
connectée sur :

www.ca-loirehauteloire.fr



LOIRE HAUTE-LOIRE
Toute une banque
pour vous



LOIRE HAUTE-LOIRE

UNE BANQUE

VRAIMENT

HUMAINE ET

CARRÉMENT

DIGITALE



> | En 2017 encore, nous avons continué de **changer pour mieux échanger**.

Dans un environnement en pleine mutation, où les transformations s'accroissent et où les acteurs historiques sont fortement chahutés, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire oriente toutes ses actions vers la **performance au service de ses clients**.

C'est dans cette démarche que nous avons poursuivi l'ambition de réinventer nos métiers et nos agences, en proposant **de nouveaux services qui répondent aux comportements d'un monde qui évolue à toute vitesse**.

Après la transformation de notre réseau d'agences, dont 90% des travaux ont été réalisés par des entreprises du territoire, nous affirmons à nouveau notre ancrage territorial en débutant la transformation de notre siège social et en décidant de rester à Saint-Etienne **afin d'investir sur le territoire auquel nous sommes tant attachés**.

1^{ÈRE} BANQUE DU TERRITOIRE LOIRE HAUTE-LOIRE

Historiquement coopérative et mutualiste, nos valeurs reposent sur 3 piliers qui ont construit notre identité et notre marque : **proximité, solidarité, responsabilité**.

Aujourd'hui plus que jamais, nous sommes la banque **véritablement** proche de ses clients, qui encourage **volontairement** ceux qui entreprennent, **franchement** impliquée dans les projets de son territoire et **éthiquement** engagée.

Ce qui fait de nous la banque **vraiment** humaine et **carrément** digitale !

QUI ACCOMPAGNE VÉRITABLEMENT TOUS SES CLIENTS AU QUOTIDIEN ?

QUELQUES EXEMPLES D'UNE
BANQUE **VÉRITABLEMENT**
CENTRÉE SUR LE CONSEIL

> | **Création du « Conseil Mobile »**

avec 3 camions itinérants, un nouveau « type de proximité » créé par le Crédit Agricole Loire Haute-Loire



> | **Lancement de l'offre eko**

l'offre complète de la banque universelle de proximité (« une carte, une appli, une agence pour 2€/mois »)

> | **Un accompagnement humain et digital sur les projets immobiliers :**

- **Les Cafés de l'Immobilier**, pour échanger sur son projet avec des conseillers du Crédit Agricole
- **Le site dédié e-immobilier** qui propose des guides et des simulateurs en ligne
<https://e-immobilier.credit-agricole.fr>

UNE BANQUE **VÉRITABLEMENT** DISPONIBLE

- 146 agences transformées
- 162 points verts
- 1^{er} réseau bancaire sur Loire Haute-Loire avec une présence physique dans près de 50% des communes du territoire
- 1278 collaborateurs en contact direct avec nos clients
- 489 000 clients
- + de 440 000 contacts humains et digitaux en 2017
- + de 220 000 RDV Conseil
- Une plateforme téléphonique avec un centre de Relation Client basé à Saint-Etienne
- + de 2,2 millions visites/mois sur www.ca-loirehauteloire.fr
- + de 80 000 connexions mensuelles à Ma Banque (première application mobile bancaire) et 12 services inclus dans l'application, dont la prise de RDV et la remise de chèque dématérialisée



✓ 91% des opérations réalisées par les clients en totale autonomie

UNE BANQUE **VÉRITABLEMENT** RESPONSABLE

- 557 familles fragilisées accompagnées en 2017 par l'association Espace Solidarité Passerelle
- 210 000 contrats d'assurance Pacifica (+ de 75 000 clients)

✓ 94% de satisfaction pour les clients sinistrés en 2017

CHAQUE JOUR

35 logements financés

l'équivalent de 943,8 millions d'€ prêtés pour des projets Habitat en 2017

74 crédits «conso»

l'équivalent de 167,9 millions d'€ prêtés pour des projets consommation en 2017

QUI ENCOURAGE

VOLONTAIREMENT

CEUX QUI CRÉENT ET ENTREPRENNENT ?

UNE BANQUE

VOLONTAIREMENT SOLIDAIRE

○ **+ de 14 000**
entreprises financées en 2017

○ **796**
créations d'entreprises
accompagnées (près de 50%
des financements de créations
d'entreprise sur le territoire)

○ **111**
jeunes agriculteurs installés

○ **295**
prêts d'honneur
accordés en 2017 pour stimuler
l'initiative individuelle et la création
d'emploi dans l'économie locale

UNE BANQUE **VOLONTAIREMENT** INNOVANTE

✓ Un service d'aide à la création d'entreprise by CA :

Le site www.jesuientrepreneur.fr
Les **Cafés de la Création** destinés à accompagner les créateurs d'entreprise et les porteurs de projet.

✓ Un site d'expertise agricole www.pleinchamp.com

Où l'on retrouve toute l'information agricole, mise à jour quotidiennement par 700 partenaires.

✓ Création du Village by CA Loire Haute-Loire

pour accompagner les start-up du territoire (9 start-up hébergées et 13 partenaires engagés en décembre 2017).

✓ Une Fondation Crédit Agricole Loire Haute-Loire pour l'Innovation

qui soutient des projets d'intérêt général et 3 investissements en capital réalisés dans des start-up innovantes du territoire en 2017 par le **Fonds d'amorçage Capital Innovation**.

✓ En relation avec tous les acteurs de l'écosystème innovant :

FrenchTech, DesignTech, Saint-Etienne Métropole...

✓ Des partenariats avec les organismes professionnels (CCI, CMA...) et les Clubs d'Entreprises du territoire.



CHAQUE JOUR EN FAVEUR DES ENTREPRISES

30 crédits d'investissement

l'équivalent de 600 millions d'€ en 2017



QUI S'IMPLIQUE **FRANCHEMENT**

DANS LES PROJETS ET LES ÉVÈNEMENTS DE SON TERRITOIRE ?

UNE BANQUE

FRANCHEMENT MUTUALISTE

Un réseau d'élus de

○ **815**
Administrateurs
bénévoles

○ **58**
Caisses Locales
de proximité
pour

○ **141**
actions de développement
initiées par les Conseils
d'administration de
Caisses Locales en 2017

221 000
clients sociétaires

○ Créateur des **Cafés
de l'Apprentissage**

○ **Mécène** de la rénovation du Prieuré
de Chamalières-sur-Loire et de
l'Orgue de Bussières en 2017

UNE BANQUE **FRANCHEMENT** PARTENAIRE

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire poursuit son engagement aux côtés des acteurs locaux et des grands événements et demeure fidèle aux valeurs d'un territoire qui fait notre fierté.

- ✓ Partenaire de **+ de 1 700 associations** et initiatives locales
27 sports représentés et des centaines de **clubs sportifs accompagnés** chaque année (8 clubs de foot sur 10 du territoire accompagnés par le Crédit Agricole Loire Haute-Loire)

Partenaire historique et fidèle de **l'ASSE** et de la **CHORALE** de Roanne.

Partenaire du Grand Trail du Saint-Jacques, du Sainté City Run et du Sainté Trail Urbain...

- ✓ Partenaire de la **Biennale Du Design**
- ✓ Partenaire Fondateur de la **Fondation de l'Université Jean Monnet**
- ✓ Partenaire de l'emlyon business school et Créateur du **Learning Hub** au sein du campus de Saint-Etienne
- ✓ **1,2 M€** investis dans le Mécénat en direction **des grandes écoles du territoire**
- ✓ Partenaire de vos émotions et de vos **festivals** : Festival des 7 collines, Festival Country de Craponne, Festival du Rire de l'Yssingelais...
- ✓ Organisateur de 2 événements de valorisation des Jeunes Talents : **Talents Gourmands et MUZIK' Casting**

OUTILS DE VALORISATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Créateur de 2 magazines

**Territoire d'Entrepreneurs
et Terre d'Actions**

Créateur d'une Newsletter

Dédiée à l'innovation
dans les technologies
médicales et la santé

UNE BANQUE RÉGIONALE

RÉSOLUMENT

SOLIDE ET DYNAMIQUE...

CHIFFRES CLÉS

● **12,9 milliards d'€**

d'Encours d'Épargne (+4% / 2016)

Une bonne progression de la collecte bilan, tirée par les dépôts à vue et l'épargne logement.

● **7,7 milliards d'€**

d'Encours de Crédit
(hors COFAM, + 5,7% / 2016)

Une croissance résultant du dynamisme des prêts Habitat et du Crédit à la consommation.

● **269,2 millions d'€**

de Produit Net Bancaire

● **78,6 millions d'€**

de Résultat Net Social

Résultat conservé et rémunération des parts sociales, CCI et CCA

● **104 millions d'€**

de Résultat Net Consolidé

intégrant 38,9 millions d'euros de contribution du Groupe COFAM

Ratio de solvabilité européen renforcé

● à **21,6 %**

pour une exigence réglementaire de 9,25%

Une **BONNE DYNAMIQUE COMMERCIALE** dans
tous les métiers, avec 23 000 nouveaux clients en 2017



découvrez
notre plaquette connectée sur :

www.ca-loirehauteloire.fr

...ET **SOCIALEMENT** TOURNÉE VERS L'AVENIR

✓ **Assurer le développement professionnel des femmes et des hommes de l'entreprise :**

Un dispositif de formation pour tous les collaborateurs, avec 8164 jours en 2017.

Un dispositif de Labellisation des compétences pour tous les métiers de l'entreprise.

Lancement d'une plateforme digitale (bibliothèque de connaissance numérique, accessible en libre-service à tous les collaborateurs).

✓ **Valoriser nos moyens et nos fonctionnements pour la satisfaction de toutes les parties prenantes :**

Des investissements humains pour garantir l'employabilité des collaborateurs.

Des investissements en nouvelles technologies pour développer la signature électronique.

✓ **Mieux répondre aux attentes de nos clients pour accroître notre position territoriale :**

Création de 122 ateliers-actions internes qui ont débouché sur 300 actions réalisées pour mieux servir nos clients (par ex. mise en place d'un mailing personnalisé aux clients professionnels qui n'avaient pas de relation à titre privé)

LES OUTILS ET RESSOURCES

Création d'un **JOB DATING** en partenariat avec Wizbii, dans le cadre du dispositif « **1ER STAGE, 1ER JOB** »

25%

des recruteurs ont formulé une proposition d'embauche

L'un des principaux employeurs de la région

58

recrutements en CDI en 2017

2ème édition de la **JOURNÉE DES ALTERNANTS**

75

étudiants ont intégré le Crédit Agricole Loire Haute-Loire en 2017

QUELLE EST LA BANQUE ÉTHIQUEMENT ENGAGÉE ?

✓ Vis à vis de nos clients

- **Respect et accompagnement** du client et loyauté à son égard
- **Solidarité**
- **Utilité et proximité**
- **Protection et transparence** dans l'utilisation des données personnelles

✓ Vis à vis de la société

- **Respect des droits humains et sociaux fondamentaux**
- Stratégie **RSE** créatrice de valeur, dont l'ambition est de rechercher l'excellence dans les relations avec nos clients et partenaires

✓ Vis à vis de nos collaborateurs

- Ressources humaines **responsables**
- Comportement **éthique**, associant professionnalisme et compétences

Crédit photo : Mooshny



découvrez
notre plaquette
connectée sur :

www.ca-loirehauteloire.fr


LOIRE HAUTE-LOIRE
Toute une banque
pour vous

La nouvelle signature du Groupe Crédit Agricole raconte l'idée de partenaire et de mobilisation de toute une banque au service de l'accompagnement de chacun de ses clients, tout au long de sa vie, dans les bons comme dans les mauvais moments.