

Toute une banque
100% humaine
100% digitale

2020
BY SUD MED



CA
SUD MÉDITERRANÉE



Sommaire

1. **La double gouvernance**
 - Conseil d'Administration **6**
 - Comité de Direction **7**
2. **Vers une nouvelle relation client...**
 - 100% humaine (nouvelles agences, camion banque...) **8/9**
 - 100% digitale (Développement des nouveaux outils) **10/11**
 - 100% satisfaction **12/13**
3. **Une action au service de l'économie locale**
 - Banque et Assurances pour tous **14/15**
 - N°1 de l'Habitat
 - Assureur des biens et des personnes
 - Accompagner et développer les projets **16/17**
 - L'agence Entreprises et la Banque des Entrepreneurs
 - Start'Up
4. **La solidarité et l'implication sociétale**
 - Engagement solidaire **18/19**
 - Impact socio-économique **20**
 - Éco-responsabilité **21**
5. **Le Groupe Crédit Agricole**
 - L'appui d'un grand Groupe et de ses filiales **22**
 - Les chiffres **23**

Parole de dirigeants : Jean Pallure & Paul Carite

Depuis deux ans, notre projet d'Entreprise 2020 by Sud Med anime les salariés et les élus de la Caisse régionale Sud Méditerranée et les progrès sont visibles dans tous les domaines... Il s'inscrit dans la raison d'être du Groupe Crédit Agricole :

Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.

En premier lieu, nous avons adapté notre modèle distributif pour répondre aux changements d'usages de nos clients : nous avons modifié nos horaires, repensé notre approche relationnelle, développé de nouveaux outils digitaux pour apporter des réponses efficaces et utiles à tous. Ces changements sont accueillis très positivement par nos clients qui expriment leur satisfaction à travers un indice de satisfaction en hausse pour la troisième année consécutive.

Si nous analysons les éléments les plus marquants, nous sommes fiers d'une bonne dynamique et d'une accélération plus rapide que nos concurrents dans les domaines de l'Épargne et du Crédit. Sur le domaine des Assurances de biens et de personnes également, la Caisse régionale enregistre de belles performances.

Être la banque et assurance leader du territoire, c'est être utile, avoir une responsabilité et un rôle majeur dans l'accompagnement et le développement de l'économie locale. Notre volonté est d'accompagner tous les projets : les Entreprises, les Professionnels, les Agriculteurs ou les Collectivités Publiques.

Côté sociétariat, nous observons la plus belle progression en nombre de nouveaux sociétaires, jamais enregistrée. Les caisses locales sont en mouvement vers plus de féminisation, un rajeunissement, un élargissement des professions représentées et une diversification des actions sur le terrain.

Fidèle à ses valeurs de proximité, de solidarité et de responsabilité, Sud Méditerranée arpenté un nouveau chemin et développe une stratégie plurielle efficace.

Jean Pallure,
Président

Paul Carite,
Directeur Général



« Nous savons que la mobilisation de tous, élus et salariés, nous permettra d'atteindre notre objectif d'être en 2020 la banque et assurance, préférée, leader du territoire. »

La double gouvernance

Le système de double gouvernance marque la différence du Crédit Agricole Sud Méditerranée. Un modèle qui repose sur l'action conjointe des salariés et des administrateurs sur tout le territoire et sur la gestion partagée du Comité de Direction et du Conseil d'Administration. Ses membres, issus de la société civile, sont élus et représentent les clients sociétaires. La confiance et la totale transparence permettent une mobilisation collective utile et efficace, empreinte des valeurs fondatrices du Crédit Agricole : proximité, solidarité et responsabilité.

Conseil d'Administration

Le conseil d'administration définit la stratégie globale de l'entreprise et veille à sa bonne application.

Président : Jean Pallure

Premier Vice-Président (Pyrénées-Orientales) :
Alexandre Arnaudès

Deuxième Vice-Président (Ariège) :
Philippe Seguelas

Vice-Présidents :
Théodore Corcolès, Bernard Pujol

Secrétaire :
Christine Maudet

Administrateurs :
Nathalie Auriac, Jean-Pierre Bails,
Ghislaine Bascou, Annie Conte, Françoise Galiay
Hof, Olivier Habermacher, Pierre Eric Munoz,
Jean Peyrato, Michel Sicard, Jean-Pierre Sicre



Conseil d'Administration



Comité de Direction

Comité de Direction

Le Directeur Général propose la stratégie en lien avec les orientations définies par le Conseil d'Administration. Avec l'équipe de Direction, il définit, décide et conduit les projets et actions structurants et il anime l'activité générale de l'Entreprise.

- 1 - Paul Carite,**
Directeur Général
- 2 - Nicolas Tavernier,**
Directeur Général Adjoint
- 3 - Bernard Avarquez,**
Directeur des Territoires
et Supports Clients
- 4 - Patrice Géraud,**
Directeur du
Développement, Relations
Clients et Patrimoine
- 5 - Didier Hochet,**
Directeur de la Banque
des Entrepreneurs et des
Initiatives
- 6 - Patrick Lelant,**
Directeur des Finances,
Crédits et Recouvrement
- 7 - Patrick Poutret,**
Directeur des Ressources
Humaines, Assurances et
Bancaire



Patricia Averous,
Directrice
Générale Adjointe
à compter du
01 octobre 2019

Vers une nouvelle relation client...

100% humaine

Sur tout le territoire, 871 collaborateurs et 487 administrateurs sont à l'écoute au quotidien. Une proximité à laquelle s'ajoutent 70 agences, 88 points verts chez les commerçants partenaires et 205 automates.

Au-delà des infrastructures, c'est surtout l'accueil et le conseil qui marquent les nouvelles orientations prises par l'entreprise. L'approche commerciale est désormais tournée vers l'écoute active et une parfaite connaissance du client. Les propositions commerciales se font après l'analyse globale de la situation, notamment avec « **Trajectoires Patrimoine** », pour proposer des solutions personnalisées et adaptées à chaque cas particulier.

Les habitudes des clients, leurs attentes et leurs besoins évoluent. La Caisse régionale adapte son modèle distributif et se lance le défi de l'agilité permanente : adaptation des horaires, création des Middle office, rénovation des locaux et création de nouvelles agences collaboratives...

Bien sûr, la qualité du service passe surtout par les femmes et les hommes de l'entreprise. Les salariés bénéficient de programmes de formation soutenus et réguliers et la démarche managériale généralisée dans toute l'entreprise

apporte une harmonisation des pratiques efficace.

Être proche de ses clients, c'est aussi proposer des solutions sur l'ensemble du territoire. L'agence mobile en est l'illustration. Un outil moderne et connecté, qui rencontre un franc succès dans les villages Ariégeois.

14 124
nouveaux clients
en 2018

5 Millions
de retraits dans
nos automates

88
points verts
205
automates



6 agences
nouveau concept
collaboratif

Mas Guérido
Foix
Argelès
Saint-Laurent
Saint-Girons
Pia

Depuis début juin 2018, l'agence mobile de Sud Méditerranée sillonne les routes de l'Ariège. Elle part chaque jour à la rencontre des habitants des zones rurales pour leur apporter tous les services d'une agence bancaire classique et connectée.

Vers une nouvelle relation client...

100% digitale

Répondre aux besoins croissants des clients en termes de solutions digitales est aussi un axe de développement important pour la Caisse régionale. L'entrée en relation digitalisée et la signature électronique sont largement utilisées. Les outils sont déployés dans toutes les agences, les solutions nationales intégrées au dispositif commercial.

42 612
utilisateurs locaux
des applis
Ma Banque et
Ma Carte

Ma Carte, Ma Banque, PayLib font désormais partie des solutions plébiscitées par les clients et largement valorisées par les équipes commerciales.

Le développement du digital ne signifie pas la fin de l'humain. Toutes les nouvelles solutions déployées sont autant de temps gagné au profit de l'écoute et du conseil. Sud Méditerranée a su prendre le train de l'innovation, tout en restant fidèle à une conviction : l'expertise et le conseil restent au cœur de la relation utile aux clients.

La Caisse régionale investit les réseaux sociaux et montre ainsi sa capacité à adapter sa communication aux nouveaux modes d'information. Sa présence sur les réseaux sociaux majeurs devance celle de ses principaux concurrents. Sur Facebook et Twitter, Sud Méditerranée développe un nouveau type de relation, direct et connecté. Ce positionnement permet une communication image extrêmement positive sur toutes les actions mises en œuvre sur les deux départements.

Une communication plus ciblée sur LinkedIn, notamment sur la marque employeur, permet aussi de toucher efficacement un public de professionnels avertis.

Ces évolutions séduisent un public plus large, plus jeune et sont source de fierté pour des collaborateurs et des élus promoteurs.



Retrouvez bien d'autres services en ligne sur
www.ca-sudmed.fr



Un projet immobilier ?
Découvrez nos guides, simulateurs Prêts taux zéro, frais de notaire et simulation de prêt immobilier en ligne.



Cash in Time, la solution de paiement pour les entreprises et les professionnels, qui allie la simplicité et la rapidité d'une plate-forme digitale.



Avec EKO, profitez d'une offre digitale et bénéficiez de l'expertise de nos conseillers de l'Ariège et des Pyrénées-Orientales.



Suivez vos comptes au quotidien, réalisez vos virements, accédez à l'agenda de votre conseiller pour fixer rapidement un rendez-vous.



Gérez vos contrats d'assurance et déclarez vos sinistres depuis votre smartphone.



Pilotez votre carte comme vous le souhaitez et bénéficiez de Paylib, le service de paiement sans contact avec votre smartphone.

SUIVEZ-NOUS sur les RÉSEAUX SOCIAUX



3 759 abonnés



9 300 minutes de vidéos visionnées



51 000 personnes atteintes



100% agences référencées



18 000 personnes atteintes



L'actualité de la CR en direct

Vers une nouvelle relation client...

100% satisfaction

Recommanderiez-vous le Crédit Agricole Sud Méditerranée à votre famille, un ami ou un collègue ? L'Indice de Recommandation et de Satisfaction Client (IRC) est en hausse constante depuis 3 ans, pour dépasser en 2018, l'indice moyen des Caisses régionales. Ce résultat montre que les actions menées portent leurs fruits.

Concrètement, ces actions quelles sont-elles ? La nouvelle dynamique mise en œuvre autour de la différence de banque mutualiste trouve un écho favorable. Le sociétariat devient un véritable levier de conquête et de satisfaction. Sud Méditerranée s'appuie sur une meilleure qualité de conseil et de traitement des dossiers, mais également sur le développement de solutions numériques.

Depuis 2016, l'IRC qui constitue un véritable indicateur de la qualité de service est en progression constante (+10 points). Cet indice évalue la propension des clients à recommander le Crédit Agricole Sud Méditerranée et mesure ainsi leur attachement à leur banque. L'objectif de cet indicateur global est de mettre en évidence des leviers pour progresser. Pour rester à l'écoute, la Caisse régionale a mis en place plusieurs dispositifs : un traitement des réclamations efficace, des enquêtes pour mesurer la qualité des services et des offres, des « enquêtes client mystère » pour apprécier la qualité d'accueil et de service dans les agences.



72%
des clients du
Crédit Agricole Sud
Méditerranée satisfaits



14 124
nouveaux clients



+10 (IRC)
points depuis 2016

ICI
DÉCOUVREZ
TOUT VOTRE
POTENTIEL

TRAJECTOIRES PATRIMOINE
CHOISISSEZ LES MEILLEURES OPTIONS
POUR VOTRE PATRIMOINE DÈS LE 1^{ER} EURO



Édité par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Sud Méditerranée, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 30 rue Pierre Bretonneau BP 39923 - 66832 PERPIGNAN CEDEX 9 - 776 179 335 RCS PERPIGNAN - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 029 669. Document à caractère publicitaire - Imprimerie De Bourg, Narbonne - 01/2019

Une action au service de l'économie locale

Banque et Assurances pour tous

Avec plus de 298 000 clients sur l'Ariège et les Pyrénées-Orientales, le Crédit Agricole Sud Méditerranée s'impose comme le leader des Banques-Assurances sur son territoire.

En tant que banque locale universelle, leader de son territoire, le Crédit Agricole Sud Méditerranée est un facilitateur de tous les projets utiles à l'économie et au développement de ses deux départements : pour les particuliers, les professionnels, l'agriculture, les PME, mais aussi les collectivités locales et les associations.

N°1 DE L'HABITAT

Le Crédit Agricole Sud Méditerranée propose toutes les solutions Habitat Premier Achat, une gamme de crédits immobiliers et des services dédiés pour accompagner les clients dans la réalisation de leur projet. Grâce à l'expérience de ses conseillers partout dans les agences de proximité, grâce à l'expertise de ses **2 agences Habitat** dédiées, la Caisse régionale finance **1 crédit habitat sur 3** sur les deux départements. Elle collabore également avec ses **4 agences immobilières Square Habitat** situées à Foix, Pamiers, Lavelanet et Perpignan pour proposer à ses clients des solutions de vente, achat, location, investissement, gestion locative et gestion de copropriété.

L'ASSURANCE DE BIENS ET DE PERSONNES

Forte d'une expérience de plus de 25 ans dans le domaine de l'assurance, la Caisse régionale est un acteur reconnu du territoire. Avec plus de **45 000 clients** et **197 000 contrats**, elle assure aussi bien les particuliers, le monde agricole ou des professionnels au sens large. En 2018, son stock global de contrats d'assurances de biens et de personnes augmente de 4%.

1 sur 3
crédit habitat
sur les deux
départements



LA BANQUE PRIVÉE

Les experts de la Banque Privée couvrent l'ensemble des univers de besoins avec compétence et professionnalisme :

11 conseillers privés rompus aux diagnostics patrimoniaux, aux analyses fiscales, aux allocations d'actifs...

Plus de **1 100 clients**, **734 millions de collecte** et **513 millions d'assurance vie**.

Une triple expertise : financière, juridique et fiscale.

La Caisse régionale est en capacité de mobiliser localement, les expertises du Groupe Crédit Agricole, leader européen des domaines d'activité très sophistiqués comme la gestion d'actifs, les financements spécialisés, les assurances des biens et des personnes, l'assurance-vie ou encore la Banque d'affaires.

513 millions
d'assurance vie

Une action au service de l'économie locale

Accompagner et développer les projets

A ce jour, 350 groupes clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales, collectivités territoriales) font confiance au Crédit Agricole Sud Méditerranée ; ils sont le reflet de l'économie locale : bâtiment, santé, tourisme, grande distribution, automobile, agriculture et agroalimentaire, énergies renouvelables.

2 agences Entreprises, 1 agence des Entrepreneurs, 1 pôle professions libérales, 1 agence Collectivités Publiques, 1 agence Promotion immobilière, 27 conseillers professionnels et 6 experts sont au service des acteurs du territoire dans leur gestion quotidienne, le financement de leurs investissements, la sécurisation de leurs activités, leurs réflexions stratégiques, qu'elles soient d'ordre professionnel ou patrimonial, grâce à l'appui de notre Banque Privée.

La force de Sud Méditerranée est de garantir une relation de proximité, avec l'appui des expertises du Groupe Crédit Agricole.

Les équipes ont ainsi possibilité de faire appel au leader européen sur des domaines d'activité très sophistiqués comme l'implantation à l'international, le capital développement, les financements structurés, la gestion d'actifs, l'épargne salariale...

350
groupes clients
professionnels

372
collectivités locales
clientes

30
nouveaux
programmes de
promotion
immobilière

Amundi
ASSET MANAGEMENT

SOFILARO
CAPITAL INVESTISSEMENT

CRÉDIT AGRICOLE
LEASING & FACTORING

CIB

INDOSUEZ
WEALTH MANAGEMENT

SODICA
CORPORATE FINANCE



Conférence Intelligence Artificielle



UPVD In Cube



Prix Alfred SAUVY

La vie des Start Up

La Caisse régionale accompagne aussi les start'Up dans leur projet de création et de développement. Partenaire majeur de l'UPVD In Cube, l'incubateur de l'Université de Perpignan, elle participe activement à la vie des Start'Up sur le territoire.

La solidarité et l'implication sociétale

Engagement solidaire

Dans un environnement en mouvement, le Crédit Agricole Sud Méditerranée s'appuie sur la différence de son modèle de banque coopérative et mutualiste. Ses valeurs de proximité, de solidarité et d'utilité sont plus que jamais un atout et une force.

La Caisse régionale apporte une réponse différenciante, reposant sur trois socles complémentaires et partagés par l'ensemble des collaborateurs et des élus : La Banque Universelle de Proximité, la Banque 100% humaine et 100% digitale et l'Excellence relationnelle pour tous, avec une réponse adaptée à chacun.

487 élus s'engagent pour atteindre ensemble l'excellence dans la façon d'exercer le mandat d'administrateur élu.

En 2018, 2 cafés de la Création sont animés, 4 réunions d'ampleur départementale sont organisées et 375 actions de soutien au développement des territoires sont proposées !

Grâce à la volonté et à l'implication de nombreux élus, soutenus par les équipes commerciales, de belles opérations sont menées régulièrement sur les deux départements. Toutes les Caisses locales sont embarquées dans l'animation des Points Passerelle et du Fonds de Solidarité. Les « Semaines du Sociétariat » mettent à l'honneur cette différence.

Sur tout le territoire, toutes les forces de Sud Méditerranée s'unissent pour participer activement au rayonnement de la Caisse régionale, par l'information et la valorisation des valeurs du mutualisme.

Et surtout, pour la première fois, l'information est diffusée sur les réseaux sociaux. Sud Méditerranée affiche ainsi un mutualisme moderne, dynamique et porteur d'initiatives utiles aux territoires.

123 906
sociétaires

5 367
nouveaux
sociétaires en
2018

2

LES CAFÉS DE LA
CRÉATION

30
Caisses locales
375
actions de soutien

**MERCI
CELIA**
D'AIDER PLUS
DE GENS
DANS LE BESOIN
À BÉNÉFICIER
D'UNE AIDE
ALIMENTAIRE



Talents Gourmands



Cafés de la Création

487 administrateurs
de Caisse locale
œuvrent, chaque jour sur
leur territoire, pour réaliser des
actions utiles à tous

La solidarité et l'implication sociétale

Impact socio-économique

Grâce aux dépôts de ses clients et à ses fonds propres, la Caisse Régionale Sud Méditerranée permet de réinjecter des liquidités dans l'économie et de soutenir des emplois. Forte de ses valeurs coopératives et mutualistes, la banque a donc souhaité évaluer et mieux quantifier sa contribution socioéconomique en France, secteur par secteur, pour apporter un éclairage approfondi sur ses interactions avec le tissu économique régional et national.

L'activité de la Caisse régionale en France en 2017 a permis de soutenir **17 974 emplois** et a permis de générer 1,2 Md€ de création de richesse sur le territoire français.

17 974
emplois

IMPACTS DE FONCTIONNEMENT

Grâce aux commandes réalisées, la Caisse régionale Sud Méditerranée soutient près de **401 emplois** dans sa chaîne de fournisseurs. La consommation des ménages et les dépenses de fonctionnement induites par les employés de la Caisse régionale et ceux de sa chaîne de fournisseurs soutiennent **1 230 emplois en France**.

Ainsi, **1 emploi direct du Crédit Agricole Sud Méditerranée soutient 1,8 emplois supplémentaires**.

IMPACTS CONSOLIDÉS

Au total, **7 120 emplois** sont soutenus dans les deux départements de présence de la Caisse régionale, soit **3,4% de l'emploi de ce territoire**.



**TOUS VOS
DOCUMENTS
BANCAIRES
AU FORMAT
ÉLECTRONIQUE**



La solidarité et l'implication sociétale

Eco-responsabilité

Acteur majeur de son territoire, la responsabilité de la Caisse régionale se traduit dans l'accompagnement du développement économique bien sûr, mais également dans sa volonté de faire des choix engageants pour l'avenir. A ce titre, elle met en œuvre des actions concrètes dans son fonctionnement courant, qui participent à développer et pérenniser une démarche éco-responsable.

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie d'énergie, la Caisse régionale Sud Méditerranée réduit sa consommation d'énergie, améliore l'efficacité énergétique de ses bâtiments et incite ses collaborateurs à limiter leur consommation sur ses principaux sites.

Des actions sont mises en place pour réduire la consommation de papier dans le cadre d'une démarche d'économie circulaire. La démarche-papier est axée sur 3 volets : **sobriété** (réduction de la consommation), **éco-responsabilité** (utilisation de papier diminuant la pression sur les ressources utilisées), **recyclage** (papier/carton). Le recyclage de l'ensemble des cartouches d'encre consommées s'associe à cette démarche.

+ de 90 %
des résultats
réinvestis
localement



L'appui d'un grand Groupe et de ses filiales

Le Groupe Crédit Agricole

Le Groupe Crédit Agricole s'appuie sur un ancrage coopératif et mutualiste solide, un modèle de banque universelle de proximité en France et à l'International. Il se caractérise par des métiers spécialisés puissants, un profil de risque prudent, l'expertise des femmes et des hommes et un engagement résolu en matière de Responsabilité Sociétale.

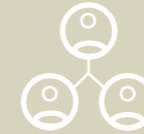
Il est au cœur des projets de nos 51 millions de clients dans 47 pays. Il accompagne par ses métiers tous les projets d'investissement et de protection. Ceux des groupes multinationaux comme des PME, ceux des agriculteurs et des artisans, ceux des associations et des collectivités, ceux des particuliers et de leurs familles.

Il cultive avec eux une relation de confiance, franche et loyale. Il allie tous les métiers, toutes les activités nécessaires pour répondre aux besoins de tous ou pour proposer des solutions globales. Le sens du collectif, qui imprègne toute son organisation, est au centre d'une réflexion sur les nouveaux modes de relation et une nouvelle approche patrimoniale.

51 millions
de clients dans
47
pays



1^{er}
gestionnaire
d'actifs européen



10,1 millions
de sociétaires



1^{er}
groupe sur les services
digitaux en France



51 millions
de clients particuliers



1^{er}
financier
de l'économie
française



1^{er}
bancassureur
en Europe



141 000
collaborateurs
dans le monde



3,5 millions
d'utilisateurs
de l'appli mobile Ma Banque



11 000
agences du Groupe
dans le monde



1^{er}
investisseur
dans l'immobilier
en France

1^{ère} BANQUE
COOPÉRATIVE
DE L'ARIÈGE
ET DES PYRÉNÉES-ORIENTALES



Sud Méditerranée
SOUTIENT toutes les
INITIATIVES qui font vivre son territoire.



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Sud Méditerranée. Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit.

Siège social : 30 rue Pierre Bretonneau BP 39923 - 66832 PERPIGNAN CEDEX 9 - 776 179 335 RCS PERPIGNAN.

Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 029 669. Photo ©istock - 06/2018

