

RÉSULTATS 2020 DU CRÉDIT AGRICOLE ALSACE VOSGES



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

Contexte économique et financier 2020

Début 2020, l'économie française se portait plutôt bien, avec un taux de croissance supérieur à celui de la zone euro, un taux de chômage ramené à 8 % et la France était alors la **première destination en Europe des investisseurs étrangers**, signe d'une attractivité retrouvée.

Suite à la mise à l'arrêt programmée et volontaire de l'activité, **l'économie française a accusé plus de 8% de récession**, en dépit du sursaut observé au terme du 1^{er} confinement. **Le taux de chômage s'établissait fin 2020 à 8 %**, soit un niveau similaire à la situation pré-covid et ce malgré une récession d'une ampleur sans précédent. De même, en 2020, les procédures collectives affectant les entreprises les plus fragiles ont reculé de près de 40%.

Malgré la crise, la France est restée attractive pour les investisseurs étrangers en 2020 : **l'Hexagone a accueilli 1 215 projets d'investissements** en 2020, une baisse de 17 % sur un an, alors que les investissements directs à l'étranger ont chuté de 40% dans le monde.

La crise sanitaire a donc profondément impacté le contexte économique et a conduit **la Banque Centrale Européenne à amplifier massivement sa politique monétaire** très accommodante. Cette politique se caractérise par :

- le maintien de taux bas ;
- l'injection de liquidités quasiment sans limite ;
- l'acquisition en dernier ressort de tous les actifs.

Ces mesures monétaires, ainsi que les plans d'urgence et de relance mis en œuvre, sont des réponses adaptées à une situation sans précédent.

Résultats d'activité 2020

Le Crédit Agricole Alsace Vosges a connu un 1^{er} semestre fortement impacté par la crise sanitaire, mais a largement rebondi en captant la reprise économique au 2^{ème} semestre.

Nos résultats traduisent de l'utilité de notre action.

Le nombre total de clients atteint les 465 000, toutes clientèles confondues. Près de **21 000 nouveaux clients** ont rejoints la Caisse régionale en 2020.

Le Crédit Agricole Alsace Vosges a franchi un cap symbolique et compte à fin 2020 **près de 168 000 sociétaires**, dont plus de 15 000 nous ont rejoints.

En matière d'épargne et de placements, la Caisse régionale a réalisé une année très satisfaisante, **l'encours global d'épargne progressant de 6,9%** à 15 Mds€, s'appuyant sur l'épargne de précaution (+28,1% de nos encours DAV) et **l'épargne bancaire, en progression de 8,9%**.

Concernant **le montant total des nouveaux crédits utiles au financement de l'économie, il s'élève à 2 Mds€**.

Notre encours global de crédits, en progression de 6,3%, ressort à 10,1 Mds€ dépassant pour la 1^{ère} fois de notre histoire la barre des 10 Mds€.

Nous avons soutenu dans leur développement de nombreuses entreprises qui contribuent à la vitalité économique de nos 3 départements.



Notre **engagement en faveur de la RSE** nous amène à être actifs dans le domaine de la **production d'énergie verte**. Les financements engagés en 2020 représentent 41,2 M€. Depuis 2018, notre savoir-faire dans le financement des projets d'énergies renouvelables s'est traduit dans **l'attribution de plus de 160 M€ de crédits à la production d'énergie verte sur le territoire** de l'Alsace et des Vosges.

Nous développons également des produits responsables comme une gamme de prêts verts. **5,3 M€ de prêts verts ont ainsi été accordés** en 2020. Quelques exemples de projets financés : acquérir les équipements ou matériaux appropriés, réaliser les travaux d'amélioration de la performance énergétique de son logement ou encore s'équiper d'un vélo à assistance électrique.

Face à ces nouveaux enjeux environnementaux et attachés à notre rôle d'acteur historique de l'agriculture, nous finançons la construction d'unités de **méthanisation** qui renforcent nos exploitations agricoles dans leur transition agro-écologique. De manière concrète, nous avons financé 9 nouvelles centrales de méthanisation agricole en 2020. A travers ces financements, la Caisse régionale confirme son leadership avec **73% de parts de marché sur son territoire** (23 unités en fonctionnement et 20 unités en construction), atteignant même 82 % dans les Vosges.

En tant que partenaire historique de l'agriculture nous avons accordé **201M€ de crédits pour financer l'équipement des agriculteurs** en 2020 et nous accompagnons 7 jeunes agriculteurs sur 10 dans leur projet d'installation.

En cette année si particulière, les marchés des professionnels et des entreprises sont logiquement en baisse : de nombreux clients ont fait le choix de reporter leurs investissements.

Mais au total, nous avons réalisé près de **852M€ de prêts pour l'équipement des agriculteurs, des artisans, des commerçants, des professions libérales, des collectivités publiques et des entreprises.**

En assurance des personnes, le **nombre de contrats est en progression de près de 3%**. Cette évolution est cohérente avec la compétitivité de nos offres qui se situent parmi les meilleures du marché et nous avons un potentiel de développement important dans ce domaine.

Le Crédit Agricole est reconnu par nos clients comme un assureur de premier rang. Le **taux de satisfaction de nos clients indemnisés après avoir subi un**

sinistre est de 93%.

Notre activité intègre également le **conseil immobilier**. En 2020 l'activité a très bien résisté avec de **belles performances** tant en transaction qu'en gestion/location. La vente du neuf a quant à elle été plus impactée.

Résultats financiers 2020

S'agissant de nos résultats financiers, l'on constate que la crise a affecté les résultats financiers de notre Caisse régionale à 3 niveaux :

- Au niveau du **Produit Net Bancaire**, qui représente le chiffre d'affaires du Crédit Agricole Alsace Vosges ;, il s'établit désormais à **242,1 M€**.

- Ensuite, l'impact de la crise Covid se retrouve également dans nos **charges de fonctionnement**, mais cette fois-ci avec un impact net favorable puisque celles-ci baissent de 5M€ soit **-3,1%**.

- Le **Résultat Brut d'Exploitation**, constitué par la différence entre notre PNB et nos charges d'exploitation, ressort à **84 M€**, en **baisse de 6.8%** par rapport à 2019.

- Enfin, le **Résultat Net s'établit à 50,3 M€**, ce qui témoigne de la résilience de notre modèle.

Avec **1,9 Md€ de fonds propres**, le Crédit Agricole Alsace Vosges bénéficie d'une solidité financière rassurante, très largement au-delà des seules exigences réglementaires. **Notre rentabilité et notre solvabilité sont gages de pérennité pour assurer notre utilité au territoire** en accompagnant les projets de ses habitants comme ceux des entreprises.

Soutien aux territoires

Notre première priorité a été d'**assurer la sécurité sanitaire de nos salariés et de nos clients** avec une application stricte des protocoles.

Concernant nos clients, outre les installations et la mise à disposition des équipements sanitaires adéquates, **2 200 cartes de retrait** ont, par exemple, été offertes à nos clients non équipés de carte bancaire pour leur permettre de retirer des liquidités

aux automates, dans les meilleures conditions sanitaires possibles. Nous avons également facilité l'utilisation du sans contact en **relevant le plafond de paiement sans contact à 50 €**.

Concernant nos collaborateurs, **nous avons été capables de les équiper très rapidement du matériel nécessaire** afin d'accélérer sur le télétravail. Fin 2020, 64 % des collaborateurs étaient équipés en matériel, contre 20 % avant le premier confinement.

Organisme d'Importance Vitale, **notre seconde priorité a été de maintenir un haut niveau de service au bénéfice de tous nos clients**. Ainsi, nos agences sont restées ouvertes pour maintenir notre service de proximité. Rapidement nous avons proposé à nos clients un service de rendez-vous à distance pour continuer à conseiller nos clients tout en les protégeant.

Dans le respect de nos valeurs mutualistes de proximité, de responsabilité et de solidarité, **nous avons épaulé tous nos clients avec des mesures personnalisées et adaptées** aux besoins de chacun.



Nous nous sommes mobilisés aux côtés des acteurs économiques de l'Alsace et des Vosges (entreprises, professionnels, commerçants et agriculteurs) mis en difficulté par la crise pour les aider à maintenir leur activité. Nous avons notamment accordé **250 millions d'euros de Prêts Garantis par l'État (PGE)** et **plus de 12 000 reports d'échéances dans le remboursement des crédits en cours**.

Nous avons également mis en œuvre un **dispositif inédit de soutien** pour tous les artisans, commerçants

et professionnels ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation. **Plus de 360 clients** de la Caisse régionale ont ainsi bénéficié d'un dédommagement correspondant à une estimation forfaitaire de la perte de revenus du secteur économique concerné pendant la période. Au global, ce geste mutualiste représente un montant de **près de 2 millions d'euros** pour le Crédit Agricole Alsace Vosges.

Nous avons tout particulièrement renforcé notre **soutien à nos clients commerçants de proximité**, notamment en remboursant l'abonnement monétique des clients contraints de suspendre leurs activités professionnelles. Nous les avons aussi aidés à s'adapter aux nouveaux modes de consommation, grâce à un accompagnement dédié pour la création de leur site marchand pour développer la vente en ligne, ou la mise à disposition de solutions d'encaissement à distance (paiement par lien) ou en mobilité (mini-lecteur de carte bancaire connectée à un smartphone), sans coût supplémentaire. En parallèle, notre nouvelle plateforme **J'aime mon producteur local** a été lancée. Il s'agit d'une plateforme de vente en ligne pour les producteurs locaux qui n'ont pas de site marchand afin qu'ils puissent continuer à vendre leurs produits sans avoir à payer de commission.

Pour favoriser l'entraide entre les personnes, nous avons également lancé la plateforme **J'aime mon territoire**, un réseau social local qui permet aux internautes de proposer ou de demander une aide (faire les courses pour une personne vulnérable, emprunter du matériel à un voisin, faire connaître des actions solidaires, etc.).

Les **acteurs du tourisme**, qui ont beaucoup souffert, n'ont pas été oubliés. Le Crédit Agricole Alsace Vosges a valorisé ses clients professionnels du tourisme et leurs activités au travers de **plusieurs newsletters envoyées à 115 000 de ses clients**. Une plateforme de promotion de l'offre touristique ouverte à tous, **Tourisme by CA**, a été lancée en parallèle. Elle permet aux internautes de découvrir les acteurs du tourisme sur tout le territoire français et de bénéficier de bons plans. Nous offrons ainsi à nos clients professionnels une visibilité nationale.

Enfin, nous nous sommes mobilisés en faveur des plus vulnérables face à la pandémie. Début avril 2020, le Groupe Crédit Agricole, via notamment la Fondation Crédit agricole Solidarité Développement, a lancé un

fonds de solidarité en faveur des personnes âgées pour les protéger et les aider à maintenir le lien avec leur proches : « **Tous mobilisés pour nos aînés** ».

La contribution de la Caisse régionale à ce fonds a permis de soutenir plusieurs EHPAD et associations d'aide à domicile en Alsace et dans les Vosges, mais aussi des structures nationales, comme la Croix Rouge ou le groupe associatif Siel Bleu, implantées sur notre territoire. **656 000€ ont ainsi été alloués au financement de matériel de première nécessité et d'outils numériques de lien social** (tablettes) à **plus de 180 structures** de nos territoires.

Engagements

L'exercice 2020 aura démontré toute la résilience de notre modèle face aux responsabilités qui nous incombent.



Nous nous attachons à maintenir un niveau d'engagement constant auprès de nos clients et sociétaires, en répondant aux nouveaux enjeux de notre société comme par exemple la transformation digitale.

En effet, **les nouveaux usages souhaités par nos clients et accélérés dans le cadre de la crise ont fait l'objet de différentes évolutions opérées en 2020.**

L'année a, entre autres, été marquée par le lancement de notre **nouveau site internet**, qui a enregistré **plus d'1,1 million de visites mensuelles**. Notre application **Ma Banque**, qui est la première application bancaire en Europe, a continué de séduire nos clients qui sont désormais **103 000** à l'utiliser. D'autre part, **Apple Pay est désormais disponible pour**

les clients du Crédit Agricole.

Dans le cadre des paiements à distance, nous avons notamment mis en place l'outil **Sécuripass**, qui répond à un besoin de **renforcement de la sécurité des achats en ligne**. Cette solution digitale permet de s'authentifier via l'application Ma Banque en toute sécurité.

Nous nous engageons également en affirmant notre **responsabilité sociétale et environnementale** :

- En développant des **offres à fort impact** environnemental et sociétal, comme, par exemple, **l'opération reboisement**, qui permet d'associer la souscription d'un contrat d'assurance prévoyance ou d'épargne au reboisement de forêts françaises grâce à Reforest'Action.
- En accompagnant le **développement de la méthanisation**, comme décrit précédemment, ou encore celui des **mobilités douces** : une réponse concrète pour lutter contre l'urgence climatique et la pollution de l'air.
- En proposant une **aide aux personnes** dont l'équilibre financier et social se trouve déstabilisé par un événement de vie (maladie, séparation, perte d'emploi, etc.) au travers de notre association **Passerelle**.

Nous faisons également de l'innovation l'un de nos engagements majeurs. Nous accompagnons les projets précurseurs des acteurs économiques de nos territoires à travers notre **Village By CA Alsace Vosges** ouvert en 2019 au KMO de Mulhouse : une pépinière de startups et un écosystème créateur de valeur au sein duquel les entrepreneurs ont accès à de nombreux services (conseils d'experts, conférences, espaces pour recevoir clients et investisseurs, etc.). Notre Village accompagne désormais **16 startups** du territoire. Malgré le contexte de crise, le Village by CA Alsace Vosges a continué de jouer son **rôle d'accompagnateur au service de la transition numérique des entreprises** du territoire.

La Caisse régionale s'est également inscrite dans une nouvelle action de **mécénat** avec la Fondation Université de Strasbourg dans le cadre du financement du master « Data science pour l'économie et l'entreprise du futur », formatrice des experts au service de **l'Intelligence Artificielle (IA)** et des entreprises de notre territoire. La Caisse régionale souhaite se positionner en tant que **facilitateur de la transition** en stimulant la création locale de compétences et de nouveaux emplois.

Perspectives 2021

La Caisse régionale, qui dispose de **fondamentaux solides** et d'**équipes compétentes et engagées**, va continuer en 2021 à accompagner tous ses clients et sera prête à **participer activement à la relance** de l'économie sur ses territoires.

Plus généralement, cette année sera celle de **l'amplification de notre dynamique commerciale et financière** afin de **gagner la préférence de nos clients et de nos sociétaires**, mais nous poursuivrons également notre développement en engageant nos efforts dans la **conquête** de nouveaux clients et en adaptant notre offre à leur réalité.

Nous conduirons une **politique volontariste en termes d'investissements**, sur le **plan économique** auprès de nos clients, sur le **plan humain** en capitalisant sur la compétence de nos collaborateurs, et sur le **plan immobilier** puisque 2021 marque le début d'un grand projet pour notre Caisse régionale : celui de la

rénovation de notre siège administratif à Strasbourg.

Un programme d'envergure et ambitieux (plus de 12 000 m² rénovés) qui nous conduira d'ici 4 ans dans un nouveau site écoresponsable, **vitrine de notre savoir-faire, au service de nos clients, collaborateurs et de notre territoire.**



www.credit-agricole.fr/ca-alsace-vosges/

