

# Dossier de Presse

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel  
Charente-Maritime Deux-Sèvres

23 mars 2011



**Conférence de Presse**  
**Résultats 2010**



Alain MINAULT, Président  
Véronique FLACHAIRE, Directeur Général

## SOMMAIRE

- **Un projet d'entreprise au cœur du développement**
- **Un bon niveau d'activité dans une conjoncture qui s'améliore de mois en mois**
- **Le logement : des financements et des services**
- **Les entreprises réinvestissent**
- **Un soutien constant à l'agriculture**
- **Du nouveau dans les produits et services**
- **Une banque mutualiste, c'est aussi une banque solidaire**
- **Chiffres clés de la Caisse Régionale**

## Un projet d'entreprise au cœur du développement

Forte de son projet d'entreprise « Ensemble, le Client au Cœur », lancé en février 2010, la Caisse Régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres peut d'ores et déjà en dresser un premier bilan. La Caisse Régionale confirme ses points forts : le crédit et l'assurance et dans le domaine de l'épargne, enjeu stratégique, elle se positionne comme un acteur de référence.

Les projets organisationnels construits autour du client, les évolutions technologiques, une posture renforcée en termes de qualité et d'efficacité ont fortement contribué à la satisfaction clientèle, les contacts avec les clients progressant de plus de 15%.

Pour 2011, le challenge n° 1 reste centré sur le client et sa satisfaction.

## Un bon niveau d'activité dans une conjoncture qui s'améliore de mois en mois

Une activité commerciale dynamique proche des plus hauts niveaux atteints.

- 1,7 Md d'€ de crédit
- Une progression de 3,4% des encours de collecte
- 21 000 nouveaux clients

ont permis d'atteindre un chiffre d'affaires (PNB) en hausse de 5%.

Cette activité soutenue, alliée à une amélioration de la conjoncture économique qui permet une meilleure maîtrise des risques, conduit à un résultat net de 92,4 M€, en progression de 20%.

La Caisse Régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres et PACIFICA, la compagnie d'assurance dommages du groupe Crédit Agricole, ont ajouté leur savoir-faire. En février 2010 au moment de la tempête Xynthia, 5 700 sinistres représentant 26 millions d'euros de dégâts ont été réglés en assurance des biens et les clients ont plébiscité la rapidité et le niveau de prise en charge.

## **Le logement : des financements et des services**

Après le boom sans précédent de l'immobilier sur la période 1997/2007, suivi par une rupture assez nette en 2008 et 2009, l'activité sur le marché a repris très significativement en 2010.

La Caisse Régionale a accordé 746 millions d'euros de crédits immobiliers, en hausse de 18%. Elle a financé 4 biens immobiliers sur 10 dans les deux départements et réalisé, au travers de ses agences Square Habitat, 600 transactions immobilières, en hausse de 21% par rapport à l'exercice précédent.

La Caisse Régionale a également réalisé, en 2010, 198 millions d'euros de crédits à la consommation pour financer l'aménagement de la maison, les travaux et les véhicules, la prime à la casse ayant connu un succès important en fin d'année.

## **Les entreprises réinvestissent**

Depuis le 2<sup>ème</sup> trimestre 2010, les entreprises réinvestissent et profitent des conditions financières avantageuses. Ainsi en 2010, la Caisse Régionale a réalisé 211 millions d'euros de crédits aux entreprises avec un bond de 42% par rapport à l'année précédente. Elle a également accordé près de 200 millions d'euros de crédits aux professionnels (artisans, commerçants et professions libérales), en progression de 24%.

Concernant les collectivités locales, la Caisse Régionale a réalisé 117 millions d'euros de crédits l'an dernier, en progression de 4% par rapport à 2009, qui était déjà exceptionnelle.

## **Un soutien constant à l'agriculture**

La demande a été moindre sur le marché de l'agriculture. Ce sont néanmoins près de 200 millions d'euros de crédits qui ont été réalisés.

La Caisse Régionale réaffirme plus que jamais sa volonté d'accompagner les agriculteurs. Pour cela, elle met en place des actions liées à l'installation, mais aussi des financements qui visent à assurer la pérennité des exploitations dans un contexte de forte volatilité des prix.

Le Crédit Agricole a toujours été présent également dans les moments difficiles. Ainsi, en 2010, dans le cadre du plan de soutien exceptionnel à l'agriculture, la Caisse Régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres a mis en place 1 800 prêts de reconstitution de fonds de roulement pour un montant global de plus de 32 M€.

Cette politique de soutien et d'accompagnement se poursuit pour les filières dont la conjoncture est difficile, en particulier l'élevage bovin qui représente un enjeu important pour l'économie et l'aménagement de nos territoires.

## Du nouveau dans les produits et services

### La filière immobilière

L'immobilier, le 3<sup>ème</sup> métier du Crédit Agricole avec la banque et l'assurance, se développe dans le Groupe comme dans la Caisse Régionale, avec la marque Square Habitat.

Avec 27 agences immobilières partenaires en Charente-Maritime et en Deux-Sèvres, la Caisse Régionale accompagne ses clients de la recherche d'un bien immobilier à la transaction, jusqu'au financement et à l'assurance et à la gestion locative, le cas échéant.

### La banque privé

Le Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres continue à investir et à recruter au service de sa clientèle. A titre d'exemple : la banque privée. Aujourd'hui, 46 conseillers privés sont dédiés à la clientèle patrimoniale sur les deux départements, positionnant le Crédit Agricole comme le premier acteur « banque privée » en Charente-Maritime et en Deux-Sèvres. Alliant compétences pluridisciplinaires et proximité, il mobilise les capacités d'épargne de son territoire pour les transformer en crédits permettant d'irriguer l'économie locale.

### A l'écoute du client

Autre innovation en 2010 : un « Service écoute et satisfaction client » interroge tous les 4 mois un panel aléatoire de 3 200 clients. La première enquête réalisée en fin d'année 2010 a attribué une note de 7,5 sur 10. Les points de satisfaction notés : la qualité de l'accueil et des conseils apportés.

### La protection de l'environnement

Le Crédit Agricole a étoffé ses prestations à l'attention des particuliers, agriculteurs, entreprises et collectivités locales qui souhaitent investir au profit de la protection de l'environnement.

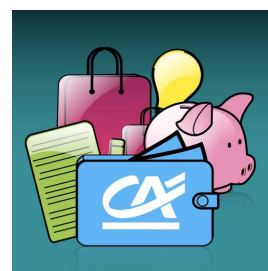
Il évolue et investit pour limiter, voire supprimer le papier : les e-relevés et la numérisation des documents sont autant de bonnes pratiques.

### Un applicatif malin pour gérer Mon budget sur iPhone

Avec l'application gratuite, « Mon Budget », le Crédit Agricole accompagne ses clients dans la maîtrise de leur budget personnel depuis leur iPhone, iPad ou iPod Touch.

« Mon Budget » ne se présente pas seulement comme un simple logiciel de consultation des comptes. C'est un véritable outil d'accès et de gestion interactif de la finance personnelle :

consultation de l'historique des dépenses, suivi des transactions entre le compte émetteur et le compte bénéficiaire ainsi que gestion des comptes et du portefeuille boursier.



## Une banque mutualiste, c'est aussi une banque solidaire

### Aux côtés des clients fragilisés

Le Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres a mis en place le dispositif **Passerelle** pour accompagner ses clients et sociétaires en difficultés, aussi bien sur le plan humain et personnel qu'économique. Il vise des populations :

- Fragilisées par des difficultés suite à un accident de vie (perte d'emploi, décès, divorce, problème de santé, jeunes sans soutien familial),
- Rencontrant des difficultés administratives importantes,
- En situation d'exclusion financière et/ou sociale,
- Manifestant la volonté de s'en sortir et acceptant l'accompagnement.

Point Passerelle vise l'autonomie des personnes et a pour objectif de « remettre en selle » les clients fragilisés.



### La carte « Sociétaire », une carte solidaire et utile à notre région

Témoignage de reconnaissance du statut de sociétaire, elle conserve toutes les fonctionnalités et avantages d'une carte traditionnelle, sans coût supplémentaire. La seule différence réside dans le bonus mutualiste : à chaque utilisation de la carte « sociétaire », le Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres verse **deux centimes d'euro sur un fonds mutualiste** destiné à la réalisation de projets de développement local ou solidaire. En utilisant cette carte, le sociétaire contribue au développement d'actions sur notre territoire et en devient un acteur engagé.

