

Crédit Agricole Toulouse 31

Activités & Résultats de l'exercice 2012

Une PME coopérative de Banque, Assurances et Immobilier qui accompagne l'ensemble de ses clientèles au quotidien, finance l'économie de son territoire et délivre des résultats financiers récurrents dans un contexte toujours difficile

L'essentiel

En 2012, le Crédit Agricole Toulouse 31 a poursuivi sa dynamique de « premier partenaire de confiance pour ses clients et territoires », en tant que PME leader sur ses métiers de banque, assurance et immobilier. Dans un contexte économique toujours difficile, la banque régionale a ainsi injecté un montant de 1.4 milliards d'euros de crédit nouveaux dans l'économie locale. Année « record » pour les crédits, l'exercice a également vu progresser le nombre de nouveaux clients (+ 8 500), l'épargne collectée (+ 4 %), le portefeuille assurances des personnes et des biens (+ 20 000) ou encore les services bancaires (+ 2.2 %). L'activité immobilière, après seulement 4 années, confirme sa percée, en s'inscrivant dans le Top 6 des acteurs du département.

Une dynamique positive qui a permis de consolider la situation financière de l'entreprise : celle-ci maintient son bon niveau de performance, en faisant progresser son produit net bancaire (+3.3 %). Cette solidité financière et ces bons résultats, confirmés d'année en année, rendent possible la création de services innovants adaptés aux nouveaux modes de vie des clients (agence E-cat 31, Espace W31, clientèle internationale...). Ils se traduisent aussi par un haut niveau d'engagement dans des actions de responsabilité sociétale (micro-crédit pour le développement local, soutien aux clients en difficulté avec le Point Passerelle, accompagnement de projets solidaires...), en cohérence avec les valeurs mutualistes portées par le Crédit Agricole Toulouse 31, PME coopérative qui s'appuie sur 600 administrateurs de caisses locales.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 se développe et soutient l'activité économique départementale

La Caisse régionale Crédit Agricole Toulouse 31 est désormais au service de **437 000 clients**, soit une progression nette de 8500 clients, au terme d'une année marquée par une forte dynamique de conquête.

L'activité bancaire affiche des résultats à la hausse tant en termes de collecte que de crédit. Ainsi l'épargne confiée par les clients, qui permet de financer des projets sur le territoire, a augmenté d'environ 4 % pour atteindre un encours géré de 10.4 milliards d'euros. Les encours et engagements de crédits s'élevèrent à **8 milliards d'euros**. Fait remarquable, les crédits à l'habitat ont progressé de + 7.4 %, soit un niveau bien supérieur au marché local. De même, les clientèles professionnelles, entreprises et collectivités locales ont bénéficié d'une augmentation de 14 % d'encours de crédit d'équipement. Au total, **1.4 milliard d'euros de crédits nouveaux** ont irrigué l'économie locale, celle-ci étant également soutenue par la reconduction d'environ 1.1 milliard de crédit de trésorerie et de garantie. Les services bancaires pour l'accompagnement quotidien des clients progressent également, avec 190 000 comptes services et 243 000 cartes bancaires (+2.2 %).

Les activités assurance et immobilier ont, en 2012, confirmé la confiance portée par les clients du Crédit Agricole Toulouse 31. En effet, pas moins de 167 000 **contrats d'assurances de Biens et de Personnes** constituent le portefeuille de la caisse, en progression de 20 000 sur les douze mois.

Square Habitat, dont la création remonte à 2009, occupe d'ores et déjà le **6^e rang des acteurs de l'immobilier** en Haute-Garonne.

Des résultats financiers en évolution positive et un renforcement des fonds propres qui assoit la solidité financière de l'entreprise

Le Produit Net Bancaire, soit la marge brute du chiffre d'affaires, a progressé de + 3.3 %, à 264 millions d'euros. Le résultat net social s'établit à **60 millions d'euros**, en évolution positive de 2.4 %, grâce au développement des activités et à une bonne maîtrise des risques sur l'ensemble des marchés.

Ces résultats, obtenus dans un contexte économique toujours difficile, ont rendu possible la poursuite des investissements de la caisse régionale pour améliorer la qualité des services apportés. Ainsi, **73 nouveaux collaborateurs** ont été recrutés, tandis que le niveau de **formation** des personnels s'est maintenu à **6 % de la masse salariale**, soit 4 fois plus que le taux légal. Investissement encore, avec **trois nouvelles agences** qui apportent de nouvelles solutions aux clients dans leur relation bancaire (lire ci-après). Par ailleurs, des coopérations ont été développées avec d'autres caisses régionales, notamment dans les domaines de l'épargne et du crédit afin d'améliorer toujours plus notre qualité de service.

81% des résultats de la Caisse régionale sont conservés pour renforcer les fonds propres qui dépassent désormais le milliard d'euros et progressent de près de 6%. Le ratio de solvabilité Bâle 2 est de 16.9% (pour une norme à 8%) permettant ainsi à la CR d'accompagner le développement de l'économie départementale.

L'innovation dans la relation clients

Le Crédit Agricole Toulouse 31 a renforcé en 2012 sa proximité au service de ses clients, avec la création de nouvelles agences, conçues pour apporter des solutions sur mesure à la clientèle des particuliers. **L'Espace W31**, inauguré en octobre au cœur de Toulouse, place Wilson, s'adresse notamment aux jeunes et jeunes actifs urbains. Il offre une nouvelle relation client basée sur la prise en charge immédiate, sans rendez-vous des clients et sur des horaires élargis. Cinq conseillers sont disponibles pour répondre aux besoins d'information et de conseil en matière d'épargne, de crédits à l'habitat et à la consommation, de services, d'assurances... Un espace multimédia permet d'accéder librement à tous les services en ligne et applications mobiles développées par Crédit Agricole Toulouse 31.

Modernité et innovation également, avec l'agence **E-cat31**, dédiée à une relation 100 % en ligne. Lancée au dernier trimestre 2012, elle séduit de nouveaux clients, notamment grâce à des horaires élargis qui facilitent les contacts avec son conseiller, via internet ou par téléphone.

Crédit Agricole Toulouse 31 International Client, troisième agence innovante, est exclusivement dédiée à la clientèle étrangère. Une équipe bilingue facilite l'accès au service et au conseil en banque et assurances, en répondant aux besoins spécifiques des clients internationaux (anglophones dans un premier temps).

Une entreprise coopérative, des engagements responsables et solidaires

En tant qu'entreprise coopérative, le Crédit Agricole Toulouse 31 revendique « *l'audace d'être différents* ». Une signature qui se traduit par des engagements très concrets en terme de responsabilité sociale et solidaire. L'accompagnement du développement local sur tous les territoires du département constitue un volet d'action majeur. En 2012, le **Fonds de développement local**, destiné à soutenir l'emploi via la création ou la reprise de micro-entreprises à intérêt social et local, a bénéficié à une soixantaine de porteurs de projets, à hauteur d'environ 130 000 €.

Le **micro-crédit**, développé en partenariat avec l'ADIE, apporte un soutien aux projets de professionnels qui ont besoin d'un coup de pouce pour lancer une activité. Les initiatives soutenues ont le plus souvent vocation à animer ou redynamiser des communes ou des quartiers du territoire. En 2012 l'offre a été élargie aux particuliers pour permettre de financer des besoins relatifs au maintien ou à la recherche d'emploi.

Crédit Agricole Toulouse 31 accompagne aussi l'innovation, via les partenariats mis en place avec les 3 grands pôles de compétitivité que sont **Agrimip Sud Ouest Innovation**, **Cancer Bio Santé** et **Aerospace Valley**.

L'initiative « Passerelle », mise en place par Crédit Agricole Toulouse 31, a vocation à soutenir les clients victimes d'un accident de la vie pour les aider à surmonter leurs difficultés (négociation avec les créanciers, constitution de dossier de surendettement, information et orientation, conseil pour une autonomie dans la gestion du budget...). La banque confirme ainsi sa volonté d'être aux côtés de ses clients, dans les moments difficiles. Une centaine de foyers sont aidés tous les ans soit plus de 500 familles accompagnées depuis son origine.

Par ailleurs, le Crédit Agricole Toulouse 31 a offert la possibilité aux clients sociétaires d'être porteur d'une carte bancaire spécifique qui permet d'abonder un fond à chaque retrait ou paiement. 20 000 sociétaires la détiennent. 4 associations en seront bénéficiaires pour 2012 : l'AFSEP, l'Association Dominique qui vient en aide aux enfants atteints de lésions et troubles cérébraux, l'Arche en Pays Toulousain qui soutient les personnes adultes atteintes d'un handicap mental, et l'Ecole régionale de la 2^e chance.

Au total, c'est environ 1 % du résultat net soit **600 000 €** qui sont dédiés à l'accompagnement de **micro projets économiques, sociaux, culturels et associatifs sur l'ensemble du territoire.**

L'engagement de Crédit Agricole Toulouse 31 se concrétise aussi par des actions en faveur de la préservation de l'environnement : développement d'offres « Prêts vert » pour les particuliers et professionnels, réduction des consommations d'énergies et tri sélectif dans les agences... 165 agriculteurs, professionnels et entreprises ont bénéficié en 2012 de financements en énergies renouvelables, ce qui représente un encours de 90 millions d'euros. Par ailleurs, 43 centrales solaires de clients particuliers ont été financées par le Crédit Agricole Toulouse 31. La Caisse régionale a par ailleurs engagé une démarche propre en faveur du développement durable. En janvier 2011, elle est ainsi devenue productrice d'électricité, grâce à 580m² de panneaux photovoltaïques installés sur son site de Castelnest. Cette centrale, qui représente une puissance de 48KWc, lui a permis de produire par elle-même 36 258 KWc d'électricité en 2012, soit l'équivalent de 4 352 kg de CO² évité.

Autant d'engagements qui sont le fruit de la culture mutualiste que le Crédit Agricole Toulouse 31 entend maintenir et développer, depuis plus de 110 ans, avec l'augmentation du nombre de ses clients sociétaires en 2012. Associés à la gestion et au développement de leur banque, ils sont aujourd'hui 136 000, représentés par 586 administrateurs actifs au sein des 46 caisses locales de Haute-Garonne.

« Les montants de crédits nouveaux injectés dans l'économie locale en 2012 ont contribué indirectement mais sûrement à la défense de l'emploi dans le département. Les performances et résultats obtenus, ainsi que les nombreux projets développés au cours de cette année, préparent l'avenir et n'ont de sens que pour servir le territoire. En 2013, fort de notre solidité financière, nous poursuivrons cette politique d'investissements et de financement de l'économie locale, en continuant d'exercer nos métiers différemment : avec audace et responsabilité, et dans le respect de nos valeurs mutualistes », indique Yvon Malard, directeur général de Crédit Agricole Toulouse 31.

Activités et Résultats 2012- Les chiffres clés

- **1^{er} partenaire financier des particuliers et des professionnels sur notre territoire**
437 000 clients dont 389 000 Particuliers et 47 000 professionnels
Un solde positif de 8500 clients supplémentaires
- **1^{ère} force de frappe commerciale en Haute-Garonne**
142 agences dont 14 agences immobilières Square Habitat
3 nouvelles agences innovantes
1377 salariés dont 1267 collaborateurs bancaires et 863 commerciaux dans nos agences bancaires
73 nouveaux collaborateurs
6 % de la masse salariale dédiée à la formation
- **Un leader référent qui s'investit sur de nouveaux terrains de conquête et de croissance**
+ 4 % d'encours de collecte (épargne) : 10.4 milliards d'€
+ 6.5 % d'encours de crédits et d'engagement : 8 milliards d'€
+ 7.4 % de crédits à l'habitat
+ 14 % de crédits aux professionnels, entreprises et collectivités locales
190 000 comptes services
243 000 cartes bancaires
167 000 contrats d'assurances de biens et de personnes (+ 20 000)
6^e rang du département pour l'activité immobilière
- **Une banque solide**
60 M€ de résultat net social (+2.4 %)
+ 3.3 % pour le Produit Net Bancaire
1 milliard d'€ de fonds propres (+5.7 %)
- **Une coopérative responsable, engagée sur le territoire**
136000 sociétaires
586 administrateurs
46 caisses locales
600 000 € dédiés aux actions citoyennes
60 porteurs de projets de développement local accompagnés
500 Familles accompagnées par le Point Passerelle