

Toulouse, le 7 février 2014

## **Crédit Agricole Toulouse 31**

### **Activités & Résultats de l'exercice 2013**

**Une ETI 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 2013, le Crédit Agricole Toulouse 31 a poursuivi sa dynamique de « premier partenaire de confiance pour ses clients et territoires », en tant que banque leader départementale sur ses 3 métiers de Banque, Assurances et Immobilier. Dans un environnement en profonde mutation et un contexte économique toujours difficile, la banque régionale a continué à soutenir l'économie locale en injectant 1,1 Md€ de nouveaux crédits et en renouvelant 1 Md€ d'autorisation d'engagements. Son développement reste soutenu sur tous ses champs d'activité : son fonds de commerce avec près de 3 500 clients supplémentaires (440 000), sa collecte qui franchit le seuil symbolique de 11 Mds € (+ 5,5 %), ses encours de crédits qui franchissent aussi un seuil à 7 Mds €, son portefeuille assurances des personnes et des biens (+ 5,3%) ou encore ses services bancaires (+ 1,4 %). L'activité immobilière, 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 (+0,6% à 265,3 M€). Cette solidité financière et ces bons résultats, confirmés d'année en année, rendent possible le développement de services innovants adaptés aux nouveaux modes de vie et attentes des clients : développement des nouvelles agences E-cat 31, Espace W31, Toulouse Clientèles Internationales, lancement de CA e-immo, de la visioconférence avec ses clients, de la signature électronique des contrats en agence ou encore l'ouverture de 3 nouvelles agences de proximité. Ils se traduisent aussi par un haut niveau d'engagement dans ses actions de responsabilité sociétale (microcrédit pour le développement local, soutien aux clients en difficulté avec le Point Passerelle, accompagnement de projets solidaires...) et plus particulièrement, en 2013, dans des actions visant à soutenir l'emploi et le développement économique (partenariat avec l'Ordre des Experts-Comptables, Convention de revitalisation Motorola, Charte de la FBF pour les entreprises en difficulté..). Toutes ces actions s'inscrivent en cohérence avec les valeurs mutualistes portées par le Crédit Agricole Toulouse 31, ETI coopérative qui s'appuie sur 140 000 sociétaires et 585 administrateurs de caisses locales.

Forte d'un bilan consolidé de plus de 9 Mds€ et de 1,1 Md€ de fonds propres la Caisse régionale dispose de ratios de solvabilité et de liquidité très favorable, gage de la confiance de l'ensemble de ses clients déposants et emprunteurs.

## Le Crédit Agricole Toulouse 31 se développe, dynamise l'économie locale en étant aux côtés de ceux qui investissent

La Caisse régionale Crédit Agricole Toulouse 31 est désormais au service de **440 000 clients**, soit une progression nette de près de 3 500, au terme d'une année marquée par une forte dynamique de conquête.

Les **services bancaires** pour l'accompagnement quotidien des clients progressent également, avec 191 000 comptes services et 248 000 cartes bancaires (+1,4 %).

Le développement des activités **assurances** confirme, en 2013, la confiance accordée par ses clients. En effet, pas moins de 176 000 **contrats d'assurances de Biens et de Personnes** constituent le portefeuille de la caisse, en progression de 5,3% sur les douze derniers mois.

L'activité bancaire affiche aussi 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 du territoire, a augmenté d'environ 5,5 % pour atteindre un encours de 11 Mds€.

Les encours et engagements de crédits s'élèvent à **8 Mds€**.

En dépit de l'accalmie observée en 2012-2013 sur le marché de l'immobilier en Haute-Garonne, l'activité immobilière de la Caisse régionale continue d'être un levier de croissance grâce à la **progression de 2,5 % des crédits à l'habitat**. En 2013, le Crédit Agricole Toulouse 31 a accordé 588 M€ de crédits habitat. 8 000 projets ont été financés, soit 25 par jour. Par ailleurs, Square Habitat, dont la création remonte à 2009, occupe le **6<sup>e</sup> rang des acteurs de l'immobilier** en Haute-Garonne.

### *Dynamiser l'activité et soutenir les entreprises et le développement des infrastructures de son territoire*

Entre 2007 et 2011, le Crédit Agricole Toulouse 31 a contribué à hauteur de **125 M€ à l'extension du réseau de transports** en métropole toulousaine. Un montant complété depuis 2012 de **75 M€** que la Caisse régionale a levés auprès du Groupe Crédit Agricole SA, au moyen d'une opération financière innovante. Plus globalement en 2013, 218 M€ ont servi à financer les investissements des collectivités publiques, sur un montant total de 488 M€ de crédits alloués par la Banque au financement des investissements des Agriculteurs, des Professionnels, des Entreprises, et des Collectivités.

*En 2013, le Crédit Agricole Toulouse 31 a consacré 488 M€ de crédits aux investissements des Agriculteurs, des Professionnels, des Entreprises, et des Collectivités. Un effort financier au service du développement économique local, que viennent conforter ses nombreuses actions d'accompagnement des TPE et des PME de Haute-Garonne.*

Dans un contexte économique toujours marqué par des tensions, et alors que près de 95 % des entreprises défaillantes en région Midi-Pyrénées sont des TPE, le Crédit Agricole Toulouse 31 a multiplié les preuves d'engagement en faveur du soutien aux petites et moyennes entreprises du département.

Signataire en juillet dernier, sous l'égide du Préfet de Région, de la **charte d'accompagnement des TPE et des PME**, la banque a, en effet mis en place un dispositif de conseil à destination des entrepreneurs. Grâce à l'intervention d'un interlocuteur spécialement désigné, un espace d'échanges avec le chef d'entreprise permet à la Caisse d'**identifier très en amont toute difficulté financière**. De même, le Crédit Agricole Toulouse 31 a souhaité **faciliter aux TPE l'accès aux crédits de moins de 25 000 €**. Unissant ses compétences bancaires à celles du Conseil Régional de l'Ordre des Experts Comptables de Midi-Pyrénées, la banque a créé un dispositif conjoint de conseil aux entreprises, en vue d'évaluer leur solvabilité financière en amont d'un investissement via l'emprunt.

Enfin, après la fermeture du site Motorola à Toulouse, c'est en tant que **partenaire financier exclusif de la convention de revitalisation** que la Caisse régionale travaille à la dynamisation de l'activité innovante sur le site. En vue de soutenir la création d'emplois locaux, elle a aménagé **2,75 M€ d'enveloppe de crédits**. Ces derniers sont destinés à aider toute entreprise du secteur des télécommunications, des semi-conducteurs, ou des nouvelles technologies à créer des emplois durables. Accordés au **taux bonifié de 0,6 %**, ces prêts accompagneront la création d'au moins 130 emplois en contrat à durée indéterminée à Toulouse d'ici à 2015.

Au total, **1,1 Md€ de crédits nouveaux** ont irrigué l'économie locale, celle-ci étant également soutenue par la **reconduction d'environ 1 Md€ de crédit de trésorerie et de garantie**. Tout au long de l'année, dans un contexte où l'accès au financement a été difficile, la Caisse régionale est ainsi restée à l'écoute des besoins des acteurs du territoire et a activement pris part au financement de projets structurants et d'investissements locaux.

## **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 + 0,6 %, à 265,3 M€. Le résultat net social s'établit à **61,6 M€**, en évolution positive de 2,5 %, grâce au développement des activités et à une bonne maîtrise des risques sur l'ensemble des marchés. 82 % de ces résultats sont conservés pour renforcer les fonds propres qui dépassent désormais le milliard d'euros et progressent de 5,8%. Le ratio de solvabilité Bâle 2 est de 18,5% (pour une norme à 8%) permettant ainsi à la Caisse régionale d'accompagner le développement de l'économie départementale.

## **Des investissements croissants en faveur de la qualité de service et de la proximité avec ses clients, une politique « employeur » dynamique et des innovations dans la relation client**

**82 nouveaux collaborateurs recrutés. Plus de 8 000 heures de formation dispensées pour le développement des compétences notamment dans la pratique de l'accueil des clients.**

Grâce à la solidité de ses résultats, la Caisse régionale a en effet poursuivi ses investissements en faveur d'une amélioration constante de la qualité de ses services.

Avec **plus de 70 % de ses salariés en contact direct avec sa clientèle**, elle a maintenu, cette année encore, un niveau de formation élevé à 6,5 % de sa masse salariale et a recruté 82 nouveaux collaborateurs. Une politique « employeur » dynamique associée à toujours plus de proximité, comme en témoigne **l'ouverture de trois nouvelles agences à Muret Nord, aux Pradettes et à Saint Alban**. Avec désormais un réseau de 142 agences, le Crédit Agricole Toulouse 31 se positionne comme le premier réseau bancaire en Haute-Garonne.

Plaçant la proximité et la modernité au cœur de sa relation client, la banque avait également engagé, en 2012, une **forte dynamique de développement de son offre multicanal** qu'elle a poursuivi en 2013. Au cœur de Toulouse, **l'Espace W31**, nouvelle agence dont les horaires élargis permettent de recevoir sans rendez-vous, a accueilli des nombreux visiteurs. Innovation relationnelle également, avec **l'agence Toulousaine 100 % en ligne e.cat31**, grâce à laquelle déjà **300 nouveaux clients** bénéficient de l'expertise d'un conseiller attiré, disponible en « mode multicanal » (téléphone, mail et visioconférence) du lundi au samedi midi. Enfin **Toulouse International Clients**, agence dédiée à la clientèle anglophone a réalisé pas moins de 150 entrées en relation.

*En 2013, les conseillers de l'Espace W31 ont réalisé 500 entrées en relation.*

Elle a poursuivi ses efforts en lançant, en 2013, de nouveaux outils relationnels avec la clientèle : applications mobiles CA Store, visioconférence, demande de crédit immobilier en ligne CA e-immobilier avec accord de principe immédiat, rappel sous 24 heures et RDV en agence sous 5 jours, signature électronique des contrats en agence). C'est aussi l'année de la migration vers le système informatique NICE (**N**ouvelle **I**nformatique **C**onvergente **E**volutive) commun à l'ensemble des 39 Caisses régionales de Crédit Agricole.

Une qualité de service qui fait du Crédit Agricole Toulouse 31 la banque d'un particulier sur trois, d'une entreprise sur trois et d'une association sur trois en Haute-Garonne.

## **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 concrets en termes de responsabilité sociale et solidaire. L'accompagnement du développement local sur tous les territoires du département constitue un volet d'action majeur. En 2013, 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 200 porteurs de projets, pour un montant d'environ 125 000 €.

Le **microcrédit**, 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. En 2012, l'offre a été élargie aux particuliers pour permettre de financer des besoins relatifs au maintien ou à la recherche d'emploi. En 2013 une douzaine de personnes ont pu réaliser leur projet.

L'initiative « Passerelle », mise en place en 2008, a vocation à soutenir les clients victimes d'un accident de la vie pour les aider à surmonter leurs difficultés. Une centaine de foyers sont aidés tous les ans. Ce sont plus de 640 familles qui ont été ainsi accompagnées depuis son origine.

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

**La Fondation Crédit Agricole Toulouse31** est un des outils de ces soutiens. Depuis sa création, elle a contribué à financer une centaine de projets, une cinquantaine dans le sport, la culture, le social ou l'humanitaire dont, notamment, pour 2013, la participation au projet toulousain Aérosopia et une autre cinquantaine dans le cadre du dispositif « Passion Jeunes » pour donner un coup de pouce aux projets des moins de 30 ans.

Cette année la Caisse régionale a complété ce dispositif en lançant les Tookets, une monnaie solidaire permettant à ses sociétaires, porteurs de la carte sociétaire de soutenir les associations de leurs choix.

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... La Caisse régionale a par ailleurs engagé une démarche propre en faveur du développement durable. Depuis 2011, elle est ainsi devenue productrice d'électricité, grâce à 580m<sup>2</sup> 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 23 723 KWc d'électricité en 2013, soit l'équivalent de 2 846 kg de CO<sup>2</sup> évité.

Autant d'engagements qui sont le fruit de la culture mutualiste que le Crédit Agricole Toulouse 31 entend maintenir et développer, depuis maintenant 112 ans, avec l'augmentation continue du nombre de ses clients sociétaires. Associés à la gestion et au développement de leur banque, ils sont aujourd'hui 140 000, représentés par 585 administrateurs actifs au sein des 46 caisses locales de Haute-Garonne.

***« Cette année encore, nos résultats en nette progression et notre solide assise financière prouvent que nous parvenons à faire face aux nouveaux défis de l'économie. Cette performance que nous délivrons, nous avons à cœur de la mettre au service de nos territoires. Notre force repose sur 112 ans d'expertise bancaire en Haute-Garonne et sur une équipe de près de 1 400 collaborateurs dont les compétences sont mises au service de tous nos clients, quels que soient leurs besoins. L'importance cruciale que nous attachons à la proximité et la complémentarité de nos activités de banque coopérative, d'assurances et d'immobilier nous a permis de soutenir activement les initiatives locales. Soutien aux initiatives solidaires, d'abord, grâce à la création d'une monnaie sociale et solidaire pour donner un coup de pouce aux associations ; soutien aux collectivités, ensuite, notamment dans leurs projets de rénovation urbaine et de transports pour contribuer indirectement mais sûrement à renforcer la proximité ; soutien aux entreprises enfin, acteurs indispensables du développement économique local. Autant d'engagements qui donnent tout son sens à notre métier de banquier, un métier que nous exerçons en gardant quotidiennement à l'esprit nos valeurs mutualistes : respect, audace et responsabilité », a déclaré Yvon Malard, Directeur général du Crédit Agricole Toulouse 31.***

## ACTIVITES ET RESULTATS 2013 DU CREDIT AGRICOLE TOULOUSE 31- LES CHIFFRES CLES

- **1<sup>er</sup> partenaire financier des particuliers et des professionnels sur notre territoire**  
*440 000 clients*
  - *395 000 Particuliers dont 87 500 jeunes*
  - *45 000 professionnels dont 7 000 associations au 30/09/13*
- **1<sup>ère</sup> force de frappe commerciale en Haute-Garonne : 142 agences dont 14 agences immobilières Square Habitat**  
*3 nouvelles agences de proximité (St Alban, Muret Nord et Les Pradettes)*  
*Développement de l'activité des 3 agences spécialisées :*
  - *agence 100 % en ligne, e.cat31 : + 300 nouveaux clients*
  - *agence conseils sans rendez-vous , Espace W31 : 500 entrées en relation*
  - *agence dédiée à la clientèle anglophone, CAT 31 International Clients : 160 entrées en relation*  
*1 398 salariés dont 1 298 collaborateurs bancaires et 818 commerciaux dans nos agences bancaires*  
*82 nouveaux collaborateurs*  
*6,5 % de la masse salariale dédiée à la formation*
- **Un leader référent qui poursuit sa progression sur ses nouveaux terrains de conquête et de croissance**
  - + *5,5 % d'encours de collecte (épargne)*
  - + *1,3 % d'encours de crédits*
  - 488 M€ de crédits distribués en 2013 aux professionnels, entreprises, agriculteurs et collectivités locales et 657 M€ aux particuliers*
  - 438 200 services (cartes et offres groupées, en nombre) + 1,4%*
  - 176 000 contrats d'assurance de biens et personnes + 5,3%*
  - 6e rang du département pour l'activité immobilière*
- **Une banque solide**
  - 61,6 M€ de résultat net social (+2.5%)*
  - 265,3 M€ pour le Produit Net Bancaire (+0,6%)*
  - + *5,8 % de capitaux propres (1 078,3 M€)*
  - + *2,2% bilan total (9 002,5 M€)*
- **Une coopérative responsable, engagée sur le territoire, et qui a la confiance de ses sociétaires**  
*140 000 sociétaires*
  - 585 administrateurs et 46 caisses locales*
  - 600 000 € dédiés aux actions citoyennes*
  - 200 porteurs de projets de développement local accompagnés*
  - 640 Familles accompagnées par le Point Passerelle*
  - Une vingtaine d'associations inscrites au programme Tookets.*