

# Agir chaque jour dans l'intérêt des clients, de l'Indre et Loire et de la Vienne

Arrêté du 31 décembre 2019 (Communiqué diffusé le 10 février 2020)

## 2,2 milliards d'euros pour financer les nouveaux projets des habitants de la Touraine et du Poitou

En 2019, 2,2 Md€ (+ 16%) de projets ont été financés : 673 m€ (+10%) pour les professionnels, agriculteurs et entreprises et 135 m€ (+49%) pour les collectivités locales. Les prêts à la consommation (travaux, véhicules, biens d'équipement) ont cru de +14%, à 272 m€. La conjoncture immobilière a aussi été porteuse : ainsi Square Habitat, l'agence immobilière du Crédit agricole, a amélioré son chiffre d'affaires à 15 m€ (+12 %) grâce à son réseau de 36 agences. L'activité a aussi bénéficié de plus de 500 partenaires agréés (hors courtiers) et au total les crédits à l'habitat croissent de 18% à 1,15 Md€ dont un tiers couvert par une assurance chômage marquant la volonté de la Caisse Régionale de généraliser cette protection de l'avenir de ses clients.

La croissance de l'épargne s'est concentrée sur les dépôts et livrets, portant à 9,6 Md€ la collecte bilan (+6,3%) et 15,0 Md€ la collecte globale (y compris bourse et assurance vie) (+5,5%).

La relation client s'intensifie notamment en assurance de biens et de personnes (239 295 contrats à fin 2019 soit + 3,7%). Elle s'appuie sur un programme dynamique de reconnaissance de la fidélité, qui profite, sous forme d'avantages tarifaires et extra bancaires, à 128 975 ménages et 18 382 professionnels. Au total, près de 21 300 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou en 2019, la plupart recommandés par d'autres clients.

(en m€)	Déc. 2018	Déc. 2019	Évol.
Encours de crédits (réintégration de 411,5 M€ de crédits titrisés et auto-souscrits)	9 938	10 411	+4,8%
Encours de collecte globale (bilan, assurance vie et titres)	14 196	14 983	+5,5%
Encours de collecte bilan (dépôts, épargne)	9 042	9 612	+6,3%

## L'activité soutenue et les risques maîtrisés soutiennent les résultats et l'investissement local et durable

Le Produit Net Bancaire de 287,6 m€, (+2,1%), est porté par le volume d'activité sur les crédits et bénéficie du redressement des marchés. Les opérations d'allégement des refinancements futurs réalisées en 2018 créent un effet de base qui compense les effets défavorables de la provision épargne logement (6,2 m€) et l'impact de la stabilité des prix des services bancaires et de l'accompagnement de la clientèle fragile.

Les charges sont maîtrisées tout en renforçant les moyens humains (formation, recrutements anticipés de conseillers), technologiques et immobiliers (réaménagement du site de Tours, modernisation d'une première vague de 12 agences).

Le poids des encours en défaut baisse de 0,34 point à 2,13% avec un taux de couverture de 65%. Le coût du risque (13,1m€) intègre essentiellement des efforts de provision des risques futurs.

Le résultat net social, après paiement d'un impôt de 26,5 m€, est en hausse de +1,3% à 68,2 m€ pour un résultat net consolidé en normes internationales (IFRS) de 78,7 m€ (-1,7%).

Gage de solidité financière, les fonds propres sont en hausse à 2,2 Md€ et portent le ratio de solvabilité à 20,2% au 31 décembre 2019 pour 10,74% requis.

Le Conseil d'Administration proposera à l'Assemblée Générale un dividende de 3,24 € par Certificat Coopératif d'Investissement (CCI), soit un rendement de 2,5% rapporté au cours de 128 € du 31 décembre 2019 qui a augmenté de + 14 % en un an.

Comptes individuels en normes françaises (en m€)	Déc. 2018	Déc. 2019	Évol.
Produit net bancaire	281,5	287,6	+2,1%
Produit net bancaire hors soultes	298,9	293,7	-1,7%
Charges générales d'exploitation	-177,1	-180,4	+1,8%
Résultat brut d'exploitation	104,4	107,2	+2,6%
Résultat net social	67,3	68,2	+1,3%

Comptes consolidés en normes IFRS (en m€)	Déc. 2018	Déc. 2019	Évol.
Capitaux propres	2 058	2 210	+7,4%
Total bilan	13 036	13 422	+3,0%
Résultat net consolidé part du Groupe	80,0	78,7	-1,7%

## Un plan #TEAM 2021 ambitieux pour servir plus de clients sociétaires

Adopté en début d'année 2019, le nouveau plan d'entreprise repose sur le digital et l'humain avec le développement de l'autonomie des clients sur internet et mobile (2,4 millions de connexions par mois sur le nouveau site internet, 143 000 utilisateurs de l'application Ma Banque) et un nombre croissant de plus de 1000 conseillers présents en proximités pour des entretiens à valeur ajoutée. La qualité perçue par les clients progresse : l'indice de recommandation des agences croît de 8 points en 1 an.

Enfin le maillage du territoire est renforcé par l'ouverture début janvier 2020 d'une 141<sup>ème</sup> agence, au cœur de la ville de Tours où la part de marché poursuit sa croissance.

Ces initiatives locales bénéficient aussi du réseau de 850 administrateurs représentant les 284 000 clients sociétaires qui pourront échanger sur le développement de leur territoire lors des assemblées générales des 64 Caisses locales qui se tiendront en février et mars en ambitionnant de dépasser comme chaque année, plus de 11 000 participants.