

Dossier de presse

RÉSULTATS ANNUELS

Conférence de presse du 30 janvier 2018



SUD RHÔNE ALPES
Toute une banque
pour vous

Sommaire

- L'activité commerciale 2017
- Les résultats financiers 2017
- Les perspectives 2018
- Nos rendez-vous 2018
- Avis financier au 31 décembre 2017

www.ca-sudrhonealpes.fr



Contacts presse

Anne-Gaëlle Metzger – 04.76.86.74.69 – 06.13.69.22.79 — anne-gaelle.metzger@ca-sudrhonealpes.fr
Margaux Mignard – 04.76.86.73.72 – margaux.mignard@ca-sudrhonealpes.fr

Retrouvez l'ensemble de nos communiqués de presse sur www.ca-sudrhonealpes.fr/Espace_Presse.html

L'activité commerciale 2017

Le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes s'est fortement développé sur tous les marchés en 2017, en témoignent ses **11.250 nouveaux clients** en net.

Sur le marché des particuliers, 9.352 nouveaux clients traduit un rythme du double par rapport à 2016. Le fonds de commerce se développe fortement depuis quatre ans sur ce marché : +2.700 nouveaux clients en 2014 ; +8.000 en 2015 ; +4.200 en 2016 ; + 9.352 en 2017. Ce développement s'accompagne **d'une hausse significative de notre part de marché sur le crédit habitat**, qui est passé de 26,57 % à fin 2013 à 27,86 % à fin 2017, avec une hausse de 0,7 point des encours. Les réalisations de crédit habitat ont évolué de 900 M€ en 2004 à 2.300 M€ en 2017. La hausse a été de 33 % entre 2016 (1.730 M€) et 2017.



Campagne publicitaire 2017 sur le prêt habitat

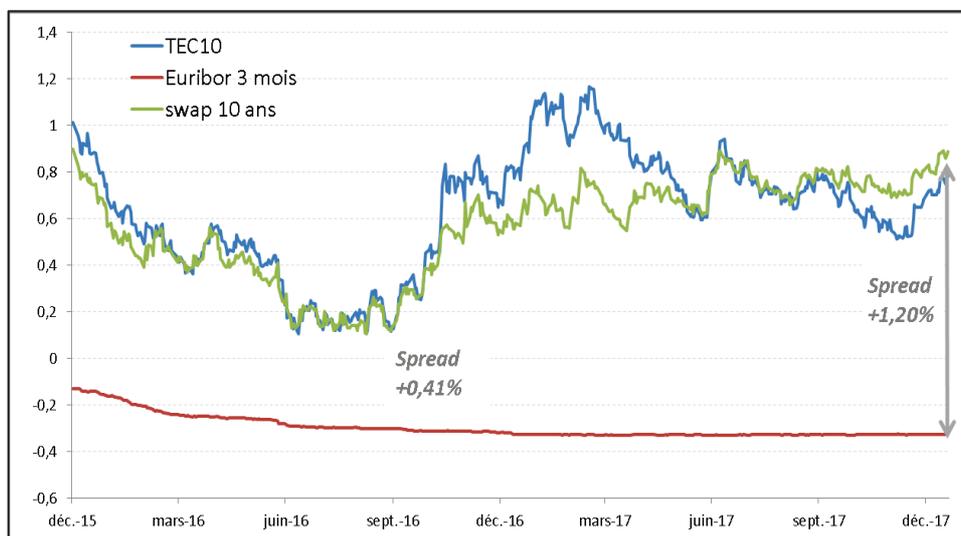
Le financement de l'économie est aussi à son plus haut historique avec **900 M€ de crédit d'investissement**. Notre part de marché (Banque de France, hors collectivités publiques) est passée d'un peu moins de 22 % à fin 2013 à près de 24 % à fin 2017.

Le marché des professionnels (professions libérales, professions de santé, commerçants, artisans et TPE) a enregistré une hausse de 5 % par rapport à 2016 avec 800 professionnels de plus. Les nouvelles entreprises clientes (de plus de 1,5 M€ de chiffre d'affaires) ont augmenté de 6 % par rapport à 2016 avec 266 entreprises. Le marché des associations affiche la plus forte progression avec 914 associations clientes supplémentaires en 2017, soit une hausse de 65 % ! Seul le marché de l'agriculture enregistre une perte de 87 exploitations, qui traduit tout de même un gain de taux de pénétration dans un marché en baisse, d'où une évolution du fonds de commerce reste meilleure que le marché (- 0,8 % contre -1,3 %).

Les nombres d'assurances et de services voient leur développement accélérer avec + 84.000 produits en 2017. Le stock d'assurances de biens a augmenté de 5,7 % et celui d'assurances des personnes est en hausse de 6,6 % par rapport à 2016.

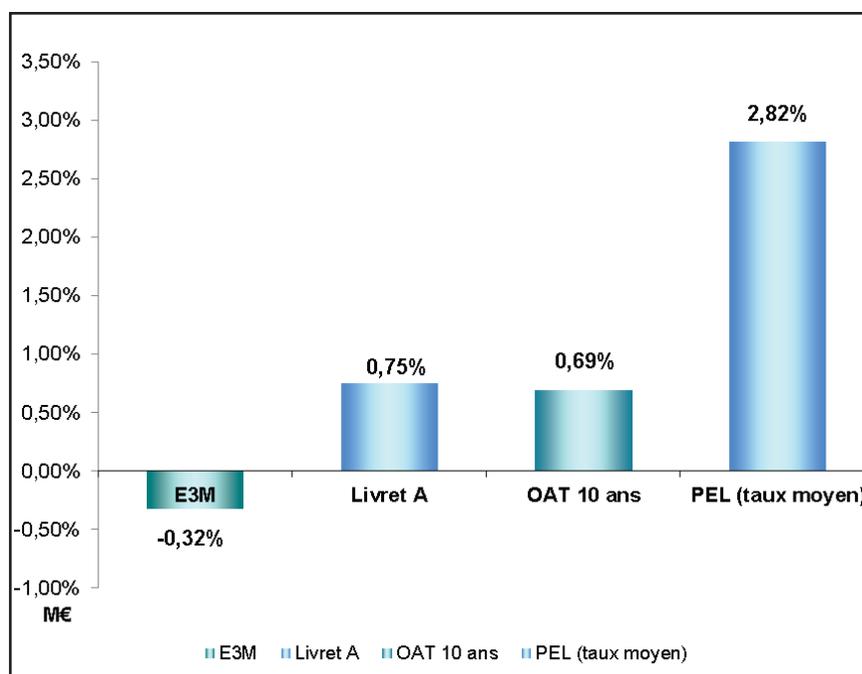
Les résultats financiers 2017

Les résultats financiers 2017 restent sous pression du fait de la persistance de taux historiquement bas, malgré un écart « taux longs / taux courts » qui s'est accru.



Des niveaux de taux dirigés par la BCE

Les taux d'épargne réglementé restent élevés et déconnectés des taux du marché.



Des taux d'épargne « anormalement » élevés

Pour la 3^e année consécutive, notre banque répond à une forte demande de réaménagement des prêts habitat : **4,7 Md€ de crédits habitat ont été réaménagés sur 3 ans, soit près de 50 % des encours**

de crédits habitat. Ceci représente **53 M€ d'économie par an pour nos clients** (en cumul sur 3 années de réaménagement).

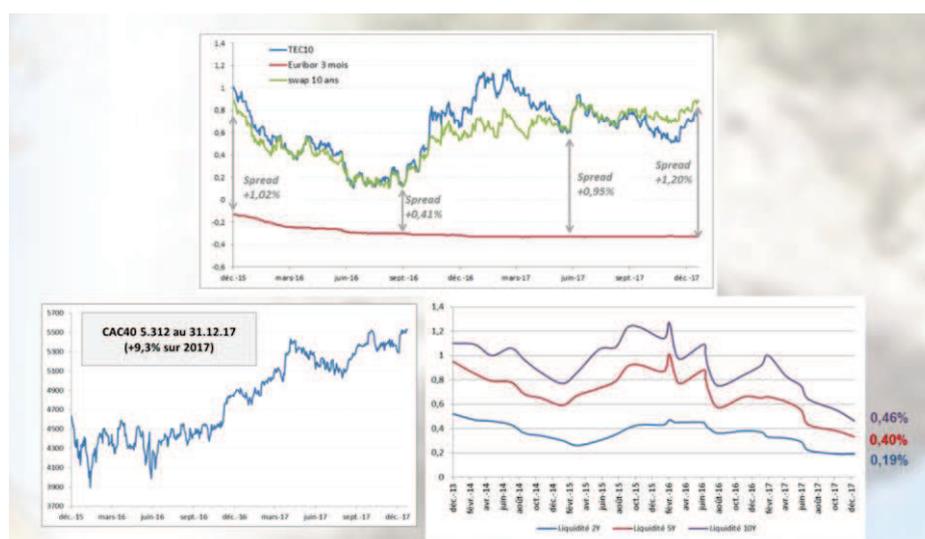
Le résultat net consolidé est en hausse de 0,9 % à 113 M€, avec des fonds propres consolidés à 2,2 Md€ et un ratio de solvabilité de 17 % (Core tier One – non audité). Ceci permettra de proposer des dividendes en mars 2018 de 6,60 € par CCI lors de la prochaine Assemblée générale de la Caisse régionale, qui se tiendra à Valence le 28 mars 2018.

Le produit net bancaire (PNB) hors soulte enregistre une baisse de 2,1 %, à 409 M€, avec une marge d'intermédiation sous pression (- 6 %), des réaménagements de crédits représentant une baisse de PNB de 24 M€ et un surcoût de la collecte clients de 23 M€ comparée à de la ressource de marché. Dans le même temps, les charges de fonctionnement sont optimisées (en baisse de 1,6 % à 247 M€) bien que nous ayons continué nos **recrutements en 2017**, avec **158 nouveaux CDI** (20 nouveaux salariés en net, soit + 1,2 %) ; près de 130 recrutements sont prévus en 2018. Le coût du risque crédit est lui aussi contenu à 0,04 %, avec un taux de Créances douteuses et litigieuses (CDL) à 1,26 %, son plus bas historique.

Sur cinq ans, notre banque régionale affiche donc une **stabilité du résultat** et une **progression des performances de gestion** :

- fonds propres en hausse de 36 % à 2,2 Md€ ;
- crédits en hausse de 27 % à 14,9 Md€ ;
- collecte en hausse de 18 % à 20 Md€ ;
- créances douteuses et litigieuses en baisse de 0,15 point à 1,26 %.

2018 sera résolument tourné vers le développement et l'investissement, toujours avec la même dynamique de conquête et de financement des territoires, la transformation immobilière de 44 agences au nouveau modèle de distribution, et l'inauguration du nouveau siège social.



Les perspectives 2018

Nos concurrents traditionnels licencient et ferment leurs agences ? Nous investissons sur la puissance de notre réseau de proximité avec la rénovation de nos agences et même l'ouverture de nouvelles (Voiron Blanchisseries, Saint-Jean-de-Soudain, Bourgoin-Jallieu Folatière) !

Les nouveaux concurrents se lancent dans une guerre des prix ? Nous sommes les derniers à facturer les frais de tenue de compte, et seulement 20 % de nos clients les paient, car nous préférons faire payer notre valeur ajoutée ! Ainsi, nos sociétaires n'en paient pas, pas plus que nos clients détenteurs de compte services ou Compte à composer ou abonnés aux e-documents ; nos clients de l'agence directe et les 18-25 ans n'en paient pas non plus ! Nous installons une réciprocité de la relation dans une perspective à long terme.

La construction de notre nouveau siège social touche à sa fin ! Nous l'inaugurerons à l'automne 2018. C'est l'occasion de mettre en œuvre une **politique du zéro papier**. Dans une démarche pérenne de pilotage et d'amélioration en continu des processus majeurs de notre entreprise, le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes conduit et adopte de nombreux changements s'inscrivant dans un cheminement de **Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)**. Ainsi, la dématérialisation sur les sites administratifs s'appuie sur trois axes : la destruction ; l'archivage physique ; la mise en place des solutions de numérisation. Un challenge « zéro papier » qui affiche déjà de belles réussites sur le siège de Grenoble. Ce projet d'envergure a nécessité plus de **600 heures d'accompagnement au changement** pour permettre une **dématérialisation de tous les dossiers et un partage sécurisé instantané des informations** (contrat, garantie...). Par exemple, depuis janvier 2018, plus aucun dossier de crédit ne circule physiquement dans la caisse régionale. À ce jour, 350 m³ de papier ont été détruits, libérant 1/3 de l'espace de stockage. Ce sont 50 tonnes de papiers détruits et 1,7 million de pages numérisées. Sur le site de Grenoble, on ne recense plus que 120 armoires, contre 600 en septembre 2016 ; 80 % du papier ont disparu en 15 mois ! Une performance remarquable !



Campagne de sensibilisation auprès des salariés sur la dématérialisation

La transformation de notre entreprise se concrétise également à travers le Plan à Moyen Terme (PMT), baptisé « **#Ambition2020 À nous de jouer !** » et axé sur notre capacité à nous réinventer et à faire évoluer nos méthodes de travail. Ainsi, les nouveaux projets sont bâtis en co-construction, selon la méthode Agile, pour permettre aux salariés de s'exprimer et de libérer leurs talents et leurs initiatives. L'innovation n'est pas que technique et se puise dans tous les niveaux de l'entreprise.



Nous offrons ainsi à nos clients des solutions qui mobilisent le meilleur de l'humain et le meilleur du digital.

- **Cash in Time** est une solution digitale de financement de factures clients en moins de 24 h. Cash in Time permet aux professionnels, TPE et PME confrontés à un besoin de trésorerie court terme de recevoir rapidement le paiement de leurs factures clients en attente. www.cash-in-time.com
- **Eko** regroupe l'essentiel de la banque du quotidien : un compte, une carte, une appli, une agence pour 2 euros par mois. Cette offre simple et claire, à prix accessible, est ouverte à tous car sans condition de revenus, disponible en ligne et en agence, au choix du client. Les clients peuvent choisir leurs modes d'interaction avec la banque et en changer à tout moment. Ils peuvent gérer leur compte au quotidien via l'application « Ma Banque », ou leur espace personnel sur internet. Ils ont accès aux conseillers de l'agence de leur choix, sans frais supplémentaires, et à toute la gamme de services du Crédit Agricole (épargne, assurance, crédits).
- **Job +**, à travers un bouquet de services exclusif, permet d'accompagner les jeunes de 16 à 30 ans dans la construction de leur carrière professionnelle. Pour accroître l'employabilité, faciliter les recherches de job, de stages ou de contrats d'alternance, Job +, en partenariat avec Wizbii (1er réseau social pour les étudiants et jeunes diplômés) met à disposition des jeunes, une large palette de prestations : coaching carrière ; cours en ligne ; certifications de langues ; conseils carrière ; job dating ; offres d'emploi.

Le meilleur de l'humain, le meilleur du digital...
La banque sans compromis !

Notre modèle mutualiste : notre différence !

Qu'est-ce qu'une banque coopérative et mutualiste ?

Plus d'un client sur trois est à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes. Être une banque coopérative et mutualiste, c'est répondre aux attentes et besoins de toutes les clientèles. Nous sommes attachés à notre territoire de Caisse régionale, Ardèche, Drôme, Isère et Sud-Est lyonnais, car tous nos clients et sociétaires vivent sur ce territoire et c'est leur épargne qui finance les crédits accordés localement. Les profits réalisés sont conservés localement à plus de 85 %, ce qui permet de conforter les fonds propres et la solidité de la banque. **Notre banque est une coopérative, c'est-à-dire qu'elle appartient à nos clients qui ont acheté des parts sociales.** Ils deviennent alors sociétaires et peuvent ainsi participer à la prise de décision avec le principe « un homme = une voix » qui assure que les décisions sont toujours prises dans l'intérêt général. Chaque sociétaire peut se présenter pour être élu dans sa Caisse locale. Il/ elle devient administrateur, un maillon essentiel de la vie locale et dans celle de la coopérative. Sans prendre part à l'activité bancaire, il apporte aux conseillers de l'agence sa connaissance terrain, permettant ainsi une meilleure approche des projets. Les représentants des administrateurs des Caisses locales siègent au Conseil d'administration de notre banque et participent avec les dirigeants à l'élaboration de la stratégie. **Être au service des femmes et des hommes de notre territoire, c'est cela le mutualisme !** La force de notre Caisse régionale est d'avoir dans la durée un impact positif sur notre territoire.

www.ca-sudrhonealpes.fr/agcl2018.html

Jean-Pierre Gaillard, président du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes, rappelle que « *nos parts sociales sont intégrées dans nos fonds propres, et ce sont les fonds propres qui représentent la solidité d'une banque et renforcent sa capacité à prêter. Ce modèle coopératif répond à des exigences de plus en plus fortes du régulateur et nous devons garder une vigilance accrue sur nos fonds propres. Ce qu'il est important de retenir, c'est que ce déploiement de moyens financiers et humains n'est utile et efficace que s'il est réalisé en proximité avec nos clients et en lien avec nos partenaires économiques. Nous œuvrons pour une sauvegarde des emplois et un développement économique du territoire. Notre avenir est lié à celui du territoire, notre raison d'exister est de l'accompagner.* »

À fin 2017, notre Caisse régionale comptait **320.541 sociétaires**, soit 3,6 % de plus que fin 2016 (+ 11.000 sociétaires). Sur la seule *Semaine du sociétariat* en novembre 2017, 4.300 clients sont devenus sociétaires

Notre modèle nous permet de mener des **actions de solidarité** :

- 33 microcrédits ont été accordés pour 92 K€ ;
- 10 aides solidarité sociétaires représentent 35,8 K€ ;
- depuis 2010, plus de 500 familles exclues du système bancaire classique ont été accompagnées.

Le **mécénat** est aussi une facette importante de notre esprit mutualiste et se concrétise au travers de nos Fondations avec :

- 29 projets de développement local soutenus pour 60 K€ ;
- 217 associations soutenues dans leur action pour 100 K€ grâce à l'abondement de la carte sociétaire ;
- 6 lauréats en 2017 lors des CA d'Or* ;
- 28 lauréats pour 82,5 K€ dans le cadre de l'*Appel à projets Jeunes***

* Le concours des CA d'Or est un événement annuel, organisé par le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes et son association mécénat. Soutenu par les Caisses locales du Crédit Agricole, il valorise les professionnels, porteurs de projets sur le territoire Sud Rhône Alpes. www.ca-sudrhonealpes.fr/cador.html

** Vous avez entre 18 et 30 ans et vous avez un projet qui pourrait être utile à votre territoire ? Déposez votre dossier : si celui-ci est retenu, le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes vous attribuera une dotation pour vous aider à concrétiser votre projet. www.ca-sudrhonealpes.fr/projets-jeunes.html



**JE SUIS
SOCIÉTAIRE,
ET VOUS ?**

ÊTRE SOCIÉTAIRE, C'EST PARTICIPER À LA VIE DE SA BANQUE COOPÉRATIVE,
SOUTENIR DES INITIATIVES LOCALES ET BÉNÉFICIER D'AVANTAGES SPÉCIFIQUES.
RENSEIGNEZ-VOUS ICI.



SUD RHÔNE ALPES
Toute une banque
pour vous

Crédit Agricole Sud Rhône Alpes, société coopérative à capital entièrement détenu et dirigé par ses adhérents. Siège social : 13-17 Ave Paul Claudel, BP 67, 38045 Grenoble cedex 9, 403 121 958 RCS Grenoble.
Code APE 6419 Z. Titulaire du certificat de conformité (immatriculé au Registre des Intermédiaires d'Assurance) sous le n° 07 033 676 (www.aria.fr) - 16.11 - CICA Sud Rhône Alpes - DNBZ / COB / COM - Document non contractuel
© Points - Banque - Imprimé sur papier recyclé

Nos prochains rendez-vous

Assemblées générales des Caisses locales

Février et mars 2018 – Calendrier complet sur notre site : www.ca-sudrhonealpes.fr/agcl2017.html

Assemblée générale de la Caisse régionale Sud Rhône Alpes

Mercredi 28 mars 2018 à 14 h sur le site administratif de Valence (290, rue de Faventines)

Les Rencontres du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes

"Le Made in France", le mardi 24 avril 2018 au Centre de Congrès de Grenoble

Festivals et rencontres sportives

Ardèche Aluna Festival — du 14 au 16 juin 2018

Nocturnes de Grignan : *Noces de sang* d'après la pièce de F. Garcia Lorca – du 29 juin au 24 août 2018

Festival national des humoristes – du 23 août au 1^{er} septembre 2018

Festival Berlioz – du 18 août au 2 septembre 2018

Matches du FCG à domicile

...

Et aussi...

Inauguration du nouveau siège social à l'automne 2018





CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL SUD RHÔNE ALPES

SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE À CAPITAL VARIABLE

Au capital actuel de 69 949 310,00 euros

Siège social : 15-17, rue Paul-Claudé 38100 GRENOBLE
402 121 958 RCS GRENOBLE

Forte dynamique de la conquête clients et du développement crédit

Information financière annuelle : Résultats au 31 décembre 2017

Le Conseil d'Administration du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes a dans sa séance du mardi 30 janvier, arrêté les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2017.

Faits marquants de l'année

- Le **crédit habitat**, moteur de notre activité, a atteint un niveau record pour la Caisse régionale. Avec 2,3 Md€ de crédits réalisés soit +31,5 % par rapport à l'an dernier, la part de marché sur encours de la Caisse régionale progresse de 0,70 point et s'élève désormais à 27,91 % (données à fin novembre 2017).
- 2017 a été une **année de conquête** qui renforce le statut de leader de la Caisse régionale. 33 600 nouveaux clients particuliers ont rejoint le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes (+14 % par rapport à 2016).
- La Caisse régionale a une volonté forte de **passer du papier au tout numérique** pour réduire son empreinte carbone, sécuriser davantage le service en renforçant l'efficacité de son fonctionnement et la satisfaction de ses clients. Sur l'année 2017, la Caisse régionale a finalisé avec grande fierté son projet de dématérialisation au sein du siège social de Grenoble. À titre d'illustration, ce sont 50 tonnes de papiers détruits et 1,7 million de pages numérisées.

Activité commerciale

Chiffres clés (en millions €)	31/12/2016	31/12/2017	Variation
Encours de crédits	13 735	14 881	+8,3 %
dont crédits habitat	9 049	9 945	+9,9 %
Encours collecte	19 038	19 940	+4,7 %
Nombre de contrats assurances des Biens et Personnes	370 555	392 092	+5,8 %

Activité Crédit

La Caisse régionale a œuvré activement au financement du territoire (Ardèche, Drôme, Isère, Sud-Est lyonnais) avec 3 426 M€ de crédits mis en force sur l'année soit +28,5 % par rapport à 2016. Le dynamisme des réalisations est élevé sur l'ensemble des marchés : +31,5 % sur l'habitat, +26,6 % sur les financements d'équipement aux professionnels, agriculteurs et entreprises.

Les encours de crédits progressent de 8,3 % (+9,9 % sur les encours habitat) et atteignent 14,9 milliards d'euros constituant ainsi un point haut historique pour la Caisse régionale.

Activité Collecte

Les encours de collecte gérés par la Caisse régionale s'élèvent à 19 940 M€ sur 2017, avec une forte croissance sur 12 mois (+4,7 %). La collecte bénéficie de la bonne tenue des dépôts à vue, des Livrets A et de l'épargne logement. Dans un contexte de taux bas, la Caisse régionale continue à accompagner ses clients dans la diversification de leur épargne comme en témoignent l'évolution de +3,3 % des

encours assurance-vie ainsi que la part en unités de compte (UC) dans la collecte brute proche de 30 %.

Activité services et assurances

Avec un portefeuille de 392 092 contrats à fin 2017 et une évolution de +5,8 % sur 12 mois, la Caisse régionale consolide ses positions d'assureur de ses clients particuliers, agriculteurs et professionnels. Elle entend poursuivre cette dynamique sur un domaine très important pour ses clients.

Développement fonds de commerce

Le dynamisme de conquête est particulièrement marqué sur l'année 2017 avec plus de 33 600 nouveaux clients particuliers (+14 % par rapport à 2016) et plus de 3'500 nouveaux clients professionnels et entreprises.

Résultats financiers

Chiffres clés (en millions €)	31/12/2016	31/12/2017	Variation
Produit Net Bancaire (publié)	363,2	329,0	-9,4 %
Produit Net Bancaire (hors impact soulte)	417,8	409,1	-2,1 %
Charges de fonctionnement	-250,6	-246,6	-1,6 %
Résultat Brut d'Exploitation (hors impact soulte)	167,2	162,5	-2,8 %
Coefficient d'Exploitation (hors impact soulte)	60,0 %	60,3 %	+0,3 pt
Résultat Net Social	105,0	100,9	-3,9 %
Résultat Net Consolidé (RNPG)	112,2	113,2	+0,9 %

Dans un contexte où la marge d'intermédiation continue à subir les effets négatifs des renégociations de crédits habitat de début d'exercice et d'une épargne réglementée à des taux anormalement élevés, le dynamisme de l'activité commerciale et notamment la progression de l'équipement de notre clientèle permet d'atténuer ces impacts sur le compte de résultat. En effet, hors impact des opérations financières de réaménagement du passif de marché, le PNB de la Caisse régionale résiste avec un niveau de 409,1 M€.

Dans la continuité de l'action initiée en 2016, la Caisse régionale a poursuivi sa stratégie d'optimisation du coût de son passif en procédant sur l'exercice au remboursement anticipé d'une partie de sa dette de marché long terme historique en contrepartie du paiement d'indemnités financières (soulte). L'impact net de ces opérations sur le PNB de l'exercice est de - 90,9 M€, compensé en partie au niveau des soldes intermédiaires de gestion par une reprise de FRBG de 36 M€. Ces opérations ont pour conséquence de réduire sensiblement le coût moyen du passif sur les années à venir et de redonner une dynamique positive à la marge d'intermédiation.

Les charges de fonctionnement s'élèvent à 246,6 M€ et leur évolution est en baisse de 1,6 % sachant que la Caisse poursuit ses investissements dans la compétence des collaborateurs et le projet de transformation de la distribution qui place le service client au cœur de l'activité. Par la transformation des agences, l'accroissement de ses effectifs, la mise en place de parcours digitaux, la réorganisation des métiers et le renforcement des expertises, le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes relève le défi de mettre à la disposition de ses clients de véritables spécialistes dans les domaines du financement de l'habitat, de l'épargne, de l'assurance et de la banque au quotidien.

Le taux de CDL en capital sur encours est en baisse de 0,12 point avec un niveau en absolu au plus bas historique pour la Caisse régionale soit 1,26 %.

Hors reprise de FRBG intervenue en compensation d'une partie de la soulte sur refinancement, la Caisse régionale poursuit ses efforts de couverture des risques futurs et complète son dispositif par une dotation à hauteur de 9 M€.

Après prise en compte du résultat net sur immobilisations et de l'impôt sur les sociétés, le résultat net social s'établit à 100,9 M€.

Compte tenu des retraitements liés aux normes IFRS et de la prise en compte des résultats des structures consolidées, le résultat net consolidé part du groupe s'établit à 113,2 M€.

Structure financière

La collecte apportée par la clientèle et conservée au bilan s'élève à 12,4 Md€, représentant environ les deux tiers du bilan de la Caisse régionale. Le complément est constitué soit par des fonds propres soit par le refinancement intragroupe. Le ratio crédits/collecte bilan conservée est de 120,1 % au 31 décembre 2017. Les prêts octroyés à la clientèle représentent 75 % du bilan. En incluant la collecte hors bilan, le total des avoirs de nos clients s'élève à 19,9 Md€ démontrant ainsi largement la couverture des besoins de financement de nos territoires qui s'élèvent à 14,9 Md€.

L'endettement de marché court terme s'élève à 1,1 Md€, couvert à 283 % par les réserves de liquidité (titres liquéfiables, créances

mobilisables BCE) d'une valeur de 3,0 Md€. Le Liquidity Coverage Ratio (LCR) de la Caisse régionale s'établit à 114 %.

Nos fonds propres prudeniels, composés en intégralité de Core Tier one, s'élèvent à 1 045 M€ (données 30/09/2017). La Caisse régionale conserve un niveau de solvabilité très élevé avec un ratio CRD4 de 14,9 % à cette même date.

En conclusion, le niveau des ratios du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes lui confère une réelle capacité de développement sur la base d'une situation financière solide.

Certificat Coopératif d'Investissement (CCI)

Le cours du CCI Sud Rhône Alpes s'élève à 184,49 € au 29/12/2017, en progression de 12,3 % sur 12 mois glissants. En incluant la distribution de dividende de 7,27 € par titre sur 2017, le rendement du CCI sur l'année s'élève à 16,7 %.

Lors de sa séance du 30 janvier 2018, le conseil d'administration de la Caisse régionale a décidé de proposer à la prochaine assemblée générale le versement d'un dividende de 6,60 € par titre.

Perspectives 2018

Le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes entend poursuivre sa belle dynamique de conquête et d'activité commerciale avec le statut de premier financeur du territoire. Il en va de même de sa politique d'investissement avec la poursuite de la rénovation de son réseau d'agences dans le cadre du déploiement du nouveau modèle de distribution (69 agences rénovées à fin 2017 soit 40 % du parc et 44 agences planifiées sur 2018).

La Caisse régionale poursuivra également son projet de dématérialisation des flux entrants et flux clients avec la volonté forte de passer du papier au tout numérique pour réduire son empreinte carbone, sécuriser davantage le service en renforçant l'efficacité de son fonctionnement et la satisfaction de ses clients.

L'engagement au service de la clientèle se renforcera avec la construction d'une signature relationnelle de qualité, basée sur la réactivité, le professionnalisme et la qualité de service. La création de la Direction des Marchés Spécialisés vient également renforcer l'engagement de la Caisse régionale au service de nos clients professionnels, agriculteurs et ainsi que ceux gérés par la Banque Privée.

Enfin, la Caisse régionale emménagera sur cette année dans son nouveau siège social basé à Grenoble Presqu'île.

Second Marché — ISIN : FR0000045346

Responsable de l'information financière : Jean-Noël SAPPEY

E-mail : jean.noel.sappey@ca-sudrhonealpes.fr