



*“Compétitivité des offres et **qualité** des prestations.”*

le sens du client :

satisfaire

## Vers une nouvelle démarche commerciale

Le mode de vie des clients évolue... de nouvelles techniques de communication se développent. Les attentes des clients, vis-à-vis de leur banque, se renforcent vers plus de personnalisation et plus de compétences. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a conscience qu'il doit évoluer en conséquence. Des travaux importants sont conduits depuis plusieurs mois sur ce thème. Le 2eme trimestre 2011 verra leur concrétisation dans l'ensemble des agences. Organiser les produits et services bancaires autour des besoins des clients. Utiliser un vocabulaire compréhensible par tous.

Approfondir l'analyse des besoins. Renforcer la pertinence des propositions commerciales faites par les conseillers.

Tous ces éléments constitueront l'articulation de cette nouvelle démarche avec un enjeu de taille : l'amélioration de la qualité de nos services.

## Une bonne image auprès des clients

La crise financière internationale a bouleversé l'image du monde de la finance. La Caisse régionale réalisait une enquête, en novembre dernier, auprès de ses clients pour connaître leur point de vue.

Si 65% des clients interrogés disent en effet avoir une image dégradée du monde de la finance en général, **82% des clients du Crédit Agricole Loire Haute-Loire gardent une image positive de l'action de leur Agence et accordent leur pleine confiance à leur conseiller.**

Ce qui motive cette confiance tient autant à l'image du Groupe Crédit Agricole, sa solidité financière, son ouverture à toute la clientèle, qu'à son engagement local. C'est avant tout l'ancrage dans la vie économique, sociale, sportive ou culturelle que les clients soulignent. Ils relèvent aussi le maintien d'une forte présence des agences sur l'ensemble du territoire, tant en zone rurale où le Crédit Agricole reste souvent le seul interlocuteur en bancassurance, qu'en zone urbaine avec l'ouverture d'une dizaine de points de vente ces dernières années.

## L'assurance: une activité en progression de +8%

L'activité Assurances «IARD» Pacifica (Incendie, Accidents et Risques Divers) de la Caisse régionale confirme sa constante évolution. Plus de 31 000 nouveaux contrats ont été signés en 2010, dont 4 000 dans les domaines Professionnels et Agricoles.

**Ces résultats positionnent la Caisse régionale au 3ème rang du Groupe Crédit Agricole pour la part de sa clientèle équipée en Assurances Dommages.**

Avec des parts de marché croissantes sur nos deux départements, qui atteignent 31% en 2010, la Caisse régionale se situe au 4ème rang du Groupe Crédit Agricole pour la part d'exploitations agricoles assurées par Pacifica. En plus des conseillers assurance en agence, rappelons que la Caisse régionale a mis en œuvre un centre d'appel pour les particuliers, et un SAV « Pro-agri » permettant d'établir un avenant ou un nouveau contrat.

**Enfin, le fait que 95% des clients se déclarent satisfaits de la prise en charge Pacifica lors d'un sinistre, confirme la compétitivité de l'offre et la qualité des prestations mises en œuvre.**



## Une nouvelle assurance Auto

Proposée depuis 2010, la nouvelle offre auto se décline en 4 formules : Tiers initial, Tiers intégral, Tout risque initial, Tout risque intégral. Quatre niveaux de couverture qui permettent de proposer une offre qualitative, une réponse prix adaptée à chaque type de véhicule et à chaque profil de clientèle.

Une offre personnalisable et modulable en fonction du souhait de protection du client. Une offre qui intègre des nouveautés tout en conservant les points forts des précédentes formules : protection corporelle du conducteur jusqu'à 1.000.000 €, garantie bris de glace sans franchise...

Au rang des nouveautés, citons : des tarifs adoptés qui récompensent la fidélité avec l'avantage Bon Conducteur, un tarif spécial « petits rouleurs : moins de 5000 km/an » et une formule spécifique pour les jeunes conducteurs axée sur la prévention (stage gratuit post permis).

## Innovation: l'Assurance Tous Mobiles

Pour répondre aux besoins d'assurance exprimés par les clients, et afin de couvrir les appareils dits nomades ou mobiles : ordinateur portable, appareil photo, console, téléphone portable...

Pacifica lance en 2010 une nouvelle offre assurance. Une offre qui assure sur un seul contrat tous les appareils de la famille en cas de vol et/ou de bris accidentel.



Elle en parle...

Marlène PONCET

Conseillère à Saint-Etienne

*"Les clients recherchent à la fois la qualité dans le service, dans le conseil et à l'accueil. A nous de leur proposer le tout, car notre priorité reste de satisfaire le client."*





**“Satisfaire  
le client.”**

le sens du  
client:

satisfaire

Nos clients le disent...

Jacqueline  
Retraitée à Boën

« Quand on a vendu la maison,  
Square Habitat s'est occupé  
de tout. J'ai juste eu à signer...  
qu'est-ce que c'est pratique ! »

## Le photovoltaïque génère de l'activité

Le nombre de financements acceptés en 2010 sur les dossiers « photovoltaïque » sur les marchés « Pro » et Agri s'élève à 19 millions d'€. Après une explosion de la demande d'études de projet jusqu'en fin 2009 et notamment sur le marché de l'agriculture, les baisses successives des prix de rachat du Kwh, ainsi que la suspension jusqu'à fin mars 2011 des autorisations de branchements EDF ont fortement ralenti la demande. Cependant le décalage dans la mise en place des financements, compte tenu des délais liés à l'instruction administrative de ce type de dossier (jusqu'à 18 mois) devrait encore générer une forte activité en 2011.

## La banque privée s'organise.

En 2010, la Caisse régionale engage une refonte profonde de son organisation Banque Privée. Un nouveau modèle basé avant tout, sur une dualité d'acteurs : un gestionnaire de clientèle, qui assure la gestion au quotidien et un conseiller qui apporte une expertise patrimoniale. En parallèle, de nouvelles offres dédiées à cette clientèle sont développées.

Il convenait de renforcer les offres et l'expertise pour répondre au mieux aux attentes de cette clientèle exigeante, pour bâtir des solutions personnalisées élaborées à partir d'un diagnostic patrimonial complet.

## 500 communes rencontrées

Pour la troisième année consécutive, la Caisse régionale a visité les 500 communes de moins de 2 000 habitants réparties sur le territoire. Avec l'Agence de développement territorial, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire affiche sa proximité auprès des élus et des collectivités locales. Au cours de ces rencontres, les élus font part de la vie et des projets de leur commune. Des visites qui sont souvent source d'activité et de demandes de financements pour les investissements, de solutions d'assurances des risques de la commune, ou de services immobiliers.

le chiffre  
2010

2 200

clients patrimoniaux  
Banque Privée

## Accompagner ses clients à l'international

Le Groupe Crédit Agricole signait fin 2009 un partenariat avec ALTIOS, leader français dans l'accompagnement des entreprises sur les marchés « Grand Export ». Dans ce cadre, la Caisse régionale a contribué à l'organisation de 13 missions pour des PME de nos deux départements sur différentes zones géographiques (Inde, Chine, Brésil...). Notons, en particulier une mission collective sur la Chine, à l'occasion de l'Exposition Universelle de Shanghai, à laquelle ont participé quatre entreprises membres du *CLUB GIER*.

## Haut de bilan : un fort redémarrage

Après une année 2009 atone sur le domaine du Haut de Bilan, l'activité connaît un fort redémarrage en 2010 avec la **signature de 40 contrats d'intermédiation** (prise de mandat de cession ou achat d'entreprises), la concrétisation de trois opérations de capital investissement pour 4,2 Millions € et le dénouement de 13 opérations de cession et transmissions d'entreprises.

Le renforcement de l'équipe « Haut de Bilan » en 2009, en appui des Chargés d'Affaires, constitue une vraie valeur ajoutée à disposition des clients entreprises pour traiter les dossiers de cession, transmission, croissance externe...



## Les agences immobilières Square Habitat

En 2010, Square Habitat poursuivait son développement en Loire Haute-Loire avec une évolution de son chiffre d'affaires de + 24%. Dans le domaine de la transaction de logements anciens, Square Habitat rédige, pour chaque visite, un compte-rendu élaboré. Une démarche qui participe efficacement à la conclusion de la transaction et donc à la satisfaction du vendeur.

Sur le marché du « neuf », Square Habitat présente une large palette de programmes locaux, régionaux et nationaux, tant en résidence principale qu'en investissement locatif. Les dispositifs fiscaux 2010 ont permis d'intensifier fortement l'activité de ce secteur.

Square Habitat propose enfin, aux propriétaires bailleurs, la mise en gestion de leurs biens immobiliers : recherche de locataires, état des lieux, établissement de baux, révision de loyers, délivrance de quittances, encaissements et reversements de fonds, gestion des travaux, gestion des contentieux.

