

Troyes, le 21 avril 2020

## Sommaire

<b>COVID 19 : UNE SITUATION DE CRISE INEDITE</b>	P2
<b>3 PROJETS MAJEURS, REFLETS DE LA RAISON D'ETRE DE LA CAISSE REGIONALE</b> EXCELLENCE RELATIONNELLE AVEC NOS CLIENTS DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE	P5
<b>RESULTATS FINANCIERS 2019</b>	P9



« Agir chaque jour dans l'intérêt  
de nos clients et de la société »

*Jacques KERMARREC, Directeur Général et Jean-Yves REMILLET, Président*

## « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société »

Notre raison d'être, qui est désormais aussi notre signature de marque, n'a jamais résonné aussi fort qu'aujourd'hui.

Nous vivons actuellement une situation totalement inédite et anxiogène, dont l'ampleur dépasse de loin tous les scénarii de crise anticipés jusqu'à maintenant, dans notre activité comme partout ailleurs.

Comme vous le savez, nous sommes, comme toutes les banques, dans l'obligation de continuer à distribuer de l'argent, faire fonctionner les comptes et accompagner nos clients, notamment ceux qui rencontrent des difficultés ou se trouvent en situation de fragilité. C'est notre mission de contribuer au fonctionnement le plus normal possible de l'économie pendant cette période.

## Organisation de notre réseau commercial

Depuis l'origine de la crise, la Caisse Régionale a complètement réorganisé son activité et son réseau commercial pour continuer à répondre à ses 600 000 clients et assurer la sécurité de ses 1800 salariés. Elle a développé massivement le télétravail, et privilégié tous les moyens de contact à distance : téléphone, mail, applications. Nos principales agences restent néanmoins ouvertes, avec des horaires aménagés et l'application des mesures de précautions recommandées : écran de protection à l'accueil, gel hydro alcoolique, gants, masques, nettoyage renforcé des équipements, comme les claviers d'automates en libre-service par exemple.

## Mobilisation de nos équipes

Le matin, les visites en agence sont réservées uniquement aux opérations urgentes ne pouvant être effectuées à distance. L'après-midi, les conseillers travaillent à distance et traitent les demandes par messagerie sécurisée, e-mail et téléphone. Nos clients sont invités à effectuer leurs opérations bancaires à distance, via leur espace sécurisé sur notre site internet ou sur les applications « Ma Banque », « Ma Carte » et « Pacifica » pour l'assurance.

Nos équipes sont mobilisées, depuis le début du confinement, pour assurer une continuité de service. Au cœur de cette crise, c'est une grande satisfaction de pouvoir compter sur l'implication des femmes et des hommes du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne.

## Assemblée générale de la Caisse régionale

Bien entendu, l'Assemblée générale de la Caisse régionale, initialement prévue le 24 mars dernier, n'a pas pu se tenir dans les conditions habituelles. Reportée au 10 avril, en comité restreint, elle a néanmoins permis de valider les résultats 2019 et d'élire les membres du Bureau et du Conseil d'administration de la Caisse régionale.

<b>ADMINISTRATEURS, MEMBRES DU BUREAU:</b>	<b>ADMINISTRATEURS CAISSE REGIONALE:</b>	<b>AUDITEUR :</b>
<p><b>Président :</b> Jean-Yves REMILLET</p> <p><b>1ère Vice-Présidente :</b> Ghyslaine VERSTRAETE</p> <p><b>Vice-Présidents :</b> Damien CONTAT Claude CHATELOT Thierry BIERNE</p> <p><b>Secrétaire :</b> Michel DOMBRECHT</p> <p><b>Secrétaire Adjoint :</b> Christophe MASSON</p> <p><b>Trésorier :</b> Etienne GHISALBERTI</p>	<p>Daniel BELOT Philippe BERTRAND Claire BOUCHER Marie-Isabelle FAUCONNIER Anne LAURENT Florence LEMAIRE-SEPTIER Christophe PAUCHARD Denis PELLETIER Florence QUINET Isabelle ROBERT</p>	<p>Jean MAIGRET</p>

### Les résultats du Crédit Agricole de Champagne Bourgogne

Vous trouverez dans les pages qui suivent les grandes lignes de notre activité et de nos résultats pour l'année 2019. Ces éléments sont représentatifs de la solidité de notre modèle coopératif et de la bonne santé de la Caisse régionale.

Cette solidité, nos valeurs et l'expertise de nos équipes seront des ressources précieuses et fiables dans les prochains mois pour soutenir l'économie locale en complément des mesures actuellement mises en œuvre et détaillées ci-dessous.

# LE CRÉDIT AGRICOLE DE CHAMPAGNE-BOURGOGNE SE MOBILISE POUR ACCOMPAGNER SES CLIENTS PROFESSIONNELS TOUCHÉS PAR LA CRISE DU CORONAVIRUS

## Des mesures ciblées pour accompagner les clients

Face à l'épidémie de Coronavirus (Covid-19) qui touche notre territoire et son économie, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne se mobilise et prend des mesures pour aider ses clients à traverser cette période.

Des mesures ciblées immédiates pour accompagner ses clients Agriculteurs, Viticulteurs, Entreprises et Professionnels dont l'activité serait impactée par le Coronavirus.

Ces mesures visent à rechercher, au cas par cas, avec nos clients, les solutions adaptées à leurs besoins de trésorerie :

- Permettre de reporter des échéances des prêts à moyen terme destinés aux professionnels, entreprises et agriculteurs dans la limite de 6 mois par prêt,
- Mettre en place une procédure accélérée d'accord de crédit,
- Sans pénalités et coûts additionnels des reports d'échéance et de crédit des clients,
- Accélérer les modalités de prises en charge des demandes d'indemnités des clients assurés.

## Des prêts garantis par l'Etat pour aider les entreprises

La Caisse régionale de Champagne-Bourgogne, aux côtés du Groupe Crédit Agricole propose depuis le 25 mars, à tous ses clients entrepreneurs, quelle que soit leur taille et leur statut (exploitants agricoles, professionnels, commerçants, artisans, entreprises,...) de recourir au dispositif massif et inédit de **prêts garantis par l'Etat**.

Ces financements prennent la forme d'un prêt sur 12 mois sans frais, avec la faculté pour l'emprunteur de l'amortir sur une période supplémentaire de 1 à 5 ans.

Ce prêt garanti entre 70% et 90% par l'Etat en fonction de la taille de l'entreprise, est proposé à un taux de 0,25% pour les petites et moyennes entreprises, et 0,50% pour les grandes pour la première année.

Ce prêt peut atteindre jusqu'à 3 mois de chiffre d'affaires, permettant ainsi aux entrepreneurs d'avoir accès au financement nécessaire pour traverser la période actuelle très perturbée.

Les équipes sont mobilisées pour soutenir l'économie et accompagner leurs clients. Votre conseiller ou chargé d'affaires habituel demeure votre interlocuteur privilégié.



RETROUVEZ L'ENSEMBLE DES ACTUALITÉS DE LA CAISSE RÉGIONALE SUR [CREDIT-AGRICOLE.FR/CA-CB](https://credit-agricole.fr/ca-cb)



## 3 PROJETS MAJEURS

### REFLETS DE LA RAISON D'ÊTRE DE NOTRE CAISSE RÉGIONALE.

#### 1/ EXCELLENCE RELATIONNELLE AVEC NOS CLIENTS

La transformation des usages, l'évolution des réglementations, les projets de vie de nos clients sont autant de raisons pour la Caisse régionale de placer l'excellence relationnelle au cœur de sa stratégie.

##### AFFIRMER LE MODÈLE DE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, implanté sur les 4 départements de l'Aube, de la Côte-d'Or, de la Haute-Marne et de l'Yonne, dispose d'un maillage dense en zone rurale et urbaine : 143 agences, 263 distributeurs automatiques, 113 relais CA (auparavant appelés Points Vert), 4 centres d'affaires. En 2019, 4 agences ont été construites ou rénovées : Saint Usage (21), Montier-en-Der (52), Chaource (10) et Aillant-sur-Tholon (89).

Le modèle de distribution 100% Humain, 100% digital permet à chacun de choisir son mode d'interaction avec sa banque, et de gagner en qualité, en rapidité et en fluidité. Le client utilise, à sa convenance, les services en ligne ou se rend en agence.



**143**  
AGENCES



**263**  
DISTRIBUTEURS  
DE BILLETS



**113**  
RELAIS CA  
(POINT VERT)

##### ÊTRE LE TIERS DE CONFIANCE DES CLIENTS

L'ambition du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est d'accompagner les clients de tous âges dans les moments importants de leur vie. Déjà dotée d'une charte éthique et d'un code de conduite, la Caisse régionale a déployé une charte de données personnelles en 2019, pour garantir à ses clients une utilisation juste et sécurisée de leurs données.

## 2/DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Acteur économique de premier plan, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'est engagé, par ses actions en 2019, à soutenir l'innovation et la croissance du territoire dans la durée.

### TERE BANQUE DES PROS

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne place l'accompagnement des professionnels et des PME au cœur de ses priorités. Plus de 2 300 nouveaux clients professionnels ont choisi d'être suivis par la Caisse régionale en 2019. En complément de l'offre Cash in Time, qui permet de faciliter la gestion de trésorerie, la Caisse régionale propose une gamme complète de services aux professionnels.

### ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES

Toujours plus proche des acteurs économiques locaux, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'engage aux côtés des entreprises qui nourrissent la croissance des régions. 266 nouvelles PME-PMI, 65 nouveaux Groupes et 90 dirigeants ont d'ailleurs choisi de faire confiance au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne en 2019.

### SOUTENIR LA FILIERE AGRICOLE ET VITICOLE

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne accompagne depuis toujours les agriculteurs et les viticulteurs dans tous leurs projets d'installation, de gestion des risques, de développement, de transformation ou de transmission... En 2019, la Caisse régionale a accompagné l'installation de 87% des Jeunes Agriculteurs et Viticulteurs de son territoire. C'est aussi le cas quand surviennent des aléas de la vie qu'ils soient financiers, techniques ou climatiques.

Le monde agricole est, ces derniers mois, victime de nombreuses attaques et d'un dénigrement important. Conscient de cet « agribashing », le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne réaffirme son engagement auprès de tous les agriculteurs et de toutes les agricultures dans toutes les circonstances.



### S'ENGAGER AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS LOCALES ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne assume pleinement son rôle de contribuable de premier plan et en injectant un important volume de crédits dans l'économie locale. Il s'est engagé, en 2019, pour l'intérêt général et la qualité de vie de la population en accompagnant les acteurs publics et associatifs de son territoire.

## SOUTENIR L'INNOVATION

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne accompagne, grâce à ses Cafés de la Création, les démarches des jeunes entrepreneurs. A fin 2019, 377 porteurs de projets ont participé à ces rendez-vous dédiés à l'entrepreneuriat.

Il apporte également un soutien aux acteurs de l'innovation avec son Village by CA, qui accueille 15 start-up en plein cœur de Dijon. Le Village by CA rejoindra la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin dès son ouverture.



## 3/RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

Banque coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne soutient les initiatives locales lancées en faveur du patrimoine, du sport, du développement durable, des personnes en difficultés financières. Avec toujours la même ambition : « Agir chaque jour chaque dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

### ACCOMPAGNER LA TRANSITION ECOLOGIQUE

Le financement de projets photovoltaïques, éoliens, de méthanisation, d'infrastructures de transport et de distribution énergétique, mais aussi l'équipement des ménages grâce à des offres vertes dédiées, font du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne un financeur de premier plan des énergies renouvelables sur son territoire.

### DYNAMISER LE TISSU ASSOCIATIF LOCAL

Engagée sur le terrain, la Fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne » soutient depuis 2013 des projets d'intérêt durable et collectif au profit du développement de l'Aube, de la Haute-Marne, de la Côte d'Or et de l'Yonne. 44 projets ont été détectés par le Conseil d'administration des Caisses locales en 2019, soit plus de 113 000 euros versés aux associations locales.

### ACCOMPAGNER LES CLIENTS FRAGILISES

Chaque jour, des personnes sont en situation de difficultés financières ou sociales. Pour les aider à surmonter ces aléas de la vie, la Caisse régionale a ouvert un « Point Passerelle » dans chaque département. En 2019, 7 conseillers et 40 bénévoles ont apporté leur aide à 630 hommes et femmes qui ont poussé la porte d'un Point Passerelle. Depuis sa création en 2008, plus de 6 600 requérants ont retrouvé une situation financière stable.



## ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

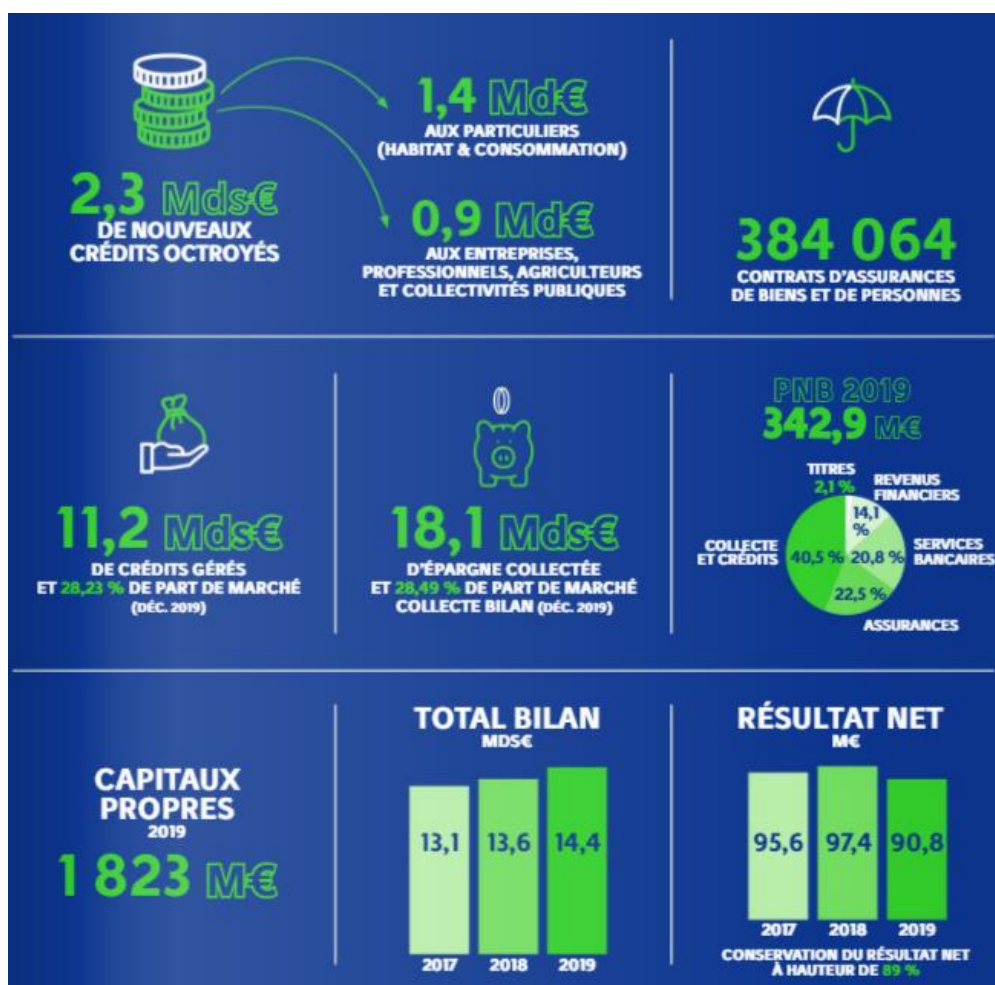
Attirer, fidéliser, faire grandir les talents en proposant de nouveaux métiers et de nouveaux modes de management sont autant d'actions menées par le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne. La Caisse régionale promeut l'égalité des chances et la diversité à tous les niveaux de postes et dans tous ses réseaux. En 2019, elle s'est distinguée par la signature d'un accord sur la Qualité de Vie au travail, preuve de son engagement envers les collaborateurs et de sa responsabilité d'employeur. Une délégation régionale a été reçue en juin par Muriel Pénicaud au Ministère du Travail à Paris.



Avec 1 815 salariés dont 127 embauchés en CDI en 2019, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne prouve qu'il est un acteur important de l'emploi sur son territoire. Il se mobilise pour attirer, fidéliser et développer les talents, promouvoir la diversité et l'égalité des chances, accroître la qualité de vie au travail. L'alternance et la formation sont au cœur de la politique RH.

# RESULTATS FINANCIERS 2019

Les performances du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne illustrent la solidité et la modernité de son modèle coopératif.



En 2019, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi son développement.

- **Plus de 26 000 nouveaux clients** bénéficient aujourd'hui des services de la Caisse régionale.
- **La satisfaction client continue de progresser** avec un Indice de Recommandation Client agence à fin décembre qui atteint un niveau historique,
- La croissance de la collecte globale de l'année 2019 (+770 millions d'euros) a été apportée principalement par les comptes ordinaires créditeurs et par l'épargne liquide.
- **Les réalisations de crédits, quant à elles, d'un montant total de 2.3 milliards d'euros pour l'année 2019, progressent de +19.1%**. Elles marquent la volonté de la Caisse régionale de soutenir son territoire.
- **Les encours de crédits**, quant à eux, marquent principalement la progression des crédits à l'habitat, des crédits d'équipement et des crédits à la consommation.
- **La mise en place des nouvelles offres** : Trajectoires Patrimoine, Bien Vivre à Domicile, Paylib entre Amis, le Plan d'Épargne Retraite et les services Samsung Pay et Apple Pay illustrent la capacité du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne à mettre en place les meilleures réponses aux attentes de ses clients.

- Le modèle d'entreprise coopérative et mutualiste du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'est encore renforcé en 2019 par l'adhésion de 18 300 nouveaux sociétaires.

Dans ce contexte, le produit net bancaire, qui s'établit à 342,9 M€, est en hausse de 1.6%. Les résultats enregistrés dans les domaines des Assurances des Biens et des Personnes et des opérations du compartiment des fonds propres ont plus que compensé la diminution des produits sur les crédits à la clientèle, conséquence de la baisse des taux d'intérêt.

En 2019, la croissance des charges de fonctionnement a été maîtrisée. Les investissements, tournés vers la rénovation des agences et la rénovation des sites, se sont poursuivis avec volontarisme et atteignent 11,5 M€.

Le coût du risque est de 18,9 M€, reflet de la progression des risques par rapport à l'année précédente et de la poursuite des efforts de provisionnement prudent. Les risques demeurent bien maîtrisés, ce qui se traduit par la diminution du taux de créances douteuses par rapport aux créances saines.

**Le résultat net au 31 décembre 2019 s'établit à 90,8 M€.**

*Tous les chiffres communiqués sont des données Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne au 31/12/2019.*



## CONTACTS PRESSE

**Claire LORICHON**

Responsable Communication - [claire.lorichon@ca-cb.fr](mailto:claire.lorichon@ca-cb.fr) - 06 73 87 17 36

**Mylène Fargeot**

Relations Presse – [mylene.fargeot@ca-cb.fr](mailto:mylene.fargeot@ca-cb.fr) - 03 80 63 55 84

 [CREDIT-AGRICOLE.FR/CA-CB](http://CREDIT-AGRICOLE.FR/CA-CB)

