



Ile de  
France

BANQUE et ASSURANCES



## Hausse du résultat et de la satisfaction clients. Engagement de 250 M€ d'investissements sur 3 ans

Paris, le 5 février 2014.

Le Conseil d'Administration a arrêté aujourd'hui les comptes annuels au 31 décembre 2013 <sup>(1)</sup>.

### L'excellence relationnelle, moteur de l'activité

En 2013, le Crédit Agricole d'Ile-de-France a engagé la réalisation de son projet stratégique Ambitions2.015, qui vise l'excellence relationnelle avec les clients et est bâti sur 3 lignes de force : la distribution de demain, le mutualisme en Ile-de-France, et l'entreprise digitale.

Dans ce cadre, il a d'ores et déjà enregistré une nette amélioration de son Indice de Recommandation Client grâce aux premières actions engagées afin d'améliorer l'accueil et la qualité du conseil en agence.

Il a confirmé ses performances en matière de collecte, avec des encours en hausse de 7,5% en 2013 après + 7,2% en 2012, et maintenu son encours de crédit malgré un environnement économique peu propice à l'investissement des entreprises et à la consommation. Grâce à la qualité de ses processus de traitement des dossiers de crédit, reconnue par ses clients, le Crédit Agricole d'Ile-de-France a en effet vu ses parts de marché en crédit habitat progresser sur 1 an, avec des encours en hausse de 5,9% à 16,6 milliards d'euros.

Le succès du compte à composer s'est confirmé, ainsi que le développement sur le marché des assurances IARD. En outre, les offres de services dédiées aux petites entreprises et à la banque privée ont été bien accueillies par les clients.

Afin de poursuivre dans cette voie de l'excellence relationnelle, le Crédit Agricole d'Ile-de-France engage en 2014 le projet Maille & Maillage visant à reconfigurer le réseau commercial afin de mieux répondre aux besoins des clients en matière d'accueil et de conseil quel que soit le canal utilisé. Ce projet, réalisé à iso-postes commerciaux, se traduira entre 2014 et 2016 par le regroupement de 50 agences, le transfert de 26 autres, et la transformation de 450 postes de conseillers d'accueil en postes de conseillers de clientèles ou spécialisés. Ce projet a donné lieu à la comptabilisation, dans les comptes arrêtés au 31 décembre 2013, de provisions, dépréciations et amortissements accélérés pour un montant de 17,3 M€.

Le Crédit Agricole d'Ile-de-France déploiera en 2014 les premières briques du nouveau poste de travail multicanal issu du projet NICE, et poursuivra la digitalisation de ses agences pour mieux satisfaire ses clients.

Enfin, il accompagnera la création de 10 nouvelles Caisses Locales qui lui seront affiliées et viendront renforcer sa proximité mutualiste et coopérative dans Paris et les départements de la petite couronne. Ces nouvelles Caisses Locales viendront soutenir la croissance du nombre de clients sociétaires, qui vient de passer le cap des 110 000 et devrait atteindre 250 000 à fin 2015.

### De bons résultats financiers

Si les commissions sont sous pression compte tenu de facteurs externes, la marge d'intermédiation, en hausse de 3,2% hors effet de la variation de la provision épargne logement, est un élément fort de soutien du PNB, de même que les commissions liées aux assurances, aux comptes à composer, ainsi qu'à certaines opérations de crédit avec les entreprises. Sur le dernier trimestre,

ACTIVITE (En milliards d'euros)			
	31/12/2012	31/12/2013	
Encours de collecte*	49,0	52,6	<b>+7,5%</b>
Encours de crédits	28,1	28,0	<b>-0,4%</b>

(\*) Y compris les encours des comptes-titres des clients.

RESULTATS CONSOLIDES (IAS - En millions d'euros)			
	31/12/2012	31/12/2013	
Produit Net Bancaire	944	937	<b>-0,8%</b>
Charges générales d'exploitation	485	489	<b>+0,8%</b>
Résultat brut d'exploitation	459	448	<b>-2,5%</b>
Résultat net, part du groupe	260	266	<b>+2,4%</b>

le PNB est impacté par une charge non récurrente de 8,3 M€ liée au projet Maille & Maillage.

Les charges de fonctionnement restent bien maîtrisées : elles croissent de 0,8%, soit 3,8 M€, après prise en compte de 9 M€ de charges non récurrentes en lien avec le projet Maille et Maillage.

Le coût du risque, à 28 M€, est en baisse de 48%. Il intègre pourtant à hauteur de 18 M€ la constitution d'une provision filière PME, et le renforcement, à hauteur de 18 M€ également, de la provision filière habitat. A 1,3%, le taux de créances douteuses et litigieuses est à son plus faible niveau historique.

### Des fondamentaux renforcés

Avec un ratio crédit collecte de 108,7%, le Crédit Agricole d'Ile-de-France a nettement réduit sa dépendance aux marchés financiers. Il se prépare activement à la mise en œuvre du nouveau ratio de liquidité LCR, et à cet égard devrait respecter avec 6 mois d'avance l'obligation réglementaire entrant en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Par ailleurs, ses résultats robustes viennent conforter ses fonds propres et lui donnent les moyens de ses investissements et de son développement. Au 31 décembre 2013, son ratio de solvabilité est estimé à 23,5%, et son actif net par CCI ressort à 152,92 €.

Le cours du CCI a augmenté de 47% en 2013 pour atteindre 75,69 € au 31 décembre, et le nombre de titres traités sur le marché a crû de 50%. Le conseil d'administration proposera à l'Assemblée Générale de porter le montant du dividende à 3,40 € par titre, soit une hausse de 6,3%. Le taux d'intérêt servi aux parts sociales sera, comme les années précédentes, le taux maximum réglementaire.

(1) En cours de certification par les commissaires aux comptes.

Retrouvez toutes les informations financières réglementaires sur [www.ca-paris.fr](http://www.ca-paris.fr), rubrique Informations Financières (accès gratuit et illimité pour les particuliers, hors coût de communication variable selon l'opérateur).

Contact : [communicationfinanciere-caidf@ca-paris.fr](mailto:communicationfinanciere-caidf@ca-paris.fr)

[www.ca-paris.fr](http://www.ca-paris.fr)

