



Le Crédit Agricole d'Île-de-France investit fortement pour satisfaire ses clients.

Les clients font preuve de prudence

Le Crédit Agricole d'Île-de-France a accueilli 27 824 nouveaux clients au cours du trimestre, soit une hausse de 15,2% par rapport au premier trimestre 2011.

La croissance des encours de collecte, de 1,1%, est marquée par une augmentation de 6,3% de la collecte bilan, permettant à la Caisse Régionale d'atteindre avec 9 mois d'avance son objectif d'un ratio crédit collecte de 125% en fin d'année, après centralisation d'une partie du Livret A et du LDD à la Caisse des Dépôts. Les encours d'assurance vie, dont les atouts sont bien connus par les épargnants, augmentent de 1,2%, et l'épargne financière baisse de 6,9%, compte tenu d'une recherche de rendement amenant les clients à privilégier les produits d'épargne bilan au détriment des OPCVM monétaires, tout en restant à l'écart des produits financiers présentant un risque en capital.

La croissance de l'encours de crédit ralentit, à +2,8%, sous l'effet du ralentissement du marché immobilier qui a induit une diminution de 16,6% des réalisations de prêts habitat sur le trimestre, en phase avec nos prévisions. Les encours de crédit aux petites entreprises augmentent de 7,8% sur 1 an, traduisant la forte implication de la Caisse Régionale dans le développement de l'économie de son territoire.

L'évolution du PNB traduit cette prudence

Dans un contexte de taux moins favorable qu'au premier trimestre 2011, la marge d'intermédiation augmente de 4,3%, grâce à la croissance des encours moyens et à l'effet favorable des opérations de macro-couverture. En revanche, les commissions de collecte pâtissent de la forte baisse des commissions perçues sur la fraction des Livrets A et LDD centralisés à la Caisse des Dépôts, ainsi que de l'aversion des clients pour les placements boursiers. Par ailleurs, les commissions de services subissent également l'effet en année pleine des mesures réglementaires touchant la facturation de certaines prestations. Au total, le PNB baisse de 0,7% à 241,7 M€.

Dans un contexte d'investissements soutenus compte tenu de la migration très prochaine de la Caisse Régionale sur la plateforme informatique Nice, les charges générales d'exploitation augmentent de 5,7%.

Pour ces raisons, le résultat brut d'exploitation ressort en baisse de 6,1% à 124,1 M€.

Le coût du risque, à 10,3 M€, se maintient à un étiage historiquement faible.

En conséquence, le résultat net part du groupe, à 77,3 M€, est en baisse de 7,6% par rapport au 31 mars 2011.

ACTIVITE	En milliards d'euros	Evolution sur un an
Encours de collecte *	47	+1,1%
Encours de crédits	28	+2,8%

(*) hors TNC interbancaires, y compris les encours des comptes titres des clients

Résultats consolidés (IAS)	En millions d'euros	Evolution sur un an
Produit Net Bancaire	242	-0,7%
Charges générales d'exploitation	118	+5,7%
Résultat brut d'exploitation	124	-6,1%
Résultat net, part du groupe	77	-7,6%

La Caisse Régionale accélère en effet les investissements tournés vers la satisfaction de ses clients

Les 12 et 13 mai 2012, la Caisse Régionale migrera comme prévu sur le nouveau système d'informations NICE, qui sera à terme commun aux 39 Caisses Régionales de Crédit Agricole.

Cette nouvelle plateforme informatique permettra à la Caisse Régionale d'enrichir davantage son offre de produits et de services. Ainsi, elle lancera dès le lendemain de cette migration le nouveau « Compte à Composer », permettant à chaque client de constituer son propre bouquet de services, adapté à ses besoins.

Par ailleurs, la Caisse Régionale, dans son objectif d'amélioration de la satisfaction des clients, s'engage concrètement dans 3 domaines :

- L'éthique dans le Conseil : les Conseillers bancaires ne sont pas incités à vendre aux clients un produit plutôt qu'un autre.
- La transparence : une fiche mémo, information simple et claire sur chaque produit, est remise à chaque client qui le souscrit.
- Le droit à l'erreur pour le client : tout client dispose d'un droit de rétractation durant trente jours après la souscription d'un produit ou d'un service, sauf pour quelques rares cas d'impossibilité réglementaire.

Enfin, la quatrième vague de visites mystères réalisées par des observateurs extérieurs dans toutes nos agences fait ressortir une note moyenne de satisfaction de 16,7/20, traduisant une amélioration du service apporté à la clientèle par rapport à la note de 15,8/20 constatée lors de la première enquête réalisée fin 2010.

