

BPALC : RESULTATS 2017 et perspectives 2018

Thierry CAHN,
Président du Conseil d'administration

Dominique WEIN,
Directeur Général

en présence de

Sabine CALBA,
Directeur Général Adjoint

Aimé ADDED,
Directeur Général Adjoint

ont présenté
les résultats de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne
sur l'année 2017 et les perspectives
et grands projets pour 2018.

1. RESULTATS CONSOLIDES DE LA BPALC : 2017, ANNEE D'EXCEPTION

En assurant une **forte croissance du capital social, porté à 1003 millions d'euros** (+ 46 millions d'euros), **les 338 000 sociétaires** ont multiplié les chances de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne et de ses clients de **réaliser leurs ambitions**. La Banque dispose de solides moyens pour asseoir son développement, répondre aux exigences réglementaires et assurer une bonne maîtrise de ses risques. Avec un ratio de solvabilité de 21 %, plus de deux fois supérieur à l'exigence réglementaire, la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne présente une solidité financière de premier plan, lui permettant d'affronter d'éventuelles difficultés économiques ou financières liées aux évolutions de l'environnement. Le total des Capitaux propres s'élève à 2,8 Md€ dont 2 Md€ de Fonds propres prudentiels.

Pleinement ancrée dans ses territoires, épousant les contours de la nouvelle région Grand Est (à l'exception des Ardennes), la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne a poursuivi sans relâche **ses métiers de banquier et d'assureur auprès de toutes ses clientèles** (clients particuliers de toutes natures, fonction publique, Education Nationale ; clients professionnels, commerçants, artisans, agriculteurs, viticulteurs, professions libérales ; entreprises de toutes tailles ; clientèles associatives et institutionnelles ; Economie Sociale et Solidaire).

L'année 2017 a également été marquée par l'affirmation renforcée de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne à **répondre au double défi du maintien d'un réseau d'agences de proximité et du développement de la banque digitale** qui est de nature à simplifier la relation clientèle.

Signe de cette relation de confiance, **l'encours d'épargne s'établit en fin d'exercice à 16,2 milliards d'euros, en progression de 8,7 % sur un an**. Cette collecte a permis d'accompagner le développement de nos territoires en finançant plusieurs dizaines de milliers de nouveaux projets pour un montant total de 5,7 milliards d'euros, portant l'encours de crédits à 19,1 milliards d'euros, en progression de 11,5 % sur un an. **La BPALC est la première banque des Banques Populaires en matière de production de crédits personnels**. Ces chiffres confirment la dynamique commerciale de la banque et son engagement à soutenir le développement régional.

En 2018, la BPALC s'engage à distribuer 100 millions d'euros dans le cadre du « **Pacte artisan** » dont 20M€ à 0% afin de financer l'économie locale.



La Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne se positionne **au premier rang des Banques Populaires en termes de développement de fonds de commerce des Particuliers** sur l'exercice 2017 (+4,13% vs 2016) et **au premier rang sur l'ensemble des clientèles tous segments de marché confondus** (+ 3,91% vs 2016).

Le Produit Net Bancaire (PNB) consolidé IFRS du Groupe Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne s'élève en 2017 à 565,4 M€, en hausse de 2,3 % par rapport à 2016 malgré un contexte de taux très défavorable. A noter que la BPALC se situe parmi les établissements du réseau des Banques Populaires dont la hausse du PNB est la plus importante. Les frais de gestion s'élèvent à 374,3 M€ (- 1 %) grâce à une maîtrise accrue des charges de fonctionnement. **Le Résultat Brut d'Exploitation** atteint 191,1M€. **Le coût du risque** s'élève à 35,2 M€, en baisse (- 11,6 %) par rapport à un exercice 2016. La diminution des encours risqués se poursuit dans un contexte économique plus favorable.

Il en découle **un résultat net part du Groupe BPCE consolidé IFRS du Groupe Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne de 102,6 M€ (+ 8,4 %)**.

Par ailleurs, la BPALC se distingue par ses résultats en matière de taux d'équipement des clients particuliers en Bancassurance (IARD et Prévoyance) 25,5% soit la 3^e banque du Groupe BPCE en 2017 ; de plus, le taux d'équipement IARD particuliers (15,2%) est **la meilleure performance du Groupe**.

2. AVANTAGES COMPETITIFS D'UNE POLITIQUE D'INNOVATION OUVERTE

2.1 Contribution dynamique aux résultats 2017 : innovations et culture digitale

2017 a été l'année de la création de la Direction Digitale de la BPALC directement rattachée à la Direction Générale. Cette Direction participe activement à la dynamique nationale impulsée par les équipes 89C3. Symbole de l'accélération digitale du Groupe BPCE, on retrouve, sous le nom 89C3, tout l'écosystème digital du groupe. Cette nouvelle Direction Digitale de la BPALC rapproche toutes ses compétences dans le domaine du digital, de l'open data, de l'innovation, de la transformation digitale.

La stratégie de la BPALC dans ce monde digital tient en quelques mots : faire simple pour les clients et les collaborateurs de la banque. 2017 a été particulièrement portée sur l'amélioration de l'expérience client pour la rendre plus fluide et rapide, notamment via les outils digitaux, et par intégration de nouvelles fonctionnalités.

La BPALC accompagne ses clients dans leur propre transformation digitale au moyen de solutions simples et innovantes qui s'adaptent à leurs modes de vie pour toujours maintenir un service personnalisé.

Solutions innovantes dans le domaine de la RELATION CLIENT

En janvier 2017, la BPALC a été la **1^{ère} Banque Populaire à lancer un portail d'assistance à distance sur ses canaux digitaux** pour accompagner les clients en mode multicanal. Le site « aide.bpalc.fr » met en avant les nouveaux canaux de relation client tels que le Chat, le Web Call Back et les accès médias sociaux Facebook ou encore Twitter qui ont été adoptés rapidement par les clients (plus de 30 000 clients par mois aidés en ligne). Le client choisit ainsi le canal par lequel il souhaite échanger avec sa banque.

A noter que la BPALC est la **1^{ère} banque en France à avoir déployé cette démarche auprès des professionnels** en 2018.

L'Agence e-banquepopulaire BPALC est parmi les premières Banques Populaires du Groupe BPCE avec plus de 25 000 clients et une volonté affirmée d'un développement accéléré dans les années à venir. Cette agence composée de 28 Chargés de clientèle s'adresse à toutes celles et ceux qui souhaitent une relation bancaire qui réponde mieux à leurs besoins et leurs modes de vie avec des horaires élargis, tout en bénéficiant de l'expertise reconnue et des valeurs de proximité du réseau Banque Populaire.

La BPALC renforce sa présence sur les réseaux sociaux et a lancé en 2017 son propre compte Instagram. Par ailleurs, toutes les agences d'Alsace, de Lorraine et de Champagne ont été équipées d'affichage digital en lieu et place de l'affichage papier.



L'application CyberPlus est régulièrement actualisée (Touch ID, Réinitialisation de mot de passe, refonte graphique...) toujours dans l'optique d'être au plus près des besoins des clients.

Depuis 2017, ces derniers peuvent bénéficier du Coffre-fort numérique (CFN) pour conserver leurs documents personnels ou professionnels dans un espace sécurisé accessible 24h/24 sur n'importe quel support : ordinateur, Smartphone, tablette. Le CFN permet aussi de collecter automatiquement et de manière sécurisée et confidentielle les factures, impôts, e-relevés de nombreux prestataires et administrations. Il offre aussi la possibilité de partage de documents.

Solutions innovantes dans les SERVICES BANCAIRES

Pour les particuliers

Depuis début 2017, la souscription en ligne d'un prêt personnel (trésorerie, travaux ou auto) jusqu'à la signature électronique est possible en moins de dix minutes.

NOUVEAUTE 2018 (depuis le 29/05/2018)

Clients et prospects peuvent désormais obtenir une proposition commerciale pour un prêt immobilier 100% digitalisé. D'ici quelques mois, ils pourront directement souscrire un prêt immobilier en ligne.

Pour les Professionnels et commerçants

Dès juin 2018, la BPALC accompagnera ses clients professionnels dans leur transformation digitale avec le lancement de Fidpro. Il s'agit d'une solution innovante de gestion de la relation client et d'un programme de fidélité pour les commerçants où la carte bancaire devient elle-même carte de fidélité.

Pour les start-up et entreprises innovantes

Le Startup Pass est un ensemble d'initiatives et de mesures qui simplifient et facilitent la collaboration entre les start-up et la BPALC.

Depuis début 2017, NEXT INNOV est un dispositif d'accompagnement spécialement dédié aux nouvelles problématiques des start-up et des entreprises innovantes établies. 6 pôles d'excellence sont implantés en Alsace, Lorraine, Champagne pour offrir un service de proximité grâce à une méthodologie inédite mise en place lors de l'analyse des projets. A ce jour, la BPALC accompagne plus d'une centaine de jeunes entreprises innovantes dans le cadre de cette démarche globale NEXT INNOV, apportant des solutions tant en financement (prêt Innov&+), que de mise en réseau de partenaires ou levée de fonds.

La BPALC est également fortement engagée dans le soutien des écosystèmes digitaux de start-up sur notamment les différents sites régionaux (Bliida à Metz, Paddock à Nancy, Technopole de l'Aube à Troyes...) pour s'inscrire pleinement dans les évolutions incontournables du monde bancaire en termes de transformation digitale.

Inauguré le 11 avril dernier à Blida TCRM, 89C3 Metz est un lieu unique de collaboration et de co-construction qui s'appuie, notamment, sur des expertises en matière d'expérience utilisateur, de données, d'innovation et de transformation digitale. C'est la première fois qu'un 89C3 est co-créé, en France, par une Banque Populaire et une Caisse d'Épargne en dehors d'une structure informatique du Groupe BPCE.

Pour les Entreprises

Des études qualité réalisées par BPCE mettent en évidence une satisfaction élevée des clients Entreprises de la banque envers les solutions de gestion de flux (TURBO) et l'accompagnement des Experts Flux au quotidien.

Par ailleurs, l'accompagnement des entreprises travaillant à l'international ou ayant des projets de croissance de leurs exportations est un des axes prioritaires pour la banque. En 2017, la BPALC était la **2^{ème} banque du Groupe Banque Populaire en volume de flux internationaux gérés**.

La BPALC a lancé cette année Next International, un dispositif d'accompagnement sur mesure pour tous les besoins des start-up et entreprises de croissance, quel que soit le stade de leur développement à l'international. La banque se pose en partenaire de leur croissance à l'international en agissant comme assembleur de solutions et les aide à accélérer leur croissance (conseils, mise en relation avec ses experts, proposition d'offres et d'outils adéquats...).



Pour les Collaborateurs BPALC

La transformation digitale simplifie également le quotidien de tous les collaborateurs avec, par exemple, la mise en place en 2017 d'un réseau social interne (Yammer) pour accompagner toutes les démarches collaboratives, échanger et recevoir des informations sur les actions et événements initiés au sein de la Banque.

Début 2018, un programme ambitieux d'acculturation au digital via une plateforme de formation (B'digit) objective 100 % des collaborateurs formés. La banque a également souhaité explorer la voie des Assistants Virtuels (AVI) pour effectuer des opérations répétitives à la place des collaborateurs leur permettant ainsi de se concentrer sur les opérations à plus forte valeur ajoutée et de répondre plus rapidement aux besoins des clients.

Solutions innovantes dans le domaine des SOLUTIONS DE PAIEMENT

La banque a eu un rôle de précurseur sur les paiements sans contact et se réjouit aujourd'hui de l'explosion du nombre de transactions. Ce mode de paiement est désormais entré dans les habitudes des clients. L'augmentation du plafond à 30€ et la suppression du plafond sur la partie paiement mobile ont notamment généré une multiplication par 2 du volume de transactions par rapport à 2016 et par 4 depuis 2015.

Après le lancement en exclusivité d'Apple Pay en 2016, la BPALC devient une banque universelle sur le paiement mobile avec la compatibilité « Paylib Sans Contact » destinée aux clients équipés d'un smartphone Android.

EXCLUSIF

Le 26/04/2018, la banque a lancé en exclusivité Samsung Pay afin de proposer à ses clients la solution la plus adaptée au Smartphone qu'ils possèdent et autres objets connectés (montres, bracelets...).

La fonctionnalité Smart'retrait est disponible dans l'application mobile Cyberplus et permet de retirer de l'argent sans carte via son Smartphone.

PREMIERE BANQUE EN FRANCE :

Courant juin 2018 va être lancé le Virement Instantané qui va révolutionner la manière de payer en temps réel.

Depuis plusieurs années, BPCE/Natixis s'associe à des FinTechs ou réalisent des partenariats avec d'autres start-up. La BPALC a notamment intégré les solutions Depopass et Payplug à ses offres bancaires.

2.2 Entreprise responsable dans ses investissements immobiliers

En 2017, la BPALC a poursuivi ses investissements immobiliers sur son parc d'agences bancaires et a réalisé des travaux dans 47 entités dont plusieurs rénovations importantes, tant en Alsace (19), qu'en Lorraine (24) et en Champagne (4) pour offrir le meilleur accueil à ses clients et sociétaires, confirmant ainsi son enracinement régional et sa vocation de banque de proximité.

La nouvelle agence de La Bresse inaugurée en 2017 est la première agence bancaire de France en construction bois ET passive. Ce programme mixte intégrant en étage 3 logements a utilisé des matériaux biosourcés et optimiser le bâtiment en termes notamment de performance de l'étanchéité et de performance thermique. Cette orientation relève d'un choix sociétal, économique et écologique de la banque.

Depuis l'été 2017, les clients de la Gestion Privée et ceux du Centre d'Affaires Entreprises de Strasbourg sont accueillis dans un bâtiment emblématique du début du XX^{ème} siècle : la Villa Brant qui a été entièrement rénovée dans le respect de l'esprit architectural de l'époque et en concertation avec l'architecte des Bâtiments de France.

Après l'inauguration de la première tranche du Nouveau Siège de la BPALC au cœur du Quartier Impérial à Metz, ce sont les travaux du dernier tiers du projet qui se poursuivent après le rachat de l'hôtel Le Métropole. 24 000 m² et plus de 600 m² d'espaces verts permettront ainsi l'an prochain à 700 collaborateurs de travailler dans d'excellentes conditions en plein cœur d'un site historique. A noter : les éléments meublants du Métropole (plus de 1 000 biens tels que matelas, sommiers, petits meubles, armoires, luminaires, miroirs...) ont été récupérés par deux associations « AMIE 55 » et « Réciprocité ». Ce sont environ 7,7 tonnes de déchets recyclables qui ont ainsi bénéficiés d'une « seconde vie ».



Dans le prolongement du projet de fusion, la banque a souhaité maintenir les bassins d'emploi historiques de ses services centraux et vient d'inaugurer LE PLATINE (3 500 m²) sur le parvis de la gare de Mulhouse. Les équipes du site administratif de Sausheim ont emménagé début janvier 2018 dans une agence, un Centre d'Affaires Entreprises et accueillent également la clientèle Gestion Privée. Certifié NF HQE - Bâtiment Tertiaire en Programmation, Conception et maintenant Réalisation, la BPALC illustre ici encore sa volonté d'agir en entreprise responsable.

2.3 Banque coopérative à visage humain

La BPALC est résolument une banque de proximité, avec un réseau de 250 agences et centres d'affaires qui demeurera dense sur ses territoires.

Au 31 décembre 2017, la BPALC comptait 2734 collaborateurs. 325 nouvelles embauches et 109 apprentis sont venus renforcer les équipes au cours de l'exercice.

Parallèlement, la BPALC a obtenu le label « Egalité professionnelle F/H » pour notamment sa progression de la part des femmes dans les postes d'encadrement.

La BPALC investit pour toujours donner le meilleur des compétences à ses collaborateurs dans les différents métiers de la banque : 5,7 % de la masse salariale au titre de la formation contre 1 % d'obligation légale. A noter que 63 % des formations ont été faites en totalité ou en partie à distance et que 55 % des collaborateurs ont participé à des classes virtuelles.

3. LA BPALC, ACTEUR OPERATIONNEL DE LA RSE COOPERATIVE

Porteuse du modèle coopératif, la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne a toujours eu la volonté de mettre en œuvre une capacité «d'entreprendre autrement», fondée sur une activité économique qui développe une approche de long terme, au-delà d'un rendement financier de court terme. Sa mission ABCDE (Agir en Banque Coopérative, Durable et Engagée) s'inscrit dans une logique de responsabilité collective et de développement durable en accompagnant les évolutions de la société. La BPALC se positionne ainsi en acteur territorial engagé en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) qui doit devenir un avantage compétitif et un levier sensible de progression de la valeur globale de l'entreprise.

La BPALC est toujours **la première des Banques Populaires en termes de collecte de Dividende coopératif et RSE** avec 6 092 033 € pour l'année 2017.

Dans ce contexte, l'engagement de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne a été évalué par AFNOR Certification en 2017 qui l'a plébiscité et lui a délivré la **reconnaissance [Engagé RSE – AFAQ 26000] niveau [confirmé]**, le troisième degré de maturité sur quatre de l'exigeante norme ISO 26000 de la RSE. La BPALC a ainsi atteint l'objectif de son PMT 2015-2017 « Nouvelle Dimension » la positionnant **première Banque Populaire Régionale du Groupe BPCE**.

La BPALC a aussi obtenu la délivrance en 2017 du 1^{er} avis de sincérité sans réserve des Commissaires aux comptes RSE en ce qui concerne le Rapport Annuel BPALC au niveau du reporting annuel RSE (Article 225 de la Loi Grenelle de l'Environnement) et du Bilan d'Émission des Gaz à Effet de Serre (Article 75 de la Loi Grenelle de l'Environnement).

Elle a également été Lauréate en 2017 pour son Plan de Déplacements et de Mobilité (PDME) de Metz Métropole et de la DREAL Grand Est.

A noter que la BPALC a été **le premier établissement bancaire en France** à obtenir les évaluations positives de l'OTI CARSAT des PDME pour les sites centraux « Charlemagne » de Metz et « W » de Strasbourg sur 2017.

4. Un Plan à Moyen terme s'achève, place au nouveau Plan Stratégique Banque « Accélération 2020 » !

L'année 2017 a vu l'aboutissement du **Plan à Moyen Terme triennal « Nouvelle Dimension »** que la BPALC avait entrepris au lendemain de sa fusion fin 2014.

Le bilan de ces 3 dernières années est très positif : la banque a tenu ses promesses tant sur le plan social que sur celui des investissements pour maintenir une proximité sur le territoire à la hauteur des attentes de ses sociétaires et clients. Forte de ces réussites, la BPALC affiche une solidité financière et une solvabilité de premier plan au sein des Banques Populaires.

L'année 2018 ouvre la voie à un **nouveau Plan Stratégique 2018-2020 baptisé « Accélération 2020 »** ; Accélération, en réponse à l'intensification de la vitesse du temps que notre société vit et à la transformation profonde des métiers du monde bancaire.

La priorité d'« Accélération 2020 » est la satisfaction de ses clients en se rendant accessible partout et tout le temps avec un haut niveau de qualité de service.

La BPALC a toujours la volonté d'être une banque engagée sur son territoire, une banque de référence en matière de responsabilités sociales et environnementales, dans le prolongement de ses valeurs coopératives, en accompagnant le développement économique local et faisant preuve d'exemplarité dans ses relations avec tous ses partenaires.

La BPALC est **la première des Banques Populaires Régionales à structurer la RSE Coopérative dans son Plan Stratégique** selon une lecture suivie des 100 projets structurants et majeurs du nouveau Plan.

Il est également primordial de rester une banque financièrement solide et performante, gage de sécurité et de capacité à accompagner les clients à chaque étape de leurs projets de vie.

Sur la période 2018-2020, la BPALC compte injecter pas moins de **14 milliards d'euros dans l'économie régionale** sous forme de crédits.

PROXIMITE, SOLIDARITE, RESPECT DE L'HUMAIN, EXEMPLARITE et ENTHOUSIASME

sont les 5 valeurs d'entreprise qui ont été choisies par les collaborateurs de la Banque pour donner toute l'énergie à la réussite de ce Plan Stratégique 2018-2020.

Chiffres clés au 31 décembre 2017

La BPALC est Implantée sur 9 départements l'Aube, la Marne, la Haute-Marne, la Meurthe-et-Moselle, la Meuse, la Moselle, les Vosges, le Bas-Rhin et le Haut-Rhin.

- 900 000 clients dont 338 000 sociétaires
- 565,4 M€ de PNB consolidé (IFRS) (+ 2,3 %)
- 191,1 M€ de résultat brut d'exploitation consolidé (IFRS) (+ 9,6 %)
- 102,6 M€ de résultat net part du Groupe BPCE consolidé (IFRS) (+ 8,4%)
- 1,003 Mds€ de capital social (+46 M€)
- 21 % de ratio de solvabilité
- 16,2 Mds€ d'encours d'épargne (+ 8,7 %)
- 19,1 Mds€ d'encours de crédits accordés (+ 11,4 %)
- La production de crédits a atteint 5,7 Mds€ (+ 34,3 %) :
 - ✦ 1,6 Md€ de crédits accordés aux clients entreprises et professionnels (avec + 21,5 % sur les crédits équipements et Crédit-Bail),
 - ✦ 4,0 Mds€ (+ 40,7 %) de crédits accordés aux particuliers dont 3,5 Mds€ (+ 47,2 %) de crédits immobiliers.
- 2 734 collaborateurs
- 325 nouveaux embauchés et 109 apprentis
- 250 agences

La Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne fait partie du 2^{ème} groupe bancaire en France : le Groupe BPCE.

Pour tout renseignement complémentaire :

Isabelle GALAND

Responsable des Relations Publiques et Relations Presse

Tél. 03 87 37 94 59

isabelle.galand@bpalc.fr