

Crédit Agricole Consumer Finance détaille son nouveau plan stratégique, CA CF 2020

Crédit Agricole Consumer Finance, acteur majeur du crédit à la consommation en Europe, lance CA CF 2020, son nouveau plan stratégique. CA CF 2020 s'inscrit au cœur des orientations et des objectifs d'Ambition Stratégique 2020, le plan moyen terme du groupe Crédit Agricole présenté en mars dernier, et en particulier ceux en lien avec le Projet Client. Il a pour but principal de réunir et mettre en place les conditions et moyens favorisant l'atteinte des objectifs stratégiques ambitieux fixés par CA Consumer Finance dans son plan moyen terme.

« Avec notre nouveau plan stratégique, nous allons relever les défis d'un environnement en constante évolution, déclare Philippe Dumont, Directeur général de CA Consumer Finance. CA CF 2020 va permettre à notre entreprise de renforcer sa position de leader compétitif et moderne sur son marché, au service de ses clients, de ses partenaires et du groupe Crédit Agricole. »

CA CF 2020 s'organise autour de cinq dimensions stratégiques :

1. Accompagner les banques de proximité du groupe Crédit Agricole à la conquête d'un leadership dans le crédit à la consommation

En mettant plus largement son expertise à la disposition des banques de détail du groupe Crédit Agricole, CA Consumer Finance les aide à répondre encore mieux aux attentes de leurs clients en matière de crédit à la consommation.

Renforcer les synergies avec les banques de détail du groupe Crédit Agricole en France, en Italie et au Maroc est un objectif prioritaire de CA Consumer Finance pour 2020. Sa mission : accompagner ces banques dans leur conquête du leadership sur le marché du crédit à la consommation, avec un objectif de croissance des encours gérés de 5% par an.

2. Accélérer la transformation digitale pour améliorer l'expérience et la satisfaction client

Plus que jamais, CA Consumer Finance place ses clients au cœur de sa stratégie et de ses actions. C'est pourquoi le groupe développe des produits et des solutions innovants adaptés aux nouvelles tendances de consommation. En capitalisant sur sa transformation digitale et en tirant parti de la data, CA Consumer Finance personnalise ses relations avec ses clients, leur offre la meilleure expérience et ainsi augmente leur satisfaction. A l'horizon 2020, CA Consumer Finance s'est fixé l'objectif de devenir numéro 1 ou 2 des indices de recommandation clients dans la vingtaine de pays où il opère, et de générer 40% de sa production par un canal digital.

3. Renforcer les partenariats dans l'automobile et le commerce

L'accompagnement des partenaires de CA Consumer Finance, qu'ils soient constructeurs automobiles ou distributeurs, fait partie de son ADN. Aujourd'hui, le financement automobile représente 40% des encours de CA Consumer Finance. CA CF 2020 vise à conforter sa place de leader de ce marché.

CA Consumer Finance projette en outre de renforcer ses partenariats dans le secteur du commerce, avec l'objectif de compter un partenaire du top 5 du e/m-commerce dans chaque pays où il intervient, d'ici à quatre ans.

4. Améliorer la rentabilité grâce à la poursuite de synergies et à un modèle « asset-light »¹

CA Consumer Finance prévoit de diversifier ses activités avec des revenus peu consommateurs d'actifs, notamment l'assurance dont les primes collectées augmenteront de +17% en 2019 par rapport à 2015. Il va améliorer la rentabilité de ses engagements pondérés et maintenir son refinancement autonome supérieur ou égal à 70%. Il va poursuivre la réduction de ses charges, avec l'objectif d'un coefficient d'exploitation inférieur à 45% en 2019. Enfin, il va continuer à investir dans ses systèmes d'information, en leur dédiant 240 millions € sur quatre ans.

5. Moderniser l'organisation et les modes de travail

En regroupant ses collaborateurs d'Ile-de-France sur un site unique à Massy à l'été 2017, CA Consumer Finance se dotera d'un siège reflétant ses ambitions en matière de modernité et de proximité entre les collaborateurs. Il offrira ainsi un lieu de travail stimulant qui permettra de conjuguer les valeurs de l'entreprise au quotidien (innovation, proximité, engagement, esprit d'équipe) et de développer des méthodes de travail agiles au service de ses clients et partenaires.

En parallèle, CA Consumer Finance va capitaliser sur les résultats des enquêtes menées auprès de ses collaborateurs pour assurer leur développement et accroître leur engagement. Il va enrichir sa démarche RSE d'actions de soutien aux écosystèmes et aux start-ups, et renforcer ses engagements en matière de prévention du surendettement et d'éducation financière.

« En ligne avec le positionnement du groupe Crédit Agricole, notre ambition est de faire de CA Consumer Finance, une entreprise 100% digitale et 100% humaine. Etre 100% digital, cela veut dire optimiser le parcours de nos clients et améliorer leur expérience, exploiter le potentiel de la data et répondre aux nouvelles tendances de consommation. Etre 100% humain, c'est prendre soin de nos clients comme de nos collaborateurs, et placer le conseiller au cœur de notre modèle de distribution multicanale », conclut Philippe Dumont.

Service presse de CA Consumer Finance : +33 (0)1 60 76 93 99 / 88 60, presse@ca-cf.fr

A propos de CA Consumer Finance : Crédit Agricole Consumer Finance est un acteur majeur du crédit à la consommation en Europe. Filiale spécialisée en crédit à la consommation de Crédit Agricole S.A., il distribue une gamme étendue de crédits aux particuliers et de services associés sur l'ensemble des canaux de distribution : vente directe, financement sur le lieu de vente (automobile et équipement de la maison) et partenariats. Aux côtés de grandes enseignes de la distribution, de la distribution spécialisée et d'institutionnels dans les différents pays où il est présent, Crédit Agricole Consumer Finance est un partenaire incontournable du commerce. Il travaille en France, principalement via ses marques commerciales Sofinco, Viaxel et Creditlift Courtage.

Pour toute information : www.ca-consumerfinance.com

¹ Econome en consommation de capitaux