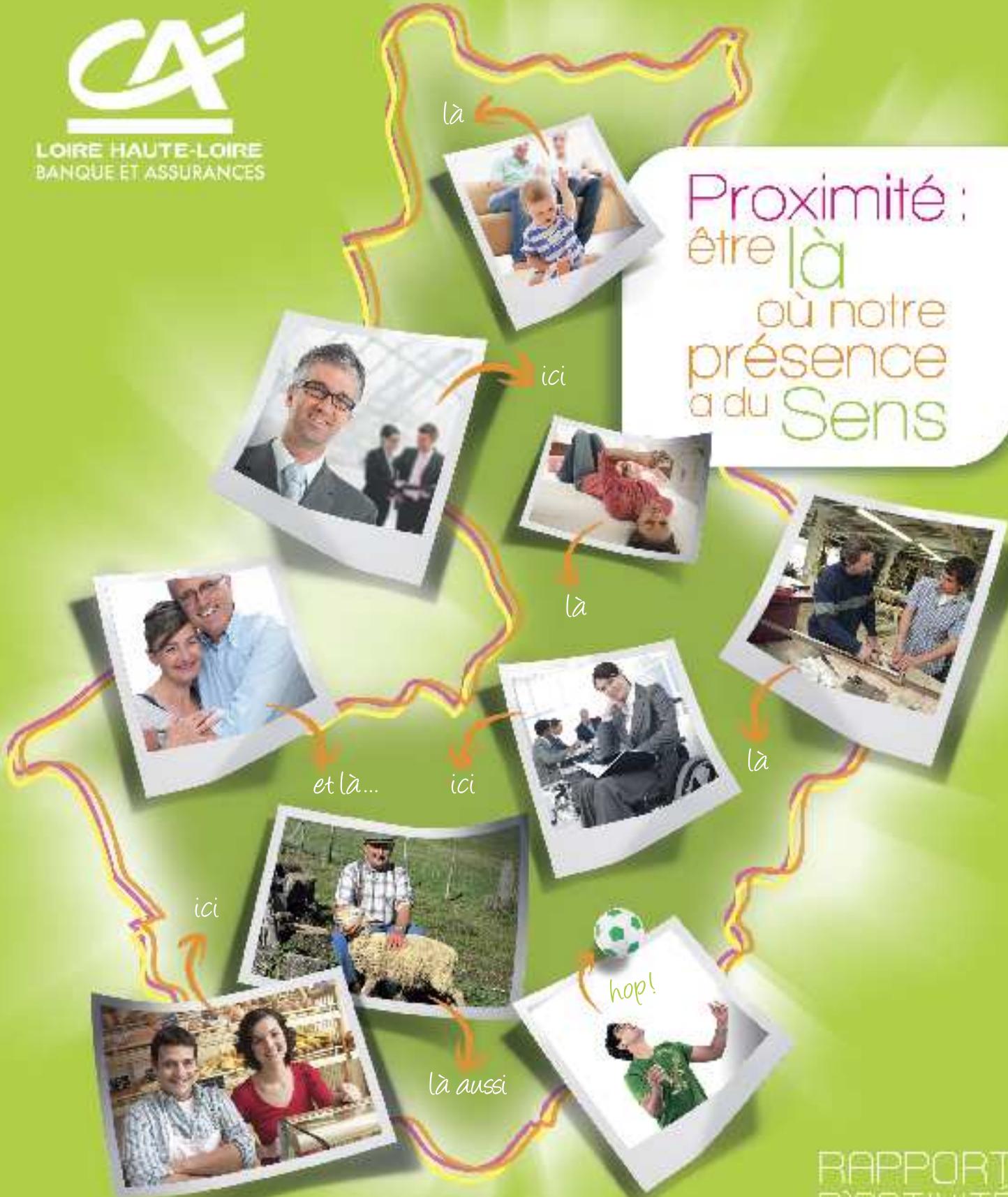




LOIRE HAUTE-LOIRE  
BANQUE ET ASSURANCES

Proximité :  
être **là**  
où notre  
présence  
a du **Sens**



RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2010

## Le Conseil d'Administration



Marcel EYMARION  
Président



Jean SOULIER  
Vice Président



André PEYRET  
Vice Président



Christian ALLEMAND



Nicole BRUEL



Jacques CHARGUERAUD



Jean-Michel FOREST



Hubert MARCOUX



Félix MARTEL



René MOUNIER



Jean-Paul RANC



Jean-Pierre SOULIER



Raymond VIAL

## Le Groupe de Direction



Gérard OUVRIER-BUFFET  
Directeur Général



Franck BERTRAND  
Directeur Général  
Adjoint



Jean COLIN  
Directeur  
Communication



Pierre Henri DERESSE  
Directeur  
Ressources Humaines  
et Moyens



Pierre LECUYER  
Pôle Communication,  
Mutualisme et  
Contrôle Permanent



Jean-Charles LEYRIS  
Directeur  
Crédits, Bancaire  
et Assurances



Michel MONTAGNE  
Directeur Commercial



Marc PEIFFER  
Directeur Entreprises  
et Patrimoine



Gilles TORRILLON  
Directeur Général  
du Groupe COFAM



Pierre VALLAYER  
Directeur Financier  
et Risques



# La solidité au service de l'utilité...

Nous souhaitons affirmer la marque Crédit Agricole Loire Haute-Loire, c'est-à-dire : **Etre la banque régionale leader économiquement, proche de ses clients, solidaire de son territoire et de ses acteurs.**

La Caisse régionale est une entreprise commerciale dynamique, qui a accueilli 23 000 nouveaux clients sur l'année écoulée, qui sait proposer des offres innovantes de services bancaires et d'assurance, qui a su développer son encours de crédits de 400 millions d'€ en un an.

La solidité du Crédit Agricole Loire Haute-Loire, s'exprime par le niveau de ses fonds propres, par ses résultats enregistrés, et enfin par ses parts de marché, fruits de la confiance accordée par ses clients. Nous sommes sur ce territoire, exclusivement constitué des départements de Loire et de Haute-Loire... Si l'économie locale ne se développe pas, nous ne nous développerons pas ! Nous allons donc continuer à faire notre métier, c'est-à-dire faire exercer les activités de banque-assurance et d'immobilier pour satisfaire nos clients.

La mécanique est assez simple : pour faire des crédits, nous avons besoin de liquidité. Cette liquidité, elle provient principalement de l'épargne, que nous confient nos clients. Pour faire des crédits, il nous faut aussi détenir des fonds propres suffisants, et la conservation des résultats reste le plus sûr moyen de les renforcer... Les 88 millions d'euros de résultats enregistrés en 2010 démontrent que le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a su résister aux conséquences de la crise. Des résultats qui viennent, pour une bonne part, renforcer les fonds propres et donc notre capacité à, plus encore demain, répondre aux besoins de financement de nos clients et assurer une forme de sécurité aux épargnants qui nous font confiance.

Nous exerçons notre métier de façon professionnelle et responsable, en développant une relation de confiance et de proximité avec ses clients. La Caisse régionale est en ordre de marche pour relever les défis qu'elle s'est fixés à l'horizon 2012 dans son projet d'entreprise : « **Vous, Nous, Ensemble** »\*.

**Gérard OUVRIER-BUFFET**  
Directeur Général

**Marcel EYMARON**  
Président

L'année 2010 restera comme une année étrange. Une année de contrastes et de paradoxes. Le 1er semestre aura vu bon nombre d'entreprises traverser des difficultés, puis sur la fin de l'année, la plupart d'entre elles ont repris des couleurs, retrouvé des marchés. Certaines ont même dû faire face à un nouveau défi : réinvestir. Une démarche nécessaire pour prendre place dans le train de la relance, qui mollement s'ébranle. Des entreprises qui, sans avoir retrouvé leur éclat passé, et doutant de l'avenir, ont désormais besoin d'investir, bientôt de recruter.

Notre région bénéficie d'un essentiel et puissant tissu de PME, c'est un capital précieux. Notre mission, notre métier de banquier consiste à accompagner ces acteurs locaux. Nous n'intervenons pas auprès de toutes ces entreprises, car parfois il est trop tard... d'ailleurs notre responsabilité nous en défend. Mais chaque fois qu'il est possible de soutenir une entreprise, nous vous assurons faire le maximum... il y va de l'intérêt de nos deux départements, et donc de celui de la banque leader sur ce territoire. **Se mobiliser en faveur de nos clients et de l'économie régionale c'est notre engagement !**

Aux Chefs d'entreprise ! Nous vous invitons à rencontrer votre conseiller. Nous vous encourageons à lui présenter votre situation, vos projets... A lui décrire comment vous avez traversé la crise. Comment vous avez réussi à préserver le cœur de l'entreprise, c'est-à-dire l'humain. En effet, et en dépit d'une très grande hétérogénéité dans les situations, les entreprises les plus promptes à rebondir sont notamment celles qui ont su préserver leurs structures commerciales, conserver leur département Recherche et Développement, maintenir les potentiels humains et les développer...

Dans un contexte économique complexe, la Caisse régionale a poursuivi le déploiement de son plan « proximité et accompagnement » en soutien de ses clients. Un plan qui se décline, certes sur le marché des entreprises, mais également en direction des agriculteurs, des artisans, des commerçants, des professionnels, et des ménages.

\*Le plan stratégique du Crédit Agricole Loire Haute-Loire « Vous, nous, ensemble » se décline en cinq sens : Client, Développement, Responsabilité, Différence, Exigence.



*“Compétitivité des offres et qualité des prestations.”*

le sens du client:

satisfaire

## Vers une nouvelle démarche commerciale

Le mode de vie des clients évolue... de nouvelles techniques de communication se développent. Les attentes des clients, vis-à-vis de leur banque, se renforcent vers plus de personnalisation et plus de compétences. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a conscience qu'il doit évoluer en conséquence. Des travaux importants sont conduits depuis plusieurs mois sur ce thème. Le 2eme trimestre 2011 verra leur concrétisation dans l'ensemble des agences. Organiser les produits et services bancaires autour des besoins des clients. Utiliser un vocabulaire compréhensible par tous.

Approfondir l'analyse des besoins. Renforcer la pertinence des propositions commerciales faites par les conseillers.

Tous ces éléments constitueront l'articulation de cette nouvelle démarche avec un enjeu de taille : l'amélioration de la qualité de nos services.

## Une bonne image auprès des clients

La crise financière internationale a bouleversé l'image du monde de la finance. La Caisse régionale réalisait une enquête, en novembre dernier, auprès de ses clients pour connaître leur point de vue.

Si 65% des clients interrogés disent en effet avoir une image dégradée du monde de la finance en général, **82% des clients du Crédit Agricole Loire Haute-Loire gardent une image positive de l'action de leur Agence et accordent leur pleine confiance à leur conseiller.**

Ce qui motive cette confiance tient autant à l'image du Groupe Crédit Agricole, sa solidité financière, son ouverture à toute la clientèle, qu'à son engagement local. C'est avant tout l'ancrage dans la vie économique, sociale, sportive ou culturelle que les clients soulignent. Ils relèvent aussi le maintien d'une forte présence des agences sur l'ensemble du territoire, tant en zone rurale où le Crédit Agricole reste souvent le seul interlocuteur en bancassurance, qu'en zone urbaine avec l'ouverture d'une dizaine de points de vente ces dernières années.



## L'assurance: une activité en progression de +8%

L'activité Assurances «IARD» Pacifica (Incendie, Accidents et Risques Divers) de la Caisse régionale confirme sa constante évolution. Plus de 31 000 nouveaux contrats ont été signés en 2010, dont 4 000 dans les domaines Professionnels et Agricoles.

**Ces résultats positionnent la Caisse régionale au 3ème rang du Groupe Crédit Agricole pour la part de sa clientèle équipée en Assurances Dommages.**

Avec des parts de marché croissantes sur nos deux départements, qui atteignent 31% en 2010, la Caisse régionale se situe au 4ème rang du Groupe Crédit Agricole pour la part d'exploitations agricoles assurées par Pacifica. En plus des conseillers assurance en agence, rappelons que la Caisse régionale a mis en œuvre un centre d'appel pour les particuliers, et un SAV « Pro-agri » permettant d'établir un avenant ou un nouveau contrat.

**Enfin, le fait que 95% des clients se déclarent satisfaits de la prise en charge Pacifica lors d'un sinistre,** confirme la compétitivité de l'offre et la qualité des prestations mises en œuvre.



## Une nouvelle assurance Auto

Proposée depuis 2010, la nouvelle offre auto se décline en 4 formules : Tiers initial, Tiers intégral, Tout risque initial, Tout risque intégral. Quatre niveaux de couverture qui permettent de proposer une offre qualitative, une réponse prix adaptée à chaque type de véhicule et à chaque profil de clientèle.

Une offre personnalisable et modulable en fonction du souhait de protection du client. Une offre qui intègre des nouveautés tout en conservant les points forts des précédentes formules : protection corporelle du conducteur jusqu'à 1.000.000 €, garantie bris de glace sans franchise.... Au rang des nouveautés, citons : des tarifs adoptés qui récompensent la fidélité avec l'avantage Bon Conducteur, un tarif spécial « petits rouleurs : moins de 5000 km/an » et une formule spécifique pour les jeunes conducteurs axée sur la prévention (stage gratuit post permis).

## Innovation : l'Assurance Tous Mobiles

Pour répondre aux besoins d'assurance exprimés par les clients, et afin de couvrir les appareils dits nomades ou mobiles : ordinateur portable, appareil photo, console, téléphone portable... Pacifica lance en 2010 une nouvelle offre assurance. Une offre qui assure sur un seul contrat tous les appareils de la famille en cas de vol et/ou de bris accidentel.



### Elle en parle...

**Marlène PONCET**  
Conseillère à Saint-Etienne

*"Les clients recherchent à la fois la qualité dans le service, dans le conseil et à l'accueil. A nous de leur proposer le tout, car notre priorité reste de satisfaire le client."*





**“Satisfaire  
le client.”**

le sens du  
client:

satisfaire

Nos clients le disent...

Jacqueline  
Retraitée à Boën

« Quand on a vendu la maison,  
Square Habitat s'est occupé  
de tout. J'ai juste eu à signer...  
qu'est-ce que c'est pratique ! ».

## Le photovoltaïque génère de l'activité

Le nombre de financements acceptés en 2010 sur les dossiers « photovoltaïque » sur les marchés « Pro » et Agri s'élève à 19 millions d'€. Après une explosion de la demande d'études de projet jusqu'en fin 2009 et notamment sur le marché de l'agriculture, les baisses successives des prix de rachat du Kwh, ainsi que la suspension jusqu'à fin mars 2011 des autorisations de branchements EDF ont fortement ralenti la demande. Cependant le décalage dans la mise en place des financements, compte tenu des délais liés à l'instruction administrative de ce type de dossier (jusqu'à 18 mois) devrait encore générer une forte activité en 2011.

## La banque privée s'organise.

En 2010, la Caisse régionale engage une refonte profonde de son organisation Banque Privée. Un nouveau modèle basé avant tout, sur une dualité d'acteurs : un gestionnaire de clientèle, qui assure la gestion au quotidien et un conseiller qui apporte une expertise patrimoniale. En parallèle, de nouvelles offres dédiées à cette clientèle sont développées.

Il convenait de renforcer les offres et l'expertise pour répondre au mieux aux attentes de cette clientèle exigeante, pour bâtir des solutions personnalisées élaborées à partir d'un diagnostic patrimonial complet.

## 500 communes rencontrées

Pour la troisième année consécutive, la Caisse régionale a visité les 500 communes de moins de 2 000 habitants réparties sur le territoire. Avec l'Agence de développement territorial, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire affiche sa proximité auprès des élus et des collectivités locales. Au cours de ces rencontres, les élus font part de la vie et des projets de leur commune. Des visites qui sont souvent source d'activité et de demandes de financements pour les investissements, de solutions d'assurances des risques de la commune, ou de services immobiliers.

le chiffre  
2010

2 200

clients patrimoniaux  
Banque Privée

## Accompagner ses clients à l'international

Le Groupe Crédit Agricole signait fin 2009 un partenariat avec ALTIOS, leader français dans l'accompagnement des entreprises sur les marchés « Grand Export ». Dans ce cadre, la Caisse régionale a contribué à l'organisation de 13 missions pour des PME de nos deux départements sur différentes zones géographiques (Inde, Chine, Brésil...). Notons, en particulier une mission collective sur la Chine, à l'occasion de l'Exposition Universelle de Shanghai, à laquelle ont participé quatre entreprises membres du *CLUB GIER*.

## Haut de bilan : un fort redémarrage

Après une année 2009 atone sur le domaine du Haut de Bilan, l'activité connaît un fort redémarrage en 2010 avec la **signature de 40 contrats d'intermédiation** (prise de mandat de cession ou achat d'entreprises), la concrétisation de trois opérations de capital investissement pour 4,2 Millions € et le dénouement de 13 opérations de cession et transmissions d'entreprises.

Le renforcement de l'équipe « Haut de Bilan » en 2009, en appui des Chargés d'Affaires, constitue une vraie valeur ajoutée à disposition des clients entreprises pour traiter les dossiers de cession, transmission, croissance externe...



## Les agences immobilières Square Habitat

En 2010, Square Habitat poursuivait son développement en Loire Haute-Loire avec une évolution de son chiffre d'affaires de + 24%. Dans le domaine de la transaction de logements anciens, Square Habitat rédige, pour chaque visite, un compte-rendu élaboré. Une démarche qui participe efficacement à la conclusion de la transaction et donc à la satisfaction du vendeur.

Sur le marché du « neuf », Square Habitat présente une large palette de programmes locaux, régionaux et nationaux, tant en résidence principale qu'en investissement locatif. Les dispositifs fiscaux 2010 ont permis d'intensifier fortement l'activité de ce secteur.

Square Habitat propose enfin, aux propriétaires bailleurs, la mise en gestion de leurs biens immobiliers : recherche de locataires, état des lieux, établissement de baux, révision de loyers, délivrance de quittances, encaissements et versements de fonds, gestion des travaux, gestion des contentieux.





# le sens du développement: conquête

***“Conquête de nouveaux clients : se développer pour durer.”***

## Nos clients le disent...

Inès  
Étudiante, Sainte Sigolène

*« C'est en prenant une assurance pour ma voiture, que je suis devenue cliente du Crédit Agricole ».*

## Priorité conquête...

La conquête de nouveaux clients, indispensable à notre pérennité, est restée l'une des priorités de 2010. En fin d'année, 20 208 nouveaux clients particuliers et 3 172 professionnels avaient choisi le Crédit Agricole Loire Haute-Loire comme partenaire financier. Un développement qui repose, entre autre, sur la recommandation des clients et sur les nombreuses animations mises en œuvre, notamment en direction des jeunes : sortie du film Twilight, lancement de la carte ASSE, portes ouvertes assurance...

Sur le Marché des Entreprises, la Caisse régionale qui détient une part de marché commerciale de 43,2%, continue son développement sur les deux départements. **A ce titre, 53 nouveaux groupes d'entreprises sont devenus clients de la Caisse régionale en 2010.**

Plus de 120 Millions d'€ de prêts de financement d'investissements, ainsi que plus de 30 Millions d'€ de crédits de trésorerie ont été octroyés en 2010 pour les collectivités publiques et Organismes de logements sociaux.

## Partageons plus qu'une couleur...

En mars le Crédit Agricole Loire Haute-Loire et l'ASSE lançaient une carte bancaire aux couleurs des Verts, fruit de la collaboration entre l'ASSE et la Caisse régionale. Deux symboles majeurs de proximité avec un fort ancrage dans le territoire. **Plus de 7 000 clients ont opté pour cette carte. Un réel succès...**

## La vente 100% en ligne

Pour répondre aux attentes et besoins de nos clients internautes et autonomes qui souhaitent souscrire directement des produits par le canal internet. Depuis 2010, huit produits sont disponibles en ligne : les livrets (livret A, LDD, compte sur livret, livret jeune, livret TIWI), et les assurances (garantie achat en ligne, la protection juridique, l'assurance habitation).





## Une moisson de prix

Chaque année la presse financière décerne des récompenses, en 2010 l'offre Crédit Agricole est de nouveau mise à l'honneur...

### 3 produits d'Assurance Vie primés :

- Floriane : Trophée d'Or (Le Revenu)
- Predisssime 9 Trophée de bronze (Le Revenu)
- Vers l'Avenir Label d'Excellence (Les Dossiers de l'Epargne)

### 4 trophées ont été décernés par Le Revenu pour récompenser les Sicav et FCP

- Meilleure performance globale sur 3 ans pour l'ensemble de la gamme : trophée d'argent
- Meilleure gamme « actions internationales » sur 3 ans : trophée d'argent
- Meilleure gamme « obligations internationales » sur 3 ans : trophée d'argent
- Meilleure gamme de « fonds diversifiés » sur 3 ans : trophée de bronze

## Promotion immobilière : présence et accompagnement

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a maintenu sa présence sur ce marché avec des conditions d'intervention inchangées malgré la crise. Ce qui a permis de financer plus de 110 nouvelles opérations (promotion, lotissement, réhabilitation) en 2010.

La Caisse régionale a mis en place une planification des rendez-vous afin de rencontrer, au moins une fois par an chaque client « professionnel » de la promotion immobilière. Cet entretien est l'occasion de faire le point sur les opérations en cours (avancement, difficultés rencontrées...) et de détecter les nouveaux projets afin de se positionner en amont sur leur financement.

Pour faire face à la crise, la Caisse régionale a mis en œuvre un programme d'accompagnement de ses clients en difficulté, basé sur la prorogation des lignes, la transformation de prêts court terme en crédits amortissables, l'aide à la commercialisation via Square Habitat, mais aussi sur une gestion rigoureuse des opérations anciennes ou nouvelles avec un suivi de l'avancement de la commercialisation et des visites régulières des chantiers.



*"Une banque  
engagée  
et responsable."*

# le sens de la responsabilité: territoire

## Nos clients le disent...

Jean-Pierre  
Commerçant, le Puy-en-Velay

*« Au Crédit Agricole, c'est pas pareil ! On se connaît... et puis quand j'ai eu besoin d'eux, ils étaient là ! ».*

## Un rôle social sur son territoire.

Soucieux de son rôle d'acteur social majeur sur son territoire, le Crédit Agricole a continué à s'investir dans le système éducatif et universitaire par l'intervention de ses collaborateurs dans les lycées, les universités et les grandes écoles ou en accueillant des jeunes dans le cadre de leur stage ou de leur apprentissage. Ainsi pas moins de **270 jeunes ont découvert notre entreprise en 2010, 27 apprentis en alternance ont intégré l'entreprise pour l'année scolaire 2010/2011.**

En interne, l'Entreprise a délivré plus de 7 000 jours de formation. Toutes les thématiques ont été revisitées afin de proposer à chaque client la meilleure qualité possible du conseil donné.

## Donner du sens à l'épargne

Lors de la semaine de l'Investissement Socialement Responsable, organisée en octobre 2010, la Caisse régionale a mis en place de nombreuses animations et notamment sur son site internet.

Une occasion pour tout savoir sur l'investissement responsable et découvrir les actions et l'engagement de cette banque régionale et mutualiste.

## Dessine ton Noël

Plus de 4 000 artistes en herbe (3 ans à 12 ans) ont pris part au grand concours de dessin organisé sur le thème « Ton Noël de rêve ». A la suite de cette participation record, le Crédit Agricole a versé plus de 2 000 euros à chacune des deux associations choisies sur le territoire : Le Père Noël du Lundi et A.G.I.R. Haute-Loire, deux structures qui œuvrent en faveur des enfants malades.



## Responsabilité environnementale : une priorité

Au regard de son environnement, la Caisse régionale a engagé trois actions majeures en 2010 :

- Un audit énergétique global de l'ensemble des agences et points de vente, qui aboutit à une vingtaine de préconisations d'investissements pour les années à venir.
- L'ajout de nouveaux outils de visioconférence sur nos deux sites. Un double format permet aujourd'hui une compatibilité totale avec l'ensemble des équipements du Groupe.
- Un audit sur les impacts au titre des gaz à effet de serre sur la totalité de notre parc immobilier d'exploitation : les deux sites (Saint-Etienne et Vals-près-le-Puy) ainsi que l'ensemble de nos agences. Douze actions concrètes et chiffrées ont été détaillées.

le chiffre  
2010

7 000

journées de formation



## Signes de reprise sur marchés Pro et Agri

**Sur le marché des « Pro »,** signe de reprise, les réalisations 2010 en crédits « moyen terme » connaissent une légère hausse + 1,2%. Les encours de crédits moyen terme progressent de 4,2% en 2010.

**Sur le marché Agri,** la Caisse régionale a connu une hausse des encours de crédits en 2010 de 5,2%. Une évolution conséutive à la hausse des réalisations « moyen et long terme ». Dans le cadre de la mise en place du PSEA (plan de soutien exceptionnel à l'agriculture) : 1151 dossiers de financement en Fonds de roulement ont été réalisés pour 15,6 Millions d'euros.

A noter : la part de marché en réalisation des prêts bonifiés pour l'installation des jeunes agriculteurs reste très élevée et s'établit à plus de 86%.

## Responsabilité et accompagnement des PME

La Caisse régionale a joué un rôle essentiel dans l'économie locale, avec **un accroissement de 15% des financements** injectés en 2010 pour accompagner les entreprises du territoire dans leurs investissements. Une performance à souligner dans un contexte économique difficile et incertain. Enfin, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire reste leader de la création d'entreprises avec notamment l'accompagnement d'OSEO et une part de marché qui s'établit à 43%.



*"Responsabilité;  
solidarité  
et proximité"*

le sens de la  
différence:

mutualisme

## Volontarisme sur les thématiques nationales de l'emploi

Séniors, handicap, égalité hommes-femmes, autant de thématiques nationales de l'emploi qui trouvent une concrétisation réelle dans les actions du Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Plutôt que d'appliquer de manière unilatérale des plans d'actions à fin 2009, la Caisse régionale a choisi de signer un accord relatif aux séniors avec les partenaires sociaux, signe de son implication. L'année 2011 verra ainsi la réalisation des six domaines traités dans l'accord, parmi lesquels : le recrutement direct de seniors en situation de chômage, la mise en place de tutorat pour améliorer les intégrations, la possibilité de bascule sur du temps partiel avec des conditions avantageuses, afin de préparer la transition avec la retraite.

## Soutien aux personnes handicapées

La poursuite de l'action en faveur des salariés handicapés a été soulignée par deux fois au cours de l'année 2010. **Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'est vu en effet décerner deux trophées au titre du soutien à la population handicapée :**

- l'un au titre de la Région Centre : le trophée ARESTPA (Association des responsables de centres pour handicapés)
- Le second au titre du département de la Loire : le label handi-Loire 2010.

L'implication depuis plusieurs années du Crédit Agricole Loire Haute-Loire porte ses fruits, et notamment sur les domaines : du recrutement, du recours aux **ESAT\*** pour la sous-traitance, et de la formation.

\*Etablissement et Service d'Aide par le Travail.





**Il en parle...**

### Jacques CHARGUERAUD

Président de la Caisse locale Plaine Roannaise

*"Le Crédit Agricole est une banque à part, où le mutualisme est une pratique moderne et bien vivante. Les Administrateurs sont des bénévoles impliqués au service de leur territoire, des Caisses locales et des sociétaires"*

## Soutenir les dynamiques locales

Les 60 Caisses locales du Crédit Agricole Loire Haute-Loire réunissent plus de 200 000 sociétaires et comptent 841 administrateurs. Chaque Caisse locale participe activement à la vie de son territoire par l'implication de ses administrateurs. Grâce à des opérations telles que les Actions de Développement Local, les CA d'Or, ou encore les interventions de la Fondation Crédit Agricole - Pays de France, les Caisses locales démontrent leur engagement, leur soutien aux dynamiques économiques, sociales et associatives de nos deux départements.

Le mutualisme du Crédit Agricole place l'homme au centre de la vie économique et sociale, et répond donc à des attentes profondes et partagées. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire bâtit et développe un mutualisme moderne, propice à une relation économique durable. Une action responsable, solidaire, de proximité, au service du territoire et des sociétaires.

## Une politique active de partenariats

La politique de la Caisse régionale en matière de partenariats se décline sur plusieurs axes. Dans le domaine économique tout d'abord, avec des partenariats et l'organisation de manifestations aux côtés des instances économiques régionales. Ainsi le Crédit Agricole soutient Chambres de Commerce et d'industrie, Chambres de Métiers, Chambres d'Agriculture, Clubs et Associations d'Entreprises, Syndicats professionnels...

et il intervient aussi sur l'aide à la création d'entreprises, et la dotation aux fonds de prêts d'honneur (ADIE, PFIL).

Dans le sport ensuite, avec le sponsoring des deux clubs « Elite » de notre région : l'ASSE et la Chorale de Roanne Basket, mais sans oublier les nombreuses interventions auprès du football amateur ou celle en faveur de l'ASM basket du Puy-en-Velay. Dans le domaine culturel enfin, la Caisse régionale est partenaire d'une vingtaine de festivals sur les deux départements.





le sens de  
l'exigence:

résultats durables

*“Améliorer encore la satisfaction client.”*

## Réflexion sur l'évolution de nos accueils

Afin de rendre nos accueils à la fois plus conviviaux et plus confidentiels, et d'avoir des équipes plus professionnelles et responsables, trois adaptations seront testées :

**dans les petites agences** : évolution du dispositif d'accueil vers une réception en bureau

**dans les agences moyennes** : l'accueil sera partagé par tous les collaborateurs selon un planning défini à l'avance,

**dans les agences de taille importante** : notre professionnalisme sera renforcé par la spécialisation de différents métiers.

**Des tests seront réalisés pour mesurer les impacts de ces évolutions.**

## Nos clients le disent...

Pascal

Chef d'entreprise à Saint Chamond

*« Sur les besoins pour l'international, le point fort du Crédit Agricole c'est que les interlocuteurs sont à Saint-Etienne. ».*

## Amélioration de l'accueil téléphonique :

Pour assurer un service client de qualité, un suivi téléphonique des appels entrants a été mis en place en 2010 sur tous les téléphones de la Caisse régionale.

La participation et l'implication de tous permet aujourd'hui d'afficher **un taux de « décroché » de 81% à l'accueil des agences, en très net progrès par rapport à 2008.**

## 91% de satisfaction

L'enquête qualité réalisée auprès de 400 bénéficiaires d'une succession positionne le Crédit Agricole Loire Haute-Loire avec une note spontanée de 7,4/10. Des résultats qui mettent en évidence que 91% des héritiers sont satisfaits de l'aide et de l'assistance apportée au traitement de la succession.

A noter également qu'en 2010, un travail important a été réalisé pour retrouver les bénéficiaires d'anciens contrats non dénoués lors du règlement des successions.

A l'issue de cette action, 85% des bénéficiaires ont été retrouvés.

le chiffre  
2010

92%  
de clients  
contactés



## Optimisation connaissance clients

En 2010, de nouvelles actions ont été mises en place pour répondre aux exigences réglementaires et améliorer la connaissance clients :

- Un suivi journalier des entrées en relation de la clientèle des professionnels, qui permet de recueillir l'ensemble des documents nécessaires à l'ouverture d'un compte,
- Un suivi hebdomadaire des retours de dossiers habitat conformes au 1er envoi.
- Une opération de fiabilisation de masse, qui consiste à solliciter un nombre important de clients par voie postale afin de leur faire valider ou modifier un certain nombre de données enregistrées dans le système d'informations (coordonnées téléphoniques, e-mail, catégorie socio professionnelle notamment). **Le taux de retour constaté sur 50 000 envois a dépassé 45% en 2010.**

**Groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire**  
**LOCAM : au service du développement des entreprises**

## Une vocation : accompagner les porteurs de projet

Filiale de la caisse régionale, LOCAM a développé une offre dédiée aux entreprises en création ou innovantes. Cette offre s'est attachée à répondre aux préoccupations des dirigeants de ces entreprises, à travers un accompagnement adapté à leur contexte de croissance.

Les deux filiales, LOCAM et SIRCAM nouent, chaque année, plus de 800 nouveaux partenariats, dont 30% avec des entreprises de moins de 3 ans. L'évolution de l'offre a permis à LOCAM d'intervenir plus significativement dans le domaine du financement de « l'immatériel » et d'accroître la diversification des secteurs d'intervention.

En 2010, les encours gérés ont progressé de 10% dans un marché stable. Malgré un contexte économique atone, LOCAM consolide son modèle de développement et conforte son efficacité opérationnelle. Grâce à une politique d'enrichissement permanente de son offre, LOCAM a su déployer, avec succès, des solutions de financement innovantes pour une clientèle de grands comptes.

## Des solutions pour financer les ventes

Dans le cadre d'un partenariat avec plus de 2 000 entreprises industrielles et commerciales, LOCAM et SIRCAM contribuent à leur développement commercial, en apportant des solutions de financement à leurs clients finaux. L'activité des deux filiales de la Caisse régionale consiste à mettre en place des programmes de financement des ventes auprès d'entreprises intervenant dans de multiples secteurs d'activité. LOCAM et SIRCAM couvrent ainsi tous les besoins d'équipement des entreprises, des professionnels et des collectivités locales à travers une offre de financements de faibles montants unitaires (dossier moyen 5.000 €).



**“Solidité des performances et soutien aux acteurs de l’économie régionale.”**



le sens de  
l'exigence:

résultats durables



Il en parle...

Lionel ALCARAS  
Directeur du secteur Val d'Allier (43)  
« Notre métier ne consiste pas à spéculer à l'autre bout du monde, mais à faire fructifier l'épargne et à développer le crédit au profit de l'économie régionale. ».



## La Caisse régionale joue pleinement son rôle de 1er financeur de l'économie

Avec des encours de crédits de plus de 6,4 Milliards d'€, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire confirme sa capacité à se mobiliser en faveur de ses clients et de l'économie locale. Les crédits à l'habitat progressent de 8,5 %. Les parts de marché Crédits s'élèvent à 32,9 % à fin décembre 2010.

## Les charges de fonctionnement

en progression de 4,9 % sous l'effet des premiers impacts du projet de Système d'Information Unique des Caisses régionales.



## Des performances satisfaisantes pour la collecte

Avec 10,2 milliards d'€ d'encours collecte, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire affiche une progression de 3,2 % sur un an. Une progression qui repose sur les bonnes progressions des livrets (+ 5,9 %) et de l'assurance-vie (+ 6,5 %). Les parts de marché Collecte s'élèvent à 30 % à fin 2010.



## Un Produit Net Bancaire favorisé par l'activité avec la clientèle

Le Produit Net Bancaire (P.N.B.) de la Caisse régionale Loire Haute-Loire a progressé de 3,6 % grâce au P.N.B. issu de l'activité avec la clientèle (+ 7,8 %) et au développement de ses coeurs de métiers bancassurance. L'activité a également bénéficié d'un contexte de taux plus favorable à la politique de refinancement en 2010.

## Le coût du risque

L'attention accrue de chacun dans la gestion des risques, en cette période de sortie de crise : accompagnement des situations délicates de nos clients, préventions des dérapages, persistance de notre volonté de distribution des crédits aux investissements sur notre territoire, a permis de diviser le coût du risque par deux par rapport à 2009. Les créances douteuses et litigieuses représentent 2,6 % des encours de crédits en décembre 2010 et le taux de couverture s'établit à 74,5%.

## Le résultat net

Dans ce contexte, la Caisse régionale Loire Haute Loire dégage un résultat net de 69 millions d'€.

Au niveau du Groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire, le résultat net (part du groupe) est de 88,9 millions d'€ en progression de 16,6 % par rapport à 2009. La contribution de la principale structure consolidée COFAM est de 25 %.

## CCI et dividende

Le cours du Certificat Coopératif d'Investissement (CCI) progresse de 5,4 % sur l'année 2010.

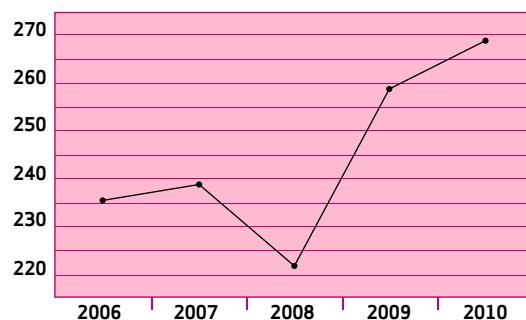
Le Conseil d'Administration proposera à l'Assemblée Générale du 14 mars 2011, le versement d'un dividende de 2,55 € par CCI, soit un taux de rendement de + 5,9 % sur le cours du 31 décembre 2010.

## Les ratios de rentabilité

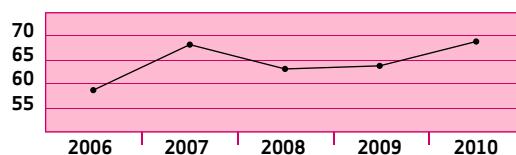
Les principaux ratios de rentabilité affichent les valeurs suivantes :  
 R.O.E (rentabilité des fonds propres) : 8,19%  
 R.O.A (rendement des actifs) : 0,99%  
 Ratio Bâle II : 16,33 %



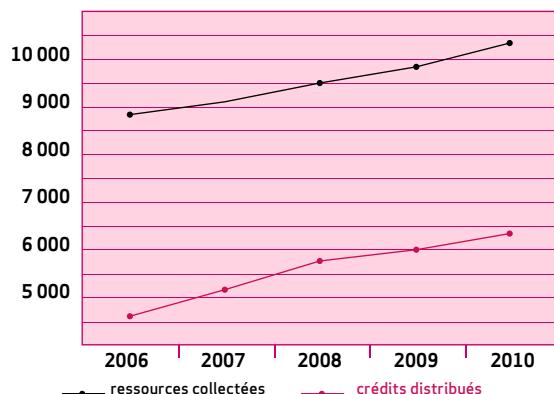
Évolution Produit Net Bancaire (en millions d'euros)



Évolution Résultat Net (en millions d'euros)



Évolution des encours de Collecte et de crédit (en millions d'euros)



**3,6 Mds€**

BÉNÉFICE NET PART DU GROUPE

**71,5 Mds€**

CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE

**10,3 %**

RATIO TIER ONE

## [L'organisation du Groupe]



**6,1 millions de sociétaires**  
sont à la base de  
l'organisation coopérative  
du Crédit Agricole.

Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 533 Caisse locales** et désignent chaque année leurs représentants : **32 496 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisse locales détiennent l'essentiel du capital des **Caisse régionales**. Les Caisse régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services.

L'instance de réflexion des Caisse régionales est la **Fédération Nationale du Crédit Agricole**, lieu où sont prises les grandes orientations du Groupe.

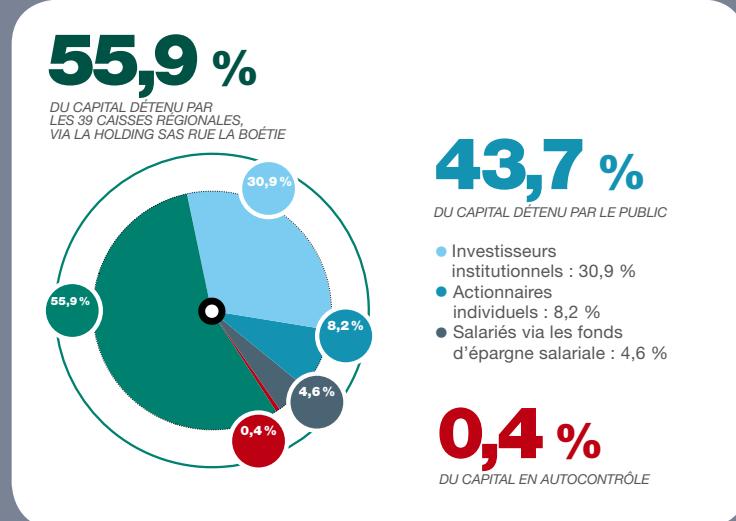
**Le groupe Crédit Agricole est le leader de la banque universelle de proximité en France et l'un des tout premiers acteurs bancaires en Europe.**

Présent dans 70 pays à travers le monde, le groupe Crédit Agricole est un partenaire de premier rang pour accompagner les projets des clients dans tous les métiers de la banque de proximité et des métiers spécialisés qui lui sont associés : banque au quotidien, épargne, crédits à l'habitat et à la consommation, assurances, banque privée, gestion d'actifs, crédit-bail et affacturage, banque de financement et d'investissement.

Fort de ses fondements coopératifs et mutualistes, le groupe Crédit Agricole axe son développement sur une croissance équilibrée, au service de l'économie réelle et dans le respect des intérêts de ses 54 millions de clients, 1,2 million d'actionnaires, 6,1 millions de sociétaires et de ses plus de 160 000 collaborateurs.

Le Crédit Agricole figure dans trois indices de référence en matière de développement durable : ASPI Eurozone depuis 2004, FTSE4Good depuis 2005, DJSI depuis 2008 (Europe et monde). Il est classé 8<sup>e</sup> meilleure entreprise durable dans le monde et 1<sup>re</sup> en France selon le classement 2011 de Global 100.

[www.credit-agricole.com](http://www.credit-agricole.com)



**CRÉDIT AGRICOLE S.A.**

Coté depuis décembre 2001, Crédit Agricole S.A. assure la cohérence du développement stratégique et l'unité financière du Groupe. Il regroupe et anime ses filiales spécialisées en France et à l'international.

### Banque de proximité

#### En France

- 25 % des Caisse régionales (sauf la Corse)
- LCL

#### À l'international

- Groupe Cariparma FriulAdria
- Emporiki
- Crédit du Maroc
- Crédit Agricole Egypt
- Lukas Bank

### Métiers financiers spécialisés

#### Services financiers spécialisés

- Crédit à la consommation
- Crédit-bail
- Affacturage

#### Gestion de l'épargne

- Gestion d'actifs
- Assurances
- Banque privée

### Banque de financement et d'investissement

- Banque d'investissement
- Courtage
- Activités de taux (fixed income)
- Financements structurés

### Autres filiales spécialisées

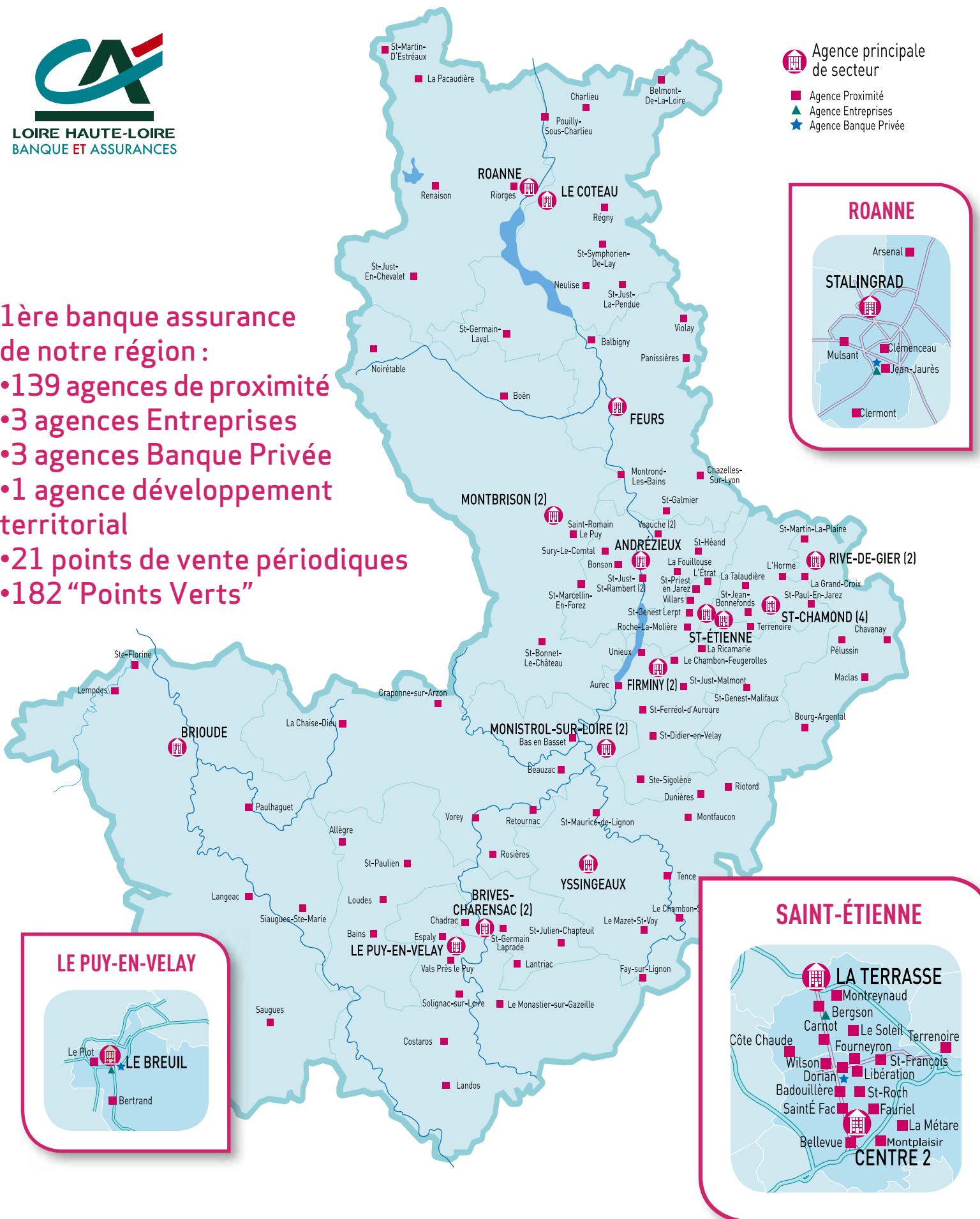
Crédit Agricole Immobilier - Crédit Agricole Private Equity - Idia-Sodica - Uni-Éditions



**LOIRE HAUTE-LOIRE**  
BANQUE ET ASSURANCES

**1ère banque assurance de notre région :**

- 139 agences de proximité
- 3 agences Entreprises
- 3 agences Banque Privée
- 1 agence développement territorial
- 21 points de vente périodiques
- 182 "Points Verts"





## Jean-Michel FOREST élu Président de la Caisse régionale

**Le conseil d'administration de la Caisse régionale, réuni à l'issue de l'Assemblée générale du 14 mars 2011, a élu Monsieur Jean-Michel Forest en qualité de Président. Messieurs Jean-Pierre Soulier et André Peyret ont été élus en qualité de vice-présidents.**

Jean-Michel Forest succède donc à Marcel Eymaron, Président de la Caisse régionale depuis avril 2000.

Agé de 53 ans, ce roannais d'origine réside à Bully, dans le département de la Loire, commune au sein de laquelle il est conseiller municipal et très investi dans le tissu associatif, avec sa famille. Marié et père de deux enfants, cet agriculteur de métier dirige une exploitation de lait et viande. Entré au Crédit Agricole en 1990 en tant qu'administrateur de la Caisse locale de St Germain Laval, il a successivement occupé les fonctions d'administrateur puis de vice-président de la Caisse départementale de la Loire, avant de devenir administrateur de la Caisse régionale de 2004 à ce jour. Président de la Caisse locale de St Germain Laval, ce passionné de sport est également administrateur au conseil départemental de la Mutualité Sociale Agricole de la Loire. En janvier 2009, Jean-Michel Forest recevait les insignes de Chevalier de l'Ordre du Mérite Agricole.



## André PEYRET réélu vice-président

Agriculteur ligérien de 53 ans, André Peyret est vice-président de la Caisse régionale depuis 2008. Il habite à Chambles, commune au sein de laquelle il est adjoint au maire. Président de la Caisse locale de Firminy depuis 1993, il fait partie du Conseil d'administration de la Caisse régionale depuis 2000.



## Jean-Pierre SOULIER élu vice-président

Cet ancien agriculteur altiligérien de 58 ans, désormais en retraite, est administrateur de la Caisse régionale depuis 2000. Il est aussi 1er vice-président de la Caisse locale du Brivadois. Il réside à Lorlanges.

**Caisse Régionale de Crédit Agricole**  
**Loire Haute-Loire**  
94, rue Bergson - B.P. 524  
42007 SAINT-ÉTIENNE Cedex 1  
Tél. 04 77 79 55 00 - Fax. 04 77 79 57 49  
Télex : CALOIRE 300 781 F

Caisse régionale cotée sur "Euronext Paris", Compartiment C



LOIRE HAUTE-LOIRE  
BANQUE ET ASSURANCES



**www.ca-loirehauteloire.fr**