



**Leader conquérant,  
partenaire responsable  
dans son environnement**

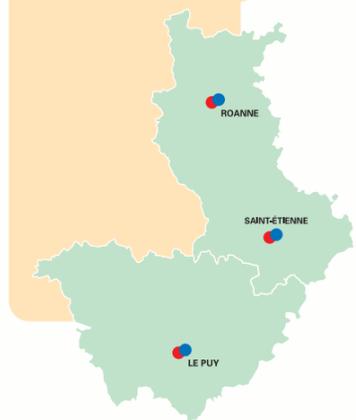


Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire  
94, rue Bergson - BP 524 - 42007 Saint-Etienne Cedex 1  
Tél. : 04 77 79 55 00 - Fax : 04 77 79 57 49 - Téléc : CALOIRE 300 781 F  
[www.ca-loirehauteloire.fr](http://www.ca-loirehauteloire.fr)



# 1<sup>ère</sup> banque assurance de notre région avec 137 points de vente et 130 points verts

**NOUVEAU**  
● Agences Patrimoine  
● Agences Entreprise



**BUREAUX CENTRAUX**  
**IMMOVAL**  
Agences immobilières

## Éditorial



**Le Président**  
Marcel Eymaron

### 2004, une très active année de transition et d'investissements.

A Saint-Étienne, le 5 mai 2004, le Crédit Agricole a célébré un siècle d'histoire en Loire et Haute-Loire au service des femmes, des hommes et de leur activité. Il s'est construit sur le mutualisme et la démocratisation des services bancaires, en permettant à ses sociétaires et clients de réaliser leur projet, de développer leur entreprise. Depuis, le Crédit Agricole s'est imposé dans notre région comme l'intervenant majeur en matière de banque-assurance.

Le mutualisme au Crédit Agricole, n'est pas une posture opportuniste, il est inscrit dans notre patrimoine génétique. Il donne un sens à notre action, et s'incarne dans l'engagement d'être utile pour notre région. Le Crédit Agricole développe l'activité, en distribuant le crédit et les autres services de banque et d'assurance. Il multiplie les actions de développement local. Il s'engage et assume son rôle, en s'impliquant financièrement et humainement dans la vie sociale, en cultivant la solidarité et ses valeurs humanistes. Il développe l'emploi, directement ou indirectement. Le Crédit Agricole figure enfin, et tout naturellement, parmi les premiers contributeurs, tant au niveau local que national. Aujourd'hui comme hier, le Crédit Agricole s'appuie sur cet esprit solidaire et pionnier pour aller de l'avant.

L'année 2004 a été celle de la transition : sur le plan des infrastructures tout d'abord. En effet, l'an dernier, nous avons lancé un vaste programme de rénovation de l'ensemble de nos agences. Nous avons également ouvert six nouvelles agences en milieu urbain. Par ailleurs, et afin de répondre au mieux aux attentes de la clientèle, nous avons installé trois agences spécialisées dans la gestion de patrimoine à Saint-Étienne, Le Puy-en-Velay et Roanne. A l'heure où certains intervenants bancaires ferment des points de vente, le Crédit Agricole maintient et rénove ses positions, et les renforce même sur certains secteurs.



**Le Directeur Général**  
Gérard Ouvrier-Buffet

En 2004, nous appuyant sur notre image de confiance, nous avons ajouté la transaction immobilière à la palette de services proposés en matière d'habitat. Avec le crédit, l'assurance habitation, le cautionnement, et désormais la transaction et la gestion, nous proposons l'offre immobilière la plus complète du marché. En outre, et dans le souci d'accroître le service apporté, nous avons poursuivi et amplifié nos investissements pour la formation de nos collaborateurs, et poussé encore plus loin la spécialisation des métiers du réseau.

Tous ces chantiers, lancés l'an dernier, vont prendre leur plein essor et porteront leurs fruits en 2005. Par ailleurs, nous avons la volonté de parachever notre développement dans l'assurance. Nous allons, également encore, étoffer la gamme de produits et services proposés en direction de toutes les catégories de clients. Nous prenons d'ailleurs l'engagement d'être présents auprès de toutes les clientèles, et plus encore en direction des jeunes et des entreprises. Pour cela, nous allons augmenter le nombre de collaborateurs en contact direct avec les clients et prospects. Notre priorité est de conjuguer mieux encore les différents canaux d'échange entre le Crédit Agricole et ses clients, tout en ayant à cœur de rester la banque humaine, accessible et chaleureuse. Le « dividende mutualiste », prélevé sur le résultat, soutiendra toujours les initiatives locales, mais en plus, nous allons mettre en œuvre une nouvelle forme d'action en direction des clients en situation difficile. Notre ambition est de mériter la confiance de nos clients, car la satisfaction des sociétaires et des clients est une finalité pour notre entreprise.

Marcel Eymaron

Gérard Ouvrier-Buffet

**Une banque impliquée  
sur tout son territoire**

Faire vivre le mutualisme

**Des produits et services diversifiés  
pour multiplier l'énergie créatrice  
de nos 400 000 clients**

100 ans de développement  
au service de sa région

**Une entreprise cotée à la  
tête d'un groupe diversifié  
et rentable**

Des collaborateurs  
compétents et motivés

**La puissance d'un groupe international  
au service des clients de Loire et de Haute-Loire**

Des agences rinnovées et  
plus nombreuses

*"Les hommes construisent trop de murs et pas assez de ponts" - Isaac Newton -*

## **Des produits et services diversifiés pour multiplier l'énergie créatrice de nos 400 000 clients**

Les particuliers .....	6 à 8
Les artisans, commerçants, professions libérales .....	9
Les agriculteurs .....	10
Les entreprises .....	11
Les collectivités publiques et les associations .....	12



Pont de Chilhac

Plus de  
**huit** clients sur **dix**  
prêts à nous recommander

**42%**  
des habitants de Loire et  
Haute-Loire clients  
du Crédit Agricole

**31,6%**  
part de marché crédit

**30%**  
part de marché collecte

## Les particuliers

### PRÈS DE 70 000 JEUNES CLIENTS DÉJÀ SÉDUITS

Le Crédit agricole propose des produits adaptés à leurs attentes : les livrets jeunes TIWI (0-12 ans) et MOZAÏC (12-25 ans), le CAP18 et le compte service MOZAÏC (18 - 25 ans) constituent la base de l'offre, sans oublier les cartes bancaires.

Le **Crédit Agricole accompagne l'adolescent vers son indépendance financière** avec l'accord et le suivi des parents (plafond de retraits).

D'autres services leur sont aussi proposés :

- **les avantages MOZAÏC** offrent de multiples réductions (cinéma, voyage, sport...),
- **le label MOZAÏC** permet la détection de jeunes talents musicaux...

Un an après l'ouverture d'un point de vente sur le Campus Tréfilerie de l'Université de Saint-Étienne, 300 étudiants et jeunes actifs sont clients. Des bornes internet et des espaces lecture et réunion sont proposés dans un cadre agréable et sonorisé.



Passerelle à Brives

**77 000**  
livrets pour les jeunes



### ENCOURAGER LA CONSOMMATION AVEC DES OFFRES DE CRÉDIT SOUPLES ET RAPIDES

En matière de crédit à la consommation, les clients du Crédit Agricole bénéficient d'une **diffusion large**, accompagnée d'une **approche risque pertinente**.

Grâce à une connaissance personnalisée et à la pré-qualification crédit, chaque client obtient une réponse immédiate à ses besoins de crédits court terme (prêt classique ou crédit revolving OPEN, prêt packagé TEMA pour l'automobile). En complément, pour l'automobile, le Crédit Agricole propose également les contrats d'assurances de sa filiale PACIFICA.



### UNE AGENCE CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE

En plus du réseau commercial de proximité, d'autres formes de relations commerciales sont proposées à nos clients (internet, internet-mobile, télé-interactive, téléphone...). L'utilisation de ces canaux d'échanges connaît une évolution exponentielle.

Les clients apprécient notamment :

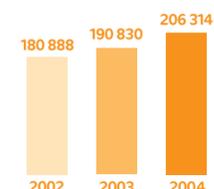
- Une **plus grande amplitude des horaires de contacts** (en dehors des heures d'ouverture de l'agence de proximité)
- Une **relation à distance** moins consommatrice de temps.
- Une **couverture complète de l'offre bancaire**.
- Une **relation commerciale active** même en cas de déménagement.



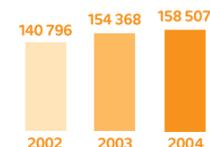
[www.ca-loirehauteloire.fr](http://www.ca-loirehauteloire.fr)



Nombre de cartes bancaires



Nombre de Comptes Service Crédit Agricole



UNI-EDITIONS :  
**34 000**  
abonnements

### 3 AGENCES SPÉCIALISÉES POUR LA GESTION DE PATRIMOINE

En 2004, le Crédit Agricole a mis en place un réseau spécialisé pour la clientèle haut de gamme. Cette organisation se compose de **3 points de vente sur Roanne, Saint-Étienne et Le Puy** et d'une **dizaine de collaborateurs**. Il travaille en complément de notre réseau de proximité.

L'apport d'expertise de nos conseillers privés vise notamment :

- une allocation optimale du patrimoine selon le profil et les attentes de chaque client,
- la recherche du rendement et la prise en compte du risque,
- l'optimisation fiscale,

- la préparation de la retraite et de la transmission de patrimoine (privé et professionnel)...

Chaque client bénéficie d'un **traitement personnalisé** et d'un **accès aux produits personnalisés développés par les filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole**.

## Les particuliers

### LEADER DU FINANCEMENT DE L'HABITAT

Fin 2004, plus d'un prêt sur trois est financé par le Crédit Agricole sur la région. C'est un volume global de 430 M € de **prêts moyen et long terme** qui a été débloqué soit **une progression annuelle de 8.8%**.

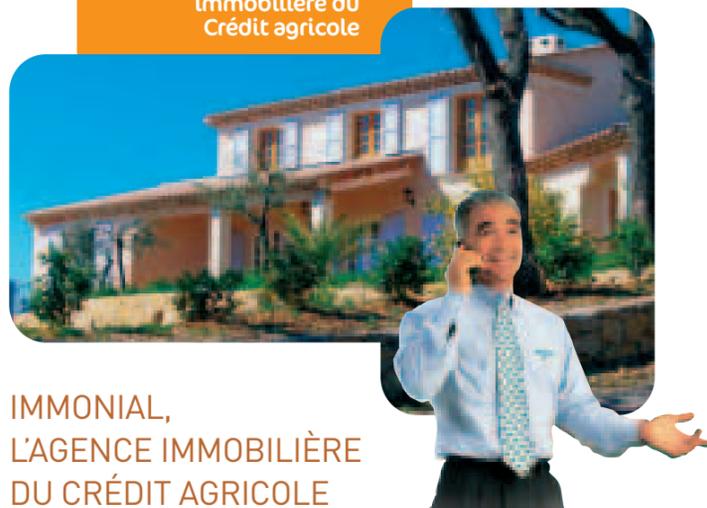
Des **financements ciblés** (pour l'accession à la propriété, les travaux ou l'investissement locatif) et **innovants** (prêts à palier, modulables, révisables, capés...) sont appréciés par notre clientèle.

De **nouvelles solutions**, moins onéreuses, sont proposées en matière de garantie via le cautionnement : elles sont particulièrement appréciées des jeunes actifs. Pour ces derniers, le fait que le Crédit Agricole n'exige pas systématiquement d'apport personnel constitue un autre atout important.



Plus de **40 000** contrats d'assurance multi-risque habitation

**Vendre ou acheter**, une maison ou un appartement avec **IMMONIAL**, l'agence immobilière du Crédit agricole



### IMMONIAL, L'AGENCE IMMOBILIÈRE DU CRÉDIT AGRICOLE

Avec **Immonial**, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire offre aux clients et prospects un **service complet**, qui s'appuie sur :

- la synergie avec le réseau Crédit Agricole,
- un site internet riche : [www.immonial.fr](http://www.immonial.fr)
- des **négoceurs spécialisés** dont c'est la seule activité,
- une **réponse rapide et un suivi régulier** (numéro dédié, information régulière des vendeurs...).

Les sondages de clientèle montrent d'ailleurs une forte légitimité du Crédit Agricole sur cette nouvelle activité.

A la fin 2004, plus de 200 biens étaient déjà proposés à la vente grâce à :

- [www.immonial.fr](http://www.immonial.fr)
- le numéro azur **0 810 42 43 43**

L'ensemble du territoire sera **couvert en 2005** avec une force de vente spécialisée de plus de vingt négociateurs immobiliers.

## Les artisans, commerçants, professions libérales...

### UN LEADER PRÉSENT

Sur ce marché, comme sur celui des "Particuliers", **les 137 points de vente du Crédit Agricole** en Loire et Haute-Loire favorisent la proximité dans le traitement des opérations bancaires courantes. **Le Crédit Agricole est présent sur son territoire et prépare l'avenir.** En 2004, il a financé la moitié des prêts à la création d'entreprise.

Plus de **30 000** clients professionnels.

Le Crédit agricole finance **un prêt sur deux** pour la création d'entreprise



### LA PRÉQUALIFICATION CRÉDIT PERMET L'ANTICIPATION

La **préqualification ou pré-autorisation crédit** est une **nouvelle façon de travailler** : l'analyse des résultats en début

d'année et les rendez-vous réguliers permettent la mise en place d'une **enveloppe de crédit, utilisable le moment voulu, pour**

financer les différents besoins du "professionnel".

### LA CONSTITUTION D'UN RÉSEAU SPÉCIALISÉ ET RENFORCÉ

En 2004, un investissement important a été réalisé. Ce sont désormais **plus de quarante conseillers professionnels spécialisés, animés par 15 directeurs de clientèle professionnelle**, qui couvrent notre région. Un réseau de spécialistes pour répondre aux besoins des clients en matière de crédit-bail, d'affacturage, de monétique, de crédit classique...

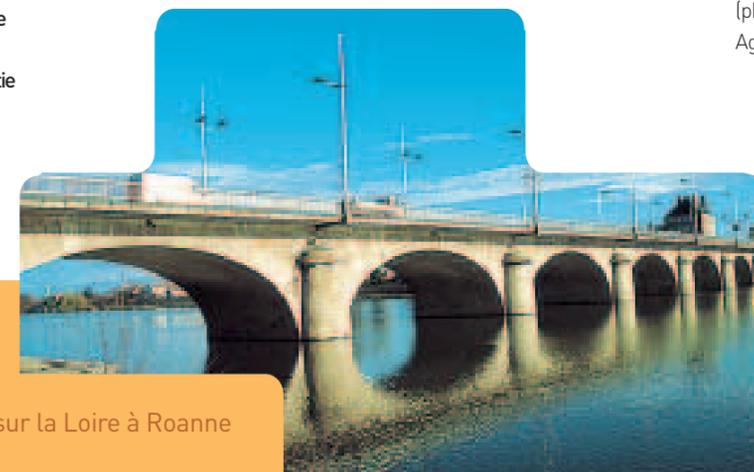
Chacun de ces conseillers assurant **la gestion globale de ses clients, tant pour la partie professionnelle que pour la partie privée** (gestion de patrimoine, crédits consommation et habitat...).

### UN INVESTISSEMENT MATÉRIEL ET TECHNOLOGIQUE POUR CONSACRER PLUS DE TEMPS AU CONSEIL

De **nouveaux automates spécialisés** pour les professionnels ont été déployés en 2004. Ils permettent de traiter :

- la **remise de fonds** (billets et monnaie) 7j/7 entre 6h et 22h.
- le **retrait de la monnaie** (pendant les heures d'ouverture de l'agence) sans passer par la file d'attente.

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire propose **d'autres solutions pour dynamiser l'activité de ses clients professionnels** : tels l'échange de données informatisées, largement utilisé pour les effets, les feuilles de soins (médecins), les rapprochements des opérations avec le tiers-payant (pharmaciens)... ou l'offre Crédit Agricole en Ligne (internet)



Pont sur la Loire à Roanne

## UNE ENTRÉE RÉUSSIE EN TANT QU'ASSUREUR PROFESSIONNEL DU MONDE AGRICOLE...

Trois ans après le lancement de leur commercialisation, on dénombre près de **4 800 contrats d'assurance professionnelle agricole**.

Une équipe d'une douzaine de conseillers spécialisés, appuyée par le réseau commercial de proximité, propose une **approche personnalisée centrée sur l'ensemble des besoins du client**.

A fin 2004, **1 116 exploitations sont assurées** auprès de PACIFICA qui gère les sinistres avec efficacité et rapidité (règlement sous 48h).

Un **service après-vente** dédié est en place sur le site du Puy-en-Velay. Cette proximité commerciale et administrative est largement appréciée par nos clients.

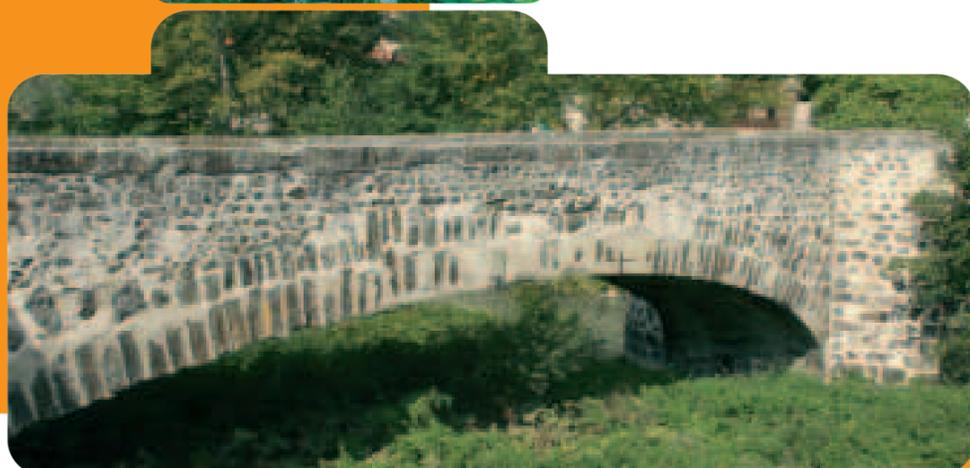
**Sur 2005, le lancement de l'assurance récolte sera un axe fort de développement.**

**12,1%**

Une part de marché déjà significative en assurance professionnelle agricole

Volume de prêts en 2004 :

**140** millions d'euros de prêts réalisés sur 2004 soit une évolution annuelle de 77% provenant notamment des bonifiés sécheresse et des prêts AGILOR (+37%).



Pont de pierre à Espaly

## ... QUI RENFORCE NOTRE POSITION SUR CE MARCHÉ

Avec des encours de crédit de près de **500 M €**, le Crédit agricole occupe une place toujours privilégiée sur le marché de l'agriculture.

Neuf dossiers de prêts bonifiés sur dix (finançant la création et la reprise d'exploitations ou l'investissement) ont été réalisés par le Crédit Agricole en 2004.

Une **réussite appuyée** sur :

- Des **structures administratives** sur Saint-Étienne et Le Puy afin de privilégier une proximité avec les clients et les organisations professionnelles agricoles,
- **Quatre technico-commerciaux très présents sur le terrain** en accompagnement technique d'une trentaine de conseillers agricoles de proximité pour un traitement global des besoins du client,
- Un **souci permanent d'optimisation des financements** notamment auprès des jeunes exploitants (avec une offre spécifique) et des exploitations en croissance,
- Des **décisions rapides** avec AGRI-EXPRESS plus particulièrement...

## UN SATISFECIT ADRESSÉ AU CRÉDIT AGRICOLE PAR LES ENTREPRISES DE LOIRE ET DE HAUTE-LOIRE

Une trentaine de collaborateurs spécialisés sur le segment des entreprises à Roanne, Saint-Étienne et au Puy-en-Velay assurent la relation commerciale de près de 800 sociétés (ou groupe de sociétés) et la gestion de près de 2 000 comptes.

L'enquête menée auprès de ces entreprises (Qualitest) identifie trois principaux points forts :

- la **proximité** des centres de décision,
- l'**expertise décentralisée et spécialisée**,
- la **réactivité** et la **disponibilité des binômes** chargés d'affaires / assistants.

Dans le cadre d'une **approche globale**, articulée autour des crédits (plus de 100 M € de prêts réalisés en 2004 dont 20 M € en crédit-bail via UCABAIL), de l'épargne (240 M € d'encours) et des services (monétique, affacturage...), le Crédit Agricole propose :

- un **accompagnement complet à l'étranger**,
- des **produits d'épargne salariale**,
- une **centralisation de la trésorerie des groupes** via CASH MANAGEMENT,
- une **offre CA-CERTIFICAT** pour la télé-déclaration et le télé-paiement de la TVA, les déclarations URSSAF via

internet, la production de certificats de cession et d'achat de véhicules...

En concertation avec les conseillers privés en gestion de patrimoine, le Crédit Agricole assiste aussi ses clients dirigeants pour préparer la transmission de leurs entreprises, en s'appuyant sur les filiales nationales spécialisées du groupe que sont SODICA (pour les rapprochements) et BGPI (pour les cessions et transmissions).

[affaires.internationales@ca-loirehauteloire.fr](mailto:affaires.internationales@ca-loirehauteloire.fr)

## UN ACCOMPAGNEMENT EFFICACE À L'INTERNATIONAL

Une douzaine de collaborateurs traitent au quotidien des opérations sur l'étranger telles que les virements, chèques, rapatriements, remises documentaires, crédits documentaires... Ils apportent aussi un conseil personnalisé en matière de financements, de garanties et de couverture de change.

Notre service se distingue par :

- le **professionnalisme de collaborateurs** spécialisés et en contact direct, qui savent trouver des solutions adaptées à chaque situation,
- la puissance offerte par la **présence du groupe à l'étranger** (bureaux, correspondants, délégations, filiales...).

Au sein du groupe Crédit Agricole, notre établissement figure au **5<sup>e</sup> rang des 43 caisses régionales pour le traitement des crédits documentaires import...**



**7,6/10**  
Une excellente note au Qualitest Entreprises

**+ de 600**  
entreprises clientes du Service Affaires Internationales.

## PLUS DE 500 ENTREPRISES ET 10 000 SALARIÉS CONFIENT LEUR ÉPARGNE SALARIALE AU CRÉDIT AGRICOLE

L'épargne salariale bénéficie d'un cadre social et fiscal historiquement avantageux qui a su évoluer avec les préoccupations croissantes des salariés notamment en matière de retraite.

L'offre proposée par le Crédit Agricole permet une **gestion globale** (intéressement, participation, abondement et versements volontaires) adaptée aux orientations individuelles (horizon moyen terme ou complément de retraite) avec des solutions de sortie en **capital ou en rente** selon le choix des clients.

## Les collectivités publiques et les associations



### Collectivités publiques

#### UNE STRUCTURE SPÉCIALISÉE ET UNE COMPÉTENCE LOCALE

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire dispose d'atouts majeurs pour conforter son image d'expert de l'investissement auprès des collectivités et se positionner comme le partenaire des besoins quotidiens du secteur public local. En effet, en plus des compétences et conseils de son service

Financement aux collectivités publiques, le **Crédit Agricole Loire Haute-Loire a fait le choix, de déléguer à son réseau d'agences la relation commerciale pour les communes de moins de 2 000 habitants.**

#### ACCÉLÉRER LA RÉALISATION DES ÉQUIPEMENTS PUBLICS

Les contrats de partenariat public-privé (PPP) sont de nouveaux contrats globaux à long terme par lesquels les collectivités et établissements publics confient au secteur privé la conception, la réalisation, la maintenance, le financement et la gestion d'équipement publics ou la prestation de services publics.

Il s'agit d'**offres "clé en main", sans incidence sur l'endettement de la collectivité locale.** Par exemple, pour construire et financer les gendarmeries, le Crédit Agricole a développé un montage innovant par lequel la banque porte la maîtrise d'ouvrage grâce à un bail emphytéotique administratif. Le Crédit Agricole conçoit, finance et fait réaliser la

gendarmerie qu'il met à la disposition de l'entité publique moyennant redevance. La collectivité récupère le bien à l'issue de la durée du bail (de l'ordre de 25 ans). **Les PPP sont d'ores et déjà opérationnels pour les gendarmeries, hôpitaux et prisons.** Ils devraient prochainement être élargis, notamment aux grands projets d'infrastructure.

#### UNE OFFRE SPÉCIFIQUE POUR LES ASSOCIATIONS

La volonté du **Crédit Agricole Loire Haute-Loire d'être un partenaire privilégié du monde associatif** se traduit par la mise en place récente d'un **service Associations**, d'une offre de produits et services spécifiques. Afin de répondre aux besoins financiers propres aux associations, une gamme complète de services a été développée notamment pour **faciliter la gestion au quotidien, rémunérer la trésorerie et placer les excédents, financer les projets...**

#### Associations

**6 900**  
associations clientes au  
Crédit agricole Loire  
Haute-Loire



#### METTRE L'INFORMATION À DISPOSITION DES DIRIGEANTS

Un site internet dédié à l'information d'associations est accessible (accès par le portail [www.ca-loirehauteloire.fr](http://www.ca-loirehauteloire.fr)). Il propose la consultation :

- du **guide du dirigeant d'association** (guide très complet, repris dans son intégralité)
- de la **lettre trimestrielle d'information aux associations**, éditée par le Crédit agricole

- des **fiches synthèse sur les thèmes fiscaux, juridiques, sociaux et financiers...**

De plus, pour les associations clientes, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire met à disposition un **service d'information juridique gratuit** (hors coûts de communication téléphonique). Avec le 02 43 39 35 90 les responsables d'association

pourront poser des questions relatives à la constitution, au fonctionnement, à la responsabilité pénale, à la législation sociale, fiscale ou patrimoniale de l'association.

## Une banque impliquée sur tout son territoire

Faire vivre le mutualisme . . . . 14

Des collaborateurs compétents et motivés . . . . . 15

Un maillage dense du territoire . . . . . 16



Pont au Puy-en-Velay

**871**  
administrateurs  
actifs au service  
du mutualisme

**40**  
millions d'euros investis  
dans la rénovation et la  
création d'agences entre  
2003 et 2005

Un budget formation  
représentant  
**7%**  
de la masse salariale

**Soutenir le développement durable et renforcer notre présence**

# Faire vivre le mutualisme

## UN ENGAGEMENT LOCAL

En finançant un tiers des investissements des particuliers, artisans, commerçants, agriculteurs, collectivités, associations, PME-PMI..., le **Crédit Agricole Loire Haute-Loire**, plus qu'aucun autre établissement financier, **contribue au développement durable de notre région.**

A noter également, l'engagement sans équivalent, en direction du tissu associatif, économique, sportif, culturel, éducatif, agricole, solidaire, humanitaire... Cette responsabilité constitue une composante essentielle de l'identité mutualiste du Crédit Agricole.

**160 000 Sociétaires et 60 Caisses locales.**

En parallèle à son réseau commercial et ses agences, le Crédit Agricole bénéficie aussi d'un **second maillage** par l'intermédiaire de **ses Caisses locales et de leurs administrateurs.**

Pour ces derniers, la motivation première est la promotion des intérêts du territoire et son développement durable.

En Loire et Haute-Loire, chacune des 60 Caisses locales de proximité regroupe les sociétaires d'un territoire défini (souvent le canton). Proches de la clientèle et de ses besoins, les administrateurs élus connaissent bien les réalités de l'économie locale et assurent une présence constante du Crédit Agricole dans leur environnement de proximité.

**Actions de développement local, de quoi s'agit-il ?**

Le **Crédit Agricole Loire Haute-Loire organise des opérations initiées**, puis mises en œuvre par les administrateurs de Caisse locale. Expressions d'un mutualisme dynamique, innovateur, ces actions ont l'ambition d'accompagner le développement du territoire de proximité.

La Caisse locale de Saint-Rambert a mis sur pied une conférence sur l'histoire du Forez, les fonds récoltés ont été reversés à l'association des Enfants cancéreux, malades et handicapés.



Les Caisses locales de Paulhaguet, Loudes-Bains-Saint-Privat ont organisé la Journée de l'espoir pour récolter des fonds remis à l'association "Marche vers l'avenir" pour le financement de la thérapie du jeune Anthony.



Partenaire de plus **500** associations locales



**2,4** millions d'euros pour le budget mutualiste d'implication locale (hors fiscalité locale) en 2004



## L'OUVERTURE DU SOCIÉTARIAT : LE MUTUALISME, PLUS QU'UNE IDÉE, UNE VALEUR

Depuis fin 2003, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a choisi d'élargir et de rajeunir son sociétariat. Depuis lors, **tous les clients**, et non plus seulement les emprunteurs **peuvent devenir sociétaires de leur Caisse locale.** En devenant sociétaires, ces clients ont adhéré aux valeurs du mutualisme, sources de dynamisme au service du développement de notre région.

# Des collaborateurs compétents et motivés

Pont de pierre à Brives



## DES SALARIÉS IMPLIQUÉS ET AU CONTACT DES CLIENTS

Fortement impliqués et motivés, les collaborateurs du Crédit Agricole connaissent les clients et les réalités économiques du territoire. Le Crédit Agricole mobilise aujourd'hui plus des deux tiers de ses collaborateurs au contact direct de la clientèle.

**1 500** emplois sur nos deux départements (Crédit Agricole et filiales)

**7 000** heures de formation en 2004

Plus de **deux** collaborateurs sur **trois** en contact clientèle

## L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Les salariés Crédit Agricole font de l'accueil, de l'écoute et du conseil, **trois axes majeurs de leur mission.** Ils se sont engagés à rencontrer régulièrement les clients, pour dresser avec eux le bilan de leur situation, pour les informer et les conseiller sur les nouveaux produits et les services proposés.

## UNE ENTREPRISE QUI INVESTIT LARGEMENT DANS LA FORMATION

Désireux de s'appuyer sur la compétence de ses collaborateurs, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire consacre 7% de sa masse salariale à la formation. Une **formation qui a été rationalisée par la mise en place de filières préparatoires** (par type de clientèle ou famille de métiers), et orientée principalement sur les compétences professionnelles.

Au cours de l'année 2004, l'ensemble des managers a également suivi des sessions de formation en vue d'harmoniser les pratiques managériales, au sein de l'entreprise.

Un effort de formation des collaborateurs et des managers qui s'intensifie et s'inscrit comme un élément fondamental de la réussite du développement de l'entreprise.

## Un maillage dense du territoire

### OXYGÈNE : DES SALARIÉS PLUS DISPONIBLES POUR L'ACCUEIL ET LE CONSEIL

Quarante points de vente rénovés en 2004 et quarante chantiers planifiés sur 2005. Au total ce sont plus de 40 millions d'euros qui seront investis en 3 ans pour rénover l'ensemble des agences Crédit Agricole de Loire et Haute-Loire.

Le nouveau concept d'agence "Oxygène" a été conçu pour répondre aux besoins des clients. Les nouvelles agences fonctionnent sans manipulation

d'espèces dans la zone ouverte au public (les employés n'ont plus accès aux fonds). C'est un facteur déterminant pour éviter les agressions, ce qui apporte une grande sérénité pour les clients, comme pour les employés.

L'espace "libre service" est ouvert 7 jours sur 7, de 6h à 22 h. Il est équipé d'automates permettant d'accéder à ses comptes, et de réaliser les opérations bancaires courantes : distributeurs de billets, automates de versements, bornes de consultations de comptes, modules de remises de chèques... L'utilisation accrue des

automates et l'absence de manipulations d'espèces permettent aux collaborateurs du Crédit Agricole d'être plus disponibles pour mieux accueillir et conseiller les clients dans le cadre d'une ré-allocation optimale des ressources humaines.

Comme l'attestent les récentes enquêtes de satisfaction, le concept Oxygène est un succès auprès des clients. Après quelques jours d'adaptation, ces derniers soulignent la facilité d'utilisation des automates, le côté agréable, convivial, et sécurisant de leur nouvelle agence.

#### Point Vert à La Séauve sur Semène : l'épicerie Vival



### POINT VERT : UN FORMAT ORIGINAL

Point Vert est un relais du Crédit Agricole implanté dans un commerce de proximité (boulangerie, épicerie, auberge, bar, bureau de tabac, café, restaurant...). Aujourd'hui, le Point Vert permet aux clients, porteurs d'une carte bancaire Crédit Agricole, d'effectuer des retraits, et bientôt de déposer des remises de chèques et des ordres de virements internes, de commander une carte bancaire... Pour le client, c'est une qualité et une proximité de service très appréciées, sur des amplitudes d'horaire le plus souvent importantes. Fin 2004, la Caisse régionale compte 131 Points Verts.

Au total, le Crédit Agricole est présent dans 225 communes de Loire et Haute-Loire. Un atout supplémentaire dans le dispositif d'un maillage complet du territoire...



6 nouvelles agences urbaines  
40 rénovations en 2005



### UN MAILLAGE DU TERRITOIRE RENFORCÉ PAR DE NOUVELLES AGENCES

"Conquérir en urbain sans lâcher en rural", tel est l'objectif que se sont fixées les Caisses régionales de Crédit Agricole à l'occasion du Congrès de Tours d'octobre 2004. Au Crédit Agricole Loire Haute-Loire, cette politique de maillage du territoire est une constante. La caisse régionale a ainsi ouvert six points de vente en ville, tout en rénovant

l'ensemble des agences. Le renforcement de sa présence dans les zones rurales montre une réelle volonté de confirmer sa position sur son marché historique tout en se développant en urbain. En quelques mots, Etre leader conquérant sur tout son territoire..

## Une solidité financière confirmée

Les performances financières de la Caisse régionale Loire Haute-Loire .....	18
Les résultats consolidés du groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire .....	19
Les principales filiales consolidées .....	20



Pont sur la Loire à Montrond-les-Bains

59,1 millions d'euros de résultat consolidé

Un Produit Net Bancaire (Valeur Ajoutée) consolidé de près de 280 millions d'euros en hausse de 5,5% par rapport à 2003

Une entreprise cotée à la tête d'un groupe diversifié et rentable

# Une solidité financière confirmée

## UN ACTIONNARIAT DIVERSIFIÉ D'ESSENCE MUTUALISTE

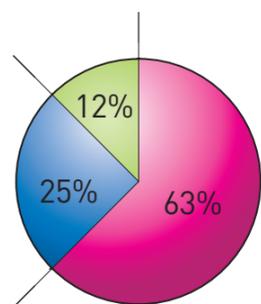
L'un des faits marquants de 2004 concerne l'évolution de la structure de détention du capital de la Caisse régionale. En mars 2004, les Caisses locales de Crédit Agricole Loire Haute-Loire ont effectivement acquis, auprès de la Caisse régionale de Crédit agricole Centre-Est, **100 000 parts sociales et 1 263 636 certificats coopératifs d'associés** que cette

Caisse Régionale avait reçus en 1998 en contrepartie de l'apport de son réseau en Loire et Haute-Loire. Les Caisses locales retrouvent ainsi une majorité (62.7%), dans le capital de la Caisse régionale.

Depuis fin 2003, pour élargir leur sociétariat, les Caisses locales de Loire et Haute-Loire ont émis plus de 40 millions d'euros de parts sociales volontaires, et ce sont près de 12 000 nouveaux sociétaires qui ont été dénombrés depuis le démarrage de cet appel public à l'épargne en septembre 2003.

Soucieuse d'associer son environnement à son développement, **l'entreprise fait partie des 17 Caisses régionales cotées via l'émission de certificats coopératifs d'investissement** (depuis 1988). La **performance** du titre sur l'exercice s'élève à 17,5% (dividende compris). Par rapport à son 1<sup>er</sup> cours d'émission, en 1988, le C.C.I. du Crédit Agricole Loire

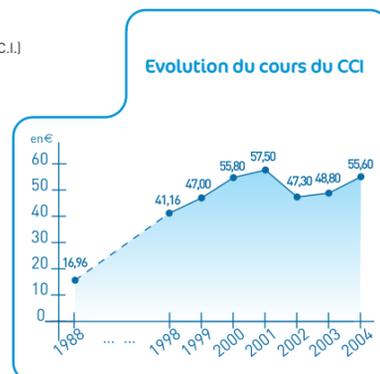
Haute-Loire s'est apprécié de 228% soit une **hausse moyenne de plus de 14% par an** hors dividende. La distribution d'un **dividende unitaire** (pour chaque C.C.I. et C.C.A.) de **1.72 euros** sera proposé, à l'assemblée générale.



Caisses locales de Crédit agricole Loire Haute-Loire (3 816 196 Parts sociales + 1 263 636 C.C.A.)

Crédit agricole S.A. (2 027 677 C.C.A.)

Public (1 003 200 C.C.I.)



Pont métallique à Langeac



Près de **33 millions** d'euros de contribution fiscale

Un résultat net social en hausse de **6,7%**

Cours du C.C.I. au 31/12/2004 : **55,60 euros** (+13.9% sur un an)



## UNE ACTIVITÉ COMMERCIALE CRÉATRICE DE VALEUR AJOUTÉE

L'essentiel des produits financiers du Crédit Agricole Loire Haute-Loire provient de son **activité d'intermédiaire financier auprès de ses différentes clientèles.**

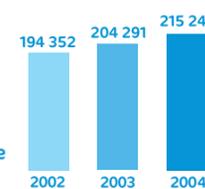
La marge d'intermédiation atteint 119 M € en 2004 et représente plus de 55% du produit net bancaire. Elle provient pour l'essentiel des marges sur les crédits et sur le remplacement de l'épargne. Elle intègre également la marge

dégagée sur les instruments de couverture du risque de taux. En dépit d'un niveau historiquement bas des taux de marché et de l'érosion continue des marges sur prêts, **la marge d'intermédiation s'est stabilisée en 2004 grâce à la progression significative des encours de crédit.**

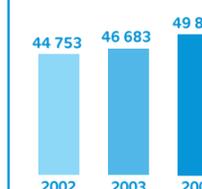
La distribution de produits et de services complète l'offre beaucoup plus large. **Les commissions perçues**

notamment lors de la vente de contrats d'assurance (dommage, vie, santé et décès...), des services de base (cartes, comptes-services...), de la banque en ligne... **affichent en 2004 une évolution supérieure à 10% et atteignent près de 71 M €.** Ces commissions constituent aujourd'hui **33% du produit net bancaire.**

Produit Net Bancaire en milliers d'€



Résultat Net Social en milliers d'€



## UNE RENTABILITÉ CONFIRMÉE SUR BASE SOCIALE ...

La hausse sensible des risques crédit en 2004 sur le marché des professionnels du 1<sup>er</sup> semestre, a justifié un effort significatif sous forme de provisions. La couverture des risques crédit a été renforcée et atteint désormais 72%. Néanmoins, le résultat net de la Caisse régionale approche les 50 M €.

## ... ET SIGNIFICATIVE EN CONSOLIDÉ...

Le résultat consolidé de l'ensemble du Groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire atteint 59,1 M € avec une contribution de 20% de COFAM et Défittech.

## DES FONDS PROPRES IMPORTANTS, PRODUITS DES RÉSULTATS PASSÉS, QUI ONT SU ÊTRE CONSERVÉS ET FRUCTIFIÉS

La solidité financière de la Caisse régionale résulte notamment de **l'importance de ses fonds propres** (539 M € au dénominateur du ratio de solvabilité qui s'affiche à 13.75% pour un minimum fixé à 8%).

**Ses ressources stables** constituent des moyens pour assurer et financer le développement futur de

l'établissement (investissements immobiliers, informatiques...).

De surcroît, au travers de certains placements de fonds propres (produits de capitalisation), la Caisse régionale s'est constituée **une réserve de plus-value latente** qui peut lui permettre de faire face à des périodes difficiles.

Ces ressources constituent aussi pour l'entreprise **une source non négligeable de revenus** (dividendes des participations et intérêts des placements) : en 2004, ces produits s'élèvent à 24.8 M €.

## DES CHARGES MAÎTRISÉES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

En dépit de l'importance des amortissements liés aux investissements dans les points de vente et des postes informatiques, **la Caisse régionale continue à maîtriser ses charges** qui ne progressent ainsi que de 1,3%, tout en

intégrant **une hausse de 6,7% de l'intéressement et participation des salariés.** Ainsi, le coefficient d'exploitation (charges rapportées au PNB) s'améliore sensiblement pour s'afficher à 56%, ce qui situe l'entreprise dans le 1<sup>er</sup> tiers des

Caisses du Groupe Crédit Agricole. **Le résultat brut d'exploitation affiche donc une évolution très favorable** (+12%) et approche les 95 M €.

## Une solidité financière confirmée



### LE FINANCEMENT AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES VENTES

LOCAM et SIRCAM proposent des financements via un réseau de prescripteurs sur la France entière.

Dans le cadre d'un partenariat avec plus de 2000 entreprises industrielles et commerciales, LOCAM et SIRCAM accompagnent la vente de fournisseurs, en finançant leurs clients au moment de la commercialisation de matériels grâce à une large gamme de produits.

LOCAM et SIRCAM financent tout dossier de faible montant unitaire : terminaux de paiement électronique, systèmes de gestion de courrier, caisses enregistreuses, copieurs, systèmes de téléphonie ou d'alarme, outillage...mais aussi équipements hôteliers, diffuseurs de parfum, dispositifs de repérage par satellite...

Le client final peut, lui, payer en plusieurs fois en fonction de son budget et de la rentabilité attendue de son investissement.

Les encours gérés progressent de 8% et la marge financière de Locam et Sircam s'établit à 39 M €. Le résultat net atteint 13 M €, en progression de plus de 18 %.



La plateforme de traitement de Locam est certifiée ISO 9001 version 2000. Cette démarche se traduit par des objectifs qualité résolument tournés vers la réactivité.



Pont de pierre à Brives

### groupe DEFITECH

#### 1<sup>ER</sup> ROUTEUR DE RHÔNE-ALPES AUVERGNE

Spécialisés dans le routage et l'éditique, les domaines d'activité de DEFITECH concernent les prestations liées au marketing direct, au document de gestion et à la fabrication de chéquiers.

Afin de garantir les meilleures conditions de réussite pour son

développement, le groupe DEFITECH s'est implanté sur un nouveau site à Saint-Étienne, sur la zone industrielle de Molina La Chazotte. Depuis plusieurs années, les différentes entités du groupe affichent des niveaux d'investissement très importants. Pour l'année 2004,

ils se sont élevés à plus de 1,6 millions d'euros.

Dans une conjoncture économique 2004 peu favorable, les volumes édités se sont accrus de plus de 16% et ceux traités et déposés par le groupe ont progressé globalement de 13%.

## La puissance d'un groupe international au service des clients de Loire et Haute-Loire

- Un groupe bancaire d'essence mutualiste . . . . . 21
- Une grande banque universelle de proximité . . . . . 23
- Un groupe à dimension européenne, ouvert sur le monde . . . . . 23



Gérard Bruyeron  
Dirigeant d'UNIFIRST SA (Monistrol sur Loire 43)  
Importation, conception et négoce d'appareils électriques, électroniques...

"Pour mon entreprise, le financement de nos importations est un élément primordial : avec l'implantation à l'étranger du Crédit Agricole et la qualité de son service international à Saint-Étienne, nous bénéficions d'une offre complète qui accompagne nos différentes transactions avec la Chine et Hong-Kong et nous permet aussi de couvrir et limiter les risques de change liés à nos opérations".



René PICH  
Dirigeant de SNF Floerger (Andrézieux-Bouthéon 42)  
Premier producteur mondial de floculants pour le traitement de l'eau.

"Ces 15 dernières années, la Société SNF a tout à la fois été confrontée à l'internationalisation de ses activités et au transfert de son unité de production de Saint-Étienne à Andrézieux sur un site dédié et bien dimensionné. Le financement de ces opérations était nécessaire à l'avenir de notre Société. Le Crédit Agricole puis CALYON, sa banque de financement et d'investissement, nous ont accompagnés dans ce développement par des solutions de crédit adaptées à cette mondialisation qui conditionne aujourd'hui le futur d'un grand nombre d'entreprises."



## La puissance d'un groupe international au service des clients de Loire et Haute-Loire



## UN GROUPE BANCAIRE D'ESSENCE MUTUALISTE

Expression de la volonté du Crédit Agricole de s'ouvrir au marché tout en confortant son identité mutualiste, Crédit Agricole S.A. est coté en bourse depuis décembre 2001. Représentatif de tous les métiers et de toutes les composantes du Groupe, Crédit Agricole S.A. exerce trois missions principales : en tant qu'organe central, il veille à la cohésion et au bon fonctionnement du réseau, ainsi

qu'au respect des normes garantissant la liquidité et la solvabilité des Caisses régionales ; banque centrale, il garantit l'unité financière du Groupe ; enfin, il a la charge de la cohérence de son développement. (au 31/12/2004) L'organisation du Crédit Agricole fait de lui un groupe uni et décentralisé : sa cohésion financière, commerciale et juridique va de pair avec la

décentralisation des responsabilités. Les Caisses locales forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 5,7 millions de sociétaires qui élisent quelque 34 200 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales détiennent la majeure

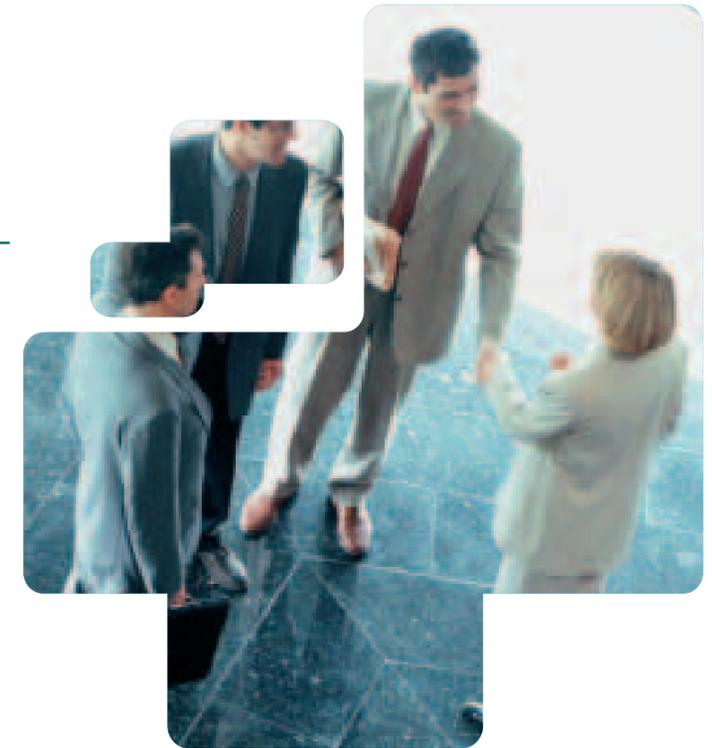
partie du capital des Caisses régionales, sociétés coopératives et banques régionales de plein exercice. Les Caisses régionales, via la SAS Rue La Boétie, contrôlent majoritairement le capital de Crédit Agricole S.A.

La Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) constitue une instance d'information, de dialogue et d'expression pour les Caisses régionales.

## UNE GRANDE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

Après le succès de son offre sur le Crédit Lyonnais en 2003 et le rapprochement des deux groupes, le Crédit Agricole a conforté ses positions dans tous ses métiers. Dans la banque de proximité en France, la qualité des positions conquises par les Caisses régionales et la forte complémentarité avec le Crédit Lyonnais, en termes d'implantation géographique comme de profil de clientèle, permettent au Crédit Agricole de renforcer sa première place. Avec près de 7 200 guichets, les Caisses régionales forment le premier réseau bancaire en France, au service de 16,1 millions de clients particuliers et professionnels. Conjuguant dynamisme commercial, relation de proximité et qualité de service, ce réseau constitue un atout compétitif majeur. Sous l'enseigne d'une marque reconnue et appréciée, le

Crédit Lyonnais s'appuie quant à lui sur un réseau de qualité qui compte quelque 1 900 agences. Au total, c'est donc plus de 9 000 points de vente que le Groupe est désormais en mesure de proposer à ses 21 millions de clients. Par ailleurs, fort des positions de premier plan qu'il occupe dans le crédit à la consommation et autres services financiers spécialisés, dans l'assurance vie et dommages, dans la gestion d'actifs et la banque privée, le Crédit Agricole propose un nouveau modèle de banque universelle de proximité, fidèle à sa vocation de service.



## UN GROUPE À DIMENSION EUROPÉENNE, OUVERT SUR LE MONDE

Le Crédit Agricole met en œuvre une stratégie de développement ciblée hors de France. Il a construit une dimension véritablement européenne en s'appuyant sur les implantations de ses principales filiales, notamment dans le crédit à la consommation, la gestion d'actifs et la gestion privée, et en nouant un réseau d'alliances et de partenariats stratégiques avec de grandes banques européennes. Dans la banque de financement et d'investissement, le Groupe est présent dans 60 pays et dans tous les grands centres

financiers mondiaux : Calyon compte parmi les premiers acteurs européens et son dispositif commercial organisé par secteur d'activité permet d'accompagner les grandes entreprises françaises et européennes, les grands groupes américains et asiatiques, ainsi que les institutions financières.

