



UN PARTENAIRE DURABLEMENT  
ENGAGÉ AUX CÔTÉS DE SES CLIENTS  
ET DES TERRITOIRES

rapport  
d'activité 2008





## Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale (de gauche à droite) : Raymond VIAL, Jacques CHARGUERAUD, Noël PERRET, Jean-Michel FOREST, Nicole BRUEL, Marcel EYMARON (Président), André PEYRET (Vice-Président), Jean SOULIER (Vice-Président), Jean-Paul RANC, Jean-Pierre SOULIER, Hubert MARCOUX, Félix MARTEL, Christian ALLEMAND.



## Le Comité de Direction

Le Groupe de Direction : Michel MONTAGNE (Directeur Commercial), Franck BERTRAND (Directeur Général Adjoint), Stéphane BROU (Directeur Ressources Humaines), Marc PEIFFER (Directeur Entreprises et Développement local), Gilles TORRILLON (Directeur Général Groupe Cofam), Pierre-Henri DERESSE (Directeur Bancaire et Logistique), Jean-Charles LEYRIS (Directeur Développement Crédit et Assurance), Pierre VALLAYER (Directeur Financier et Risques), Jean COLIN (Directeur Communication), Gérard OUVRIER-BUFFET (Directeur Général).

# Solidité, dynamisme, proximité et confiance



Dans un environnement économique chahuté, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a montré, sur l'année 2008, sa solidité, et son aptitude à faire face, par une bonne gestion commerciale, économique et financière. La Caisse Régionale a réalisé des résultats solides, qui sont de nature, si besoin, à rassurer la clientèle. Nous sommes confiants dans nos capacités à soutenir les crédits, et demeurons aujourd'hui en mesure de les développer, et d'accompagner encore davantage l'économie de nos deux départements. Prêter et favoriser l'économie c'est la mission attribuée à la banque. L'ensemble de l'économie a besoin de la banque, certes quand tout va bien, mais plus encore dans les moments difficiles. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire prend le contrepied de la défiance et du chacun pour soi en réaffirmant la confiance et l'énergie positive et solidaire pour aller de l'avant. Nous sommes là pour nos clients, et répondons présents à leurs côtés.

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire constitue une puissance régionale rassurante qui sait accompagner ses clients, comme l'attestent les 20 000 nouveaux clients qui nous ont rejoints en 2008 et qui confirment notre rôle d'intervenant majeur en matière de Banque-Assurance sur le territoire des deux départements. Nous sommes solidaires de la santé financière de nos clients, qu'ils soient particuliers ou entreprises. En tant que banque régionale, nous avons tout intérêt à œuvrer pour une solidarité régionale, encourager les ressorts de nos territoires, se serrer les coudes et partager ensemble la même envie d'en sortir.

Après les années d'investissements immobiliers au profit de notre réseau d'agences, notre préoccupation majeure réside aujourd'hui dans la satisfaction client. Pour cela nos investissements humains en termes de recrutement et de formation des collaborateurs sont ici essentiels. Premier recruteur bancaire régional, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire démontre sa volonté active de proximité.

Nous travaillons aussi à redéfinir un nouvel engagement en direction de nos clients. Un engagement qui se traduit par une présence et un accompagnement renforcés, un conseil et un suivi encore plus personnalisés et une qualité accrue dans la relation client. Des objectifs sur lesquels se mobilise l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale.

Parce que nous sommes une société coopérative, notre engagement sociétal et les réalisations mutualistes sont pour nous une évidence. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire exerce sa mission, mais va au-delà... Il aide les créateurs et repreneurs d'entreprise, accompagne les clients fragilisés avec le dispositif des Espaces Solidarité Mutualiste, se mobilise en faveur du logement social, s'engage et soutient depuis toujours les projets et initiatives qui dynamisent l'économie, le monde associatif et l'image de nos deux départements. Le Crédit Agricole est un acteur

de référence de la proximité avec, à travers son dispositif : bureaux, bureaux périodiques et points verts, la présence dans une commune sur deux en Loire et Haute-Loire.

Notre implication est forte dans tous les domaines d'activités économiques : commerçants, artisans, professionnels, agriculteurs, mais aussi auprès des PME et PMI et collectivités locales et territoriales. Notre engagement est quotidien aux côtés des acteurs du logement social, du développement durable, de l'emploi et de la formation. Notre organisation sait s'adapter, en cohérence, et en contact étroit avec le cœur des différents marchés. Notre engagement sociétal est en phase avec les nouvelles attentes citoyennes, à l'image de la mise en œuvre récente d'offres favorisant les services à la personne, ou la création d'une agence de développement territorial en vue de réunir au sein d'un même pôle des compétences diffuses, mais susceptibles d'apporter une réponse globale sur des thématiques comme les collectivités publiques, le logement social, le secteur médico-social...

Le Crédit Agricole est une banque fondamentalement différente. Une banque différente par nature, une banque régionale, coopérative et mutualiste. Une entreprise qui par son statut juridique et son modèle économique est ancrée à ce territoire, et participe à sa valorisation et à son dynamisme. Un mode de gouvernance qui puise sa légitimité du vote des 230 000 sociétaires de Loire Haute-Loire. Un outil de développement économique et solidaire, illustration d'une forme de démocratie participative. Un instrument de développement durable régional. Nos élus sont dans l'engagement et l'action. Ils sont à l'origine ou prennent part à des initiatives locales, à des actions sur le terrain qui renforcent le lien social et participent à la vitalité économique de nos deux départements. Toutes sortes de combinaisons émergent de ce mélange d'actions, de volontés et d'engagement et forment ensemble une part de l'énergie de notre territoire.

Dans une situation économique délicate, il convient d'être lucide et responsable, mais il est indispensable de demeurer combatif et optimiste. Nous sommes confiants dans notre modèle mutualiste. Une formule à part, incarnée par des Administrateurs et des Collaborateurs au service d'un mutualisme moderne. Chez nous, l'engagement mutualiste n'est pas une tactique marketing, mais une réelle démarche, une philosophie inscrite dans la génétique du Crédit Agricole, une composante légitime, historique et naturelle.

Gérard OUVRIER-BUFFET  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Marcel EYMARON  
PRÉSIDENT

# Accompagner nos clients



## Clients et territoires au cœur de notre démarche

Quels que soient les projets, les besoins, la situation personnelle (avec les bons et les mauvais moments), le Crédit Agricole Loire Haute-Loire répond présent, et accompagne l'ensemble de ses clients dans le cadre d'une relation durable. Ainsi, chaque client définit avec son conseiller le type de relation personnalisée qu'il entend entretenir. A partir des moments clés de la vie (entrée dans la vie active, accession à la propriété, mobilité, succession...) tous les clients bénéficient d'un accompagnement sur-mesure et d'une gamme adaptée de produits et de services en matière de banque et d'assurances.

## Développer des réponses pertinentes en matière de crédit

Dans un contexte économique particulier, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire par sa position de leader, entend accompagner ses clients particuliers et entreprises dans la réalisation de leurs projets, comme en témoigne la campagne publicitaire de l'automne 2008 "Venez chez nous".

A fin 2008, sur le marché des particuliers, les encours de crédit habitat ont progressé de 13,6 % et les encours de crédit à la consommation de 6,1 %.

## Prescription immobilière : une nouvelle organisation en réponse à l'évolution du marché

En développant la prescription immobilière, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire confirme ainsi son souhait de poursuivre sa démarche de 1<sup>er</sup> établissement prêteur pour l'habitat sur le territoire. Les spécialistes du financement immobilier sont désormais en mesure d'apporter des réponses adaptées aux nouvelles attentes des consommateurs en matière de financement de leurs projets immobiliers.



**22 498**  
projets habitats financés  
en 2008

**33%**  
parts de marché  
d'encours crédit

**1** entreprise  
sur 3  
est cliente du Crédit Agricole  
Loire Haute-Loire

## Mieux accueillir la clientèle patrimoniale

En place depuis quatre ans les trois agences patrimoniales ont étoffé leurs effectifs en 2008. Les conseillers privés proposent un large éventail de solutions personnalisées afin de répondre aux attentes spécifiques de la clientèle patrimoniale. Ils s'appuient sur les expertises du groupe dans les domaines de l'assurance, de l'épargne mobilière et des placements immobiliers défiscalisants, disposant ainsi d'une offre complète et sachant recourir aux meilleurs acteurs du marché.

Les missions des Conseillers Privés:

1. optimiser la situation patrimoniale et fiscale des clients en fonction de leurs objectifs et de leurs contraintes personnelles
2. adapter le conseil et l'allocation stratégique en fonction de l'horizon d'investissement du client, de son aversion aux risques et de ses attentes en termes de performance.
3. préparer la transmission du patrimoine en utilisant au mieux les différentes enveloppes juridiques et fiscales tant pour les placements financiers que pour les placements immobiliers.

## Une agence "Développement Territorial"

L'année 2008 a vu la création de l'Agence du Développement Territorial dédiée aux Collectivités Locales, Organismes de Logement Social, Secteur Médico-Social et, plus généralement, tous acteurs d'aménagement du Territoire. Cette agence propose l'ensemble des solutions Crédit Agricole dans des domaines tels que la gestion active de la dette, les partenariats public-privé...

Pour les structures dont le statut le permet, l'Agence du Développement Territorial propose l'intégralité des prestations bancaires, à savoir le traitement des flux et les diverses solutions de placement.

## L'Agence Crédit Agricole En Ligne

Cette agence, installée à Saint-Etienne, permet de réaliser à distance (téléphone, mail, fax, courrier) l'ensemble des opérations bancaires courantes, placements et crédits. Elle se positionne en complémentarité du réseau de proximité et au service de l'ensemble de la clientèle du Crédit Agricole Loire Haute-Loire afin d'offrir des solutions complémentaires dans le choix du mode de relation bancaire.

Si l'accueil et la qualité de service client demeurent les deux points forts de cette agence, l'expertise développée et l'expérience acquise renforcent le contact privilégié entretenu avec les clients, comme le démontre leur grande fidélité.

## Un réseau spécialisé pour les Professionnels

Sur le marché des "Professionnels", l'objectif visé par le Crédit Agricole est d'être présent aux côtés de l'ensemble des clients lors de chaque étape de la vie professionnelle. La Caisse Régionale apporte un service de proximité et des offres adaptés au travers d'un réseau de spécialistes dédiés : conseillers professionnels, conseillers agri, conseillers mixte, directeurs de clientèle professionnelle, conseillers assurances et des experts en appui complémentaire (financement, transmission, monétique...).

Citons en 2008 la mise en place du N° Azur Pro, réservé exclusivement aux professionnels, et qui permet d'obtenir un financement sous 48h.

**N°Azur 0810 614 614**  
PRIX APPEL LOCAL

## Des équipes réactives au service des entreprises locales

Le Crédit Agricole est la banque d'une entreprise sur trois en Loire et Haute-Loire. Pour apporter à chaque entreprise un accompagnement adapté, personnalisé et réactif, la Caisse Régionale propose : trois Agences Entreprises, un back-office dédié aux financements entreprises et aux opérations internationales, des spécialistes du crédit-bail, de l'affacturage, des offres d'épargne salariale et de d'épargne retraite, des opérations de haut de bilan...



# Être utile sur tous les marchés

## Square Habitat : les agences immobilières du Crédit Agricole

En quatre ans, Square Habitat est devenu un acteur de référence sur le marché des services immobiliers. En Loire et Haute-Loire, Square Habitat compte aujourd'hui 19 agences.

Square Habitat offre aux acquéreurs de leur résidence principale ou secondaire et aux investisseurs (neuf ou défiscalisation) la possibilité de trouver un bien immobilier, le financement et les assurances. S'ils le souhaitent, les acquéreurs ont la possibilité de détenir toutes les clés de leur projet immobilier sans autre intermédiaire que le Groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Les agences Square Habitat proposent également aux propriétaires bailleurs la mise en gestion de leurs biens : recherche de locataires, état des lieux, établissement de baux, révision de loyers, délivrance de quittances, encaissements et reversement de fonds, gestion des travaux, gestion des contentieux...



Membre du réseau

**SQUARE HABITAT**  
CRÉDIT AGRICOLE

**Square Habitat Loire Haute-Loire :**

- **0810 42 43 42**
- **www.immonial.fr**
- ou **www.squarehabitat.fr**

## Des réponses aux besoins des associations

Pour répondre aux besoins complexes des associations les plus importantes, le Crédit-Agricole Loire Haute-Loire propose une approche professionnelle en termes de gestion au quotidien, gestion de trésorerie et financements. Une large gamme de produits et services, complétée par le développement de l'assurance pour les associations (qui propose responsabilité civile, protections de biens mobiliers, immobiliers et des personnes).

Grâce aux conseillers de proximité présents dans les agences, et à l'équipe d'experts installée à Saint-Etienne, le Crédit Agricole est en mesure de garantir une relation suivie et une compétence adaptée à tous les besoins des associations.



6 900

associations clientes au Crédit Agricole Loire Haute-Loire

350

prêts à la création d'entreprise

L'épargne salariale de  
15 000

salariés de Loire et Haute-Loire

## Financement des Professionnels : une unité par département

Pour améliorer la satisfaction client, en 2008, les services Financements des Professionnels et de l'Agriculture ont été regroupés et départementalisés. Pour chaque département, ces nouvelles entités ont pour objectif :

- d'apporter plus de réactivité auprès du réseau d'agences en termes de décisions sur les dossiers de Crédits.
- d'accompagner les conseillers de clientèle professionnelle dans l'expertise des dossiers de financement.
- de consolider les relations professionnelles et de partenariat avec les Chambres Consulaires (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de Métiers et de l'Artisanat, Chambres d'Agriculture...).

## Une année record pour AGILOR

Sur le marché de l'agriculture, avec le déploiement du service Agilor.net, l'offre et l'accord de financement des matériels agricoles sont désormais réalisés directement sur le "net", chez le concessionnaire. Avec ce dispositif, en 2008, plus de 3000 dossiers ont été acceptés. Une année record.

## Innovation : le prêt à Piloter Agri

Pour aider les agriculteurs à passer certains caps : aléas climatiques, fluctuation des prix et des marchés, problèmes sanitaires, le Crédit Agricole a mis en place le Prêt à Piloter Agri (PAP). Une offre qui permet de moduler les échéances de prêts à la hausse comme la baisse et laisse également la possibilité de faire une pause d'une année sur le remboursement des prêts professionnels.

## Leader du Financement création-reprise

En étroite collaboration avec OSEO, la création d'entreprise est au cœur des préoccupations du Crédit Agricole. Avec 54% de parts de marché et plus de 350 projets "Professionnels" financés par des prêts à la création d'entreprise en Loire et Haute-Loire, la Caisse Régionale confirme sa position de leader. A noter : pour accompagner les projets de reprise, le "prêt repreneur" est désormais proposé, un prêt sans caution ni garantie personnelle.

## Une banque d'affaires qui accompagne le développement

Afin d'être présent aux moments clés de la vie d'une entreprise, pour accompagner les dirigeants dans le développement de leur entreprise ou sa transmission, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'appuie sur une structure dédiée à l'ingénierie de haut de bilan, ainsi que sur un Fonds Commun de Placement à Risque (FCPR). Ce dispositif permet aux entreprises de préparer la recherche de cibles d'acquisitions ou de repreneurs, tout comme la réalisation d'opérations de financement (LBO, OBO, dette senior, fonds propres...).

## Des solutions aux besoins des entreprises

1<sup>ère</sup> banque des entreprises sur les départements de Loire et Haute-Loire, la Caisse Régionale a développé des offres et services en matière de :

- Crédit-bail et location financière, pour financer matériel, immobilier, flotte de véhicules, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire se positionnant dans le top 10 des Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole.
- Affacturage, pour financer et sécuriser le poste client. Les encours étant gérés par CA Factoring Eurofactor.
- Epargne salariale, pour gérer et rémunérer la participation et l'intéressement, plus de 15 000 salariés de Loire Haute-Loire bénéficient des formules de placement collectif du Crédit Agricole. Avec une structure dédiée localement, la Caisse Régionale propose une offre simplifiée pour les structures de moins de dix salariés, ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour l'élaboration d'accords dans les entreprises plus significatives.
- A l'international, pour accompagner les entreprises à l'import comme à l'export, les flux confiés connaissent une très forte progression. Les opérations spécialisées (crédits documentaires, couvertures de change...) restent très bien orientées.



# Assurer : l'autre métier du Crédit Agricole

## Soyez sûr de votre assurance avec le Crédit Agricole

Premier bancassureur français, acteur majeur de la prévoyance, le Crédit Agricole s'affirme comme l'assureur de toute la famille. Un accompagnement responsable et réactif dans les mauvais moments, comme ce fut le cas lors des intempéries sur nos deux départements à l'automne dernier.

Innovation aussi, avec notamment l'intégration du développement durable dans le domaine de l'Assurance Automobile et de l'Assurance Habitation. Un exemple : pour les clients qui engagent des investissements en vue de limiter leur consommation d'énergies fossiles avec le recours à des énergies renouvelables : l'assurance des panneaux photovoltaïques est intégrée gratuitement dans la prime de leur assurance habitation.





## Une nouveauté pour les services à la personne

Une innovation aura marqué l'année 2008, il s'agit de Mission SERVICES qui offre une amélioration de la vie de tous les jours, tout en bénéficiant d'avantages fiscaux. Cette nouvelle prestation en accès libre avec l'Assurance Habitation permet à nos clients de trouver la prestation adaptée (confort de la maison, garde d'enfants, soutien scolaire, assistance à la personne). Mission SERVICES prend ensuite tout en charge : intervention du prestataire, gestion du règlement de la prestation, établissement de l'attestation fiscale.

## L'assurance des professionnels : une activité en plein développement

Les conseillers Assur-Pro, présents quotidiennement sur le terrain, répondent aux besoins spécifiques des artisans, commerçants et professions libérales avec une offre complète. Des contrats de haute qualité (tant en garanties qu'en gestion des sinistres) qui couvrent chaque événement de la vie et protègent les personnes, les biens privés et professionnels.

## L'assurance des agriculteurs : une réussite croissante

Le succès de l'assurance des agriculteurs confirme la pertinence des axes stratégiques du groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire en tant que banquier-assureur. Avec près de 30 % de parts de marché conquises en 6 ans, la Caisse Régionale a su s'imposer comme le deuxième assureur du monde agricole.

## Une offre assurance pour les Collectivités publiques

Le lancement des assurances pour les collectivités publiques a été effectué en 2008. Un expert assurance par département propose une offre Assurance petites collectivités, développée en partenariat avec la SMACL Assurances et Pacifica, qui répond à l'ensemble des besoins d'assurances des petites collectivités.

Une offre assurance complète et modulable pour une protection maximale en couvrant les dommages causés ou subis par la collectivité, la protection personnelle des élus et fonctionnaires ainsi que la protection sociale des agents (risques statutaires).



# Mobilisation lors des inondations

Conscients de l'ampleur des dégâts occasionnés dans notre région par les inondations de novembre 2008, la Caisse Régionale de Crédit Agricole et Pacifica, la Compagnie d'assurances dommages du Groupe se sont mobilisées et ont déployé un dispositif adapté pour renforcer l'accueil et l'indemnisation des assurés.

Réactif, et au plus près des préoccupations de ses clients touchés par les inondations, le Crédit Agricole réaffirme la pertinence de son modèle de Bancassurance.

## Mise en place de solutions d'urgence

Première Banque assurances de notre région, et Banque de la relation durable, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a répondu présent aux côtés de chacun de ses clients, particuliers, professionnels et entreprises victimes des intempéries. Des solutions d'urgence ont été déployées pour pallier les difficultés immédiates tant pour les particuliers que pour les professionnels (habitations, automobiles, biens professionnels...).



### Des solutions pour les besoins de financement

- Une offre Coup de Main a permis un déblocage de 3000 € au taux de 0 % sur une durée de 18 mois (avance des indemnisations futures), avec un différé de remboursement de 6 mois, sans garantie, ni de frais de dossier, ni assurance.
- Pour les Commerçants, Artisans, et les Professions Libérales : une avance sur indemnisation à 0% pour retrouver au plus vite l'outil de production en attente des remboursements d'assurances sur 50 % du coût de reconstruction.

### Des services d'accompagnement

- Une indemnisation des assurés sous 48 heures après accord, franchise éventuelle déduite
- Une prise en charge des frais d'hôtel en cas de logement inhabitable
- Une mobilisation du réseau de professionnels disponibles dans les 24 heures et en 3 heures en cas d'urgence
- Plusieurs communications publiées très rapidement dans la presse locale, afin d'informer sur le N°Azur à contacter pour la démarche de déclaration de sinistre.
- Enfin le 8 décembre, le Crédit Agricole a participé à une animation en offrant des boissons chaudes à la population de Rive de Gier. Un moment de réconfort pour une ville si durement touchée par les intempéries.



# Une nouvelle solidarité...



## Les Espaces Solidarité Mutualiste : venir en aide aux accidentés de la vie

S'il est besoin de réaffirmer la différence du Crédit Agricole par rapport aux autres réseaux bancaires, nous ne retiendrons qu'une initiative : les Espaces Solidarité Mutualiste. Créé de toute pièce voici trois ans, ce dispositif œuvre pour aider de façon concrète les personnes fragilisées.

La Caisse Régionale fonde en 2006 une association loi 1901 baptisée Espace Solidarité Mutualiste (ESM) afin de créer un véritable réseau dédié à l'accueil, l'étude, et la recherche de solutions pour des personnes victimes d'un accident de la vie (décès d'un proche, divorce, maladie, perte d'emploi, litige avec un tiers...) et manifestant la volonté de reconstruire leur avenir.

Trois bureaux "Passerelle", distincts des agences Crédit Agricole, sont ouverts à Saint Etienne, Roanne et le Puy-en-Velay. Ce dispositif est complété par l'existence d'un réseau d'accompagnants bénévoles (40 personnes recrutées parmi les retraités du Crédit Agricole et les administrateurs). Ces derniers ont pour mission d'assurer le suivi des mesures convenues et de poursuivre l'aide des personnes accompagnées. Enfin, un médiateur intervient dans les dossiers difficiles pour négocier des solutions auprès des tiers.

Encouragé par les réussites enregistrées, et aujourd'hui reconnu des autres acteurs agissant dans le domaine social, le dispositif ESM est capable d'accueillir plus de 600 cas nouveaux par an.

1500  
situations de personnes fragilisées examinées

400  
crédits solidaires réalisés

740  
aides d'urgence



# Mettre des compétences au Service du Territoire

## Des partenariats avec le monde de l'éducation et de la formation

Un territoire doit disposer de femmes et d'hommes capables de relever les défis, d'entreprendre, de développer, de produire, de commercialiser, d'accompagner, de former et ce dans tous les corps de métiers et dans toutes les activités.

Le système éducatif et universitaire a un rôle fondamental à jouer, mais le rôle d'une grande entreprise régionale est aussi de participer à cet enjeu majeur. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire fait intervenir régulièrement ses collaborateurs dans les lycées, les universités et les grandes écoles pour former, expliquer la finance qu'il s'agisse de la gestion des comptes d'un ménage, d'une entreprise, d'une collectivité ou d'un état. Il accueille de nombreux stagiaires, soit en découverte de l'entreprise, ou dans le cadre de stages liés aux parcours de formation. Plus de 280 jeunes ont ainsi découvert le Crédit Agricole Loire Haute-Loire en 2008.

Gérard Ouvrier-Bufferet reçoit le prix Trophée de l'insertion Handicap 42 remis par le MEDEF Loire.



Faire connaître les métiers de la banque, leur diversité et leur richesse, est l'occasion de participer à de nombreux salons, journées portes ouvertes ou forums.

Le Crédit Agricole croit aux vertus de l'apprentissage, technique de formation qui permet d'alterner des périodes de cours théoriques en université ou en grande école et des périodes d'application pratique au sein de l'entreprise. Par la prise en charge des frais de scolarité et la rémunération des étudiants en alternance, la Caisse Régionale aide les jeunes issus de notre région à découvrir un métier et à acquérir des compétences.

Plus de 40 apprentis en alternance ont ainsi pu travailler au sein de l'entreprise. Le Crédit Agricole remercie ses partenaires dans cette action : l'ESC Saint Etienne, l'ESC Clermont, l'Université de Saint-Etienne, les IUT de Saint-Etienne et de Roanne.

Enfin par la participation de ses cadres et dirigeants aux conseils de direction, comités pédagogiques, entretiens de sélection, jurys et autres cours de formation, le Crédit Agricole manifeste son intérêt et son engagement dans la formation des cadres et dirigeants de demain.

## Des recrutements locaux et des possibilités de carrière au sein du territoire

Pouvoir avoir un emploi dans la région, pouvoir y progresser jusqu'aux fonctions de direction sans avoir forcément la nécessité de la quitter est une chance pour ses habitants.

En 2008, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a embauché 125 collaborateurs dont plus de 95 % sont originaires de notre région. Par ailleurs, 186 collaborateurs ont connu une promotion en 2008 au sein de l'entreprise.

Ces recrutements locaux n'oublient pas ceux dont les difficultés sont parfois plus importantes. Ainsi 11 collaborateurs handicapés ont été embauchés et 18 autres font ou ont fait l'objet d'un parcours de formation adapté. La Caisse Régionale a ainsi créé un Diplôme Universitaire BAC+1 préparant au métier d'attaché de clientèle en liaison avec l'IUT de Saint Etienne.

## Des collaborateurs formés au service des clients du territoire

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire souhaite accompagner tous ses clients dans leurs projets personnels ou professionnels. La pertinence des conseils par la compétence des collaborateurs est un axe majeur de sa stratégie.

L'acquisition de compétences pour permettre à la Caisse Régionale de garder son avance est fondamentale et concerne tous les domaines de l'entreprise. Elle investit ainsi chaque année près de 4 millions d'euros pour son budget formation. En 2008, 1218 collaborateurs ont bénéficié d'au moins une formation, ce qui a représenté au total près de 6000 jours de formation.



# Partenaire du monde économique

## Partenaire des acteurs économiques locaux

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire prend part et assure l'information des entreprises via des réunions en partenariat avec les CCI, des clubs d'entreprises tels Club Gier, Ubifrance, Cleo sur des thèmes variés (capital-développement, programme "graine d'exportateur"). La Caisse Régionale est également partenaire des Chambres de commerce et d'industrie, des Chambres de Métiers et de l'artisanat, de syndicats professionnels, d'associations de commerçants ou de professionnels, d'étudiants...

## Doter les fonds d'aide à la création d'entreprise

Pour aider les personnes "non-finançables" par le système bancaire traditionnel à s'installer à leur compte, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire intervient activement aux côtés du réseau des associations spécialisées dans l'aide à la création d'entreprises pour les personnes disposant de moyens financiers limités.

Avec cette démarche, la Caisse Régionale entend développer le crédit et favoriser la création d'entreprises et donc la création d'emploi. L'ensemble de ces associations a permis la création de plus de 400 emplois au cours de l'année 2008 sur les départements de Loire et Haute-Loire.

Citons en 2008 les partenariats et subventions pour plus de 40 000 euros avec les associations :

- L'ADIE Rhône-Alpes (Association pour le Droit à l'Initiative Economique)
- L'ADIE Auvergne
- Plateformes d'initiative locale : Loire initiative et IC 43
- Les associations de mini-entreprises

## Elèves et entrepreneurs de mini-entreprises

Un nouveau partenariat a été signé avec les associations des minis entrepreneurs de Loire et Haute-Loire présidées par René Mounier (Loire) et Cécile Gallien (Haute-Loire).

En 2008, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a organisé la soirée de remise des récompenses du concours annuel des mini-entreprises. Cette compétition met aux prises des groupes d'élèves qui, en se calquant sur le monde professionnel, créent une entreprise, mettent en place une société anonyme, créent et commercialisent un produit, nomment des directeurs, vendent des actions, établissent un compte de résultat...

Ces mini-entreprises établissent des passerelles entre le monde scolaire et le monde de l'entreprise, et contribue à développer l'esprit d'entreprendre auprès des jeunes.



# Une entreprise engagée en faveur du développement durable

Depuis sa création, le Crédit Agricole accompagne les grandes mutations de l'économie et de la société française, inscrivant ses développements dans une perspective de long terme et dans le respect du principe de proximité. Les principes du développement durable s'inscrivent désormais dans les stratégies et politiques définies par les entités d'un Groupe décentralisé et en mouvement.

En 2007-2008, sur la voie environnementale, la Caisse Régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage sur deux fronts : les économies d'énergie, le respect de l'environnement.

## 2<sup>ème</sup> d'un concours européen d'économie d'énergie

Après la rénovation de son réseau commercial et de ses sites administratifs, dont le volet maîtrise de l'énergie était une composante importante, la Caisse Régionale s'engage fin 2007 dans le trophée "Energy Trophy". Un concours placé sous l'égide de la Commission Européenne, avec pas moins de 450 compétiteurs inscrits dans 18 pays. L'objectif étant de réaliser des économies d'énergie uniquement grâce au changement des comportements quotidiens.

Lancé en septembre 2007, le concours se termine en septembre 2008. Courant décembre 2008 : le jury européen publie les résultats. Dans la catégorie "Low Energy Consumption Level" le site administratif de Vals près le Puy se place sur la deuxième marche du podium européen avec plus de 27 % d'économie d'énergie électrique (soit l'équivalent de 173 tonnes de CO<sub>2</sub>). Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est devancé par une imprimerie bulgare Silistra mais précède le réputé photographe allemand Olympus.

Cette 2<sup>ème</sup> place est avant tout la victoire des salariés de la Caisse Régionale unis autour des valeurs : respect du territoire, développement durable, solidarité dans l'effort.



Respect de

## l'environnement

En matière de protection de l'environnement, une piste d'action s'est imposée pour le Crédit Agricole Loire Haute-Loire : le secteur tertiaire en général, et la banque en particulier, sont grands consommateurs de papier. Des actions ont donc été mises en œuvre pour consommer moins, mais surtout consommer mieux, avec notamment :

- l'utilisation exclusive de papier 100 % recyclé
- la numérisation des notes et documents internes
- l'optimisation des impressions (impression recto/verso)
- la circulation des documents plutôt que de photocopies



## Aider les clients dans leur projet énergie renouvelable

L'année 2008, aura été marquée par le Grenelle de l'environnement et le développement des énergies renouvelables. Sur le marché des Professionnels et de l'Agriculture, avec des projets, allant du photovoltaïque à la méthanisation, ce sont 35 projets qui sont en cours sur nos deux départements. Pour mieux accompagner ces clients, la Caisse Régionale a mis en place une organisation spécifique pour gérer ces dossiers : pôle d'expertise dédié et création d'un partenariat avec la filiale Unifergie.

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, acteur engagé et solidaire de son territoire, entend bien montrer son attachement aux valeurs mutualistes de responsabilité.



# Un soutien mutualiste

Expression d'un mutualisme responsable, moderne et engagé, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire apporte son soutien à de très nombreuses structures qui œuvrent sur nos territoires, quelques exemples...

## des actions évenementielles économiques

Un budget de 100 000 € a été consacré en 2008 à l'organisation d'événements économiques destinés à mettre en valeur notre territoire et ses forces vives : entreprises, artisans, commerçants...

Parmi ces opérations citons : les Trophées de la réussite coorganisés avec la Tribune Le Progrès, les Trophées de la CCI Le Puy Yssingaux, les Trophées de l'entreprise en Loire...

Trophée de la CCI  
Le Puy - Yssingaux,  
Prix international remis  
à l'entreprise INTEREP



Trophée Entreprises Loire, catégorie International remis à la société MICEL

## des manifestations culturelles

Sur 2008, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a consacré 150 000 € au soutien d'une quarantaine de Festivals, Manifestations culturelles et éducatives.

Dans le registre des Festivals, la Caisse Régionale accompagne sur le département de la Loire : le Festival Paroles et Musiques, le Festival Rhino Jazz, le Printemps Musical en Pays roannais, le Festival des Poly'sons à Montbrison, le Festival Oreilles en Pointe, les Rencontres musicales en Loire, le Festival des 7 Collines à Saint-Etienne... Et pour la Haute-Loire : le Festival de Cuivres du Monastier, le Festival Country de Craponne,

le Festival Folklorique du Puy, Les Musicales du Puy, le Festival du Rire d'Yssingaux...

En direction des collégiens et avec les Inspections académiques de nos deux départements, la Caisse Régionale co-organise : les opérations Orthofolies 42 dans la Loire et le Défi des mots en Haute-Loire.

Le Crédit Agricole apporte également son aide au programme national "Envie d'agir" qui soutient les jeunes porteurs de projets.

## des associations sportives

Un budget de 250 000 € a été attribué en 2008 à des clubs sportifs amateurs dans la Loire et la Haute-Loire. Plus d'une centaine de clubs a bénéficié d'une aide pour l'achat de matériel, équipements, ou l'organisation d'événement.

Parmi eux, pour le football, citons : les Districts de Football de Loire et de Haute-Loire, ainsi que les clubs de l'Olympique de Saint-Etienne, ASF Andrézieux, Loire Nord Foot, CO Saint-Chamond, FCO Firminy, l'USF Feurs, le RC Féminin à Saint-Etienne, L'USF le Puy...

La Caisse Régionale intervient aussi en faveur d'autres disciplines, comme le basket : avec les Enfants du Forez de Feurs ou L'ASM Le Puy ; le cyclisme avec les Clubs de l'ECSEL à Saint-Etienne, celui du CR4C à Roanne, et l'épreuve la Pierre Chany en Haute-Loire

Et enfin, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire accompagne les Comités Départementaux : Comités Olympiques, les Comités de randonnée pédestre, le comité départemental de course hors stade, Jogging 43, le sport adapté en Haute-Loire...



Chorale  
de Roanne,  
19 ans

19 ans, que le Crédit Agricole soutient  
la Chorale de Roanne.  
Bravo pour cette formidable aventure.



# Encourager les acteurs locaux

Avec l'opération C.A. d'Or, les Administrateurs de Caisse locale de Crédit Agricole détectent les talents, les créateurs, les entrepreneurs ou les projets associatifs dignes de reconnaissance. Le jury établit le palmarès et les lauréats sont ensuite mis à l'honneur lors des cérémonies de remise des prix, devant un parterre composé d'élus locaux, de représentants des organismes professionnels, du Crédit Agricole, et des médias. En 2008, 19 000 euros de prix ont été distribués aux 21 lauréats de la 13<sup>e</sup> édition des C.A. d'Or. Au cœur du cru 2008, rencontre avec trois lauréats.

## 1<sup>er</sup> Prix

### Catégorie Artisanat/Commerce Haute-Loire

#### "A la Buissonnière" Claudine Cormerais (Léotoing)

*Activité : Maison d'hôtes  
Caisse Locale de Lempdes Sainte-Florine*

Superbe demeure de charme du 18<sup>ème</sup> siècle, "A la Buissonnière" est une maison d'hôtes nichée au cœur d'un paysage typique de Haute-Loire à Léotoing, village médiéval. Cet hébergement 3 épis Gîtes de France, pratique une politique innovante d'éco-tourisme, dans un habitat écologique. Créée en 2003, la structure a très vite su réaliser les investissements nécessaires au développement de l'activité : office pour la table d'hôtes, piscine, chauffage solaire...



## 1<sup>er</sup> Prix

### Catégorie Agriculture Loire

#### G.A.E.C des Varennes (Bellegarde en Forez)

*Activité : Agriculteurs  
Caisse Locale de Saint-Galmier*

Créé en 2005, le GAEC des Varennes a débuté par la construction d'une stabulation. L'exploitation se situant en zone vulnérable à la pollution par les nitrates, les associés se devaient de trouver impérativement un système de gestion des effluents irréprochable. Ils ont donc fait le choix de mettre en place un système d'hydro curage qui leur permet d'obtenir au final un compost compatible avec les contraintes de la zone.

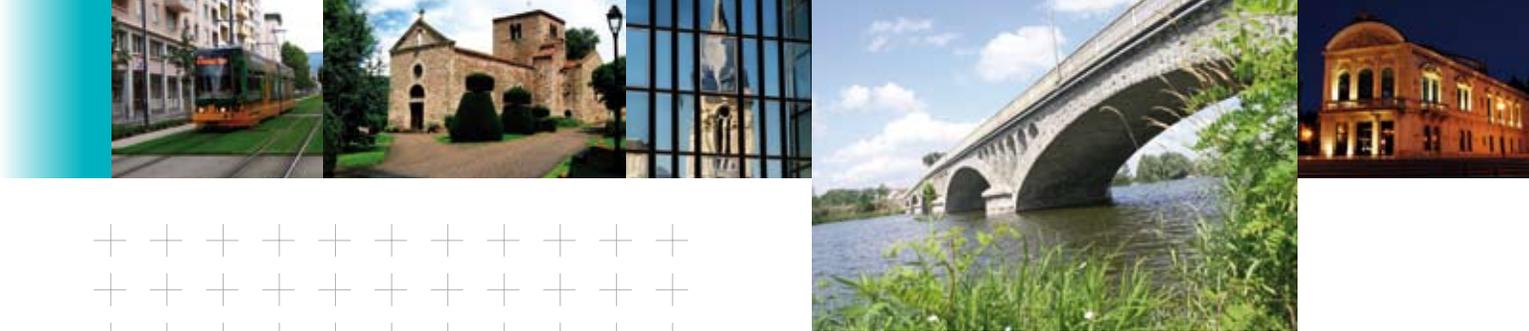
## 1<sup>er</sup> Prix

### Catégorie Associations Loire

#### Sauvegarde de la Chartreuse (Sainte-Croix-en-Jarez)

*Activité : Associations, organismes culturels et socio éducatifs  
Caisse Locale de Rive de Gier*

Cette association, qui compte 100 membres, est à l'origine de la sauvegarde d'un riche patrimoine. Le bourg de Sainte-Croix-en-Jarez a la particularité d'être une ancienne Chartreuse, devenue village. Situé sur les premiers contreforts du Massif du Pilat, au cœur d'un vallon verdoyant, le village de Sainte-Croix-en-Jarez est presque entièrement enclos dans les bâtiments, édifiés à partir du XIII<sup>ème</sup> siècle et remarquablement conservés.



# Le mutualisme en action

La motivation première des caisses locales est la promotion des intérêts du territoire et son développement. Les actions de développement local constituent une expression concrète d'un mutualisme en action, participatif, rénové et dynamique. Elles sont initiées par les élus Crédit Agricole, et apportent une bonne illustration de l'action des Caisses locales. Parmi la cinquantaine d'actions menées en 2008 en Loire et Haute-Loire, voici deux initiatives d'envergure.

## "C.A. toi et pour toi"

Sur l'initiative des Caisses Locales du sud du département de la Haute-Loire, tous les présidents des Caisses Locales de Haute-Loire ont participé en octobre 2008 à une présentation du Téléthon assurée par Jean Guy Andreoletti, coordinateur du Téléthon en Haute-Loire. A l'issue de cette réunion, une action de développement locale dédiée au Téléthon est née. Une vingtaine de présidents ont investi leur caisse locale, et après avoir décidé du montage de l'action "C.A. toi et pour toi", ils prenaient les choses en main et se donnaient du 15 novembre au 15 décembre 2008 pour réaliser cette action. Au final, près de 300 administrateurs ont œuvré auprès de leur famille, de leurs amis et de leurs relations en offrant un gadget (un porte téléphone portable) en contrepartie d'un don au profit du Téléthon. Avec cette action, 6 300 euros ont été récoltés pour l'AFM TELETHON. Une belle réussite et une nouvelle preuve de l'engagement des administrateurs pour la solidarité et la proximité.

## "Fête du Lait et des produits fermiers"

En septembre dernier, à l'occasion de la manifestation la "Fête du Lait et des produits fermiers" plus de 50 administrateurs, les caisses locales du roannais ont organisé un jeu concours réservé aux jeunes publics. Lors de la manifestation, dès l'entrée sur le site, les jeunes visiteurs se voyaient sollicités par les administrateurs, lesquels leur remettaient un bulletin de jeu-questionnaire et un stylo. Ils les invitaient ensuite à effectuer une visite interactive des différents stands du site afin de collecter les réponses du jeu concours. Une animation à la fois ludique et pédagogique. Au final, sur les deux jours, près de 3000 lots et gadgets ont été distribués à autant de jeunes visiteurs.

Cette action s'inscrit dans la politique mutualiste que la Caisse régionale s'emploie à développer sur son territoire. Une initiative qui a permis de créer une animation pour le jeune public, tout en valorisant les savoir-faire locaux. Une action de développement local qui a trouvé sa source dans l'énergie et l'initiative des administrateurs impliqués, et qui a contribué au succès de cette Fête du Lait et des produits fermiers.



# Diversifier les activités du Crédit Agricole Loire Haute-Loire





## Locam : trouver des solutions de financement des ventes

LOCAM et SIRCAM, filiales du Crédit Agricole Loire Haute-Loire, proposent d'accompagner la croissance des entreprises à travers des solutions innovantes de financement de leurs ventes.

Dans le cadre d'un partenariat avec plus de 2000 entreprises industrielles et commerciales, LOCAM apporte des solutions de financement aux clients finaux de ces entreprises. LOCAM et SIRCAM couvrent tous les besoins d'équipement des entreprises, des professionnels et des collectivités locales.

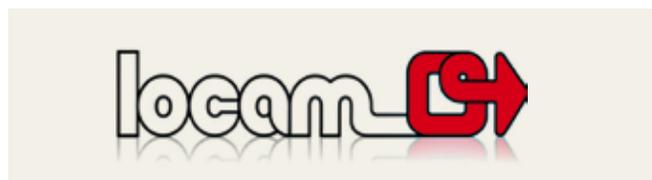
L'exercice 2008 a été marqué par la mise en marché de nouvelles offres produits et services : carte privative ouvrant sur des solutions de financement, facilités de paiement adossées à une offre monétique, dispositifs de préqualification, outils de simulation en ligne...

## Accélérer la croissance des entreprises

Grâce à une approche personnalisée, LOCAM est devenue un accélérateur de croissance au service de ses partenaires (PME/PMI et Grands Comptes). Les solutions développées offrent une véritable alternative aux approches commerciales et financières traditionnelles. A ce titre, elles constituent autant de leviers qui permettent à ses partenaires de se développer et de se différencier.

Fort d'un réseau de 17 implantations commerciales en France, les 180 collaborateurs de LOCAM s'engagent\* à offrir à ses partenaires : proximité, disponibilité et réactivité.

En 2008, les encours gérés progressent de 15 % et la marge financière de LOCAM et SIRCAM s'établit à 56,6 millions d'euros (soit une progression de 12,6 %, hors éléments exceptionnels).



\* LOCAM est certifié ISO 9001 version 2000 pour la gestion centralisée des études, traitement et décaissement des dossiers de financement apportés par des prescripteurs agréés, ainsi que pour ses processus de recouvrement de créances.

## Accompagner les entreprises en création et innovantes

LOCAM et SIRCAM nouent, chaque année, plus de 1000 nouveaux partenariats dont 30% avec des entreprises de moins de 3 ans. LOCAM a développé une offre dédiée aux entreprises en création ou innovantes. Cette offre s'attache à répondre aux préoccupations des dirigeants de ces entreprises à travers un accompagnement adapté à leur contexte de croissance.

L'évolution de l'offre a permis à LOCAM d'intervenir plus significativement dans le domaine du financement de "l'immatériel" (solutions de sécurité informatique, site internet, logiciels, géolocalisation...) et d'accroître la diversification des secteurs d'intervention.



# Des résultats qui résistent dans un contexte défavorable

## La Caisse Régionale Loire Haute-Loire contribue activement au financement de l'économie régionale

Avec des encours de crédits à 5,7 milliards d'euros, la croissance des crédits est restée soutenue (+11,6 %) particulièrement celle concernant les crédits à l'habitat (+13,6 %) mais aussi les crédits à l'équipement en direction des professionnels et entreprises (+ 9,3 %) de même que les crédits à la consommation (6,1 %) et ce malgré le ralentissement de la demande.

## Un Produit Net Bancaire impacté par le contexte financier défavorable

Le produit net bancaire du Crédit Agricole Loire Haute-Loire a connu une baisse de 6.4 %.

L'activité clientèle est marquée par la contraction des marges crédit, cumul d'une concurrence exacerbée et d'un renchérissement de la liquidité. En parallèle le produit issu des offres en matière de services et assurances ont conforté leur contribution par une hausse de 6.5 % sur un an.

La baisse des marchés financiers a généré une diminution de la marge portefeuille de la Caisse régionale (-28,1 %).

## Malgré une crise financière mondiale, la Caisse Régionale résiste en stabilisant ses charges et en limitant ses risques

Les charges de fonctionnement totales sont stables entre 2007 et 2008 et reflètent les efforts engagés par l'entreprise.

La Caisse Régionale poursuit sa politique prudente dans la gestion du risque crédit. Les créances douteuses et litigieuses représentent 2,30 % des encours de crédit en décembre 2008 et le taux de couverture s'établit à près de 78 %.





7,6 %

**R.O.E. (rentabilité des capitaux propres)**

0,93 %

**R.O.A. (rentabilité économique)**

## La solidité de la Caisse Régionale permet de limiter la baisse du résultat net social

Le résultat net social de la Caisse régionale s'inscrit à 63,1 millions d'euros en baisse de 7,7 %. La part du PNB portefeuille dans le Produit Net Bancaire a diminué en passant de 20 % à fin 2007 à 15 % à fin 2008.

## Malgré des marchés financiers perturbés, le certificat coopératif d'investissement présente un bon rendement

Dans un contexte de turbulences financières le cours du certificat coopératif d'investissement, comme beaucoup d'autres valeurs des marchés financiers, est en baisse.

Le Conseil d'Administration proposera à l'Assemblée Générale du 31 mars 2009, de maintenir le dividende au niveau de l'an dernier soit 2,57 euros par certificat coopératif d'investissement.

## Un résultat sur base consolidée en relation avec l'évolution du résultat sur base sociale

Au niveau du groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire, le résultat net (part du groupe) est de 71.9 millions d'euros en baisse de 10 %. La contribution de la principale structure consolidée, COFAM est de 26.6 %. La solvabilité de la Caisse régionale reste sécurisante avec un Ratio de Solvabilité Européen de 11,84 %.

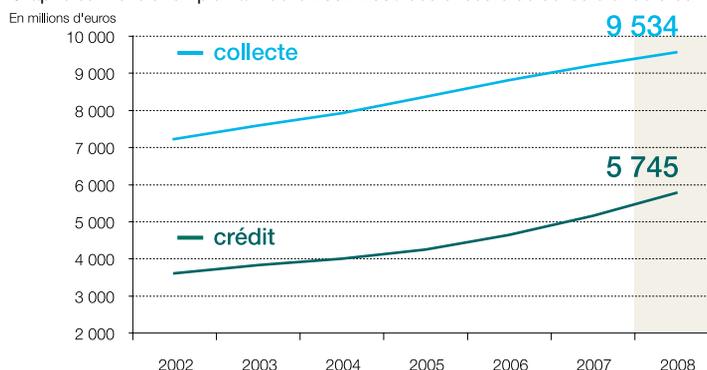
## 2009 : engagement de la Caisse Régionale sur son territoire et accompagnement des clients dans un contexte difficile

En tant que 1<sup>er</sup> partenaire financier, le Crédit Agricole va poursuivre activement le financement de l'économie régionale.

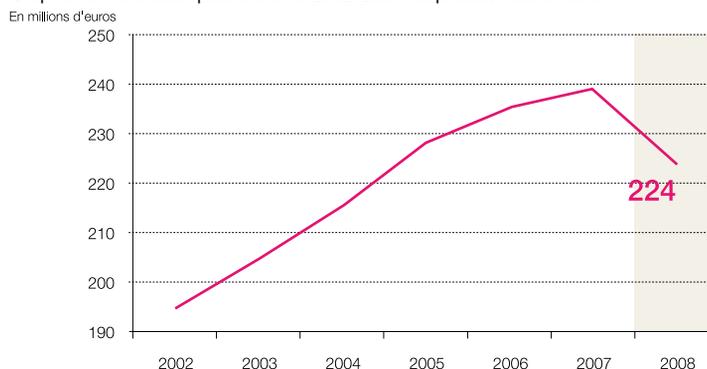
Fort de sa présence dans une commune sur deux, d'un réseau totalement modernisé et d'équipes profondément renouvelées, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire se veut résolument combatif et optimiste, engagé et confiant dans son modèle de banque mutualiste.

Dans son projet 2009-2012, l'entreprise vient de réaffirmer sa volonté d'être un acteur économique incontournable, utile à son territoire, et cultivant avant tout sa différence par le service à ses clients.

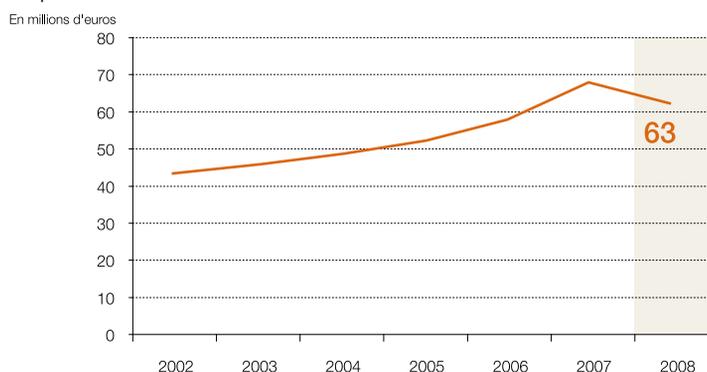
Graphe sur l'évolution pluri annuelle 2002-2008 des encours de collecte et de crédit



Graphe sur l'évolution pluri-annuelle 2002-2008 du produit net bancaire



Graphe 2002-2008 sur résultat net social





| 22-23 |

# Appartenir à un groupe bancaire puissant

Présent dans tous les métiers de la banque et de la finance, le Crédit Agricole est le premier groupe bancaire en France avec 28 % de part de marché auprès des ménages.

Dans le monde, il affiche 58 millions de clients en banques de proximité (hors professionnels et entreprises) et s'appuie sur un réseau de 11 500 agences dans plus de 20 pays.

Le Crédit Agricole est également l'un des premiers groupes bancaires en Europe par le nombre de clients détenteurs de comptes courants et par les revenus dans la banque de détail.

Il est n°1 en France, n°3 en Europe et n°7 dans le monde par le niveau de ses fonds propres Tier 1\*.

\* Source : The Banker, juillet 2008

74

pays d'implantation

58 millions

de clients particuliers  
dans le monde

1<sup>er</sup>

partenaire financier  
de l'économie française avec 420 Mds €  
d'encours de crédits en France\*

\* CR + LCL, au 30 septembre 2008

Le Crédit Agricole est présent dans plus de 70 pays, avec un effectif de 164 000 salariés.





**6,2 millions**  
de sociétaires



désignent  
les administrateurs  
des Caisses locales

**2 549**  
Caisses locales



détiennent l'essentiel  
du capital des Caisses  
régionales

**39**  
Caisses régionales



La Fédération Nationale  
du Crédit Agricole  
(FNCA) est l'instance  
d'information, de  
dialogue et d'expression  
des Caisses régionales



détiennent la majorité du capital  
de Crédit Agricole S.A. (54,8 %)  
via SAS rue La Boétie

**Crédit Agricole S.A.**

Coté depuis décembre 2001 et  
détenu en majorité par les Caisses  
régionales, Crédit Agricole S.A. assure  
la cohérence du développement  
stratégique et l'unité financière du  
Groupe. Crédit Agricole S.A. regroupe  
et anime ses filiales organisées  
en 3 lignes métiers.

**28%**  
du marché des ménages

Source : Banque de France

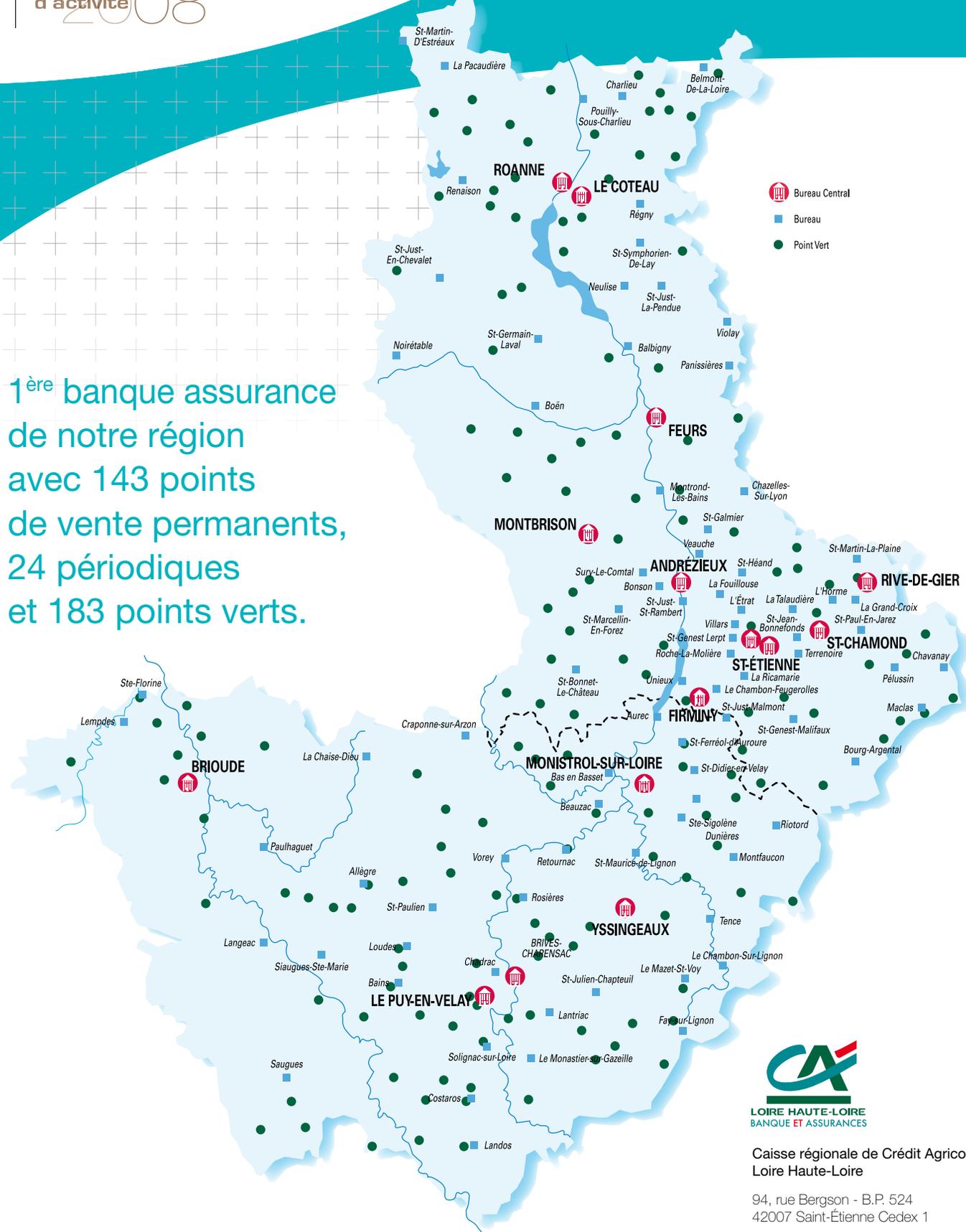
**Banque de détail en France et à l'international :** 25 % des Caisses régionales (sauf la Corse) • LCL • Cariparma FriulAdria • Emporiki • Crédit du Maroc • Crédit Agricole Egypt

**Métiers financiers spécialisés :** Gestion d'actifs • Assurances • Banque privée • Crédit à la consommation • Crédit-bail • Affacturage

**Banque de financement et d'investissement :** Calyon

Autres filiales spécialisées : Crédit Agricole Immobilier, Crédit Agricole Private Equity, Uni-Editions

1<sup>ère</sup> banque assurance  
de notre région  
avec 143 points  
de vente permanents,  
24 périodiques  
et 183 points verts.



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

www.ca-loirehauteloire.fr

Caisse régionale cotée sur "Euronext Paris",  
compartment C