

c'est au
quotidien
que notre métier
prend tout son
sens



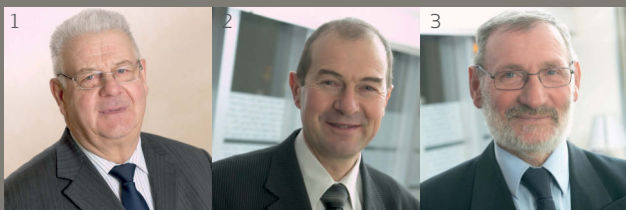
RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2009

ROANNE

SAINT-ÉTIENNE

LE PUY

Conseil d'administration



•1/ Marcel EYMARON Président •2/ André PEYRET Vice Président
 •3/ Jean SOULIER Vice Président •4/ Christian ALLEMAND •5/ Nicole BRUEL
 •6/ Jacques CHARGUERAUD •7/ Jean-Michel FOREST •8/ Hubert MARCOUX
 •9/ Félix MARTEL •10/ René MOUNIER •11/ Jean-Paul RANC
 •12/ Jean-Pierre SOULIER •13/ Raymond VIAL



Groupe de direction



•1/ Gérard OUVRIER-BUFFET Directeur Général •2/ Franck BERTRAND Directeur Général Adjoint •3/ Jean COLIN Directeur Communication
 •4/ Pierre Henri DERESSE Directeur Ressources Humaines et Moyens •5/ Jean-Charles LEYRIS Directeur Crédits Bancaire et Assurances
 •6/ Michel MONTAGNE Directeur Commercial •7/ Marc PEIFFER Directeur Entreprises et Patrimoine
 •8/ Gilles TORRILLON Directeur Général du Groupe COFAM
 •9/ Pierre VALLAYER Directeur Financier et Risques.



Solidité et utilité

Si nous devons résumer l'activité du Crédit Agricole Loire Haute-Loire en 2009, deux termes s'imposent... Solidité et Utilité de l'entreprise Caisse Régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, de son modèle commercial, solidaire, économique et financier.

Solidité tout d'abord, par le renforcement de nos parts de marché, qui s'établissent à plus de 30%. Des parts de marché qui progressent en 2009, tant sur la collecte que sur les crédits, et en particulier sur les prêts habitat. Solidité ensuite, avec un niveau de fonds propres suffisant pour répondre aux demandes de financement de nos sociétaires et clients. Solidité enfin, par le niveau des résultats enregistrés. Des résultats qui sont le fruit d'une gestion attentive, du dynamisme de notre activité commerciale, et surtout de la confiance que nous accorde nos clients. L'actualité récente a montré toute l'impérieuse utilité pour les banques de dégager des résultats importants et durables, garants de la pérennité du système économique global.

Utilité ensuite, dans une année caractérisée par un contexte général de tassement des crédits, et de ralentissement économique, les encours de crédits de la Caisse Régionale ont augmenté de 5,8%. C'est bien le signe que le Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a ni limité l'accès au crédit, ni durci ses positions... Bien au contraire, puis que sur 2009, nous avons prêté et donc injecté dans l'économie locale 75 millions d'euros de plus que sur l'exercice précédent.

En 2009, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, s'est employé à mettre en œuvre un programme de mesures de soutien, souvent innovantes, et toujours guidées par la volonté d'accompagner et de servir au mieux l'intérêt de ses clients. Ce dispositif a été décliné auprès de l'ensemble des clientèles : particuliers, artisans, commerçants, agriculteurs, professionnels et PME. Nous avons conscience que certains clients traversent des difficultés. Des situations difficiles qui trouvent un écho en chacun de nous, collaborateurs et administrateurs, et qui ne peuvent pas laisser indifférents.

Même dans les moments difficiles, et encore davantage en ces périodes là, les clients du Crédit Agricole ne sont pas seuls. Nous sommes à leurs côtés et nous les accompagnons. Parce que nous connaissons bien nos clients, nous mettons tout en œuvre pour les aider à passer le cap difficile. Ainsi, nous avons initié des rendez-vous personnalisés, avec à la clé, le plus souvent, des mesures « souplesse ». Les risques sont mieux maîtrisés en agissant tôt, et sans urgence, les réponses sont plus adaptées. Ces initiatives ont été unanimement appréciées par nos clients.

En matière de maîtrise des risques et de gestion des comptes, notre métier nous demande d'être responsables et exigeants. Notons que pour nos clients, 2009 s'est globalement mieux déroulée que ce que nous aurions pu craindre en début d'année. En 2010, nous nous attacherons à les accompagner à la fois dans la reprise espérée et dans les difficultés, le cas échéant.

Banque mutualiste et responsable, la Caisse Régionale a donné du corps à ses convictions. En 2009, nous avons su démontrer notre forte volonté d'accompagner nos sociétaires et clients. Nous avons affiché notre ambition d'être la banque régionale active économiquement et humainement solidaire... L'intitulé de notre plan stratégique « Vous, nous, ensemble* » prend, cette année, tout son sens et toute sa pertinence. C'est grâce à l'activité d'aujourd'hui que nous dessinons le futur et donnons du sens à un avenir au service de nos clients.

Gérard OUVRIER-BUFFET
Directeur Général

Marcel EYMARON
Président

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

le sens du client : satisfaire

“Nos clients nous choisissent,
nous avons le devoir de les satisfaire”



Une Caisse régionale bien appréciée !

Dans un contexte général de défiance vis-à-vis des banques et d'image écornée par la crise financière, l'engagement du Crédit Agricole Loire Haute-Loire est apprécié.

En effet, face aux difficultés rencontrées par certains clients en 2009 (particuliers, professionnels et Entreprises) la Caisse Régionale s'est mobilisée pour davantage accompagner ces clients, chaque fois que possible, et apporter des solutions concrètes.

Ces initiatives ont été appréciées : 2/3 des clients avec qui nous avons échangé sur la crise, nous disent avoir reçu des réponses à la hauteur de leurs attentes.

Par ailleurs, en juin 2009, sur le sujet de la crise financière, une enquête menée auprès des clients

de la Caisse Régionale, légitime notre engagement :
• **77% des clients** considèrent que la Caisse Régionale a une participation active à la vie économique territoriale.

• **92% de nos clients** estiment que les implications de la Caisse Régionale en font une marque de référence sur son marché.

Au final, les thèmes de la proximité, avec une forte implantation régionale, et du soutien au territoire, avec une participation active à la vie économique, demeurent deux valeurs prépondérantes de l'identité de la Caisse Régionale. Des tendances fortes et durables qui consolident notre capital image de marque et qui plébiscitent notre politique d'implication locale.

La carte MOZAIC M6 : la 1ère carte

La première carte de paiement (pour les 16-25 ans) pour plus d'autonomie en toute sécurité. La gamme dédiée Mozaïc est idéale pour apprendre à gérer son argent et construire son indépendance financière.

Les plus de la carte M6 :

- **La 1ère carte de paiement** pour apprendre à gérer leur argent
- **Pas de dépassement** : les règles d'utilisation sont choisies par les parents (pour les mineurs)
- **Un accès privilégié à l'univers M6** avec des réductions sur un large choix de CD, DVD, spectacles, loisirs, et des ventes privées.
- **Au choix**, différents visuels et coloris.
- **Une carte pratique** pour les vacances : une assistance voyage 24h/24 en France ou à l'étranger.

Nos clients le disent...

Nadia
employée de
bureau - Feurs

« Au C.A., les jeunes de l'accueil sont sympas, et puis la banque maintenant c'est beaucoup plus pratique qu'avant. Pour le crédit de ma maison, chez eux le taux était intéressant, mais c'est l'option souplesse et la possibilité de décaler ou de moduler quelques échéances qui m'ont convaincue »



Le chiffre 2009...

1/3

des projets habitat
financés en
Loire Haute-Loire

La CARTWIN : un succès

CARTWIN est la 1ère carte bancaire Double Action. Au choix du client, sur le lieu de l'achat, elle permet le paiement comptant ou à crédit. C'est un crédit responsable que le Crédit Agricole Loire Haute-Loire met à disposition de ses clients : les plafonds de crédit sont adaptés aux revenus et à la capacité de remboursement de chaque client. Combinée avec les services de banque en ligne, cette innovation amène un « plus » aux clients du Crédit Agricole, qui disposent ainsi d'un véritable outil pour la gestion de leur trésorerie.

Commercialisée depuis un peu plus d'un an, cette nouvelle carte connaît un vif succès auprès de notre clientèle : 20 000 cartes vendues sur Loire Haute-Loire.

Les deux avantages complémentaires inclus dans la CARTWIN :

- **Sécuripanne** : qui permet une extension de garantie constructeur jusqu'à 36 mois, sans frais supplémentaires sur ses achats.
- **Sécurishopping** : pour protéger automatiquement ses achats pendant 60 jours en cas de vol ou de dommages.

L'assurance : une réponse en constante évolution

L'activité assurances « IARD » Pacifica (Incendie, Accidents et Risques Divers) de la Caisse Régionale confirme en 2009 sa constante évolution. Plus de 30 000 contrats ont été réalisés, dont 25 000 pour la clientèle des particuliers et 5 000

dans les domaines Agricole et Professionnel. Les résultats Loire Haute-Loire positionnent la Caisse Régionale au 3ème rang du Groupe Crédit Agricole pour la part de sa clientèle équipée en Assurances Dommages.

Un SAV assurances au service des clients Pro et Agri

L'année 2009 a vu la mise en place d'une unité **Service Après-Vente « SAV »** pour l'activité assurances IARD de la Caisse Régionale. Ce service est destiné à tous les clients agriculteurs, artisans, commerçants et professions libérales. Un service qui reçoit les appels de la

clientèle, concernant les demandes de renseignements, d'attestations, d'avenants sur les contrats en portefeuille, ainsi que toute demande de nouveaux contrats complémentaires.



Nos clients le disent...

Gérard

Chef d'entreprise à Roanne

« J'ai apprécié le sang froid des décideurs du Crédit Agricole Loire Haute-Loire pour accompagner mon entreprise dans cette période difficile ».

le sens du client : satisfaire

“Nos clients nous choisissent, nous avons le devoir de les satisfaire”

Un professionnalisme reconnu par les entreprises.

Première banque des Entreprises sur le territoire, la Caisse Régionale apporte à chacun de ses clients un accompagnement personnalisé, approprié, réactif et reconnu. Le Crédit Agricole développe des offres et des services qui répondent aux attentes des Entreprises, comme le démontrent le fait que plus de 130 nouvelles PME-PMI soient devenues clientes de la Caisse Régionale en 2009, ou encore les bons résultats enregistrés par exemple sur l'activité internationale. Sur ce

point, l'expertise du service International, installé à Saint-Etienne, et sa proximité avec les clients ont été encore plus différenciants dans cette période. Le nombre de clients nous confiant leurs opérations internationales a fortement augmenté avec une hausse de 10% du nombre de « credocs imports », +20% sur les opérations documentaires « exports » et +15% sur les opérations de change.

Nos clients nous attendent sur la gestion de Haut de Bilan : nous avons des réponses

Anticipant un essor des activités d'intermédiation et des opérations de capital-investissement, la Caisse Régionale a renforcé l'équipe "Haut de Bilan". De nombreux mandats sont actuellement en cours de négociation et devraient déboucher au cours du

premier semestre 2010. La Caisse Régionale marque ainsi sa volonté d'accompagner les entrepreneurs dans la transmission de leur entreprise, ou dans le développement de leurs activités.

Crise conjoncturelle sur l'immobilier : le Crédit Agricole continue d'accompagner les acteurs locaux.

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est l'une des rares banques à être restée active sur le financement de la promotion immobilière, auprès des professionnels du territoire. En dépit de la crise immobilière, l'accompagnement des promoteurs

s'est poursuivi de manière adaptée sur des projets à bonne visibilité, permettant de maintenir un niveau d'activité satisfaisant. Les premiers signes de reprise laissent entrevoir un exercice 2010 de bon aloi.

Un réseau de spécialistes pour les clients Professionnels.

La Caisse Régionale propose aux artisans, commerçants, professions libérales... des offres adaptées et des compétences de proximité grâce à un réseau de spécialistes dédiés : Conseillers professionnels, Directeurs de clientèle professionnelle, Conseillers assurances, Experts en appuis complémentaires (financement, transmission, monétique...). Sur le marché des « Professionnels » l'objectif du Crédit Agricole est d'être présent aux côtés de chacun de ses clients à chaque étape de sa vie professionnelle.

Des offres pertinentes à l'attention des clients Agriculteurs

Le succès de l'assurance auprès des Agriculteurs confirme la pertinence de l'offre Caisse Régionale. Avec plus de 30% de parts de marché, acquises en Loire et Haute-Loire, le Crédit Agricole a su s'imposer en 7 ans comme le deuxième assureur du monde agricole. A noter la commercialisation depuis 2009 d'une nouvelle offre : « assurance récolte ».

Le Prêt à Piloter permet de moduler les échéances de prêts, à la baisse comme à la hausse, et laisse également la possibilité de faire une pause d'une année dans le remboursement des prêts professionnels.

Avec « Agilor » l'offre et l'accord de financement de matériels agricoles sont désormais réalisés directement chez le concessionnaire.



Le chiffre 2009...

6876 journées de formation

Former, toujours former !

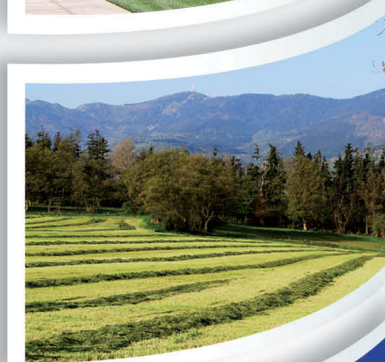
Pour rester pertinent dans le conseil client, accroître les savoir-faire et les savoir-être, la Caisse Régionale insiste ! Ce sont encore près de 6 % de sa masse salariale qui ont été investis en 2009 dans un ambitieux plan de formation. Présentiel, coaching individuel, e-learning, stage pratique d'immersion : tous les moyens sont désormais utilisés pour accroître l'efficacité de la formation auprès de nos collaborateurs. Mieux formés, plus compétents, ils peuvent alors aborder leur avenir durant les entretiens d'évolution, spécifiquement mis en place cette année.



Ils en parlent...

Magali MEYRIEUX
Assistante clientèle Agence de Renaison

"J'ai débuté au Crédit Agricole en 2006 en alternance, dans le cadre d'une licence Banque Assurances Finance. En 2007 j'ai été embauchée et depuis j'ai connu deux métiers : Attachée de clientèle et maintenant Assistante de Clientèle. En 2009, j'ai suivi 15 jours de formation à la Caisse Régionale. C'est une bonne chose et c'est surtout indispensable... Ces formations nous permettent de mieux répondre aux attentes des clients, de mieux les accueillir, et surtout de leur apporter un conseil pertinent."





le sens

du développement :

conquête

“La conquête de nouveaux clients est l'élément indispensable pour nous développer et assurer notre pérennité”

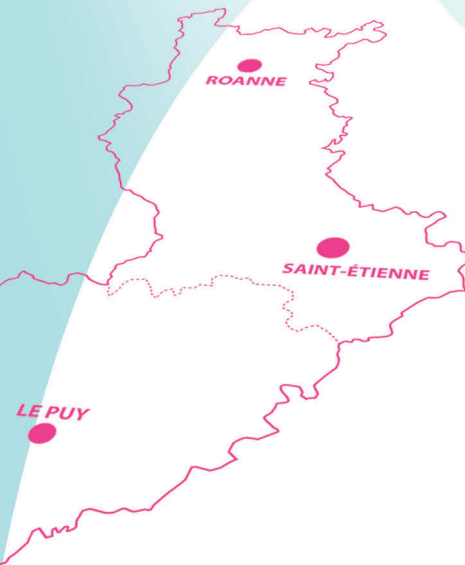
Enfin le Livret A du Crédit Agricole...

Le livret A a fait une arrivée remarquée, dès le début de l'année 2009. Une épargne disponible et nette d'impôt, qui prend le relais des livrets réglementés déjà disponibles. Le livret du « Territoire », le livret A du Crédit Agricole Loire Haute Loire se distingue des autres... En effet, pour chaque ouverture la Caisse Régionale s'engage à soutenir financièrement des actions de développement local.

En 2009 : 122 000 livrets A ont été ouverts par nos clients, soit plus de 250 millions d'euros d'économies confiées.

Lancement de l'offre Service à la Personne

Pour le groupe Crédit Agricole, l'année 2009 restera celle du lancement des services à la personne, dans le cadre de la loi BORLOO, destinés aux personnes qui souhaitent se faire aider à domicile (ménage, baby-sitting...). En Loire Haute-Loire, la réussite est au rendez-vous, puisque fin 2009, la Caisse Régionale se positionne comme la 1^{ère} Caisse Régionale par le nombre de contrats commercialisés.



Faciliter le crédit avec la pré-attribution

La pré-attribution s'inscrit dans une volonté de simplifier les démarches pour les clients, en proposant une mise à disposition rapide de fonds selon un couple montant-durée.

Chaque mois, ce sont près de 100 000 clients particuliers qui sont informés de la pré-attribution et de l'offre proposée.

Pour les Professionnels et les Agriculteurs, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a déployé une offre de

crédit « **SOPRANO** ». Une solution qui permet aux clients « pré-attribués » d'obtenir une réponse immédiate sur l'accord de financement, mais également un déblocage express du prêt. Un simple appel suffit... En 2009, plus de la moitié des clients Agriculteurs, et un tiers des Professionnels ont bénéficié de cette pré-attribution. Les agriculteurs l'ont d'ailleurs largement utilisée dans le cadre des financements court terme des primes PAC.

Nos clients le disent...

Philippe
artisan à Yssingeaux

« En septembre, j'ai subi à la fois une diminution d'activité et du retard dans les règlements clients, d'où des problèmes de trésorerie... Là, j'ai vraiment apprécié que le Crédit Agricole me demande de les rencontrer et au final me propose un crédit moyen terme qui m'a permis de passer cette période tendue. Ils ont vraiment joué leur rôle de banquiers ».

Le chiffre 2009...

20 320 nouveaux clients

Financer l'énergie durable et renouvelable

Le "Grenelle de l'environnement" a fixé un objectif ambitieux pour les prochaines décennies: 23% de l'énergie consommée devra provenir des énergies renouvelables. A l'attention des clients Particuliers, et afin de financer l'ensemble des projets Energies renouvelables, la Caisse Régionale propose, depuis quelques mois, des Prêts Economie d'Energie

avec 3 offres distinctes :

- l'offre « standard » : maximum de 50 000 € durée maximale de 240 mois,
- l'offre "partenaire" avec un différé d'amortissement de 18 mois,
- l'offre "sociétaire" pour tous nos sociétaires avec un taux minoré très avantageux.

Financement de projets photovoltaïques pour les clients Pro. Agri. et entreprises

Le nombre de demandes d'études de projets et de financements a véritablement explosé sur les derniers mois de 2009, et principalement sur le photovoltaïque. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a répondu à la demande, en se positionnant très rapidement sur ce marché en plein essor, et en renforçant ses

équipes. En fin 2009, sur les marchés de l'agriculture et des professionnels, la Caisse Régionale a réalisé 47 dossiers de financement (pour plus de 11 Millions d'€). A noter que 200 autres projets sont d'ores et déjà à l'étude.



le sens de la responsabilité : territoire

“Une entreprise, des collaborateurs, des Elus
qui s’engagent pour notre territoire,
nos clients, nos sociétaires”

La solidarité d’une banque régionale

En 2009, dans un contexte économique marqué par la crise, la Caisse Régionale a mis en œuvre des dispositifs d’accompagnement en faveur de ses clients :

- **les clients particuliers** : un dispositif comprenant notamment : des offres « coup de main », des avances sur salaire, des pauses en cours d’amortissement, des reports et modulations d’échéances, la mobilisation de la structure "Espace Solidarité Mutualiste".
- **Les clients agriculteurs** : pour les exploitations les plus touchées, prises de rendez-vous individualisés pour étudier les besoins de trésorerie, et les mesures d’accompagnement à mettre en place (prêts de reconstitution de fonds de roulement, reports d’échéances, moratoires, mesures “Agridiff”...). Au 31 décembre, 490 prêts ont déjà été réalisés pour 6,7 Millions d’€.
- **Les clients professionnels** : avec, là encore, des rendez-vous personnalisés en amont des difficultés, pour anticiper les besoins de trésorerie. En matière de crédits, le Prêt à Piloter a permis à de nombreux clients de moduler leurs échéances, mais également de réaliser une pause dans les remboursements. Par ailleurs, la forte progression de l’utilisation de « Créances Services » a permis aux artisans et commerçants de mobiliser rapidement leurs factures, limitant ainsi les besoins de trésorerie. Dans le cadre des mesures de soutien aux Professionnels, la Caisse Régionale a réalisé 9 millions d’euros de prêts moyen terme de renforcement de trésorerie avec la contre garantie OSEO.

**SUR QUI COMPTER
EN CAS DE COUP DUR ?**

Venez nous voir !



LOIRE HAUTE-LOIRE

www.ca-loirehauteloire.fr C N° Autor. D 310 42 43 42

UNION FINANCIÈRE DE CHEQUES AGRICULTEURS LOIRE HAUTE-LOIRE
Région Loire Haute-Loire - 100 rue de la République - 42000 Saint-Etienne - France
Président : M. Jean-Louis BOUTIER - Directeur Général : M. Jean-Louis BOUTIER

Un accompagnement responsable des Entreprises.

Face à la crise, qui a eu des impacts parfois très lourds sur les carnets de commande, le Crédit Agricole a privilégié - chaque fois que possible - les solutions d'accompagnement permettant aux Entreprises de passer ce cap difficile et de procéder aux mesures d'adaptation nécessaires. D'une manière plus générale, la dynamique de développement de la Caisse Régionale sur le marché des entreprises a été maintenue.

Leader du financement de la création reprise

Parce qu'il ne peut être question de territoire sans emplois, ni d'emplois sans entreprises, ni enfin d'entreprises sans accompagnement de la banque régionale... la création d'entreprise reste au cœur des préoccupations du Crédit Agricole. Avec le financement, en collaboration avec OSEO, de près d'une création d'entreprise sur deux en Loire et Haute-Loire, la Caisse Régionale confirme sa position de leader sur ce marché.



Ils en parlent...

Dominique PONTVIANNE

Directeur de l'Agence Développement Territorial

« Si le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est présent dans une commune sur deux, ne ferme pas d'agence en milieu rural et renforce sa présence auprès des élus locaux avec l'Agence Développement Territorial... c'est bien le niveau de nos résultats qui nous permet de faire ces choix ».



Le chiffre 2009...

Financement de **48%**
des prêts de Création Entreprise (Oséo)



Un partenaire majeur des Collectivités Locales.

En 2009, l'ensemble des municipalités du territoire a été rencontré. Cette démarche, appréciée des élus, a permis de recenser l'ensemble des projets à venir. Même au plus fort de la crise du marché interbancaire, la Caisse Régionale a été en situation de pouvoir répondre à l'ensemble des appels d'offres de financement. Ce sont ainsi plus de 800 propositions de financement qui ont été adressées, permettant à la Caisse Régionale de financer plus de trente nouvelles collectivités, au-delà de ses clients habituels.

Partenariat avec la prestigieuse Ecole Nationale Supérieure des Mines.

Après les partenariats avec l'Université de Saint-Etienne et les Ecoles Supérieures de Commerce, la Caisse Régionale a contractualisé en 2009 un partenariat avec l'Ecole des Mines de Saint-Etienne.

Les deux établissements ont marqué ainsi une volonté de construire ensemble, sur le long terme, une relation privilégiée. Ce partenariat va contribuer au développement ainsi qu'à la valorisation croisée des compétences : intervention des collaborateurs de la Caisse Régionale au sein de l'Ecole des Mines de Saint-Etienne, recrutement en stage ou premier emploi d'étudiants ou de diplômés de l'Ecole. La Caisse Régionale accompagnera aussi les projets industriels, d'innovation, de création d'entreprise portés par les élèves durant leur scolarité. In fine, cette volonté croisée de partage d'expériences et de compétences facilitera les projets des futurs entrepreneurs locaux, acteurs sur leur territoire.



le sens
de la différence:
mutualisme

“De par nos valeurs, nous ne sommes pas une entreprise de bancassurance comme les autres”

Une organisation mutualiste au service des sociétaires

Depuis de nombreuses années, la Caisse Régionale, ses 60 Caisses Locales et les 836 administrateurs, écoutent, accompagnent et favorisent le développement et le dynamisme du territoire, notamment grâce à deux initiatives : les Actions de développement et le concours des C.A. d'Or. En 2009, dans une volonté de plus grande ouverture, des expériences ont été menées à bien avec succès, citons la tenue de réunions thématiques à l'attention des nouveaux sociétaires. Rappelons également les interventions en faveur de la valorisation et de la sauvegarde du patrimoine régional, ou en direction du logement social en Loire et Haute-Loire.



Ils en parlent...

Claire SOUVETON

Présidente de la Caisse locale de Loudes

« Être Administrateur au C.A., c'est enrichissant et intéressant. Nous sommes les représentants élus des sociétaires. Et puis, le mutualisme c'est important... ici, les valeurs d'entraide et de solidarité sont restées très présentes. Je pense aux mesures prises face à la crise ou à la prise en charge de ceux qui sont dans la difficulté avec les Espaces Solidarité Mutualiste ».

La diversité : certains en parlent... Nous, nous la vivons !

La Caisse Régionale accroît plus encore sa politique volontariste à l'égard du handicap et le fait savoir : participation au "Tour de France des compétences" sur Saint-Etienne et sur Vals-près-le-Puy. En retour, le nombre de candidatures ne cesse d'augmenter. Notre diplôme universitaire d'attaché commercial en alternance débute, avec succès, sa troisième année d'existence. L'objectif de 5% de présence de travailleurs handicapés fin 2010 a d'ailleurs été dépassé au 31 décembre 2009. Au delà de cet objectif, chacun peut se nourrir de la différence et donc de la richesse de l'autre...



Le chiffre 2009...

2 000 ème ménage
accompagné en 4 ans
grâce aux espaces solidarité mutualiste

Trois Espaces Solidarité Mutualiste.

Installés par la Caisse Régionale à Roanne, Saint-Etienne et le Puy en Velay, depuis 2006, les trois « Espace Solidarité Mutualiste » ont permis d'étudier 2 113 dossiers de personnes en difficulté suite à un accident de la vie (chômage, maladie, divorce, perte du conjoint). Au final, sur la période, plus d'un millier d'aides d'urgence et 600 prêts ont été mis en place.

Quarante accompagnants bénévoles viennent appuyer certains requérants, à travers un plan d'accompagnement, librement construit avec les personnes intéressées.

Un partenaire actif et visible

La Caisse Régionale apporte son soutien à de nombreuses associations et structures régionales. Dans le sport, à côté des partenariats avec l'ASSE et la Chorale Basket de Roanne, le Crédit Agricole intervient aussi en faveur de l'ASM Basket du Puy-en-Velay, du football amateur et des Districts. Dans le domaine de la culture, la Caisse Régionale est partenaire d'une vingtaine de festivals. Citons aussi les opérations de partenariat économique, avec les Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de métiers et d'Artisanat, Chambres d'agriculture, Clubs d'entreprises et Syndicats professionnels. Enfin, sur l'aide à la création d'entreprises, la Caisse Régionale effectue des dotations aux fonds de prêts d'honneur en direction des associations spécialisées en ce domaine (ADIE et PFIL).





le sens
de l'exigence :
résultats durables

“La première de nos exigences est de réaliser des résultats grâce à un service Client de qualité. Des résultats durables pour assurer les investissements, la pérennité et le développement.”

Nos clients le disent...

Michel

Dirigeant d'entreprise
à Saint-Etienne

« C'est parce que j'étais satisfait de la qualité de service du Crédit Agricole pour les besoins pointus de mon entreprise, que je suis devenu client à titre personnel. J'ajoute que je suis content de voir qu'une banque régionale développe une activité et des compétences en matière de banque privée ».

Des exigences réglementaires... à l'optimisation du service client

En 2009, la Caisse Régionale a profité des nouvelles contraintes en matière de conformité pour optimiser et fiabiliser la connaissance et les informations clients, notamment par :

- **La mise en place d'outils** « bloquant » l'entrée en relation ou l'acte de vente, en cas d'absence des documents nécessaires (pièce d'identité, justificatif de domicile), ou sans réalisation préalable d'un questionnaire client sur son niveau de connaissance des marchés financiers (questionnaire MIF).
- **Des actions de communication** auprès de la clientèle : affichage spécifique dans les agences, envoi de courriers ou e-mails en cas de situation de conformité imparfaite, expédition de 50 000 questionnaires de fiabilisation des données clients.

Les résultats obtenus permettent à la Caisse Régionale l'utilisation de données plus complètes et mises à jour, en vue d'une optimisation de la qualité du service client.



De nouveaux outils et process au service des clients

En vue de garantir la qualité de l'entretien client, un nouveau dispositif permet une qualification et une identification précise du projet client. Une innovation qui propose également au client un large choix dans les modes de contact (agence, téléphone, internet ...). Dans les mois prochains, des

évolutions techniques sont encore à venir, avec notamment la numérisation des dossiers. C'est donc une nouvelle approche dans la relation client qui se met en place, et qui démontre l'intérêt porté par la Caisse Régionale à ses clients et sa volonté d'entamer une relation durable.

Le chiffre 2009...

90% des clients contactés

Le Crédit Agricole Loire Haute Loire : un groupe.

LOCAM, un métier : créer des solutions de financement des ventes

L'activité de LOCAM et de SIRCAM, filiales de la Caisse Régionale, consiste à mettre en place des programmes de financement des ventes auprès d'entreprises. Dans le cadre d'un partenariat avec plus de 2 000 entreprises industrielles et commerciales, LOCAM et SIRCAM contribuent au dévelop-

pement de leurs ventes, en apportant des solutions de financement à leurs clients finaux. LOCAM et SIRCAM couvrent ainsi tous les besoins d'équipement des entreprises, des professionnels et des collectivités locales à travers une offre de financements de faibles montants unitaires (dossier moyen 5.000 €).

LOCAM, une vocation : accompagner les porteurs de projet

Chaque année, LOCAM et SIRCAM nouent plus de 1 000 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'est attachée 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 » et d'accroître la diversification des secteurs d'intervention.

En 2009, dans un marché en net recul, les encours gérés progressent de 12%. Malgré un contexte économique chahuté, LOCAM consolide son modèle de développement et conforte son efficacité opérationnelle. Grâce à une politique d'enrichissement permanente de son offre, LOCAM a su déployer, avec succès, des solutions de financement innovantes pour une clientèle de grands comptes.

+5,8 % : croissance soutenue des crédits.

La Caisse Régionale Loire Haute-Loire a poursuivi sa contribution au financement de l'économie régionale. Avec des encours de crédits à 6,1 milliards d'euros, la croissance des crédits est restée soutenue (+ 5,8%), particulièrement celle concernant les crédits à l'habitat (+ 6,6 %) mais aussi les crédits à l'équipement en direction des professionnels et entreprises (+ 3,1 %) de même que les crédits à la consommation (+ 10,4 %), et ce dans un contexte de crise économique et de baisse générale de la demande.

le sens

de l'exigence :

→ résultats durables

“La première de nos exigences est de réaliser des résultats grâce à un service Client de qualité. Des résultats durables pour assurer les investissements, la pérennité et le développement.”



Ils en parlent...

Thierry MICHEJDA

Directeur de Secteur
Le Puy Nord Brives

« C'est au quotidien que nous devons séduire, convaincre, trouver de nouveaux clients, et proposer aux clients satisfaits de le faire savoir autour d'eux... Pour nous c'est un véritable enjeu car ce sont les nouveaux clients qui feront le Crédit Agricole de demain, le maintien et le développement de nos services, et même la pérennité de nos emplois. »



Un Produit Net Bancaire favorisé par les marchés financiers : +15,8%

Outre la bonne activité du crédit, la hausse du produit net bancaire du Crédit Agricole Loire Haute-Loire de 15,8 % s'explique principalement par la hausse de la marge portefeuille (+ 59,4 %) sous l'impact favorable de l'évolution des marchés et après une année 2008 chaotique. En parallèle, les produits des offres en matière de services et assurance ont poursuivi leur contribution avec une hausse de 4,1 %. Le Produit net bancaire d'activité progresse de 7,8%.

Maîtrise de charges

La Caisse Régionale conforte sa maîtrise des charges et limite ses risques, dans un contexte de récession historique par son ampleur et sa durée. Les charges de fonctionnement totales diminuent de 0,2 % entre 2008 et 2009 et confirment la volonté de maîtrise des charges de la Caisse Régionale. Il en est de même pour la gestion du risque crédit. Les créances douteuses et litigieuses représentent 2,7% des encours de crédit en décembre 2009 et le taux de couverture s'établit à 73,2 %.

Un résultat net correct dans un contexte défavorable

Dans ce contexte, la Caisse Régionale dégage un résultat net social correct qui se stabilise à 63,2 millions d'euros (+ 0,1 %).

Le cours des CCI en progression

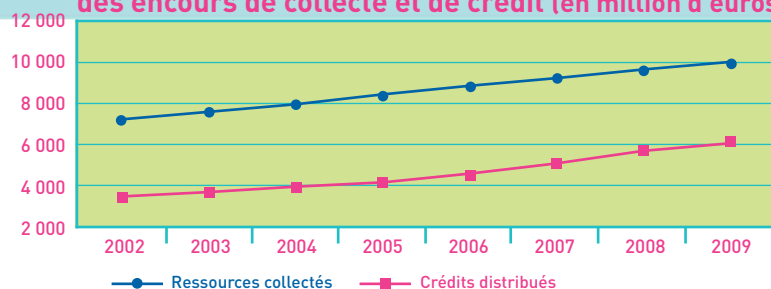
Les certificats coopératifs d'investissement (CCI) ont profité de la hausse des marchés financiers. Dans ce contexte plus favorable, le cours du certificat coopératif d'investissement présente une progression de 75,8 % par rapport à décembre 2008. Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée Générale du 12 mars 2010, un dividende de 2,40 euros par certificat coopératif d'investissement.



Le chiffre 2009...

76,3 de résultat net
Millions (part du groupe)

Évolution pluri-annuelle 2002-2009
des encours de collecte et de crédit (en million d'euros)



Évolution pluri-annuelle 2002-2009
du Produit Net Bancaire (en million d'euros)



Évolution pluri-annuelle 2002-2009
du Résultat Net Social (en million d'euros)



Un résultat net consolidé en progression de 6,1 %

Au niveau du groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire, le résultat net (part du groupe) est de 76,3 millions d'euros, en progression de 6,1 % par rapport à 2008. La contribution de la principale structure consolidée, COFAM est de 26 %.

Les principaux ratios de rentabilité affichent les valeurs suivantes :

R.O.E. (rentabilité des fonds propres) : 7,51 %
R.O.A. (rendement des actifs) : 0,94 %
RSE (Ratio de solvabilité européen) : 12,66%

Le groupe Crédit Agricole un leader en Europe

Premier acteur bancaire en France ⁽¹⁾, **leader de la banque de détail en Europe** ⁽²⁾, le Crédit Agricole est un partenaire de premier rang des économies dans lesquelles il s'investit.

La puissance de ses **banques de proximité** et le savoir-faire de ses **filiales spécialisées** lui permettent d'intervenir de manière efficace, en prise avec la réalité des économies, dans tous les métiers de **la banque et de la finance**. Ainsi, ses **160 000 collaborateurs** accompagnent les projets de 59 millions de clients dans **70 pays**.

Le Crédit Agricole entend jouer son rôle de **leader européen à dimension mondiale** dans le respect de ses **engagements mutualistes**. Ses ambitions et sa croissance, il les veut **responsables**. Il figure d'ailleurs en bonne place dans **trois indices** qui font référence en matière de développement durable ⁽³⁾.

(1) par les dépôts bancaires des ménages. Source : Banque de France

(2) par les revenus de la banque de détail et le nombre d'agences bancaires. Source : Société

(3) ASPI Eurozone depuis 2004 ; FTSE4Good depuis 2005 ; DJSI depuis 2008

59

millions de clients
dans le monde

70

pays d'implantation

28%

du marché des ménages
en France

L'organisation du Groupe



Plus de 6,2 millions de sociétaires désignent les 32 600 administrateurs des Caisses locales.



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



2 544 Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des Caisses régionales. Les administrateurs sont des acteurs impliqués de la vie locale, et permettent au Crédit Agricole de proposer à ses clients des offres adaptées.



39 Caisses régionales. Sociétés coopératives et banques de plein exercice, elles offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. Ensemble, elles détiennent 55,2 % du capital de Crédit Agricole S.A. via SAS rue de la Boétie.



Coté depuis décembre 2001, **Crédit Agricole S.A.** assure la cohérence du développement stratégique et l'unité financière du Groupe. Il regroupe et anime ses filiales organisées en 3 lignes métiers.



Le public détient 44,4% du capital de Crédit Agricole S.A.

- Investisseurs institutionnels : 31,2%
- Actionnaires individuels : 8,6%
- Salariés via les fonds d'épargne salariale : 4,6%

LES 3 LIGNES MÉTIERS DE CRÉDIT AGRICOLE S.A. :

BANQUE DE PROXIMITÉ

- En France
 - 25% des Caisses régionales (sauf la Corse)
 - LCL
- A l'international
 - Cariparma FriulAdria
 - Emporiki
 - Crédit du Maroc
 - Crédit Agricole Egypt.
 - Lukas Bank

MÉTIERS FINANCIERS SPÉCIALISÉS

- Services financiers spécialisés
 - Crédit à la consommation
 - Crédit-bail
 - Affacturage
- Gestion de l'épargne
 - Gestion d'actifs
 - Assurances
 - Banque privée

BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

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

AUTRES FILIALES SPÉCIALISÉES : Crédit Agricole Immobilier, Crédit Agricole Private Equity, Idia-Sodica, Uni-Editions.

 Agence principale
de secteur

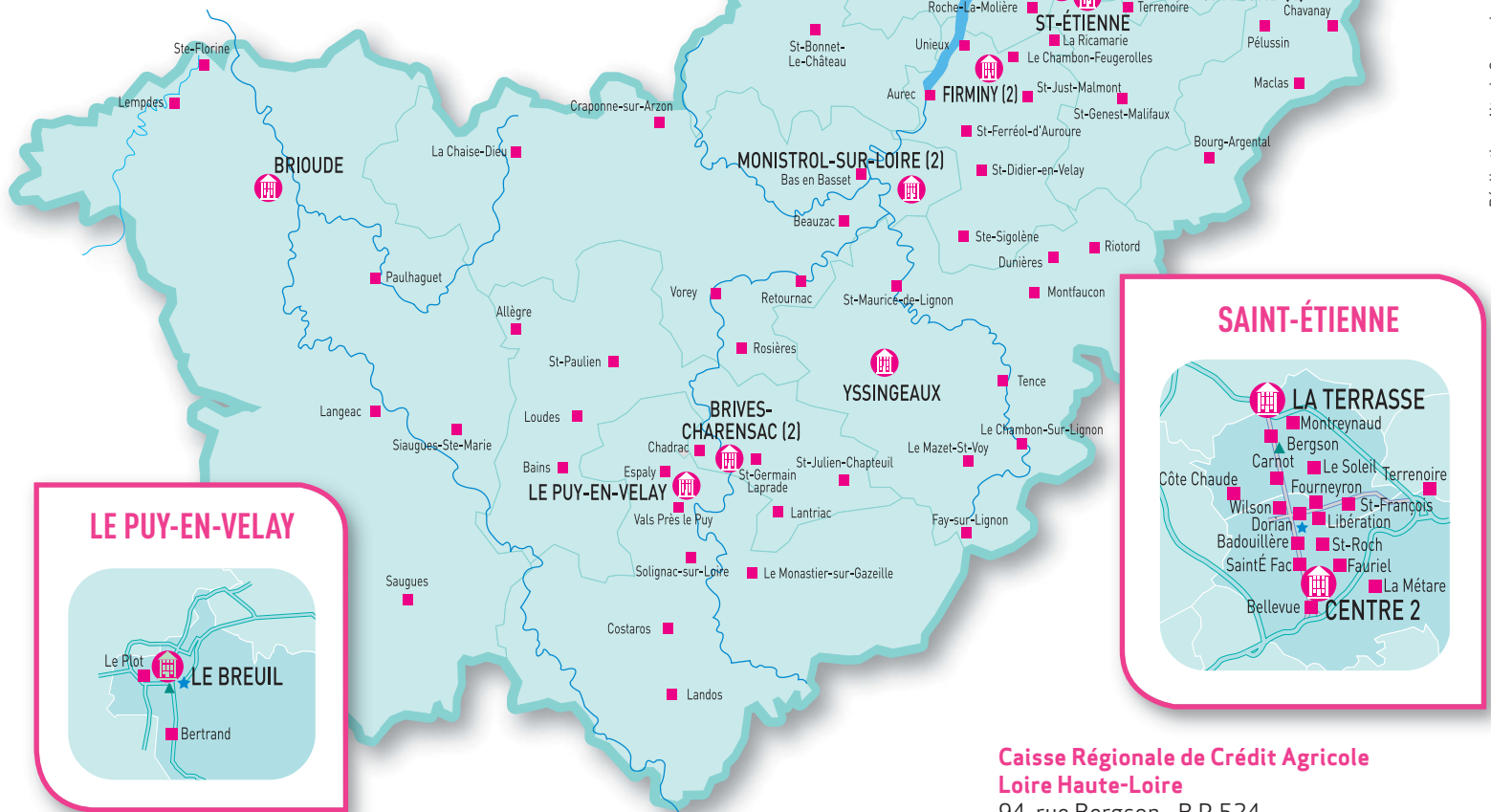
 Agence Proximité

 Agence Entreprises

 Agence Banque Privée

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

- 138 agences de proximité
- 22 points de vente périodiques
- 181 "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

Caisse régionale cotée sur "Euronext Paris", Compartiment C