



LOIRE HAUTE-LOIRE  
BANQUE ET ASSURANCES

Le bon sens a de l'avenir



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

Année 2011

Histoires  
de bon Sens



Vincent,



Nora,



Paul,



et tous les autres ...

# Le Conseil d'Administration



Jean-Michel FOREST  
Président



André PEYRET  
Vice Président



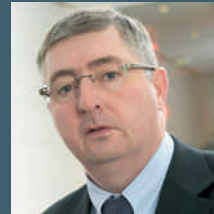
Jean-Pierre SOULIER  
Vice Président



Christian ALLEMAND



Nicole BRUEL



Jacques CHARGUERAUD



Pierre DANTONY



Daniel GRAVIER



Hubert MARCOUX



Félix MARTEL



René MOUNIER



Jean-Paul RANC



Raymond VIAL

# Le Groupe de Direction



Gérard OUVRIER-BUFFET  
Directeur Général



Franck BERTRAND  
Directeur Général Adjoint



Pierre-Henri DERESSE  
Directeur Commercial



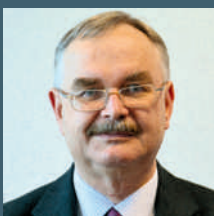
Pierre LECUYER  
Pôle Communication  
Mutualisme et  
Contrôle Permanent



Jean-Charles LEYRIS  
Directeur Crédits,  
Bancaire et Assurances



Michel MONTAGNE  
Directeur Ressources  
Humaines et Moyens



Marc PEIFFER  
Directeur Entreprises  
et Patrimoine



Gilles TORRILLON  
Directeur Général  
du Groupe COFAM



Pierre VALLAYER  
Directeur Financier  
et Risques



# Une solidité au service de nos clients, utile à notre région

**D**ans notre projet stratégique “*Vous, Nous, Ensemble*”, cinq axes de travail, cinq sens nous guident depuis 2008 : le sens du client, celui du développement, de la responsabilité, de la différence, et enfin le sens de l'exigence.

**Le premier sens est celui du client**, parce que nous avons le devoir de satisfaire nos clients et nos sociétaires. Nos clients ont des demandes, des exigences, de plus en plus spécifiques, de plus en plus personnalisées. En 2011 nous avons développé de nouvelles méthodes de diagnostic des besoins, de nouveaux comportements dans la relation-clients. Une démarche appréciée et unanimement saluée par nos clients.

**Le développement** fait partie de la culture du Crédit Agricole, et la conquête en est l'élément indispensable. Au cours de l'année 2011, nous avons consolidé nos parts de marché. Nous avons poursuivi notre conquête de nouveaux clients, au point d'approcher progressivement le chiffre d'un habitant sur deux, client du Crédit Agricole Loire Haute-Loire. Nous avons également développé notre clientèle de professionnels et amplifié nos relations avec les PME et les grandes Entreprises.

**Notre responsabilité** s'exprime à travers notre présence dans une commune sur deux, notre implication prééminente et durable dans l'économie locale et régionale. Cette responsabilité nous engage, et plus encore dans les moments de crise, à accompagner nos clients, à être utile, à mettre l'énergie de l'Entreprise au service de tous.

Cette responsabilité se manifeste aussi, sur un plan social avec notre association Espace Solidarité Passerelle.

Dix personnes et trois lieux d'accueil en Loire Haute-Loire qui viennent en aide aux ménages en difficulté.

**Notre différence** fait que nous ne sommes pas une entreprise de bancassurance comme les autres. Nous sommes une Société coopérative régionale et mutualiste. Un statut ancien mais paradoxalement plus moderne que jamais. Un modèle qui place l'homme et la vision long terme au cœur des préoccupations. Une formule qui conjugue solidarité et rentabilité, un dispositif qui a fait la preuve de son utilité et de sa résistance dans le temps. Nous sommes une banque de proximité, c'est-à-dire que nous pratiquons l'intermédiation locale, par laquelle l'épargne de Loire Haute-Loire, permet le crédit en Loire Haute-Loire et donc le développement de notre région.

Parmi nos particularités, signalons aussi que notre Caisse Régionale est une PME solide et stable : avec plus d'un milliard d'euros de fonds propres, et un ratio Fonds Propres/Engagements deux fois supérieur à l'exigence minimale fixée par la réglementation.

**Exigence** enfin... avec la réalisation de résultats durables pour assurer la pérennité, l'autonomie et les investissements de l'Entreprise. De cette exigence vis-à-vis de nous-mêmes dépend notre avenir collectif. Nos résultats successifs font la solidité de notre Caisse Régionale, ce sont eux qui inspirent confiance à nos clients, qui nous permettent d'accompagner les porteurs de projets de notre territoire, car n'oublions pas que c'est bien l'activité et les résultats d'aujourd'hui qui font les financements de demain.

Le Président, **Jean-Michel Forest**  
Le Directeur Général, **Gérard Ouvrier-Bufferet**

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## SOMMAIRE

<b>Le sens du client :</b> L'esprit service client .....	5
<b>Le sens du développement :</b> La conquête .....	11
<b>Le sens de la responsabilité :</b> Sociale et environnementale .....	15
<b>Le sens de la différence :</b> Mutualisme et territoires .....	19
<b>Le sens de l'exigence :</b> Des résultats durables .....	23
<b>Les chiffres clés 2011 :</b> .....	28
<b>La carte des agences :</b> .....	29
<b>Le groupe Crédit Agricole :</b> .....	30



# Le sens du client :

## L'esprit service client



*« Pour notre maison ? C'est le Crédit Agricole qui nous a fait le prêt. Maintenant, il nous assure... »*



# Le sens du client : L'esprit service client



Le bon sens  
a de l'avenir.

## Accession à la propriété : l'Offre PTZ +

En 2011, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a été l'un des acteurs majeurs à proposer le dispositif d'aide "Prêt à Taux Zéro +" : en Loire Haute-Loire, **2 075 ménages** en ont bénéficié.

Un financement, sans intérêts et sans frais de dossier, qui permet d'accéder à la propriété pour la première fois.

## Une agence succession

Une expérience pilote a été mise en place sur le secteur d'Yssingeaux : l'agence succession.

Cette structure est exclusivement destinée à la prise en charge des héritiers ou bénéficiaires par des experts dédiés.

L'expérience sera étendue en 2012 sur l'ensemble du territoire de Loire et Haute-Loire.

Une nouvelle signature qui s'affiche !





## Une démarche retraite innovante

A partir du relevé de situation individuelle (synthèse des droits des régimes de retraite envoyée dès 35 ans), la Caisse Régionale a initié une démarche innovante en direction de ses clients, pour les aider à évaluer le niveau de leur retraite, et ainsi, anticiper la baisse de revenus.

Les conseillers du Crédit Agricole Loire Haute-Loire, en professionnels de l'épargne et de la retraite, se doivent d'accompagner les clients et co-construire avec eux des solutions personnalisées.

## le chiffre

Plus de  
**481 000**  
clients  
Crédit Agricole  
Loire Haute-Loire



## FOCUS



### L'offre Assurance Vie évolue...

Dans un contexte de marché toujours volatil, la stratégie choisie par PREDICA en matière de gestion financière repose sur trois objectifs : la sécurité, la diversification des actifs et une politique volontariste de réserves. Grâce à des offres innovantes, éligibles à l'assurance-vie, pour préparer sa retraite ou pour diversifier son patrimoine, Prédica fait évoluer son offre et accompagne les projets de chaque client.

#### Lancement de l'offre « Parcours Retraite »

Avec 3 horizons de placement au choix (2021, 2026, 2031), les FCP Parcours Retraite permettent de combiner protection de l'investissement et potentiel de performance avec deux garanties à l'échéance : la sécurisation des gains et la protection du capital.

#### Lancement de PREM OPC Immo

Placement long terme (8 ans) investi en immobilier d'entreprises (bureaux, commerces...) dans des immeubles majoritairement situés en France (région parisienne en priorité).

Un placement avec une « philosophie » de gestion responsable qui constitue à la fois :

- un produit d'épargne souple et flexible (accessible par abonnement)
- un complément de revenus potentiels au moment de la retraite,
- une diversification patrimoniale.

# Le sens du client : L'esprit service client



## La Banque Privée totalement opérationnelle

Avec une nouvelle organisation, le Pôle Banque Privée du Crédit Agricole Loire Haute-Loire regroupe désormais plus d'une vingtaine de collaborateurs (Ingénieur Patrimonial, Conseillers Privés et Gestionnaires de clientèle).

L'année 2011 a vu le développement significatif des encours de collecte et de crédit avec de fortes synergies en matière de transmissions d'entreprises, une expertise renforcée et une démarche commerciale pro-active appréciée.



**1 million**  
de connexions  
par mois

Avec **12,6 millions** de visites en 2011, la vitrine internet de la Caisse Régionale [www.ca-loirehauteloire.fr](http://www.ca-loirehauteloire.fr) connaît un véritable succès.

**Un site rénové fin 2011 :  
+ moderne, + pratique et + simple.**



## Placement de l'épargne des associations

Les 350 associations les plus importantes du territoire sont suivies par deux collaborateurs dédiés de l'Agence Développement Territorial. Une centaine d'entre elles ont souscrit à l'offre de placement "Bons de caisse" pour un total de placement avoisinant les **15 millions d'€**.

# 26 760 Contrats PACIFICA (production 2011)

En Loire et Haute-Loire, 172 789 contrats d'assurance sont confiés à Pacifica, la compagnie d'assurance dommages du Crédit Agricole.





## L'accompagnement de la clientèle professionnelle

Au plus fort des tourments financiers de l'automne, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a réaffirmé à 8 300 clients professionnels et agriculteurs son engagement à les accompagner par le financement de leurs investissements.

Par ailleurs, en 2011, les Conseillers de la Caisse Régionale ont également rencontré plus de 800 commerçants équipés de terminaux de paiement électronique afin de leur faire profiter des dernières innovations et avantages en la matière.



## Davantage de crédits pour les professionnels

Plus que jamais, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a accompagné l'économie locale en 2011, notamment grâce aux réalisations de crédits moyen terme en faveur des professionnels (artisans, commerçants, professions libérales).

Ces réalisations ont en effet progressé de **+18,3%** par rapport à 2010, pour passer la barre des 200 Millions d'euros sur les deux départements.



## Une mobilisation face à la sécheresse

Pour l'accompagnement de l'agriculture, la Caisse Régionale sait démontrer sa réactivité dans les moments délicats et les difficultés que peuvent traverser les Agriculteurs. En partenariat avec les Organisations Professionnelles Agricoles, et notamment les Chambres d'Agriculture, le Crédit Agricole s'est mobilisé dès la mi-juin 2011, en proposant, pour l'achat de fourrage, des financements rapides à mettre en œuvre, et à taux bonifiés par la Caisse Régionale.

Ainsi **195 crédits court terme** ont été réalisés pour un montant de 2.1 millions d'€.



# Le sens du client : L'esprit service client

## Après l'Amérique du Sud : l'Inde et la Russie

Le groupe Crédit Agricole est le partenaire d'ALTIOS, leader français dans l'accompagnement des entreprises sur les marchés "Grand Export". Dans ce cadre, la Caisse Régionale a contribué à l'organisation de 17 missions pour les PME de nos deux départements, dont 4 en direction de l'Amérique du Sud en 2011. Les missions de l'année 2012 seront orientées vers l'Inde et la Russie.



## FOCUS



### Square Habitat : une offre partenariat-promoteur

Filiale immobilière de la Caisse Régionale, Square Habitat poursuit son action de consolidation de positionnement sur ses marchés.

Sur le marché du logement neuf, elle propose désormais une large palette de programmes locaux, régionaux et nationaux, en investissement locatif (Lmnp, Scellier...). Dans un contexte de resserrement des avantages fiscaux liés à l'investissement locatif, Square Habitat développe une nouvelle offre de Partenariat/Promoteur tournée vers la commercialisation de la résidence principale.

Dans le domaine de la transaction de logements anciens, en 2011 Square Habitat Loire Haute-Loire a développé son activité.

Square Habitat Loire Haute-Loire propose enfin une offre pour les propriétaires loueurs : recherche de locataires, état des lieux, établissement de baux, révision de loyers, délivrance de quittances, encaissements et reversements de fonds, gestion des travaux, gestion des contentieux. A ce jour, plus de 1000 biens locatifs sont sous gestion.

Square Habitat Loire Haute-Loire : les données essentielles

- **Une trentaine de collaborateurs**, 11 agences Square Habitat, 110 vitrines,
- **un site Internet** : [www.square.habitat.fr](http://www.square.habitat.fr) et une web-publication,
- une présence sur **une dizaine de sites web** d'annonces immobilières.



## La conquête



*« Le Crédit Agricole ? C'est au foot que j'en ai entendu parler pour la première fois... »*





# Le sens du développement : La conquête



le chiffre

Plus de  
**21 000**  
nouveaux clients  
en 2011



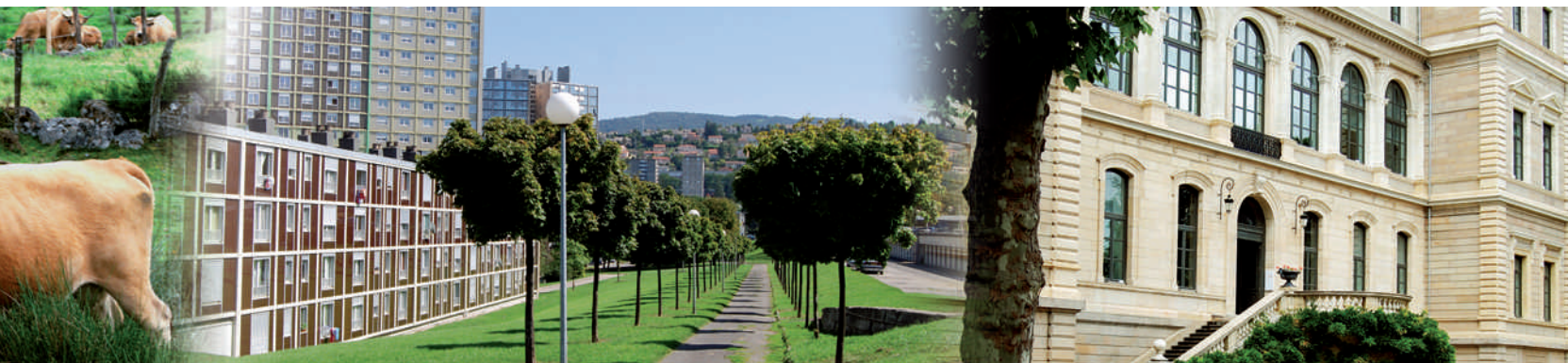
**Financement Habitat :  
2 millions d'€ par jour**

Avec 722 millions d'euros prêtés en 2011 pour les projets habitat de ses clients (+ 6% par rapport à 2010), le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'affirme comme le premier prêteur du territoire. L'encours de crédit habitat a progressé de 7,7% en 2011. La part de marché de la Caisse Régionale s'établit à 32% fin décembre 2011.



**Démarche protection :  
55 000 devis établis**

A l'aide d'outils pédagogiques et en fonction des préoccupations du client, les conseillers Crédit Agricole proposent un bilan complet « protection » : assurance de biens (véhicule, habitation, protection juridique, assurance tous mobiles) ou protection de la famille (santé, garantie décès, garantie des accidents de la vie, dépendance, garantie obsèques). Une démarche appréciée, comme le montrent les 55 000 devis établis en Loire Haute-Loire.



## Le Compte à composer : du « sur-mesure »

Le « Compte à composer » est une nouvelle offre, construite sur-mesure avec le client. Depuis fin 2011, ce service innovant et évolutif remplace le Compte-Service (CSCA). Autour du "socle", permettant de bénéficier des services essentiels pour gérer son compte au quotidien, à l'aide des modules proposés, le client compose l'offre qui correspond précisément à ses besoins.

150 000  
livrets A  
en 3 ans

## Ventes Flash sur le web

Etre innovant et s'adapter aux nouveaux modes de consommation des clients... Quatre ventes flash (offres promotionnelles limitées dans le temps) ont été organisées en 2011 sur le site internet de la Caisse Régionale : au profit d'offre Crédit Immobilier, Assurance et par deux fois sur le « Crédit Consommation ».



## 82% des installations

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est toujours leader dans le domaine de l'installation des jeunes agriculteurs avec 82% de parts de marché. La Caisse Régionale a financé l'installation de 115 jeunes agriculteurs en 2011.



## Fan de la Caisse Régionale sur Facebook

Aujourd'hui la page Facebook du Crédit Agricole Loire Haute-Loire compte plus de 3 000 fans. Autre chiffre à noter : jusqu'à 8 000 personnes par jour suivent l'actualité de la Caisse Régionale.

Une actualité et une communication de la page Facebook qui vont encore se densifier en 2012.



<https://www.facebook.com/CreditAgricoleLoireHauteLoire>



# Le sens du développement : La conquête

## Un fond d'investissement pour les entreprises régionales

Pour accompagner les entreprises de la région en Fonds Propres, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire vient d'investir dans le Fonds SIPAREX "MIDCAP II" aux cotés de 6 autres Caisses Régionales et de Prédica. Une initiative qui s'ajoute aux partenariats déjà engagés avec VAUBAN, SOFIMAC et FIMIEEC.



## L'intermédiaire au service des entreprises

L'activité « Haut de bilan » de la Caisse Régionale confirme sa valeur ajoutée au service des clients entreprises. Cette activité poursuit son fort développement, avec 17 contrats d'intermédiation (prise de mandats) signés en 2011 et la concrétisation de 19 opérations financières : ingénierie financière, fusion/acquisition, investissement en capital. A noter, la réalisation de 9 opérations de cessions/ transmissions en 2011.



*A l'invitation de la Caisse Régionale, le médiatique économiste français Marc Touati a donné une conférence sur le thème de la crise de la zone Euro.*

## FOCUS

### Mécaloire sur TF1 avec "Impossible n'est pas français"

Au printemps dernier, pour valoriser les initiatives locales, le Crédit Agricole a lancé une campagne de communication originale qui comprenait deux volets : télévision et internet.

Sur le volet télévisuel, le Crédit Agricole parrainait une série de programmes courts valorisant l'implication, l'initiative des femmes et des hommes qui, avec le soutien des Caisses Régionales, participent au développement de leur territoire, font bouger leur région. Des programmes diffusés sur TF1 à une heure de très forte écoute et rediffusés sur LCI.

En Loire Haute-Loire, c'est l'association Mécaloire qui a eu le privilège de cette mise en lumière, une association de PME qui fédère une centaine de membres, qui mutualise les savoir-faire et qui crée des synergies pour le développement industriel dans le bassin stéphanois.

Sur internet, [www.impossiblenestpasfrancais.fr](http://www.impossiblenestpasfrancais.fr), les Caisses Régionales ont mis à l'honneur de nombreux autres projets locaux. Ainsi, parmi les actions présentées par le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, citons les actions en faveur des enfants malades du CHU de Saint-Etienne, du basket handisport du Puy-en-Velay, ou la création de l'hymne officiel des droits de l'enfant initiée par la Mairie de Saint-Priest-en-Jarez.



# Le sens de la responsabilité :

## Responsabilité sociale et environnementale



*« Le Développement durable ? Avec l'e-relevé,  
je ne reçois plus mes relevés de compte par courrier... »*



## Le sens de la responsabilité : Responsabilité sociale et environnementale



### Handicap : promouvoir l'emploi pour tous

Par méconnaissance des handicaps et de leur compensation, les capacités des personnes handicapées sont souvent sous-évaluées par les valides.

Le Crédit Agricole veut promouvoir l'emploi de tous, et pour cela, il poursuit les actions amorcées depuis 2008, autour de l'association nationale Handicap et Emploi au Crédit Agricole.

**Ainsi, le 25 octobre 2011**, 15 personnes handicapées et personnes âgées ont fait leur rentrée pour suivre un cursus de formation en alternance avec **l'IUT de Saint-Etienne**.

### Formation et compétences

Les hommes et les femmes sont au cœur des projets de la Caisse Régionale. L'un des tout premiers objectifs est de favoriser l'élévation des compétences des collaborateurs de l'entreprise.

Un point d'autant plus essentiel que les équipes sont jeunes, et que leur professionnalisation est une des conditions pour renforcer la qualité des services rendus à la clientèle.

**6 553**  
Journées de formation





### 3<sup>ème</sup> Caisse Régionale pour la distribution du Prêt Locatif Social

Dans le domaine médico-social et logement social, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a financé 7 projets importants sur les deux départements en 2011 : EHPAD, maisons de retraite et unités Alzheimer.

Ces réalisations hissent la Caisse Régionale au 3<sup>ème</sup> rang dans le Groupe Crédit Agricole pour la distribution des Prêts Locatifs Sociaux. Un secteur médico-social qui confirme donc toute son importance dans le développement du territoire.



### Des financements "Energies renouvelables"

Consciente de son rôle sociétal, et notamment sur le développement durable, la Caisse Régionale favorise la distribution de l'offre Eco-PTZ (prêt à taux zéro) et finance les projets photovoltaïques des professionnels.

Ainsi en 2011, l'Eco-PTZ a permis le financement de 5,8 millions d'€ de travaux d'économie d'énergie par des ménages Ligériens et Haut-Ligériens. En parallèle, 87 projets photovoltaïques ont été financés pour un montant global de 21.5 millions d'€.

le chiffre



### 50 ordinateurs remis aux étudiants

Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, la Caisse Régionale s'est associée à l'opération « un ordinateur pour tous » initiée par l'Ecole de Commerce de Saint-Etienne. Désireux de participer à la réduction de la « fracture numérique », le Crédit Agricole est partenaire de cette opération originale qui permet à chaque étudiant d'être équipé, à tarifs très avantageux, d'un PC professionnel pendant toute sa scolarité.



# Le sens de la responsabilité : Responsabilité sociale et environnementale

## FOCUS



### Trois Espaces Solidarité Passerelle

Structure innovante et solidaire, l'association Espace Solidarité Passerelle (ESP) est le fruit de l'engagement mutualiste du Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Depuis 6 ans, les trois lieux d'accueil ESP de Saint-Etienne, Le Puy-en-Velay et Roanne proposent aux victimes d'accident de la vie (chômage, maladie, divorce ou perte du conjoint) un accompagnement pour passer le cap difficile.

Les Conseillers ESP et les requérants cherchent ensemble des solutions pour rétablir une situation d'équilibre, pour envisager un nouvel avenir. L'association proposant même parfois l'accompagnement dans le temps par un membre de son réseau de bénévoles. L'ESP : une action dont la notoriété se développe et qui poursuit son intégration au sein des structures sociales locales.



### “Comment gérer la relation avec son banquier ”

Durant l'été 2011, dans le contexte d'une nouvelle crise financière, la Direction Générale de la Caisse Régionale s'est fortement investie dans la communication auprès des entreprises des deux départements.



Plusieurs conférences et prises de parole ont ainsi été organisées ou suscitées sur le thème "Crises après crises, comment les comprendre pour mieux gérer la relation avec son banquier", et notamment auprès de la CCIT de Saint-Etienne/Montbrison, la CCI de Haute-Loire, des adhérents du Club Gier, de la CGPME Loire, de l'association Mécaloire...



### Présent sur les Prêts d'honneur

Sur le marché de la clientèle professionnelle, dès la création ou la transmission, la Caisse Régionale réaffirme son accompagnement en partenariat avec les Plateformes d'Initiative Locale.

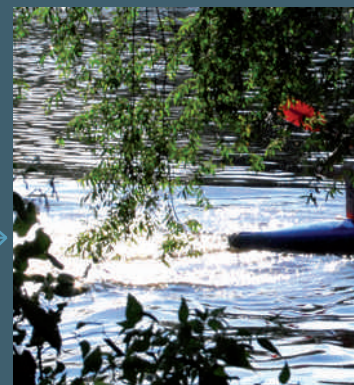
En 2011, **plus de 100 nouvelles entreprises** ont été financées en complément de prêts d'honneur (42% des montants en prêts complémentaires Loire Initiative).

**3 268** familles accompagnées  
par l'Espace Solidarité Passerelle (en 6 ans)

## Mutualisme et territoires



*« Une banque mutualiste et régionale ? C'est différent :  
ils sont d'ici... Ils travaillent pour le local ! »*



## Le sens de la différence : Mutualisme et territoires



### Fêtes des bénévoles

C'était une première... En fin d'année, sur tout le territoire de Loire et Haute-Loire, les bénévoles des associations ont été fêtés et récompensés. Ainsi, 150 bénévoles ont été mis à l'honneur à l'occasion de la Fête des bénévoles : un moment de convivialité et de proximité, organisé sur chacun des 15 secteurs de la Caisse Régionale. Un temps fort et souvent d'émotion qui a permis au monde associatif de saluer l'engagement de ses bénévoles «méritants».



### Téléphonie : fin des numéros en 0810....

Les efforts réalisés depuis plusieurs années pour améliorer la satisfaction clients sur les appels téléphoniques se poursuivent...

Pour répondre à une demande forte et régulièrement exprimée par ses clients, la Caisse Régionale abandonnera en 2012 la numérotation des agences en 0810... pour revenir à la numérotation en 04 77... ou 04 71...

Il est à noter qu'en 2011 le taux de « décroché » s'est encore amélioré : sur le **million d'appels reçus**, plus de **80% ont abouti**.





## A la rencontre de 500 communes

Comme chaque année, les Directeurs d'Agence ont rencontré les élus du territoire. Près de 500 visites qui ont permis de recenser les projets et les besoins de financement.



La Caisse Régionale a honoré 100% des appels d'offres des communes, et 40% d'entre eux ont abouti avec succès.

Cette présence forte différencie très nettement le Crédit Agricole de ses principaux concurrents et confirme, encore davantage, sa proximité et son engagement constant en faveur des collectivités.

Toujours, auprès des Collectivités publiques, l'activité assurances du Crédit Agricole se traduit désormais

par une part de marché qui avoisine les **15% en Loire Haute-Loire** sur les communes de moins de 5 000 habitants.

## le chiffre

Plus de  
**200 000**  
sociétaires  
Crédit Agricole  
Loire Haute-Loire



## Des conventions au service des territoires

La Caisse Régionale poursuit son implication auprès des Chambres de Commerce et d'Industrie en Loire et Haute-Loire avec la signature de conventions triennales avec la CCI-T Saint-Etienne/Montbrison et la CCI Haute-Loire.

Par ces conventions, les parties s'engagent à mutualiser leurs ressources et leurs expertises en faveur de la création, de la compétitivité, de la promotion des entreprises et de l'attractivité du territoire. Les actions se déclinent tant sur l'animation d'une dynamique de proximité que sur l'accompagnement à l'international.



## 400 jeunes à la soirée-concerts

Les jeunes invités du Crédit Agricole étaient près de 400 à Saint-Etienne, dans la salle du Fil en décembre dernier pour la soirée **CAsting 2011**.

Organisée par le Crédit Agricole, cette soirée était destinée à soutenir des talents en émergence.

Sur scène, se sont succédés : la sélection Loire Haute-Loire : les Tabazus, la formation Rhône-Alpes : les Welling Walrus et enfin les têtes d'affiche : les Naïve News Beaters.

La volonté du Crédit Agricole était de créer un événement musical « Jeune », en s'appuyant sur internet et la viralité des réseaux sociaux comme Facebook et Youtube. Une première réussie qui en appellera d'autres...



Remise des Trophées de la CCI Haute-Loire

# Le sens de la différence : Mutualisme et territoires



## En faveur de la Banque Alimentaire...

Dans le cadre du partenariat national signé en mars 2011 avec les Banques Alimentaires, la Caisse Régionale s'est engagée dans une opération de bénévolat et de solidarité. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a encouragé ses élus et salariés à se mobiliser lors des journées nationales de collecte.

Ainsi des volontaires ont tenu des permanences dans une grande surface de Vals-Près-Le-Puy et d'autres ont collecté près d'une tonne de denrées alimentaires auprès des salariés de la Caisse Régionale.



## 48 actions de développement local

Illustration concrète de l'action des Caisses Locales, les actions de développement local sont basées sur l'utilité, la proximité, la solidarité et la responsabilité.

En 2011, 48 actions de développement ont été initiées et conduites par les Caisses Locales du territoire.

Quatre thèmes se dégagent : Humanitaire/Social, Artisanat/Agriculture, Economique et enfin Environnement/Loisirs.



## FOCUS



### Fondation et promotion du territoire

Notre-Dame de France au Puy en Velay (plus connue sous le nom de Vierge du Puy) est un édifice, classé Monument historique, visité par 90 000 personnes par an.

Pour financer le chantier de restauration en cours, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire et la Fondation du Crédit Agricole Pays de France ont remis, en novembre dernier, une subvention de 50 000 euros.

Une action qui s'inscrit dans l'œuvre de préservation des monuments, sites naturels, lieux de mémoire... qui contribuent à la vitalité du tissu économique et social local, et participent à la promotion des régions, des villes et des villages.



# Le sens de l'exigence :

## Des résultats durables



*« Des résultats ? Bien sûr qu'il en faut... d'autant que ce sont les résultats d'aujourd'hui qui feront les crédits de demain... »*





## Le sens de l'exigence : Des résultats durables



### le chiffre

91,1 M€

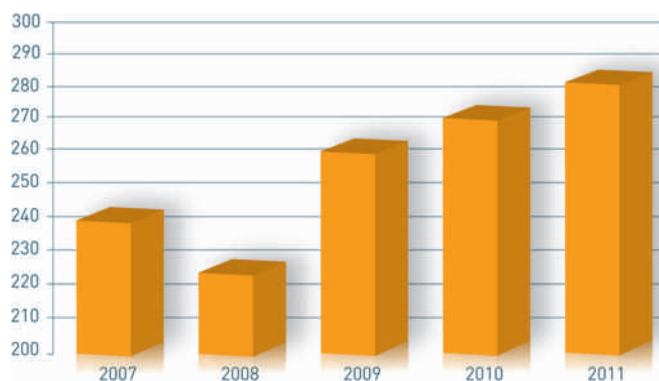
résultat net  
(part groupe Crédit Agricole  
Loire Haute-Loire)

+2,3%

### Evolution du PNB

Le Produit Net Bancaire progresse de **+1,4%** avec une stabilisation du PNB d'activité, tandis que la politique sécurisée de placement de fonds propres de la Caisse Régionale a permis, dans un contexte de turbulence des marchés, de contribuer à la progression de **+9,2%** de la marge sur portefeuille.

Evolution Produit Net Bancaire (en millions d'€)





# Une bonne tenue des résultats financiers

## Charges de fonctionnement

Les charges de fonctionnement sont restées sous contrôle, en progression de +2,6% du fait de l'impact pluriannuel du projet de système d'information unique des Caisses Régionales.

**Le coefficient d'exploitation s'est maintenu à 52,8%.**

## Risques

Le coût du risque s'inscrit en hausse de +35,2% avec une excellente maîtrise des risques individuels et la volonté de renforcer les provisions collectives de manière prudente dans un environnement économique incertain.

Montant : 21,2 M€.

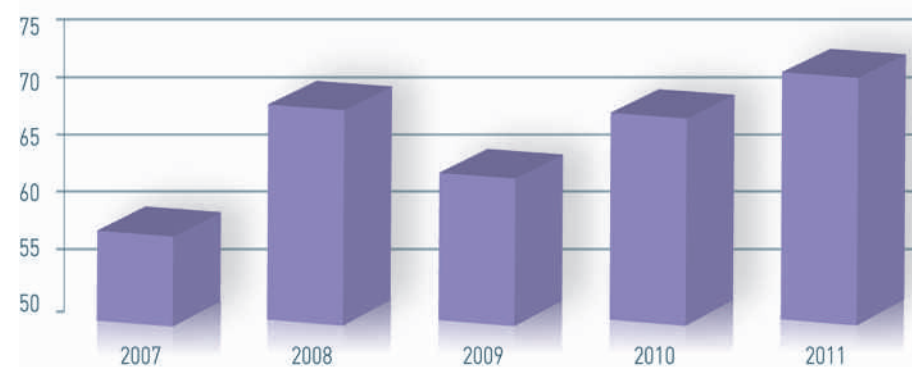
Le taux de créances douteuses s'établit à 2,42%, son niveau le plus bas depuis 2009, sachant que le taux de couverture s'élève à 72,9%.

## Résultat net

Le **Résultat Net Social** ressort à **71,1 millions d'€** en progression de +3% et le **Résultat Net Consolidé** à **91 millions d'€** soit +2,3%.

Le **groupe Cofam**, détenu à 100% par le Groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire, réalise un résultat net de **25,3 millions d'€**. A travers deux filiales opérationnelles, **Locam** (financements locatifs) et **Sircam** (crédit d'équipement), le Groupe Cofam déploie son activité dans le métier des **financements spécialisés**.

Evolution Résultat Net (en millions d'€)



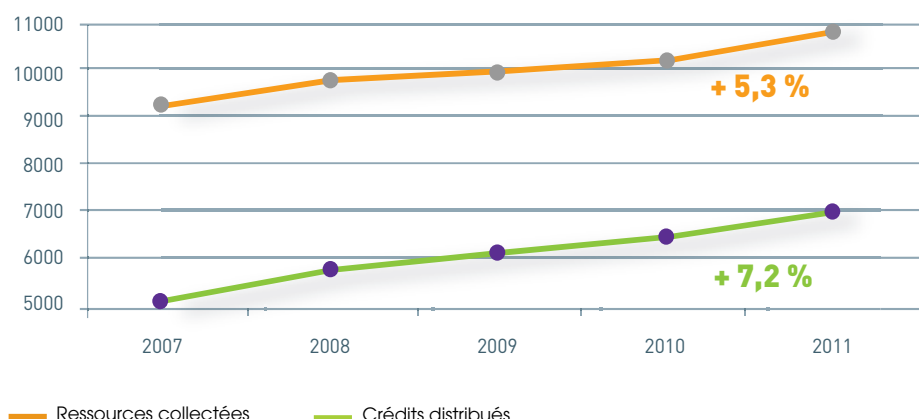


# Le sens de l'exigence : Des résultats durables



## Une bonne tenue des résultats financiers

Evolution des encours de Collecte et de Crédit (en millions d'€)



## Parts sociales de Caisses Locales

Les Conseils d'Administration des 60 Caisses Locales ont voté, lors de leur Assemblée Générale 2012, le versement aux porteurs de parts sociales, d'un dividende de 3,20% (rappel : ce dividende s'élevait à 3% lors des Assemblées Générales 2011).

### Certificat Coopératif d'Investissement Un dividende CCI en progression

Le cours du CCI s'établit à 41,4 € fin 2011 en légère baisse dans un contexte de forte volatilité des marchés financiers et des valeurs bancaires.

Le Conseil d'administration a voté lors de l'Assemblée Générale du 16 mars 2012 le versement d'un dividende de 2,65 € par CCI, en hausse de 3,92 % et représentant un rendement de 6,40% par rapport au cours du 31/12/2011.

ROE 7,77%  
(rentabilité des fonds propres)

ROA 0,92%  
(rendement des actifs)

Ratio solvabilité Bâle II  
17,98%

(pour 9% d'exigence réglementaire)



## FOCUS

### Locam : financer les ventes des professionnels

Filiale de la Caisse Régionale, Locam est une société financière spécialisée dans le financement des ventes à destination d'une clientèle finale de professionnels. Ses interventions reposent sur une large gamme de financements locatifs (location financière et crédit-bail).



Gilles Torrillon, Directeur Général de Locam, décrit l'activité :

*« Le métier de Locam, c'est le financement des ventes. Nous apportons à nos partenaires-prescripteurs des solutions de financement de leurs ventes qui vont enrichir leur démarche commerciale. Notre positionnement nous conduit à intervenir sur une multitude de secteurs d'activité, depuis la monétique, l'informatique, la bureautique, jusqu'au matériel de garage... un périmètre qui couvre tous les besoins d'équipement, hors production, des entreprises, des professionnels et des collectivités locales. »*

#### Le choix d'être différent

Avec une progression de son encours de 6%, l'exercice 2011 a permis d'entretenir la dynamique de croissance initiée depuis plus de 10 ans. Pour exister sur ce marché, dans lequel interviennent de gros acteurs : filiales de banques ou de grands constructeurs, Locam a fait le choix d'être différent.

Cette différence s'est construite autour de 3 axes :

- **L'excellence opérationnelle** : être efficace dans les fonctionnements et les relations développées avec les partenaires-prescripteurs.
- **L'intimité client** : être à l'écoute des clients et être en mesure de proposer des solutions sur mesure qui correspondent le plus possible à leurs attentes.
- **La capacité d'innovation** : être capable d'enrichir l'offre, de mettre en place de nouvelles approches qui ouvrent de nouvelles opportunités pour les partenaires.

ON N'A PAS FINI DE LOUER VOS SERVICES

#### Cultiver l'agilité...

L'année 2011 a permis d'enregistrer de belles réalisations dans tous les compartiments du jeu. Sur le plan du développement, Locam a consolidé son approche « **Grands Comptes** » en concrétisant de nouveaux partenariats avec de grandes enseignes nationales. Sur le plan des offres, Locam a enrichi sa gamme de produits et de services. Sur le plan de l'efficacité des fonctionnements, la démarche Qualité (ISO 9001) couvre aujourd'hui l'ensemble des processus opérationnels.

Fort d'un positionnement résolument axé sur le service à valeur ajoutée, Locam a revu, en 2011, sa charte graphique et sa politique de communication à destination de ses partenaires. Ses ambitions pour les prochaines années peuvent se résumer en 3 phrases : cultiver l'agilité, innover en permanence et créer de la valeur pour ses partenaires.



# Chiffres clés

2011

Résultat net **91,1 M€**  
consolidé Crédit Agricole Loire Haute-Loire

**14 928** votants  
aux assemblées générales  
des Caisses Locales

**61** embauches  
en CDI

Plus de **200 000** sociétaires

**67**

nouveaux groupes  
d'entreprises clients

Plus de **21 000** nouveaux clients

**6 553** journées de Formation **150 000** livrets A  
en 3 ans

**2 M€** par jour  
prêtés en Crédit habitat

**+7,2%** d'évolution  
de l'encours des crédits

**48** actions  
de développement local

**3 268** familles accompagnées  
par l'Espace Solidarité Passerelle (en 6 ans)

**115** jeunes  
agriculteurs  
installés

**+5,3%** d'évolution  
de l'encours de collecte

**8 300**

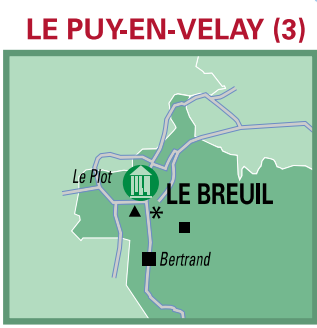
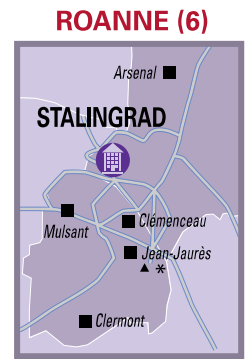
**Clients professionnels**

(commerçants, artisans, agriculteurs...) accompagnés  
dans leurs besoins de financement

# La carte des agences

- Secteur : Ouest Roannais  
ROANNE STALINGRAD
- Secteur : Est Roannais  
LE COTEAU
- Secteur : Forez Ouest  
MONTBRISON Bd
- Secteur : Forez Monts du Yonnais  
FEURS
- Secteur : Andrézieux-Bouthéon  
ANDRÉZIEUX
- Secteur : Pilat Gier  
RIVE DE GIER DORIAN
- Secteur : St-Chamond  
ST-CHAMOND
- Secteur : St-Etienne Nord  
LA TERRASSE
- Secteur : St-Etienne Sud  
CENTRE DEUX
- Secteur : Ondaïne  
FIRMINY
- Secteur : Yssingelais  
YSSINGEAUX
- Secteur : Bords de Loire  
MONISTROL LE PECHER
- Secteur : Le Puy Nord-Brives  
BRIVES CORSAC
- Secteur : Le Puy Sud  
LE PUY BREUIL
- Secteur : Val d'Allier  
BRIOUDE

- 15 AGENCES PRINCIPALES**
- 138 Agences de Proximité
  - 22 Points de Vente Périodiques
  - ▲ 3 Agences Entreprises
  - \* 3 Agences Banque Privée
  - 1 Agence Développement Territorial
  - 174 Points Verts





# Profil : Organisation du groupe



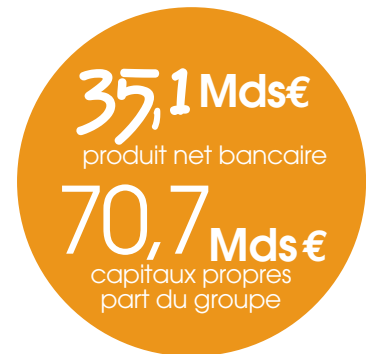
Le groupe Crédit Agricole est le leader de la banque universelle de proximité en France et l'un des tout premiers acteurs bancaires en Europe.

Au service de l'économie réelle, le groupe Crédit Agricole accompagne les projets de ses clients dans tous les métiers de la banque de proximité et les métiers spécialisés qui lui sont associés.

Avec sa nouvelle signature "Le bon sens a de l'avenir", le Crédit Agricole réaffirme ses valeurs et son engagement. Il place la satisfaction et l'intérêt de ses 54 millions de clients, 1,2 million d'actionnaires, 6,5 millions de sociétaires et de ses 160 000 collaborateurs au cœur de son action.

Fort de son fondement coopératif et mutualiste, le Crédit Agricole mène une politique de responsabilité sociale et environnementale volontariste. Celle-ci se traduit par une démarche de progrès pour les clients, les collaborateurs et l'environnement illustrée par des indicateurs chiffrés.

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



Crédit Agricole S.A. détient 25 % du capital des Caisses Régionales (sauf la Corse) et regroupe ses filiales en France et à l'international.

56,2%

du capital détenu par les 39 Caisses Régionales via la holding SAS Rue La Boétie

43,5%

du capital détenu par le public :  
• Investisseurs institutionnels : 27,9 %  
• Actionnaires individuels : 10,8 %  
• Salariés via les fonds d'épargne salariale: 4,8 %

0,3%

du capital en autocontrôle

6,5

millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole.

Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 531 Caisses Locales** et désignent chaque année leurs représentants : **32 227 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses Locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses Régionales**. Les Caisses Régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services.

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

### Métiers financiers spécialisés

Des positions de premier plan en France et en Europe

- Un acteur majeur du crédit à la consommation
- Leader en France du crédit-bail et de l'affacturage
- 2e en Europe en gestion d'actifs
- 7e assureur en Europe
- Un acteur majeur en banque privée

### Autres filiales spécialisées

- Crédit Agricole Immobilier
- Crédit Agricole Capital Investissement & Finance
- Uni-Éditions

### Banque de financement et d'investissement

Un réseau mondial dans les principaux pays d'Europe, des Amériques, d'Asie et du Moyen-Orient

- Banque de financement
- Banque d'investissement
- Banque de marchés
- Courtage

## Banque de proximité

Plus de 11600 agences au service de 33,5 millions de clients

### 39 Caisses Régionales de Crédit Agricole

Sociétés coopératives et banques de plein exercice à fort ancrage local, les Caisses Régionales de Crédit Agricole commercialisent toute la gamme de produits et services bancaires et financiers aux particuliers, agriculteurs, professionnels, entreprises et collectivités publiques.

### LCL

LCL est un réseau de banque de détail, à forte implantation urbaine dans toute la France, organisé autour de quatre métiers : la banque de proximité pour les particuliers, la banque de proximité pour les professionnels, la banque privée et la banque des entreprises.

### Banque de proximité à l'international

À l'international, le Crédit Agricole est un acteur majeur en Europe, notamment en Italie et en Grèce. Il est également présent sur le pourtour du bassin méditerranéen.

Crédit Agricole S.A., l'ensemble des Caisses Régionales et des Caisses Locales forment le périmètre du groupe Crédit Agricole et développent le modèle de la banque Universelle de proximité. Ce modèle s'appuie sur les synergies entre les banques de proximité et les métiers spécialisés qui leur sont associés.



*Le bon sens a de l'avenir*

**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

