



LOIRE HAUTE-LOIRE
BANQUE ET ASSURANCES

UTILE • COOPÉRATIF • DIFFÉRENT

L'épargne
confiée ici...

Et là...

Finance
un projet là...

Et là...

Et là encore...

Et encore là...

NOTRE VOCATION

ACCOMPAGNER LES PROJETS, FAVORISER LE CRÉDIT À L'ÉCONOMIE EN LOIRE ET HAUTE-LOIRE,
À PARTIR DE L'ÉPARGNE CONFIEE PAR NOS CLIENTS SUR CE TERRITOIRE. ■



Jean-Michel Forest



Gérard Ouvrier-Bufferet



Utile, coopératif et différent

Chaque jour notre Caisse régionale finance l'équivalent de 17 logements, 40 achats de véhicules et 31 projets professionnels*. Banque de proximité, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a pour vocation de favoriser le développement économique en Loire et Haute-Loire et donc le crédit, à partir de l'épargne confiée par ses clients.

En 2012, les encours de crédits de la Caisse régionale s'établissaient à 7,1 milliards d'€uros, avec un taux de progression qui continue d'être soutenu : + 2,5%. Dans un contexte toujours marqué par la crise et la baisse de la demande, les crédits habitat ont augmenté de 3%, les crédits à destination des professionnels et entreprises de 3,3%.

En parallèle, l'épargne confiée par nos sociétaires et clients représentait 11 milliards d'euros, en progression de + 3 % en 2012.

Devenir sociétaire, c'est croire en la pertinence du modèle coopératif. Un modèle qui conjugue rentabilité et solidarité, qui place l'homme et la vision long terme au cœur des préoccupations. Un dispositif qui a fait la preuve de son utilité et de sa résistance.

Assurer notre rôle de premier financeur du territoire.

Dans notre plan moyen terme, Horizons 2016, lancé en décembre 2012, notre Caisse régionale s'est donnée pour engagement de demeurer une banque régionale, utile dans son action, coopérative dans son fonctionnement, et différente car centrée sur le service rendu à ses clients et sociétaires et à ce territoire.

Dans un contexte très évolutif sur le plan conjoncturel, réglementaire, et fiscal, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire continuera d'exercer pleinement ses métiers et d'assurer son rôle de premier financeur du territoire.

Le Président
Jean-Michel Forest

Le Directeur Général
Gérard Ouvrier-Bufferet

Une Caisse Régionale solide

En 2012, elle a réalisé 67 millions d'€uros de résultat net social et disposait de plus d'un milliard d'euros de fonds propres, soit l'équivalent de 15 années de résultats cumulés... Ces fonds propres nous permettent d'accompagner le développement de l'économie régionale.

Dynamiser le sociétariat

Depuis quelques mois, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a lancé une action pour dynamiser et développer son sociétariat. Nos clients, qui choisissent de devenir sociétaires, prennent part à la vie et aux décisions de leur Caisse régionale, et accèdent à des services exclusifs.



L'offre sociétaire



*Calcul établi sur la base de crédits moyens de 130 000€ par logement, 10 000€ par véhicule, 40 000 € par projet professionnel et 250 jours ouvrés en 2012.



Un nouvel outil de mesure de la qualité de la relation client

Soucieux de la perception des services proposés, le Crédit agricole Loire Haute-Loire déploie en permanence des enquêtes qualité auprès de ses clients et sociétaires. La dernière mesure mise en œuvre porte sur l'indice de recommandation client, qui éclaire sur le niveau d'intention des clients à recommander la Caisse régionale autour d'eux.

Les investissements pour la qualité de la relation client

Les engagements relationnels

Parce que la satisfaction des clients et sociétaires constitue une priorité, le Crédit Agricole a mis en œuvre, trois engagements relationnels en vue d'une meilleure qualité de conseil :

- **L'objectivité** : les conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre.
- **La transparence** : le Crédit Agricole s'engage à remettre un document clair et de référence.
- **La rétractation** : les clients disposent d'un délai de rétractation de 30 jours pour changer d'avis.



L'agence fondement de la proximité

Présent sur l'ensemble du territoire, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire assure un service de proximité grâce à ses 138 agences, ses 22 points de vente périodiques et ses 183 points verts, installés chez les commerçants partenaires.

Habitat : une filière intégrée

Le Crédit Agricole est présent sur toute la chaîne du logement. Avec 537 millions d'€uros prêtés en 2012 pour les projets habitat, le Crédit agricole Loire Haute-Loire confirme sa position de premier prêteur du territoire.

Square Habitat (réseau immobilier du Crédit agricole) est désormais une référence nationale. En Loire et Haute-Loire, les 12 agences Square Habitat proposent

une expertise complète dans le domaine de l'immobilier (transaction immobilière, investissement patrimonial, gestion locative). L'agence Square Habitat propose des biens au futur acquéreur, puis l'oriente vers une agence Crédit Agricole pour y trouver le financement et l'assurance adaptée, et inversement.

Banque privée : l'expertise patrimoniale

Le pôle Banque Privée de la Caisse régionale regroupe plus d'une vingtaine de collaborateurs (ingénieur patrimonial, conseillers privés et gestionnaires de clientèle). Pour répondre aux attentes et stratégies patrimoniales, cette activité mobilise le savoir-faire des filiales et des pôles d'expertise du Groupe Crédit Agricole.

Le client choisit son mode de relation

- Sur le site internet de la Caisse régionale, en plus de gérer ses comptes, il est désormais possible de souscrire la majorité des produits et services de banque et d'assurance.
- La Caisse régionale est également présente sur les réseaux sociaux avec plus de 4 000 abonnés à sa page Facebook.
- L'application mobile : *CA Mon budget*, permet de rester connecté à ses comptes depuis son mobile, quel que soit le lieu où l'on se trouve.

*Base : 250 jours ouvrés



2 150 000 €
prêtés chaque jour
pour des projets
habitat*

212 000
clients rencontrés
en 2012



Le bon sens a de l'avenir



Vous imaginez, nous orchestrons

Un employeur qui compte

Avec 1285 salariés en Loire et Haute-Loire, le Crédit Agricole compte parmi les principaux employeurs du territoire. En 2012, la Caisse régionale a embauché 42 collaborateurs en CDI, et accueilli 50 apprentis en formation. L'entreprise investit pour la qualité du service rendu à la clientèle et le professionnalisme, pour le renforcement des compétences (6 jours de formation par collaborateur en 2012).



L'utilité du 1^{er} partenaire économique du territoire

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est la banque qui soutient le plus les structures économiques du territoire. C'est un partenaire essentiel des Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de Métiers et de l'Artisanat et Chambres d'Agriculture. Acteur attentif des clubs et grappes d'entreprises, en contact et à l'écoute des autres organisations professionnelles.

8 500
journées de
formation

Mutualiser l'expertise

Avec de nombreuses conventions de partenariat, la Caisse régionale mutualise les ressources et l'expertise, en faveur de la création, de la compétitivité, de la promotion des entreprises et de l'interactivité. C'est ainsi que la Caisse régionale est partenaire des Trophées à l'international, lors de la Soirée des Entreprises de la Loire, ou lors des Trophées de la CCI Haute-Loire. Deux soutiens qui saluent et encouragent les succès régionaux et dynamisent l'image du territoire.

61

PME et groupes
d'entreprises devenues
clientes de la Caisse
régionale

Une expertise accrue

Depuis quelques années, la Caisse régionale s'est dotée d'un réseau de Conseillers spécialisés pour la gestion des clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales...) et agriculteurs. Les compétences ainsi mobilisées produisent une expertise accrue et un accompagnement personnalisé : financement des investissements, gestion de trésorerie, assurances...



1 034

installations d'artisans,
commerçants et
professionnels.

665
millions d'€

de crédits réalisés en 2012
sur les marchés Pro, Agri
et Entreprises



Lucidité dans l'accompagnement

Dans son métier de banquier des entreprises, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire aborde les dossiers avec pragmatisme et responsabilité. Face à une situation difficile, et dans la mesure du possible, des mesures d'accompagnement sont recherchées pour permettre à l'entreprise de passer le cap. En 2012, une centaine d'entreprises ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé. Au sein des Organisations Professionnelles Agricoles et des Chambres de Commerce et d'Industrie, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire demeure très attentif aux besoins des agriculteurs et aux exploitations en difficulté.

“ Au car
de to
les ac
écon
et so

Handicap et diversité

La Caisse régionale poursuit les actions avec l'association HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) et le CREPI Loire Haute-Loire. En octobre dernier, 17 personnes handicapées ou en reconversion ont ainsi intégré le Diplôme Universitaire d'Attaché de Clientèle de l'IUT de Saint-Étienne. La Caisse régionale emploie 5,3 % de travailleurs en situation de handicap. Une action essentielle en faveur de la diversité et de l'égalité de chances.



Le financement des collectivités locales

Être une banque différente, c'est aussi répondre aux demande de financements des collectivités. Ainsi, en 2012, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a apporté des financements à 586 collectivités locales.



Un créateur d'évènement

La Caisse régionale se singularise également en créant des événements, avec la venue d'experts qui donnent de la hauteur au quotidien et dessinent des perspectives. Ces derniers mois, Marc Touati, Jean-Paul Betbeze, Elie Cohen, Dominique Moïsi ou encore Michel Serres sont intervenus en Loire et Haute-Loire. Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire suscite des rencontres et engage le dialogue avec les entrepreneurs. Une occasion de décrypter l'activité macro-économique, les nouveautés fiscales ou juridiques.

Partenaire des associations

Issus du tissu économique local, les 816 administrateurs des 60 caisses locales ont pris part, en 2012, à 42 actions de développement local, porteuses de sens pour le territoire. Le Caisse régionale est un partenaire actif du monde associatif. Elle soutient chaque année près de 1 500 associations (travaux de reprographes, remise d'objets publicitaires, ou interventions financières pour les projets les plus importants). Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire agit également en faveur de :

- **L'éducation** : Fondation Université Jean Monnet, concours d'orthographe (Défi des mots et Orthofolies) création de l'hymne officiel des Droits de l'enfant à Saint-Priest-en-Jarez...
- **La santé** : Création du Centre Hygée (détection et prévention du cancer en Rhône-Alpes Auvergne),

40 ans du CHU de Saint-Etienne, financement de 5 EHPAD, action pour développer la pratique de la randonnée pédestre...

- **La solidarité** : collecte des banques alimentaires, Association Cœur-Vert...
- **La culture** : Festival Rhino Jazz, Festival des 7 collines, Country Rendez-vous, Scoop Music Tour à Feurs, Musik Casting : un concert organisé par le Crédit agricole Loire Haute-Loire...
- **Les événements économiques** : les 20 ans du club Gier, les Trophées de la CCI Haute-Loire...
- **Le territoire** : Biennale Internationale Design, ASSE, Chorale de Roanne Basket...
- **Le patrimoine** : Création du Camino au Puy-en-Velay pour les pèlerins de Saint-Jacques de Compostelle, Rénovation du Prieuré d'Ambierle...



Concert Musik Casting



Biennale Design Saint-Étienne



20 ans du club Gier



Le Camino



Partenaire officiel de l'ASSE

7 450

clients professionnels accompagnés dans leur besoin de financement

20,2 %
ratio Bâle2
(seuil minimum réglementaire fixé à 8%)

42

actions de développement local

132

installations de jeunes agriculteurs

refour
outes
tivités
miques
ciales”

agricole Loire
ponsabilité.
e, toutes les
mettre à l'entre-
es en diffi-
ux côtés des
d'Agriculture,
à sa clientèle



Une Initiative solidaire

Dispositif innovant et solidaire, les trois Espaces Solidarité Passerelle (ESP) viennent en aide aux ménages en difficulté et propose un traitement social des situations difficiles. A Saint-Étienne, Le Puy-en-Velay et Roanne, les conseillers ESP cherchent à stabiliser les situations. Ils proposent un accompagnement pour passer le cap difficile, et ré-envisager l'avenir.

Quelques actions :

- Partenariat avec les journées portes ouvertes initiées par la CCI Saint-Étienne Montbrison, durant lesquelles 130 entreprises accueillent plus de 5 000 visiteurs.



- Soutien à l'entrepreneuriat féminin, sur l'initiative du Comité d'expansion économique Haute-Loire et de l'Initiative Création 43. Une action qui facilite la création ou la reprise d'entreprise par des femmes.



- Convention de partenariat avec Mécaloire, la grappe d'entreprises qui fédère, dans la Loire, 150 entreprises industrielles et mécaniques.



- Organisation de missions à l'étranger, destinées à faciliter l'accompagnement, l'installation, le développement des PME du territoire sur les marchés internationaux.

L'Assurance : le Crédit Agricole protège ses clients

L'activité d'Assurances des biens de la Caisse régionale progressent toujours à un rythme soutenu avec un accroissement de 4% des contrats IARD (incendie, accidents et risques divers).

Les contrats d'assurance des biens (gérés par PACIFICA, la compagnie d'assurance dommages du Crédit Agricole) connaissent donc un fort développement. C'est à la fois le résultat de la performance reconnue en matière de gestion des sinistres, qui demeure un point fort de la satisfaction clients PACIFICA, et du fait que s'informer ou souscrire un contrat d'assurance en ligne est désormais possible.

Innovations et sur-mesure

Pour mieux répondre aux besoins des particuliers, des solutions sur-mesure, souvent innovantes, sont mises en place comme par exemple :

- **L'assurance tous Mobiles :** une couverture unique pour l'ensemble des appareils électroniques nomades du foyer.
- **L'assurance auto Jeunes conducteurs** (moins d'un an de permis et moins de 31 ans) avec des réductions et des services exclusifs proposés pour bonne conduite.
- **Les nouvelles offres Assurance Habitation :** le client choisit sa couverture au plus près de ses besoins, des offres différentes qui s'adaptent en fonction du statut : locataire, locataire étudiant, propriétaire (occupant ou non), des garanties innovantes déclinées sous forme de packs, et en cas de gros "pépin", un accompagnement avec le dispositif *Spécial coup dur*.



3 916
familles accompagnées
par les Espaces
Solidarité Passerelle
(en 7 ans)

1 500
associations et
initiatives
soutenues

66 700
clients protégés
par Pacifica

94%
des clients Pacifica
sont satisfaits du
traitement de
leur sinistre

Le bilan carbone

Fin 2012, la Caisse régionale a publié son bilan carbone sur www.ca-loirehauteloire.fr. Il fait ressortir deux axes prioritaires d'actions : l'amélioration des performances énergétiques des bâtiments (sites et agences) et l'optimisation des déplacements des salariés (outils de visioconférence et l'incitation au covoiturage). Le volume global de réduction attendu à trois ans s'élève à 170 tonnes de CO₂.



Des résultats satisfaisants et une solidité confirmée

Dans une conjoncture économique difficile et une pression fiscale sensiblement accentuée, les résultats financiers de la Caisse régionale en 2012 font mieux que résister.

Le Produit Net Bancaire est en recul de 1,5%, principalement affecté par l'absence de dividende de Crédit Agricole SA, tandis que le PNB d'activité progresse de 1,3%. Les charges de fonctionnement progressent de 4,1% sous l'impact de l'ensemble des nouvelles mesures fiscales intervenues en 2012, et d'investissements importants dans le système d'information. Dans une conjoncture économique toujours dégradée, le coût du risque est en baisse de 7% et la gestion prudente des risques se traduit par une amélioration du taux de CDL (créances douteuses et litigieuses) qui s'établit à 2,34%.

Le taux de couverture des risques individuels s'élève au niveau significatif de 73,7% et la provision collective se trouve renforcée de 3,4 Millions d'€.

Résultat : 67 millions d'€

Au global, le résultat net sur base sociale ressort à 67,2 Millions d'€. (- 5,4%). Le résultat net consolidé, marqué à la fois par les bonnes performances confirmées de LOCAM et par des opérations exceptionnelles ressort à 67,9 Millions d'€, soit - 25,3%. La contribution de LOCAM, filiale à 100% du Groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire, sur le métier des financements

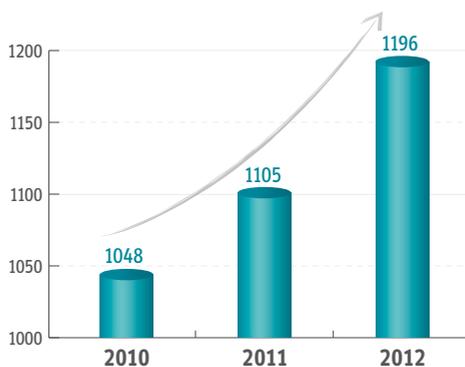
spécialisés, est de 25,6 Millions d'€.

L'actualisation de la valorisation des titres détenus dans la SAS rue La Boétie (actionnaire majoritaire de Crédit Agricole SA) aboutit à un provisionnement de 11,1 Millions d'euros dans les comptes consolidés de la Caisse régionale.

Par ailleurs, la valorisation actualisée des engagements internationaux fait ressortir une dépréciation de 6,2 Millions d'€.

L'Assemblée Générale du 21 mars 2013 a opté pour le versement d'un dividende, maintenu au même niveau que l'année précédente, soit 2,65 Euros par CCI.

Fonds propres (en millions d'euros)



67,9
millions d'€

de Résultat Net
Consolidé - Part
du groupe

7, 113

milliards d'euros
d'encours des
crédits

11, 075

milliards d'euros
d'encours d'épargne
collectée

Chiffres clés

en millions d'euros 2012 (variation)

- Encours de collecte 11 071 (+ 3 %)
- Encours de crédit 7 113 (+ 2.5 %)
- PNB 267,8 (- 1.5 %)
- Charges de fonctionnement 149,3 (+ 4.1 %)
- Résultat Brut d'Exploitation 118,5 (- 7.8%)
- Résultat Net Social 67,2 (- 5.4 %)
- Résultat Net Consolidé - Part du groupe 68 (-25,3 %)
- Cours CCI au 31/12/2012 : 38,5 euros.

CHIFFRES CLÉS

31 décembre 2012

212 000 clients

rencontrés en 2012

2 150 000 € prêtés, chaque
jour ouvrable, en

crédit habitat

8 500 journées de
formation

42 embauches
en CDI

66 700 clients protégés par

PACIFICA

3 916 familles

accompagnées grâce aux
Espaces Solidarité Passerelle
(en 7 ans)

1 500 associations
et initiatives soutenues

61 groupes
d'entreprises
devenus clients en 2012

132 jeunes
agriculteurs
installés

7 450 clients professionnels
accompagnés pour leur
besoin de financement

42 actions
de développement local

Installation de 1 034 artisans,
commerçants et
professionnels

+ 2.5% d'évolution des encours des

crédits

665 millions d'euros de
crédits
réalisés pour les marchés Pro
et Agri et Entreprises

20,2 %
ratio Bâle2
(seuil minimum
réglementaire fixé à 8%)

+ 3% d'évolution
des encours de collecte
d'épargne

67,9 millions d'euros
résultat net
consolidé - part du groupe

1 milliard d'€ de
fonds propres



5 EHPAD
financés

Le bon sens a de l'avenir →

Informations : www.ca-loirehauteloire.fr

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire Siège Social : 94 rue Bergson - 42000 Saint-Étienne
Siret 380 386 854 00018 - APE 651 D - Caisse cotée sur « Euronext Paris », compartiment C

