

Rapport annuel

“ 20  
05 ”



Christophe NOËL

Directeur Général  
de la Caisse Régionale

Noël DUPUY

Président  
de la Caisse Régionale

Après une année 2004 avec un taux de croissance de 2 %, les chiffres de l'économie française en 2005 ont été beaucoup plus décevants. La hausse du cours du pétrole, un cours moyen de l'euro élevé expliquent en grande partie le taux de croissance pour cette année de 1,4 %, la consommation des ménages et l'immobilier ayant été les principaux moteurs de notre économie.

Dans ce contexte, la Caisse régionale a obtenu des résultats en ligne avec ses prévisions lui permettant de poursuivre efficacement sa mission au service de la Touraine et du Poitou. Elle s'est dotée en 2005 d'un plan de développement, TOURAINE POITOU 2008, orienté vers la conquête tout en maintenant sa rigueur de gestion.

Le nouveau positionnement du Groupe Crédit Agricole, issu du Congrès de Tours et en parfaite cohérence avec le projet de développement de notre Caisse, a permis la création d'une nouvelle signature : "Une relation durable, ça change la vie" ou quand le Crédit Agricole s'affiche clairement comme le partenaire de ses clients dans les bons comme dans les moins bons moments.

Dans cet esprit, nous avons poursuivi l'aménagement de nos agences en Espace Libre Service. Ce programme d'investissement, initié il y a quelques années, arrive à son terme et permettra à l'ensemble de notre clientèle de bénéficier de nombreux services dans la totalité de notre réseau fin 2006. Grâce à l'accès gratuit 24 h sur 24 par Internet, par Internet mobile (sur le téléphone portable), nos clients disposent de plus d'autonomie, de sécurité et de flexibilité pour leurs opérations courantes.

Parallèlement, avec des agences ouvertes au conseil jusqu'à 18h minimum depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et un nombre accru de conseillers et d'experts dans notre réseau, nous répondons aux attentes de nos clients qui souhaitent plus de disponibilité et plus d'écoute de la part des Conseillers Crédit Agricole.

Nous avons également poursuivi la mise en place d'une plate-forme informatique Atlantica. Aussi, courant 2006, le GIE Atlantica assurera une prestation pour 12 Caisses régionales, permettant ainsi des améliorations de prestations pour nos clients et une réduction de coûts de revient pour notre Caisse régionale.

Gageons qu'en 2006, avec l'ensemble de ces mesures et la mise en place des actions prévues dans notre plan TOURAINE POITOU 2008, nous renforcerons notre contribution et notre utilité au profit de tous les agents économiques de notre territoire, de tous nos sociétaires, clients et partenaires et de tous ceux qui voudront bien nous rejoindre.

Christophe NOËL  
Directeur Général de la Caisse Régionale

Noël DUPUY  
Président de la Caisse Régionale

# Conseil d'Administration

au 31 décembre 2005

## Président :

Mr Noël DUPUY

## 1<sup>er</sup> Vice-Président :

Mr Robert FRANCHINEAU

## Vice-Présidents :

Mr Olivier FLAMAN

Mr Odet TRIQUET

## Membres du Bureau :

Mr Jean-Claude BERTRAND

Mr Hervé de MONVALLIER

Mme Ghislaine BOUNILLIAU

Mr Patrice VALLÉE

## Administrateurs :

Mr André AUGEREAU

Mr Christophe GUILLARD

Mr Pierre BOUREAU

Mr Christian MARIE

Mr Bernard CHAUSSE

Mr François SOULET

Mr Pascal FONFREDE

Mr Henri VEDRENNE

Mr Yves GARGOUIL

Mr Christian VIGNES

# Comité de Direction

au 31 décembre 2005

## Directeur Général :

Mr Christophe NOEL

## Directeur Général Adjoint :

Mr Jack BOUIN (jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2006)

Mr Daniel THIOLON (à compter du 1<sup>er</sup> mai 2006)

## Comité de Direction :

Mr Hubert BAILLY Direction Crédits-Assurances

Mr Denis BOCQUET Direction Distribution Ventes

Mr Georges du MESNIL du BUISSON Direction Finances-Risques

Mr Dominique DELUGEARD Direction Ressources Humaines et Logistiques

Mr Philippe LETRANCHANT Direction Epargne Services Technologie

Mr Gilles MORIN Direction Marketing Communication Mutualisme

Mr Gérard VINCENT Direction Marchés Spécialisés

Caisses locales	<b>59</b>
Sociétaires	<b>187 831</b>
Administrateurs	<b>693</b>
Agences (dont 3 Agences Entreprises)	<b>127</b>
Points Verts	<b>330</b>
Automates bancaires	<b>243</b>
Salariés	<b>1 543</b>
Comptes de dépôts	<b>357 356</b>

### Parts de marché\* bancaire 2005 du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Crédits 38,6% • Collecte 32,6%

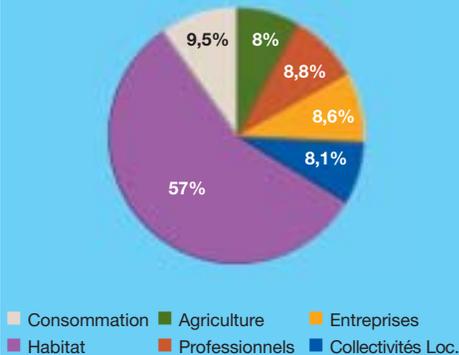
\* Nouveau périmètre de déclarants

### Comptes sociaux

	2003	2004	2005
	M€	M€	M€
Produit Net Bancaire	249,3	254,8	268,7
Total Bilan	5 541,8	6 031,5	6 786,8
Résultat Net	59,96	63,5	67,8
Fonds Propres	782,0	832,1	858,3
Ratios	%	%	%
ROA (Résultat/Bilan)	1,03	1,03	1,03
ROE (Résultat/Fonds propres)	9,18	9,03	9,04
Coefficient d'exploitation (Charges de Fonction./PNB)	57,89	56,45	56,67
RSE (Ratio de solvabilité)	13,50	13,10	12,80

### Réalisations Crédits 2005

MLT (Moyen et Long Terme)  
**1 578 M€ (+22,8%)**



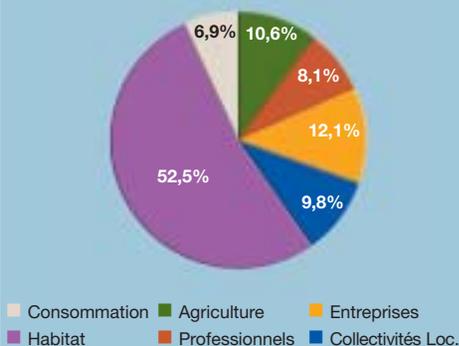
### Encours de Collecte

(en millions d'euros)



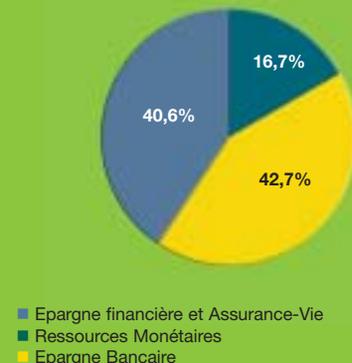
### Encours Crédits 2005

**5 567 M€ (+12,1%)**



### Encours Collecte 2005

**9 155 M€ (+6,2%)**





## Un plan à moyen terme

En Avril 2005, "TOURAINNE POITOU 2008" a été présenté à l'ensemble des salariés et des administrateurs.

28 Groupes de travail composés de salariés et d'administrateurs, 1 boîte à idées, 1 enquête auprès de l'ensemble des salariés, des administrateurs, des sociétaires et de nos clients... ont permis de dégager plus de 500 propositions. Celles-ci ont permis la création de ce plan à moyen terme au travers de 3 grandes orientations :

- servir les attentes des clients en les anticipant, avec un objectif de satisfaction élevé,
- permettre l'épanouissement des femmes et des hommes qui composent l'entreprise,
- générer des richesses pour maîtriser l'avenir de la Caisse régionale, contribuer au développement de la région et participer aux évolutions du Groupe.

## Un nouveau positionnement

Depuis le 30 septembre 2005, le Crédit Agricole s'est doté d'une nouvelle signature "une relation durable, ça change la vie".

Ce nouveau positionnement de banque de la relation durable, partenaire dans les trajectoires de vie de ses clients dans les bons comme dans les moins bons moments, est fondé sur la considération et le respect de ses clients, valeurs fondatrices du Crédit Agricole.

De nombreux produits ont été lancés au cours de l'année 2005. Citons à titre d'exemple, les offres Coup de main, Good Loc', le Cadeau Franchise Auto, le Mozaïc Permis, L'Autre Carte, le Bonus Gold...).

Ainsi, au-delà des discours, en créant une gamme innovante, qui reconnaît la fidélité et qui respecte les besoins de ses clients, le Crédit Agricole donne les preuves de sa promesse.

## Système d'information régional

Dès le premier semestre 2006, la mise en place de la plateforme Atlantica deviendra réalité. Le GIE Atlantica assurera désormais une prestation pour 12 Caisses régionales permettant ainsi une réduction des coûts de revient des différents traitements pour le Crédit Agricole mais aussi, et surtout, une amélioration de prestations pour les clients.

A titre d'exemple, dès Avril 2006, ceux-ci bénéficieront d'un nouveau relevé de compte, un nouveau format pour plus de simplicité, plus de clarté, plus de lisibilité.

Progressivement, au cours de l'année 2006, de nouveaux services facilement accessibles par Internet ou sur le téléphone portable seront disponibles comme la possibilité d'être alerté en fonction d'un seuil préprogrammé (solde, montant d'opérations, encours carte bancaire disponible).

## Certificats coopératifs d'investissement

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a associé le plus grand nombre à son développement par l'émission de Certificats Coopératifs d'Investissement.

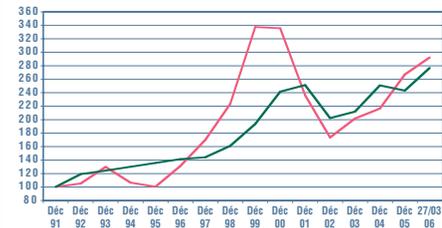
Au 31 décembre 2005, le nombre total de Certificats Coopératifs d'Investissement ressort à 1 320 777. La moyenne des échanges quotidiens a été de 511 titres au cours de l'exercice. Le cours a enregistré un plus haut à 95 € et un plus bas à 85,1 €.

Après la forte progression de 18 % en 2004, le cours du Certificat Coopératif d'Investissement a enregistré en 2005 une diminution de 3,15 % pour s'établir à 86 €. Le cours s'est repris depuis le début 2006, avec une performance de près de +14% à fin mars 2006.

S'appuyant sur des résultats en progression, le Conseil d'Administration a proposé à l'Assemblée Générale la distribution d'un dividende net de 3,10 €, en accroissement de +6,9 % par rapport à l'exercice précédent.

La capitalisation boursière s'établit à 564 millions d'euros soit 8 fois le résultat.

CCI - Indices - Evolution comparée  
Indice CAC 40 - Indice CATP  
(base 100 fin 1991)



## Actions Crédit Agricole S.A.

En clôture à 26,61 € le 31 décembre 2005, l'action Crédit Agricole S.A. affiche une hausse de 19,9 %, proche de celle du CAC 40. Depuis son introduction en bourse le 14 décembre 2001 à 16,6 €, l'action s'est appréciée de 60 %, contre une hausse de 8,5 % du CAC 40 sur la même période.

## De nombreuses actions de solidarité

Fidèle à ses valeurs de mutualisme ancrées dans l'action quotidienne de ses collaborateurs, l'année 2005 aura été pour la Caisse régionale l'occasion de mettre en œuvre de nombreuses actions concrètes tant dans le domaine de la solidarité que dans l'animation locale, aidée en cela par la forte implication de ses caisses locales et de ses 693 administrateurs.

### Une solidarité fidèle aux valeurs du Crédit Agricole

La Caisse régionale, en partenariat avec l'ADIS (Association loi 1901 pour le Développement par l'Initiative et la Solidarité créée à l'initiative du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou en 2004), a soutenu cette année de nombreux projets de développement économiques, culturels, sportifs... ainsi que de nombreuses personnes qui ont pris en charge leur avenir en faisant preuve d'engagement et de sens des responsabilités. C'est ainsi que plus de 90 projets économiques, en milieu rural essentiellement, ont permis à de nombreuses activités de se créer ou de se maintenir et donc à certaines personnes de sortir de l'épreuve douloureuse qu'est le chômage. Parallèlement, au niveau de notre région, en 2005, plus de 40 personnes ont bénéficié de l'aide d'ADIS pour être accompagnées après avoir subi des accidents de la vie (accident, maladie...).

D'autres actions ont été engagées. L'ensemble du personnel de la Caisse régionale a participé d'une manière significative, en liaison avec le Conseil Régional de Poitou-Charentes et d'associations humanitaires, au financement de projets économiques et sociaux (bateaux de pêche, écoles...) dans les pays ayant été touchés par le raz de marée en Asie.

### Un engagement fort dans l'activité locale

Au niveau de notre région, de nombreuses activités sociales, culturelles et sportives ont reçu le soutien de la Caisse régionale. C'est ainsi que le Crédit Agricole soutient plus de 1 000 associations, participe à de nombreuses manifestations, organise des challenges sportifs auprès de 835 clubs amateurs (football, cyclisme, judo...) et est partenaire des clubs de Volley-Ball de Tours et de Poitiers.



## Le Développement Durable

Depuis déjà de nombreuses années, cette orientation a toujours été présente dans l'activité de la Caisse régionale. Ainsi cette année, dans la continuité de ce qui a déjà été réalisé, les actions ont porté sur :

- le tri qualitatif des déchets pour permettre de recycler davantage de papiers et de consommables informatiques,
- l'installation de systèmes à récupération d'énergie pour le chauffage et le rafraîchissement des agences qui permet ainsi une diminution de la consommation d'énergie,
- l'utilisation de revêtements de sol et de mur pouvant être recyclés,
- la création et l'amélioration de salles de visioconférence pour diminuer les déplacements et ainsi contribuer à réduire la pollution...

## Assemblées Générales de Caisses locales

Comme chaque année, entre Février et Mars, se sont déroulées les Assemblées Générales de Caisses locales, moment privilégié où l'ensemble des sociétaires débattent avec les administrateurs de leur Caisse locale et les dirigeants de notre Caisse régionale.

Cette année, près de 13 000 personnes ont pu assister aux tables rondes réunissant des notaires, avocats, maires et responsables associatifs sur le thème "L'assurance des collectivités, des associations et des professionnels". Ce sujet a permis à de nombreux responsables d'être sensibilisés sur les risques encourus et de découvrir les innovations proposées par le Crédit Agricole.

C'est également pendant ce temps fort du sociétariat que sont élus les trophées régionaux des initiatives locales. Depuis l'année 2005, deux lauréats sont récompensés, un dans la catégorie Economie, l'autre dans la catégorie Solidarité/Culture. Les initiatives sont détectées et repérées, voire récompensées par chaque Caisse locale et ses administrateurs. Elles sont départagées ensuite sur une sélection réalisée au niveau régional pendant chaque assemblée générale de Caisse locale. C'est ainsi que pour cette année, les lauréats suivants ont été sélectionnés :

### Pour la catégorie Economie :

- La compagnie "les Bodins" (Caisse locale de Descartes) qui réalise un spectacle en plein air.
- Sébastien Georget, cressiculteur (Caisse locale de Chinon), qui a repris une exploitation maraîchère dans le cadre d'une reconversion professionnelle.

### Pour la catégorie Solidarité/Culture :

- L'Association INTERFACE (Caisse locale de Mirebeau) accompagne les personnes en situation précaire (alphabétisation, aide à la recherche d'emploi, démarches administratives...).
- L'Association "de Vive Voix" (Caisse locale de Vivonne) promeut l'art lyrique en milieu rural à travers notamment des actions de sensibilisation en milieu scolaire.

## Particuliers

L'année 2005 aura été également marquée par la volonté de répondre aux attentes des clients en terme de conseil, d'autonomie et d'innovations.

Ainsi, avec le développement des Espaces Libre Service, les clients peuvent effectuer de 6 h à 22 h en toute autonomie l'ensemble de leurs opérations de tous les jours, retraits et versements d'espèces, remises de chèques, virements, consultations de comptes...

La gratuité des accès par Internet, Internet mobile (sur le téléphone portable), par minitel, permet également à de nombreux clients de consulter et d'effectuer leurs opérations courantes et de bourse de chez eux 24 h sur 24. C'est ainsi qu'au 31 décembre 2005, ce sont plus de 55 000 internautes qui utilisent régulièrement le service de la Banque à distance.

L'ouverture de l'ensemble des agences de la Caisse régionale au conseil jusqu'à 18 h est une réponse supplémentaire à l'attente légitime des clients à plus de conseil.

## Agriculteurs

La mise sur le marché de l'assurance récoltes, destinée à assurer les revenus des agriculteurs face aux aléas climatiques, a permis à de nombreux clients de limiter les effets néfastes de la sécheresse.

De même, le report d'échéance au taux du prêt, des frais réduits de moitié ainsi que la mise en place de crédit à taux réduit ont permis au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de marquer sa solidarité à l'agriculture.

Une gamme élargie de services, l'augmentation du nombre de "Chargés de Clientèle Agriculteurs" ainsi que la création de la Banque Conseil Agriculteur, en appui des agences, sont autant de réponses aux attentes de conseil et d'accompagnement dans les phases de la vie des exploitants.

Le lancement du nouveau positionnement "Une relation durable, ça change la vie" et les nouveaux produits créés à cette occasion renforcent l'engagement du Crédit Agricole d'être une banque partenaire dans toutes les étapes de la vie de ses clients.

Ainsi, les jeunes trouvent les solutions qui facilitent leur entrée progressive dans la vie active. A titre d'exemple :

- Les offres "Mozaïc Permis, le permis à 1€ par jour" et le "Prêt à Conduire" qui leur permettent de financer leur apprentissage à la conduite, ont connu un vif succès avec 150 % de production supplémentaire sur le dernier trimestre 2005.
- Avec "Good Loc", le Crédit Agricole se porte caution lors de la location d'un logement et permet ainsi aux jeunes de faciliter leur installation.
- Les nombreuses solutions d'accès à la propriété, comme les "Prêts Verts 1<sup>er</sup> Achat", répondent à l'ensemble des besoins de l'univers de l'habitat.

D'autres innovations ont vu le jour permettant dorénavant d'accompagner la totalité des clients, de respecter leurs besoins et de reconnaître leur fidélité.

- "L'Autre Carte" est une solution simple et économique qui permet aux clients du Crédit Agricole de disposer d'une carte bancaire qui propose des services essentiels à un prix allégué.
- Avec le Bonus Gold, les clients du Crédit Agricole sont récompensés de leur fidélité : plus ils utilisent leur carte Gold Mastercard, plus son prix diminue.
- L'offre "Coup de main" est un autre exemple de reconnaissance de fidélité. Elle permet à un client de bénéficier, en cas de coup dur, d'un prêt à conditions préférentielles.



## Assurances

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a poursuivi sa progression dans le développement et la gestion des assurances.

Avec 117 000 contrats au 31 décembre 2005, la Caisse régionale confirme sa place d'acteur majeur dans ce secteur.

Le Crédit Agricole a poursuivi son effort d'innovation avec, notamment, le "Cadeau de Franchise Auto" offert après 3 ans passés sans accident et la "Garantie Panne Auto", une solution pratique pour prolonger la garantie du véhicule.

Avec le lancement de l'assurance des commerçants, artisans et professions libérales, la Caisse régionale est la première Caisse à proposer l'intégralité de l'offre assurance sur l'ensemble des marchés.

## Entreprises

Sur la lancée d'une année 2004 marquée par une reprise des investissements, l'année 2005 a vu un nouveau développement des crédits aux entreprises (crédit classique et crédit-bail) avec 133 M€ de réalisations soit une progression de 13,5 %.

A noter toutefois que si les investissements ont fortement progressé en Indre-et-Loire, il n'en a pas été de même dans la Vienne qui a connu un sérieux trou d'air. D'une manière générale, ce sont les agrandissements des Grandes et Moyennes Surfaces et les transmissions d'entreprises qui ont dynamisé les réalisations de crédits en 2005, les investissements industriels restant atones.

Les trésoreries des entreprises se sont maintenues à un bon niveau de telle sorte que les encours moyens de placement ont connu une progression de près de 12 % en 2005. Cette excellente performance s'appuie notamment sur les mandats de gestion qui permettent d'automatiser la gestion des excédents de trésorerie des clients du Crédit Agricole.

Le fort développement de l'équipement des clients et ceci dans tous les domaines aura marqué cette année tant en matière de nouveaux contrats WEB-EDI, certificats d'authentification, nouveaux contrats à l'international que de nouveaux contrats d'épargne salariale ou d'assurances client...

L'enquête qualitest menée début 2005 auprès de plus de 400 clients situe la Caisse régionale au tout premier rang en matière de qualité de service à la clientèle, de compétences et de réactivité.

Fort de cette légitimité, ce sont plus de 1 000 contacts prospects qui ont été effectués en 2005 et qui se concrétiseront par de nombreuses entrées en relation en 2006, notamment grâce aux recommandations positives des clients et des partenaires du Crédit Agricole.

Les dirigeants d'entreprise ont, de plus, continué à bénéficier de l'accompagnement de la Banque Privée que ce soit pour la gestion de leur patrimoine personnel ou pour leurs besoins en banque d'affaires et en Ingénierie financière.



## Professionnels

Sur ce marché, la mise en place de nouveaux services tels que la carte Business, la poursuite du développement du crédit-bail et du prêt "starter" (sorte de microcrédit pour favoriser l'installation) a permis au Crédit Agricole de conforter sa position sur les jeunes entrepreneurs et la reprise d'entreprise ainsi que d'étoffer sa gamme de services au quotidien.

Cela s'est traduit dans les faits par des réalisations en forte progression tant en crédit à moyen terme qu'en crédit-bail.

Parallèlement, la création de Chargés de Clientèle Professionnels dans chaque agence du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, la création de la Banque Conseil aux Pros et l'ouverture au début de l'année 2006 de 2 agences dédiées uniquement aux professionnels (une à Poitiers, une à Tours) permettent de conforter la position de la Caisse régionale comme le 1<sup>er</sup> réseau de conseil aux professionnels sur son territoire.

## Collectivités

2005 est une année record pour les financements aux Collectivités Locales.

Les réalisations de crédits, en faveur des grandes Collectivités, atteignent 97,6 M€ (+ 36 % par rapport à 2004).

Les financements mis à la disposition des petites Collectivités ont atteint 31 M€.

Ces résultats ont permis d'investir 128,6 M€ dans l'économie locale.

Cette excellente performance a été accomplie grâce au savoir-faire de CALYON et BFT, filiales du Crédit Agricole. Le crédit souplesse proposé par cette dernière est particulièrement bien adapté au financement des projets des petites et moyennes Collectivités, même si ces projets sont échelonnés sur deux exercices.

## Filière Immobilière

Cette année aura été marquée par la mise en œuvre d'une activité d'intermédiation en matière de foncier, qui vient compléter l'activité de vente de neuf à des investisseurs développée depuis 3 ans. Ainsi, trois conventions de partenariat couvrant le champ de cette nouvelle activité ont déjà été mises en marché début 2006 de manière à apporter une véritable valeur ajoutée aux clients propriétaires qui n'ont pas l'expérience de développement de projets immobiliers.

Par ailleurs, le financement des professionnels de l'immobilier a continué à se développer fortement en 2005 puisque les crédits à ce secteur ont progressé de 27 %.

Enfin, une offre spécifique aux petits lotisseurs et autres promoteurs ponctuels a été élaborée de façon à mieux répondre à leurs besoins et à compléter la gamme d'offres et ainsi satisfaire l'ensemble des acteurs de ce secteur, professionnels ou non.