



## » Rapport d'activité 2007

# Message du Président et du Directeur Général

Christophe NOËL  
Directeur Général  
de la Caisse Régionale



Noël DUPUY  
Président  
de la Caisse Régionale

**E**n 2007, le deuxième semestre a été marqué par la crise des marchés financiers déclenchée par celle des crédits subprime américains. Ceci a entraîné une crise mondiale du refinancement des crédits bancaires, source de tensions sur les marchés de taux à court terme.

Dans ce contexte difficile, la croissance de l'économie française s'est établie autour de 2%, en dessous des prévisions qui se situaient au-dessus de 2%. Malgré tout, ce taux a été atteint grâce à une consommation des ménages toujours soutenue, encouragée par un taux de chômage qui a baissé pour atteindre 8,1% en fin d'année. Par contre, le commerce extérieur a continué à freiner la croissance en raison notamment de la forte hausse de l'euro. La hausse des prix des matières premières combinée à la hausse des produits alimentaires a eu pour effet une forte accélération de l'inflation en fin d'année qui a atteint 2,7% en 2007 (contre 1,7% en 2006).

S'agissant de notre Caisse Régionale, malgré ce contexte peu favorable, 2007 a été marquée par une activité commerciale soutenue et une performance financière solide permettant de générer un résultat net en progression de 6%.

Ce résultat est le fruit des actions engagées à travers notre plan d'entreprise à moyen terme Touraine Poitou 2008 et qui a eu pour effet :

- la conquête de plus de 21 000 nouveaux clients pour cette année,
- une hausse des encours de collecte de 5,7%,
- une progression des encours de crédit de 8,5% due en particulier aux prêts réalisés auprès des professionnels, agriculteurs et entreprises,
- une croissance de près de 10% du nombre de contrats d'assurance dommages.

2007 a également marqué la fin de notre programme d'aménagement d'Espaces Libre Service engagé depuis plusieurs années. Ainsi, dans la totalité de notre réseau d'agences, notre clientèle bénéficie de nombreux services et a la possibilité de pouvoir réaliser de nombreuses opérations courantes de 6 h à 22 h. C'est dans cet esprit de satisfaction clientèle que cinq nouvelles agences ont été créées et que plus de 70% de nos effectifs sont affectés directement à la relation Clientèle.

Le chantier d'accueil téléphonique pour la totalité de notre réseau a également été initié et sera complètement parachevé en 2008 pour que nos clients aussi bien particuliers que professionnels bénéficient d'encore plus de services avec des horaires élargis.

Nos clients ont également apprécié de nouvelles innovations par Internet en accès gratuit 24h sur 24, 7 jours sur 7 : simplicité, refonte de la page d'accueil, messages personnalisés...

De nombreux services innovants en Banque et Assurances ont vu le jour cette année mais aussi le lancement de la filière Immobilier avec l'ouverture de 11 agences Square Habitat.

Enfin, nous souhaitons souligner la forte implication de nos administrateurs et de nos salariés dans nos actions de solidarité qui ont conforté notre identité mutualiste et nous nous félicitons de la progression importante de sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses locales qui ont eu lieu au premier trimestre de cette nouvelle année.

Dans la continuité, 2008 verra l'aboutissement de notre plan à moyen terme Touraine Poitou 2008. Ce plan qui oriente la stratégie de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou depuis 3 ans soutient la recherche permanente de compétitivité et de Qualité de service. Sous son impulsion, la Caisse Régionale poursuit un développement commercial et financier équilibré tout en cherchant une meilleure satisfaction de ses clients. Gageons que le futur plan s'inscrive dans ce sillage pour les années à venir.

A stylized signature in black ink, consisting of a long horizontal line with a small loop at the end.

Christophe NOËL  
Directeur Général  
de la Caisse Régionale

A stylized signature in black ink, consisting of a long horizontal line with a large loop at the end.

Noël DUPUY  
Président  
de la Caisse Régionale

## **Conseil d'Administration** au 31 décembre 2007

### **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

Mr Christian MARIE

Mr Patrice VALLÉE

### **Administrateurs :**

Mr André AUGEREAU

Mr Pascal FONFREDE

Mme Ghislaine BOUNILLIAU

Mr Christophe GUILLARD

Mr Pierre BOUREAU

Mr Claude SERGENT

Mr Bernard CHAUSSE

Mr François SOULET

Melle Laure DOZON

Mr Christian VIGNES

### **Censeurs :**

Mr Eloy CANON

Mr Louis-Marie GRELLIER

## **Comité de Direction** au 31 décembre 2007

### **Directeur Général :**

Mr Christophe NOEL

### **Directeur Général Adjoint :**

Mr Daniel THIOLON

### **Comité de Direction :**

Mr Hubert BAILLY

Direction Crédits-Assurances

Mr Thierry TOP

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

# Chiffres-clés 2007 (au 31/12/2007)

Caisses locales	59
Sociétaires	182 652
Administrateurs	747
Agences (dont 3 Agences "Entreprises" et 2 Agences "Professionnels")	130
Agences Square Habitat	11
Points Verts	333
Automates bancaires	253
Salariés	1 556
Comptes ordinaires Clientèle	369 533

## Parts de marché bancaire 2007 du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Crédits 39,51% • Collecte 33,45%

## Comptes sociaux

	2005	2006	2007
	M€	M€	M€
Produit Net Bancaire	268,7	282,9	285,3
Total Bilan	6 786,8	7 748,2	8 282,1
Résultat Net	67,8	69,9	74,0
Fonds Propres <sup>(1)</sup>	858,3	914,5	989,5
Ratios	%	%	%
ROA (Résultat/Bilan)	1,00	0,90	0,89
ROE (Résultat/Fonds propres)	9,04	8,73	8,62
Coefficient d'exploitation (Charges de Fonction./PNB)	56,67	55,19	54,45
RSE (Ratio de solvabilité)	12,80	11,20	10,85

\* Après résultat conservé, dettes subordonnées et FRBG.

## Encours de Collecte et de Crédit

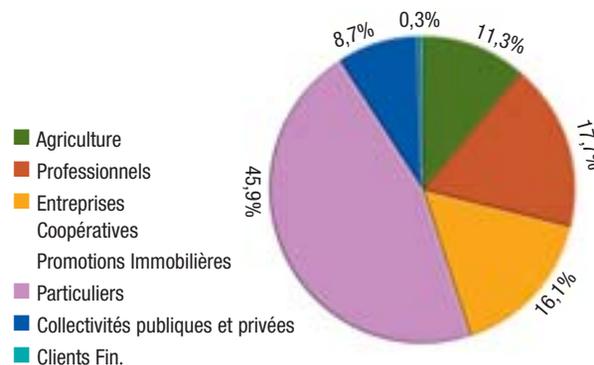
(en millions d'euros)



■ Encours de collecte ■ Encours de crédits

## Encours Crédits 2007

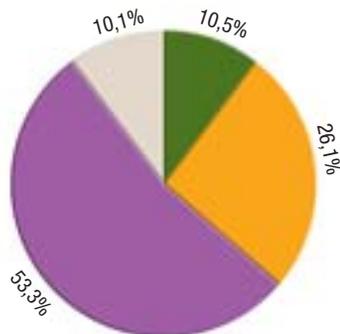
**6 823 M€ (+8,5%)**



## Réalisations Crédits 2007

**MLT** (Moyen et Long Terme)

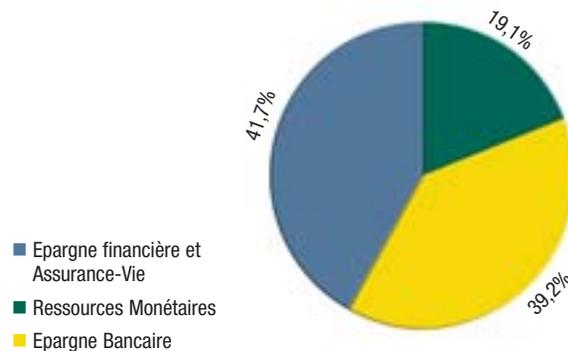
**1 605 M€**



■ Agriculture  
■ Entreprises et Collectivités  
■ Habitat  
■ Consommation

## Encours Collecte 2007

**10 255 M€ (+5,7%)**



■ Epargne financière et Assurance-Vie  
■ Ressources Monétaires  
■ Epargne Bancaire



J'AIME VOIR CLAIR  
DANS MON ÉPARGNE  
C'EST POURQUOI  
J'AI CHOISI LE  
**C R É D I T**  
**A G R I C O L E**



## Les faits marquants en 2007

---

### Une dynamique commerciale

- Plus de 70% des effectifs de la Caisse Régionale sont dans la force commerciale,
- 70 experts en Banque et Assurances au service de la clientèle.

Cette organisation a conduit à des résultats significatifs avec pour l'année 2007 plus de 21 000 nouveaux clients (19 350 particuliers et 2 205 établissements).

### Des offres adaptées à chacun

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a enrichi sa gamme de produits et de services en Banque et Assurances :

- Pour les jeunes actifs et les apprentis, les "bonus" mis en valeur dans un guide leur offrant de multiples avantages : réductions avec des prestataires, avantages tarifaires sur les services de Banque et Assurances...
- Une nouvelle offre Assurance pour les associations et la nomination d'un animateur spécifique ont connu un franc succès.
- La création d'une Assurance Chômage à un prix attractif (le moins cher du marché) et à services étendus permet de mieux sécuriser les clients désirant devenir propriétaires...

## Les faits marquants en 2007

---

### Une optimisation des moyens

Dans une dynamique de recherche permanente de compétitivité, notamment par la mise en commun au sein du GIE Atlantica de ses moyens informatiques avec 11 autres Caisses Régionales, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou poursuit de nouveaux développements pour satisfaire les attentes de sa clientèle.

D'autre part, la Caisse Régionale intensifie la collaboration avec d'autres Crédit Agricole au sein de CARCENTRE (Fédération des Caisses Régionales de la Fédération du Centre) et poursuit régulièrement le renforcement de moyens humains dans la fonction commerciale.



### Une hausse importante des encours de collecte

L'année 2007 a été marquée par une bonne performance sur l'épargne bancaire et plus particulièrement sur les dépôts à terme et les livrets.

Cette activité a donc permis une belle progression de 5,7% des encours de collecte qui ont ainsi dépassé la barre symbolique des 10 milliards d'euros.

### Des contrats d'assurance qui séduisent

Avec une progression de près de 10% du nombre de contrats d'assurances dommages en 2007 et la création d'offres destinées à la sécurisation des activités des professionnels, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou se positionne au fil des années sur son territoire comme un acteur majeur dans le domaine de l'assurance.

## • • • Certificats coopératifs d'investissement

Après plusieurs années de performance élevées des marchés boursiers, la crise financière de l'été 2007 a fortement ébranlé les places boursières et a entraîné une forte volatilité. Alors qu'il avait franchi la barre des 6 000 points en mai, l'indice CAC 40, indice de référence de la Bourse de Paris, a fini au 31 décembre à 5 614 points.

Malgré ce contexte particulièrement défavorable, le cours du Certificat coopératif d'investissement a enregistré en 2007 une hausse de 5,42% pour s'établir au 31 décembre 2007 à 93,30 euros.

Pour l'exercice 2007, le Conseil d'administration de la Caisse Régionale a voté le règlement d'un dividende de 3,50 euros, soit par rapport à l'année précédente, une progression de +6,1%. Cette rémunération assure donc aux porteurs de Certificats coopératifs d'investissements un rendement net de 3,6% sur le cours moyen. Le bénéfice net par titre s'établit pour 2007 à 11,3 euros contre 10,6 euros l'année précédente, soit une progression de 6,6%.

Néanmoins, depuis le début 2008, le cours a subi une baisse significative comme l'ensemble des valeurs françaises. Cette évolution accentue la décote par rapport à l'actif net de la Caisse Régionale et favorise le taux de rendement du titre qui demeure une valeur sûre.

# Un acteur local, solidaire et responsable

## Des Caisses locales dynamiques

Structure de base du mutualisme, les Caisses locales regroupent l'ensemble des sociétaires de leur territoire. Animées par un conseil d'administration, elles organisent chaque année une assemblée générale où sont notamment élus les administrateurs, lors de laquelle chaque sociétaire peut dialoguer avec des cadres de direction et des administrateurs de la Caisse Régionale.

Les Assemblées Générales qui se sont déroulées au premier trimestre 2008, marquées par une participation en forte hausse (+ 25%), ont été l'occasion d'élire 91 nouveaux administrateurs dont 43 femmes. Notons que 8 femmes sont présidentes de Caisses locales.



## Initiatives et Solidarité

### Les Points Passerelle.

4 personnes accueillent, écoutent et accompagnent les personnes en difficulté pour trouver des solutions, par exemple le micro-crédit social. En 2007, ce sont plus de 400 personnes qui ont été détectées au niveau local et qui ont été reçues au sein des 2 Points Passerelle pour trouver des solutions face à des situations délicates.

### Les Prêts Starters.

ADIS, Association loi 1901 pour le Développement par l'Initiative et la Solidarité a été créée à l'initiative du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Elle permet de financer des projets (qui, le plus souvent, n'auraient pu l'être de manière traditionnelle). Ces prêts starters sont destinés à pallier le manque d'apport personnel de nouveaux entrepreneurs lors de la création ou la reprise d'entreprise.

# Un acteur local, solidaire et responsable

## Un fort engagement local

36 Caisses locales ont participé au trophée des initiatives locales et ont donc permis de détecter et de récompenser des initiatives économiques, solidaires ou culturelles.

La Caisse Régionale de la Touraine et du Poitou poursuit son soutien à de multiples associations et à de nombreuses manifestations locales dans les domaines sportifs et culturels mais également dans le domaine de la solidarité avec par exemple :

- L'Entraide Ouvrière (logement social à Tours).
- L'AFDI Poitou Charentes (culture vivrière à Madagascar).
- Les Enfants du Mékong (Orphelinat aux Philippines).

De même, en étroite collaboration avec la fondation "Pays de France", la Caisse Régionale apporte son soutien financier à l'animation et à la restauration du patrimoine de notre région.

Par exemple, pour 2007, à Loches (37), la Muséographie des "Caravage", la restauration de l'orgue de l'église de St Paterne-Racan (37) et du Pieta de Nouans-les-Fontaines (37), la réhabilitation du vitrail central de l'église de Blanzay (86), la création de vitraux à l'église de Sèvres-Anxaumont (86).



## Acteur du développement durable



Engagé aux côtés de ses clients sur son territoire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou met son expertise au service de la solidarité et de l'environnement. Fonds de partage, investissement socialement responsable, Livret Développement Durable, Prêt Economies d'Énergie et services aux personnes dépendantes sont là pour en témoigner.

Réduire les impacts directs sur l'environnement, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou place cette problématique au cœur de ses métiers et contribue, directement ou indirectement, à lutter contre le réchauffement planétaire (politique rigoureuse de tri des déchets, installation de systèmes à récupération d'énergie pour le chauffage et le refroidissement des locaux, développement du covoiturage et de la visioconférence, gestion du parc automobile avec orientation vers des voitures à faible émission de gaz carbonique...).

Fort de son implantation, le Crédit Agricole soutient les filières agricoles et agroalimentaires et s'engage pour développer une agriculture raisonnée et promouvoir la biodiversité. Résolu à conjuguer agriculture et environnement, il incite les exploitants à innover dans ce sens et accompagne les particuliers et les professionnels dans leur projet d'investissement destiné à maîtriser leurs dépenses d'énergie (partenariat dans le diagnostic avec l'ADEME, dans des solutions avec SOREGIE, fournisseur régional d'énergie...).



# Une recherche permanente de satisfaction clientèle

## Particuliers

L'année 2007 a été marquée par une évolution des comportements et des attentes des clients.

Fidèle à son esprit mutualiste et de proximité, le Crédit Agricole a su répondre à ces nouvelles attentes avec la création de services et de produits innovants.

Au niveau d'Internet, une nouvelle vitrine et des messages personnalisés ont été mis en ligne. 2008 verra l'émergence de nouveaux services : coffre-fort numérique, e-relevé...

Le fort besoin d'identification des clients avec des produits qui leur ressemblent a entraîné également la mise en place de nouveaux produits, cartes bancaires "affinitaires" dédiées aux femmes, au football, des produits d'épargne solidaires...

La nouvelle gamme des comptes services a permis à chaque client de trouver en toute transparence, parmi trois offres, le niveau de services qui lui convient et qui lui facilite réellement son quotidien.

En matière de crédit immobilier, de nouvelles offres souples ont vu le jour pour accompagner les clients dans toutes les étapes de la vie et les aider à résoudre un passage difficile en modulant



ou en suspendant les remboursements ainsi qu'une nouvelle offre assurance Chômage, Perte d'emploi à tarif minoré (le moins cher du marché) et offrant des garanties étendues pour sécuriser plus largement les emprunteurs au Crédit Agricole.

Les clients ont également apprécié la démarche de conseils avec des entretiens Epargne globaux. Ils ont d'ailleurs plébiscité les innovations Crescento Bleu et depuis le début de l'année 2008 Crescento Vert, des dépôts à terme avec capital garanti.

Le contrat d'Assurance-vie Predissime 9 a permis également à de nombreux ménages de combiner une espérance de gain via les actions et une sécurité via les fonds en euros.

Le prêt Economies d'Energie sur les ressources du Livret de Développement Durable (ex-CODEVI) a remporté un beau succès et a ainsi permis à la Caisse Régionale d'accompagner sa clientèle dans ses projets de maîtrise de coût de l'énergie et de respect de l'environnement.

Comme dans le domaine de la Banque, de nouveaux produits et services d'Assurance ont été proposés pour sécuriser le quotidien des clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Par exemple, la nouvelle Multirisque Habitation propose des garanties complémentaires améliorées et regroupées au sein d'un pack "formule spécial coup dur" : jusqu'à 12 mensualités du prêt immobilier remboursées en cas de coup dur et une avance de fonds égale à 5 mensualités du prêt immobilier en cours, à valoir sur le règlement des dommages.

Une nouvelle option a vu le jour pour l'assurance "Rééquipement à neuf" qui permet, en cas de sinistre, de rééquiper son logement dans les meilleurs délais avec des biens neufs de mêmes caractéristiques que ceux détruits ou endommagés sans aucune déduction pour la vétusté.

L'option "Panne" permet en plus de sécuriser ses biens (électroménager...) même en cas de panne dans les mêmes conditions, une fois la garantie constructeur terminée.

## • • • Square Habitat, une autre approche de l'immobilier

Dans le prolongement naturel de ses activités de Banque et Assurances, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou construit sur son territoire le réseau SQUARE HABITAT en fédérant des professionnels locaux expérimentés et reconnus.

Ainsi, en avril 2007, le Crédit Agricole a fait sa première acquisition, Gautard Touraine Immobilier.

A fin décembre, la Caisse Régionale avait acquis 11 Agences immobilières, 7 en Indre-et-Loire et 4 en Vienne. D'autres acquisitions se sont déjà concrétisées début 2008.

Avec la création de nouvelles Agences immobilières dans certaines villes à potentiel, une trentaine d'Agences Square Habitat existeront à fin 2008.

Le Crédit Agricole mise sur son savoir-faire qui mixe à la fois une relation suivie et personnalisée avec ses clients et la garantie d'une qualité identique de services, grâce à l'expertise acquise et à l'exigence de ses métiers.

Ainsi, tous les clients auront la garantie de bénéficier d'un service de qualité pour les transactions, les locations, la gestion immobilière...





# Une proximité auprès des Acteurs Economiques

---

## Professionnels

2007 a été dans le domaine de l'Assurance, comme dans celui de la Banque, une année marquée par une activité soutenue.

Les actions de développement auprès des commerçants et artisans avec des offres par filières (coiffeurs, fleuristes, bouchers-charcutiers, boulangers-pâtisseries), l'amélioration des offres sur les véhicules professionnels... se sont concrétisées par une belle progression des contrats d'assurances auprès des artisans, commerçants et professions libérales (+63,7%).

Dans le domaine bancaire, le lancement d'une démarche transmission, des prêts repreneurs (SIAGI), des prêts à démarrer (PCE et OSEO) auront été largement plébiscités et les offres de trésorerie et de monétique appréciées.

L'offre de bienvenue, les deux agences Professionnels ouvertes depuis 2006 (à Tours et à Poitiers), une équipe d'experts compétente et reconnue ont permis la conquête de plus de 2 000 nouveaux professionnels et une belle progression des encours de crédits.

## Une proximité auprès des Acteurs Economiques

---

### Entreprises

De nombreuses actions ont permis pour 2007 une activité soutenue tant au niveau de la conquête (75 entreprises) qu'au niveau des financements moyen long terme (+7,5%) et à celui des flux confiés.

La présence de 20 chargés d'affaires entreprises en Indre-et-Loire et dans la Vienne, le savoir-faire d'experts de proximité (Ingénierie financière, Conseillers Privés, Epargne salariale, Internationale, Nouvelles technologies et de Centralisation de trésorerie) permettent de construire des solutions pertinentes et personnalisées.

Le développement de l'activité de Banque d'Affaires apporte un plus pour l'intermédiation, l'apport de fonds propres et l'ingénierie financière et facilite ainsi la transmission d'entreprises. La mise en place sur Tours d'un centre régional de traitement des opérations internationales contribue à une meilleure expertise sur les opérations internationales complexes.

L'organisation d'événements pour les clients et la participation active à de multiples manifestations ont permis la rencontre de nombreux acteurs économiques.



### Collectivités

Dans un contexte financier et concurrentiel tendu, le Crédit Agricole a continué à privilégier le financement des petites et moyennes collectivités avec un niveau de réalisation équivalent à celui de 2006.

Cette volonté a été prolongée par des financements spécifiques d'équipements lourds en Délégation de Service Public, ainsi que dans les domaines de l'énergie et de la santé, démontrant ainsi la capacité du Crédit Agricole à développer l'ingénierie nécessaire pour répondre aux besoins toujours plus complexes des collectivités.

Dans le même temps, le positionnement sur le Logement Social a été confirmé par la mise en place d'une enveloppe spécifique, complémentaire des enveloppes de Prêt Locatif Social pour mieux accompagner et répondre aux besoins des organismes de logement social et des collectivités. Parallèlement, l'accompagnement des locataires accédants au titre du Prêt Social de Location Accession s'est poursuivi.



## Agriculteurs

2007 a vu d'un côté l'envolée rapide, sans précédent, des cours des céréales et des oléagineux, et de l'autre les difficultés rencontrées sur certaines filières d'élevage (ovin et bovin) et sur certaines productions végétales (viticulture et melon).

Dans ce contexte, le Crédit Agricole a su proposer avec son réseau de conseillers et d'experts des solutions adaptées aux besoins de chacun :

- Un Dépôt à Terme "boosté" pour accompagner les exploitants souhaitant profiter de placements sûrs, souples et rémunérateurs pour leur trésorerie de fin d'année.
- Un accompagnement et un suivi régulier des exploitants dans des productions en difficulté.
- Un recensement de toutes les exploitations agricoles réalisées avec l'aide d'une forte majorité des administrateurs du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.
- L'accompagnement des exploitants dans la transmission de leur exploitation avec la Banque Conseil Agri.
- Des solutions pour sécuriser les productions (assurances récoltes...) ou des produits performants pour financer le matériel (AGILOR)...