



# Rapport d'Activité 2008

# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Christophe NOËL  
Directeur Général de la Caisse Régionale

Noël DUPUY  
Président de la Caisse Régionale

En 2008, l'ensemble des économies mondiales a dû faire face à un triple choc :

- Une forte volatilité des prix des matières premières avec, par exemple, le baril de pétrole fluctuant entre 40 et 150 \$ environ,
- Une crise financière dite des subprimes qui a entraîné une crise de confiance entre les établissements bancaires, la faillite retentissante d'une grande banque américaine, Lehman Brothers, et une grave raréfaction de la liquidité interbancaire,
- Une crise économique mondiale qui entraîne un ralentissement de l'ensemble des économies et qui, selon de nombreux prévisionnistes, risque de déboucher sur une récession sévère et profonde.

Dans cet environnement, les banques françaises ont publié des comptes avec des résultats en forte baisse mais qui présentent une meilleure résistance que les banques anglaises et américaines.

Le Crédit Agricole, 1<sup>er</sup> partenaire financier de l'économie française et acteur majeur à l'échelon mondial, a su démontrer, dans cette situation délicate, sa réactivité et sa capacité de résistance. Il a dégagé un bénéfice net part du groupe de 2,5 milliards d'euros. Il démontre également qu'il dispose des moyens financiers d'un groupe puissant avec à fin 2008, un ratio Tier 1 de 9,4%.

Au niveau régional, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a continué, malgré ce contexte, à accompagner l'ensemble des acteurs de son territoire : particuliers, professionnels, agriculteurs, collectivités locales, associations... Par exemple pour l'année 2008, ont été réalisés 657 millions d'euros de crédit Habitat, + 123,5% pour le financement aux collectivités locales par rapport à l'année précédente, + 10% pour les prêts accordés par nos agences entreprises, + 18,9% au profit de l'agriculture et une progression de 5% de l'encours de crédit, ce qui constitue une performance honorable.

En 2009, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou continuera à assumer sa responsabilité de Banque Coopérative et Mutualiste en accompagnant tous les projets utiles au territoire en s'appuyant sur l'engagement de ses 2 300 administrateurs et salariés.

L'adaptation nécessaire à l'évolution technologique, aux changements d'habitudes de nos clients et à leur souhait légitime de plus de transparence nous auront permis aussi de démontrer notre capacité d'innovation et de réactivité. C'est ainsi que de nombreux nouveaux produits et services ont encore vu le jour cette année et vous en trouverez quelques-uns de détaillés dans ce rapport.

Enfin, 2008 aura été l'occasion de préparer notre nouveau plan d'entreprise qui succède à "Touraine Poitou 2008". Ce plan aura permis à notre Caisse Régionale de compter en 4 ans plus de 80 000 nouveaux clients, d'affirmer sa position de Leader en Banque et en Assurances tout en renforçant sa solidité financière et en confortant la satisfaction de ses clients.

Ce nouveau plan d'entreprise à moyen terme, "**CAP'2012**", permettra au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, d'**agir pour faire de notre banque coopérative et mutualiste, le leader référent sur ses 3 métiers** (Banque, Assurances, Immobilier), **différent par ses proximités et utile à son territoire** et ainsi de faire la différence pour la Touraine et le Poitou.

Christophe NOËL  
Directeur Général  
de la Caisse Régionale

Noël DUPUY  
Président  
de la Caisse Régionale

## Conseil d'Administration au 31 décembre 2008

### Président :

Monsieur Noël DUPUY

### 1<sup>er</sup> Vice-Président :

Monsieur Robert FRANCHINEAU

### Vice-Présidents :

Monsieur Olivier FLAMAN

Monsieur Odet TRIQUET

### Membres du Bureau :

Monsieur Jean-Claude BERTRAND

Monsieur Christian MARIE

Monsieur Hervé de MONVALLIER

Monsieur Patrice VALLÉE

### Administrateurs :

Madame Chantal BEAU

Madame Ghislaine BOUNILLIAU

Monsieur Pierre BOUREAU

Monsieur Bernard CHAUSSE

Mademoiselle Laure DOZON

Monsieur Samuel d'EU

Monsieur Pascal FONFREDE

Monsieur Christophe GUILLARD

Monsieur Claude SERGENT

Monsieur Christian VIGNES

### Censeurs :

Monsieur Eloy CANON

Monsieur Louis-Marie GRELLIER

## Comité de Direction au 31 décembre 2008

### Directeur Général :

Monsieur Christophe NOEL

### Directeurs Généraux Adjoints :

Monsieur Daniel THIOLON (*jusqu'au 19 janvier 2009*)

Monsieur Thierry CANDIDAT (*à partir du 19 janvier 2009*)

### Comité de Direction :

Monsieur Hubert BAILLY

*Direction Crédits-Assurances*

Monsieur Thierry TOP

*Direction Distribution Ventes*

Monsieur Georges du MESNIL du BUISSON

*Direction Finances-Risques*

Monsieur Dominique DELUGEARD

*Direction Ressources Humaines et Logistiques*

Monsieur Philippe LETRANCHANT

*Direction Epargne Services Technologie*

Monsieur Gilles MORIN

*Direction Marketing Communication Mutualisme*

Monsieur Fabrice BOUFFET

*Direction Marketing Communication Mutualisme*

*(à partir du 19 janvier 2009)*

Monsieur Gérard VINCENT

*Direction Marchés Spécialisés*

# CHIFFRES-CLÉS 2008 (AU 31/12/2008)

Caisses locales	59
Sociétaires	185 308
Administrateurs	786
Agences (dont 3 Agences "Entreprises" et 2 Agences "Professionnels")	130
Agences Square Habitat	26
Points Verts	323
Automates bancaires	260
Effectif moyen	1 534
Comptes Clientèle	372 597

## Parts de marché bancaire 2008 du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Crédits 37,88% • Collecte 33,08%

## Comptes sociaux

	2006	2007	2008
	M€	M€	M€
Produit Net Bancaire	282,9	285,3	263,7
Total Bilan	7 748,2	8 282,1	8 455,9
Résultat Net	69,9	74,0	66,9
Fonds Propres <sup>(1)</sup>	926,1	989,5	1 017,4
Ratios	%	%	%
ROA (Résultat/Bilan)	0,90	0,89	0,79
ROE (Résultat/Fonds propres)	8,73	8,62	7,26
Coefficient d'exploitation (Charges de Fonction./PNB)	55,19	54,45	58,73
RSE (Ratio de solvabilité)	11,20	10,85	9,10

<sup>(1)</sup> Après résultat conservé, dettes subordonnées et FRBG.

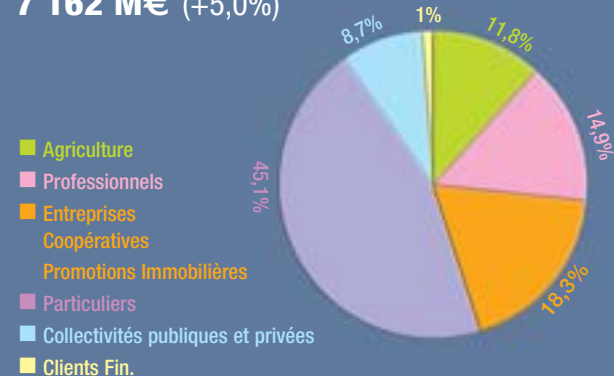
## Encours de Collecte et de Crédit

(en millions d'euros)



## Encours Crédits 2008

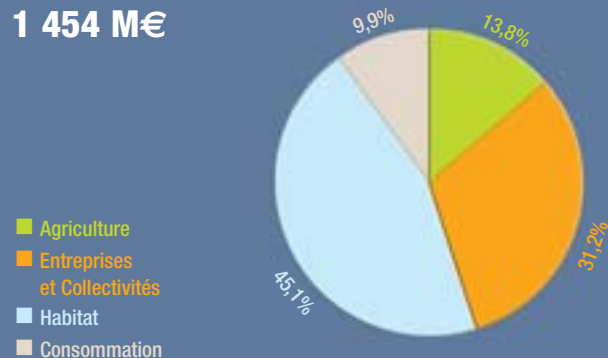
7 162 M€ (+5,0%)



## Réalisations Crédits 2008

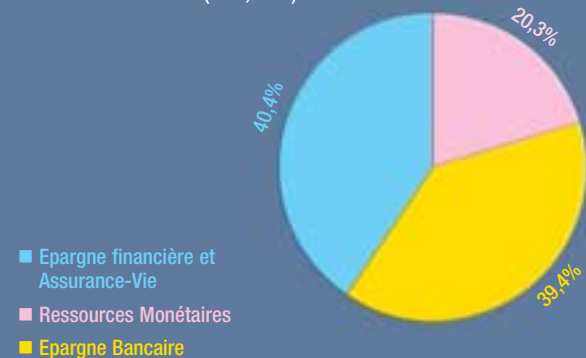
MLT (Moyen et Long Terme)

1 454 M€



## Encours Collecte 2008

10 292 M€ (+0,4%)



# Touraine Poitou 2008

Mis en œuvre en 2005, ce plan à moyen terme aura permis de guider la Caisse Régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou vers un développement commercial équilibré.

Ainsi, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a renforcé sa position de leader en Banque et Assurances sur son territoire en développant son fonds de commerce tout en renforçant sa solidité financière et en confortant la satisfaction de ses clients.

Ce plan a également permis de créer une forte dynamique commerciale avec, en 4 ans, plus de 80 000 nouveaux clients, particuliers ou professionnels. Cette performance résulte pour beaucoup d'une réorganisation des ressources humaines avec plus de 70% des effectifs dans la force commerciale, l'ouverture d'agences "Professionnels" sur Tours et sur Poitiers, la création de 70 postes d'experts en Banque et Assurances au service des clients...

2008 aura été également l'occasion de commencer à préparer le futur plan à moyen terme avec une mobilisation de tous. "CAP'2012" a été présenté à Tours aux salariés et administrateurs en avril 2009 et permettra de guider les actions de la Caisse Régionale jusqu'en 2012.



## LES FAITS MARQUANTS EN 2008

### Le livret A

La banalisation de la distribution du livret A à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009 a permis au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou d'initier une campagne commerciale d'envergure auprès de ses clients en leur proposant un compte sur livret de réservation. Ce compte sur livret destiné à être transformé en livret A dès le début 2009 a séduit plus de 80 000 personnes.

### Cartwin

La carte "nouvelle génération", primée aux "OSCARDS 2008", apporte de multiples innovations :



- Une réserve disponible permettant au titulaire de choisir son mode de paiement entre comptant et à crédit au moment de la transaction.
- Deux nouvelles assurances innovantes, "Sécurishopping" et "Sécuripanne" pour, d'une part, sécuriser et protéger les achats en cas de vol et, d'autre part, pour prolonger la garantie constructeur jusqu'à 3 ans.

# LES FAITS MARQUANTS EN 2008

---



## La filière immobilière

Dans la continuité des années précédentes, la Caisse Régionale a poursuivi son développement malgré un contexte défavorable.

Le réseau Square Habitat avec 26 agences sur l'Indre-et-Loire et la Vienne est maintenant un acteur majeur sur le marché de l'immobilier (transaction, gestion, syndic...)

## Une banque à accès multiples et gratuits

Un site Internet avec un trafic en progression constante et qui offre de plus en plus de services :

- des crédits conso en ligne
- la souscription de Livrets de Développement Durable et de Livrets A directement en ligne...

Des services pratiques inclus dans les Comptes Services : alertes et mini-relevés par SMS.

Un nouveau numéro de téléphone non surtaxé, début 2009, pour contacter un conseiller Crédit Agricole et accéder à de multiples services même quand l'agence est fermée ainsi qu'une adresse courriel par agence pour écrire à son conseiller.

# Certificats Coopératifs d'Investissement (CCI)

Après plusieurs années de performances élevées des marchés financiers, la crise de fin 2007 et 2008 a ébranlé l'ensemble des places boursières et entraîné une forte volatilité. Après avoir dépassé 6 000 points en mai 2007, l'indice de référence de la Bourse de Paris, le CAC 40, a clôturé l'année 2008 à 3 218 points.

Après une belle résistance, en 2007, avec une performance de + 5,7% dans un contexte peu favorable, le cours de Certificat d'Investissement a enregistré une baisse de 72,9% en 2008 pour clôturer à 25,30 €. Cette contre-performance a été commune à l'ensemble des établissements financiers qui ont particulièrement souffert de la crise de confiance qui s'est développée en 2008.

Pour l'exercice 2008, le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale a voté le règlement d'un dividende de 3,20 € qui assure aux porteurs un rendement net de 12,6% sur le cours au 31 décembre 2008. Le bénéfice net par titre s'établit pour 2008 à 10,20 €. Cette valeur traduit une décote de plus de 80% du titre par rapport à l'actif net comptable et affiche un PER de 2,5.

Depuis le début de l'année 2009, le cours du CCI de la Caisse Régionale de la Touraine et du Poitou réaffiche une belle performance avec plus de 40% au 30 avril 2009.



# UN ACTEUR LOCAL, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

## Initiative et Solidarité

Plus de 1 500 entretiens ont été réalisés au sein des 2 Points Passerelle, structure créée par le Crédit Agricole pour accompagner ses clients fragilisés par des difficultés, suite à un accident de la vie, et les aider à passer un cap difficile.

Près de 81 projets ont bénéficié de micro-crédits starters qui sont destinés à pallier le manque d'apport personnel de nouveaux entrepreneurs lors de la création ou la reprise d'entreprise. Ces financements qui, le plus souvent, n'auraient pu être réalisés de manière traditionnelle, sont distribués en partenariat avec ADIS, Association loi 1901 pour le Développement par l'Initiative et la Solidarité, créée sous l'impulsion du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

L'homme placé au cœur de la vie économique et sociale, tant à l'échelon local, régional que national, telle est la valeur qui a été à l'origine du Crédit Agricole et qui motive chaque jour ses actions.

## Des actions locales

De nombreuses initiatives solidaires ou culturelles ont été identifiées et récompensées grâce au "Trophée des initiatives locales".

Avec la Fondation "Pays de France", la Caisse Régionale continue de contribuer à l'animation et à la restauration du patrimoine de son territoire comme la reconstitution de la frise préhistorique du site du Roc aux Sorciers à Angles sur l'Anglin.

De nombreuses manifestations locales et de multiples associations dans les domaines sportif et culturel ont reçu le soutien du Crédit Agricole.



# 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, où chaque sociétaire peut dialoguer avec des cadres de la direction et des administrateurs de la Caisse Régionale et où chaque sociétaire vote pour l'approbation des comptes de sa Caisse locale et pour la rémunération des parts sociales (3,80% en 2008).

Les Assemblées générales, qui se sont déroulées au premier trimestre 2009, ont de nouveau cette année été marquées par une participation record sur les 10 dernières années (après + 25% l'année dernière).

Elles ont permis d'élire 86 nouveaux administrateurs dont 43 femmes. A cette occasion, 3 nouvelles Caisses locales ont été créées : Ballan-Miré en Indre-et-Loire, Poitiers Clain Ouest et Poitiers Clain Sud dans la Vienne.



# Acteur du développement durable

Pour accompagner la mise aux normes des logements existants, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a repositionné son prêt éco énergie et a conclu sur la Vienne un partenariat avec la Sorégie, fournisseur d'énergie, et avec un réseau d'artisans...

Parallèlement, pour associer ses clients à cette volonté d'agir en faveur de l'environnement, le Crédit Agricole a proposé un envoi groupé des relevés de compte du foyer, relevés de compte imprimés désormais en recto-verso. La lettre d'information mensuelle est désormais fabriquée avec du papier certifié PEFC (Programme Européen des Forêts Certifiées). L'e-relevé (le relevé de compte électronique) a été également lancé début 2009.

Au sein d'un groupement constitué avec les Caisses Régionales de Charente Maritime Deux Sèvres, Charente Périgord et UNIFERGIE (filiale de Crédit Agricole Leasing), le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou finance sur 4 ans le Plan Photovoltaïque de la Région Poitou Charentes (400 M€ dont 200 M€ apportés par la Banque Européenne d'Investissement).



# DE NOMBREUSES INITIATIVES AU SERVICE DU CLIENT

---



## “Heureux de vous voir”

Lancé en juin 2008, à l’occasion de la “Fête de la Musique”, ce nouveau concept permet d’animer les agences et de présenter aux clients et aux prospects le Crédit Agricole sous un autre angle.

## Site Internet

Une nouvelle offre de Bourse en Ligne simple et lisible pour les plus actifs a été lancée en 2008, INVESTORE.

Un espace Gestion de patrimoine est également venu enrichir la vitrine internet.

## E-mails agence

Depuis 2008, chaque agence du Crédit Agricole est désormais accessible par e-mail : nom de l’agence@ca-tourainepoitou.fr

Ce nouveau service vient enrichir les multiples accès gratuits du Crédit Agricole :

- Internet : [www.ca-tourainepoitou.fr](http://www.ca-tourainepoitou.fr)
- Internet Mobile : [ca-mobile.com](http://ca-mobile.com)  
[m.ca-tourainepoitou.fr](http://m.ca-tourainepoitou.fr)
- Distributeurs de billets
- Téléphone sans surtaxe...

## ADI Perte d’emploi

Lancée en mars 2007, l’Assurance Décès Invalidité Perte d’Emploi a connu en 2008 un vrai succès grâce à son prix très compétitif.

Plus de 3 200 particuliers assurés en 2008 pourront ainsi garantir le remboursement de leur prêt en cas de perte d’emploi.

## Prêts à consommer

Une nouvelle gamme de Prêts à consommer est commercialisée depuis janvier pour associer le bon financement au besoin du client et pour éviter de déséquilibrer son budget.

# DE NOMBREUSES INITIATIVES AU SERVICE DU CLIENT



## PSLA

Les financements “Prêt Social de Location Accession” confirment leur succès et représentent une solution adaptée pour les ménages à revenus modestes désirant devenir propriétaires.

## DAT Crescento

Ce Dépôt à Terme (DAT) lancé en 2007 et dont le capital est 100% garanti a connu un vrai succès.

Pour offrir une formule de placement plus attractive, la durée de placement est passée en 2008 de 3 à 5 ans.

## Assurance-Vie

Une nouvelle formule d'assurance-vie, CAP Découverte, a vu le jour en 2008. Elle offre une épargne très simple et accessible aux jeunes ménages.

Une Unité de Compte (UC) éligible aux contrats d'assurance-vie enrichit la gamme proposée, en alliant la sécurité du capital et du rendement.

## Assurances

De nouvelles protections ont vu le jour en 2008 :

- La Télésurveillance, une solution pour assurer la protection des locaux privés ou professionnels,
- La Téléassistance, un système qui assure la protection des personnes,
- Le Rééquipement à Neuf, option de l'Assurance Habitation, s'enrichit avec “Mission Services”, un accès facilité aux services à la personne.

## Plus de Transparence pour une relation durable

Conformément à la loi Châtel, depuis le début de l'année 2009, les clients particuliers du Crédit Agricole reçoivent un relevé de leur consommation bancaire de l'année précédente.

La tarification de l'ensemble des opérations sur le fonctionnement de leur compte est détaillée : Compte-Service, moyens de paiement, incidents de fonctionnement, agios... mais également les ristournes, tarifs privilégiés, bonus Gold...

# Immobilier

Dans un contexte économique troublé sur ce marché en 2008, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a renforcé son action locale dans ce domaine.

## **Activité de vente de biens neufs**

En 2008, 52 logements neufs financés à 90 % par la Caisse Régionale ont été vendus directement par le Crédit Agricole à partir d'offres et partenariats avec des promoteurs locaux, Monné-Decroix (filiale CA Immobilier) et CA Immobilier (filiale de CASA).

## **Square Habitat, les agences immobilières du Crédit Agricole**

26 agences constituent désormais le réseau sur l'Indre-et-Loire et la Vienne.

Plus de 6 000 K€ de chiffre d'affaires HT ont été réalisés en 2008 dans les activités de transactions, de locations, de gestion locative et de syndic de copropriété.





# UNE PROXIMITÉ AUPRÈS DES ACTEURS ECONOMIQUES

---



## Professionnels

Une activité restée soutenue en 2008 grâce à un marché porteur plus particulièrement sur le premier semestre. Au côté des conseillers aux professionnels, des experts du financement, de la gestion des flux et des assureurs ont permis de répondre efficacement aux besoins des clients.

Le partenariat avec les acteurs économiques locaux (chambres consulaires, centres d'initiative locales) ont permis de renforcer la présence du Crédit Agricole sur le terrain et sur sa qualité de partenaire privilégié de la création/reprise d'entreprise.

La signature de partenariats avec les ordres des experts-comptables a soutenu l'innovation et la performance des échanges d'information aux bénéfices des clients professionnels.

La gamme des solutions monétiques s'est enrichie :

- le TPE ADSL, un nouveau terminal de paiement branché sur la box ADSL du commerçant,
- l'offre E-transaction pour des solutions de paiement sur internet, à distance par carte bancaire, par téléphone...

# UNE PROXIMITÉ AUPRÈS DES ACTEURS ECONOMIQUES

---

## Entreprises

Les 3 Agences Entreprises ont accompagné le développement des entreprises de la Touraine et du Poitou avec plus de 230 M€ de financements en 2008 (soit +10%). En 4 ans, les entreprises ont obtenu près de 800 M€ de financements auprès du Crédit Agricole, que ce soit pour leurs investissements ou pour le développement et la transmission. La conquête s'est poursuivie en 2008, avec plus de 60 entreprises devenues clientes.

Les process ont été développés, ainsi que les organisations, pour une meilleure réactivité et compétitivité sur la distribution du Crédit Bail et sur le traitement des opérations internationales par le Centre Régional de Tours (CETIOS). La coopération entre Caisses voisines a également donné naissance à CARCIE (CARCENTRE Ingénierie Entreprises), structure d'experts d'affaires dédiée au développement des PME-PMI, à leurs transmissions et à la structuration du patrimoine du dirigeant. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a, de plus, créé un fonds d'investissement de 5 M€ destiné à prendre des participations minoritaires dans des PME sur son territoire.

## Collectivités

Le niveau de réalisation est en forte progression par rapport à 2007 (+ 22% sur les petites et moyennes collectivités). Ce bon résultat a été obtenu par la distribution de produits conçus par des filiales du Crédit Agricole, correspondant aux préoccupations des acteurs de nombreuses collectivités locales.

Parallèlement, les offres Assurances "Sécurité des élus" et "Protection sociale" dans le cadre du partenariat avec la SMACL (Société Mutuelle des Assurances des Collectivités Locales) ont également particulièrement intéressé les élus des communes de moins de 2 500 habitants.

Engagé depuis 2006 dans le financement du Logement Social, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a poursuivi son action volontariste en 2008 répondant ainsi aux sollicitations des acteurs publics : Collectivités Publiques, Organismes de Logement Social, Sociétés d'Economie Mixte... mais également des promoteurs et investisseurs.

La distribution de PLS (Prêt Locatif Social) s'est poursuivie à un bon rythme du fait de l'ouverture plus importante, en Indre et Loire, aux investisseurs privés.







## Agriculteurs

Cette année a vu, d'une part, une rapide inflexion de conjoncture des cours des céréales, repartis franchement à la baisse dès le printemps et, d'autre part, la persistance des difficultés rencontrées sur certaines filières d'élevage (ovin et bovin) et sur d'autres 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 :

- des plans de financement personnalisés pour permettre l'installation de jeunes agriculteurs partout sur notre territoire.
- un Dépôt à Terme « boosté » pour accompagner les exploitants souhaitant profiter d'un placement sûr, souple et rémunérateur pour leur trésorerie professionnelle.
- l'accompagnement des exploitants dans la transmission de leur entreprise grâce à une expertise individualisée.
- des solutions pour sécuriser le revenu des agriculteurs (Déduction Pour Aléas, Options sur le blé) ou pour moderniser ou renouveler leur outil de travail (AGILOR...).
- un accompagnement et un suivi régulier des exploitants dans les productions en difficulté.