

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009

Faire ensemble la différence pour la Touraine et le Poitou



Heureux de  
VOUS VOIR !!

[www.ca-tourainepoitou.fr](http://www.ca-tourainepoitou.fr)

**CA** DE LA TOURAINE  
ET DU POITOU

# Message du Président et du Directeur Général

Christophe NOËL  
Directeur Général



Noël DUPUY  
Président



L'année 2009 a subi de plein fouet la crise économique qui a suivi la crise financière du deuxième semestre 2008. Les conséquences ont touché de nombreux clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, aussi bien au niveau des particuliers, des professionnels, des agriculteurs que des entreprises.

Les équipes du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou se sont particulièrement mobilisées pour être à l'écoute, accompagner et trouver des solutions à l'ensemble des personnes qui ont subi les effets de cette période.

Dans ce contexte difficile, malgré un retour à la croissance au deuxième semestre 2009, la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou a continué sur la dynamique initiée avec son plan d'entreprise Touraine Poitou 2008 et a lancé son nouveau plan pour les années à venir. L'ambition de CAP' 2012 est de faire de notre banque coopérative et mutualiste le leader référent sur ses 3 métiers (banque, assurance et immobilier) différent par ses proximités et utile au territoire de la Touraine et du Poitou.

Notre dynamique commerciale s'est concrétisée, cette année, par de beaux succès :

- La conquête de nouveaux clients a continué dans la même lignée que les années précédentes, 19 135 nouveaux clients actifs en 2009 (2 164 établissements et 16 970 particuliers).
- Nos encours de collecte ont progressé plus rapidement que ceux du marché (+3,8 %).
- Nos encours de crédit ont subi la même tendance, traduisant concrètement notre effort aussi bien en termes de communication que de réalisations de crédit habitat avec l'aide des mesures gouvernementales ou locales mises en place (prêt à taux zéro, pass foncier, loi Scellier...).

Nous avons poursuivi également, tout au long de cette année, le lancement de nouveaux produits et de nouveaux services : la carte Mozaïc M6 associée à un programme d'avantages pour les jeunes, la nouvelle marque du Crédit Agricole pour la clientèle haut de gamme (CA Banque Privée), les nouvelles fonctionnalités de la banque en ligne, le beau succès commercial du livret A... Vous en trouverez le détail dans ce rapport d'activité.

Parallèlement, nous avons poursuivi nos efforts d'investissement et de modernisation de notre réseau d'agences (ouverture de l'agence Amboise Leclerc, transfert de 2 agences une à Châtellerauld dans la Vienne et une à Chambray-lès-Tours dans l'Indre-et-Loire), le lancement de la publicité sur écran dans 4 agences...

L'ensemble de ces actions s'est traduit dans nos résultats par une progression de 8,1 % de notre produit net bancaire.

Permettez-nous de souhaiter pour 2010, le retour d'une croissance équilibrée et vigoureuse, essentielle à notre économie.

Ainsi, ensemble, nous continuerons à faire la différence pour notre territoire, la Touraine et le Poitou.

Christophe NOËL  
Directeur Général

Noël DUPUY  
Président

## **Conseil d'Administration** au 31 décembre 2009

### **Président :**

Monsieur Noël DUPUY

### **1<sup>er</sup> Vice-Président :**

Monsieur Odet TRIQUET

### **Vice-Présidents :**

Monsieur Olivier FLAMAN

Monsieur Robert FRANCHINEAU

### **Membres du Bureau :**

Monsieur Pascal FONFREDE

Monsieur Christian MARIE

Monsieur Hervé de MONVALLIER

Monsieur Patrice VALLÉE

### **Administrateurs :**

Madame Chantal BEAU

Monsieur Jean-Claude BERTRAND

Madame Ghislaine BOUNILLIAU

Monsieur Eloi CANON

Monsieur Bernard CHAUSSE

Mademoiselle Laure DOZON

Monsieur Samuel d'EU

Monsieur Christophe GUILLARD

Monsieur Claude SERGENT

Monsieur Christian VIGNES

### **Censeurs :**

Madame Catherine de COLBERT

Monsieur Louis-Marie GROLLIER

## **Comité de Direction** au 31 décembre 2009

### **Directeur Général :**

Monsieur Christophe NOEL

### **Directeur Général Adjoint :**

Monsieur Thierry CANDIDAT

### **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 Fabrice BOUFFET

*Direction Marketing Communication Mutualisme*

Monsieur Gérard VINCENT

*Direction Marchés Spécialisés*

# Chiffres-Clés 2009 (AU 31/12/2009)

|   |         |
|---|---------|
| Caisses locales   | 64      |
| Sociétaires   | 189 196 |
| Administrateurs   | 845     |
| Agences (dont 3 Agences "Entreprises"<br>et 2 Agences "Professionnels") | 130     |
| Agences Square Habitat  | 24      |
| Services Points Verts   | 273     |
| Automates bancaires   | 253     |
| Effectif moyen  | 1 475   |
| Comptes Clientèle   | 375 972 |

**Parts de marché bancaire au 31/12/09 du  
Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou**

**Crédits 37,71% • Collecte 33,60%**

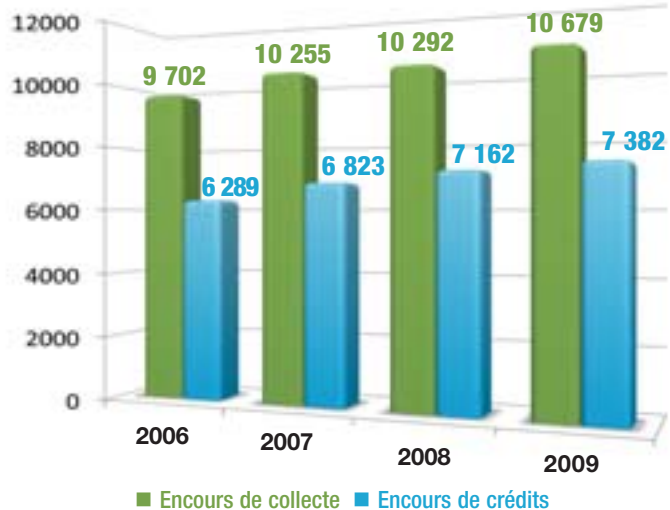
## Comptes sociaux

|  | 2007    | 2008    | 2009    |
|--|---------|---------|---------|
|  | M€      | M€      | M€      |
| Produit Net Bancaire                                     | 285,3   | 263,7   | 285,0   |
| Total Bilan  | 8 282,1 | 8 455,9 | 8 795,6 |
| Résultat Net   | 74,0    | 66,9    | 63,1    |
| Fonds Propres <sup>(1)</sup>                             | 989,5   | 1 017,4 | 1 063,3 |
| Ratios   | %       | %       | %       |
| ROA (Résultat/Bilan)                                     | 0,89    | 0,79    | 0,72    |
| ROE (Résultat/Fonds propres)                             | 8,62    | 7,26    | 6,46    |
| Coefficient d'exploitation<br>(Charges de Fonction./PNB) | 54,45   | 58,73   | 54,37   |
| RSE (Ratio de solvabilité)                               | 10,85   | 9,10    | 12,09   |

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

# Chiffres-Clés 2009 (AU 31/12/2009)

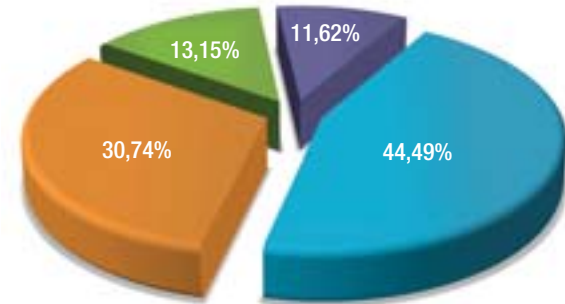
## Encours de Collecte et de Crédit



## Réalizations Crédits 2009

**MLT** (Moyen et Long Terme)

**1 291 M€**



■ Agriculture

■ Entreprises et Collectivités

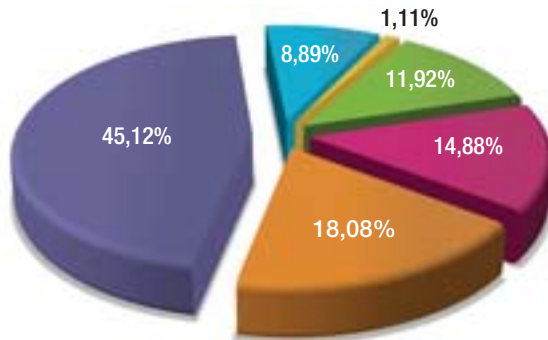
■ Habitat

■ Consommation

# Chiffres-Clés 2009 (AU 31/12/2009)

## Encours Crédits 2009

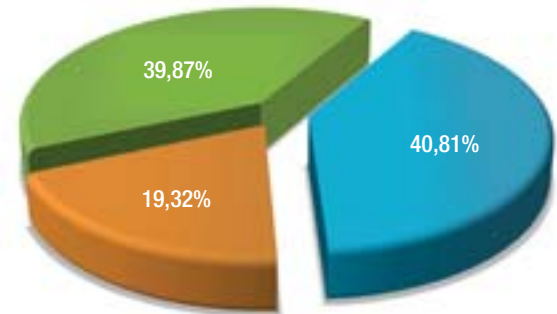
**7 382 M€** (+3,1% sur un an)



- Agriculture
- Professionnels
- Entreprises Coopératives Promotions Immobilières
- Particuliers
- Collectivités publiques et privées
- Clients Fin.

## Encours Collecte 2009

**10 679 M€** (+3,8% sur un an)



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

# CAP' 2012

Un nouveau plan à moyen terme pour la Caisse régionale qui a une ambition : **Agir pour faire de notre banque coopérative mutualiste, le leader référent sur ses 3 métiers (banque, assurance, immobilier) différent par ses proximités et utile à son territoire.**

Après 6 mois de réflexion sur le territoire de la Touraine et du Poitou, sur l'environnement de la Caisse régionale, de diagnostic prospectif et de propositions d'actions concrètes, CAP' 2012 a été présenté en avril 2009 dans une ambiance chaleureuse au Parc des Expositions de Tours à plus de 2 300 salariés et administrateurs.

Equilibre porté par chacun dans son savoir-être et son savoir-faire, CAP' 2012 est un plan de conquête et de développement animé par l'humain et soutenu par des solutions techniques et organisationnelles déjà en place.

CAP' 2012 a défini 4 priorités pour agir :

- Relation Client et Développement
- Identité et Mutualisme
- Dynamique des équipes et Synergie des talents
- Performance, Vitesse et Excellence d'exécution

D'ores et déjà, en 2009, 12 chantiers sur les 24 prévus ont été lancés.



## Les faits marquants en 2009

### Carte MOZAÏC M6

Lancée en septembre auprès de la clientèle des 12 - 25 ans, cette carte associée à un programme fidélité accessible sur Internet a permis au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de se renforcer sur cette clientèle : un grand succès avec près de 15 000 cartes commercialisées à mi-décembre. Ce lancement a été accompagné par un prêt consommation jeune à taux zéro et par une baisse du taux du prêt étudiant.

### Un accompagnement fort sur le crédit habitat

“Devenir propriétaire dès maintenant, pour vous c'est possible”.

Avec une forte campagne de communication et en s'appuyant sur les mesures mises en œuvre par les Pouvoirs publics et les collectivités locales, le Crédit Agricole a su recréer une dynamique qui a permis de solvabiliser de nouveaux acquéreurs et d'accompagner un plus grand nombre de primo accédants. C'est ainsi que sur le dernier trimestre 2009, le niveau de crédit habitat a été supérieur à celui de 2008.



# Les faits marquants en 2009

## Un beau succès pour le livret A

Un grand nombre de clients a choisi de transférer son livret A dans son agence Crédit Agricole.

Malgré un contexte concurrentiel, sur l'Indre-et-Loire et la Vienne, le Crédit Agricole a ouvert plus de 121 000 livrets A pour un encours de 333 millions d'euros. C'est donc plus d'un client sur 4 qui a choisi d'ouvrir son livret au Crédit Agricole sur le territoire de la Touraine et du Poitou.

## CA BANQUE PRIVEE

Une action forte a vu le jour pour la clientèle Haut de gamme avec le lancement de cette nouvelle marque. 2 agences spécifiques ont été aménagées, une en Indre-et-Loire et une dans la Vienne accompagnées de la mise en place sur le site internet de la Caisse régionale, d'un espace patrimonial dédié.

Riches en contenu et services, ces espaces capitalisent sur l'expertise des équipes du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et sur une gamme de produits différenciants en matière de gestion privée.



# Certificats Coopératifs d'Investissement (CCI)

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.

2009 a été l'année du rebond pour le CAC 40 puisqu'il a progressé de 22,3 %. De nombreuses sociétés ont bénéficié de ce contexte favorable et notamment beaucoup d'établissements financiers dont le cours avait été fortement attaqué au moment de la crise financière. Pour mémoire, l'action Crédit Agricole S.A. a progressé de 54,50 % en 2009.

Dans ce contexte, le cours du Certificat Coopératif d'Investissement du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a connu une excellente performance ; il a progressé de 119 % pour clôturer à 55,40 € au 31 décembre 2009.

Pour l'année 2009, le Conseil d'administration de la Caisse régionale a voté un dividende de 3,00 €. Cette rémunération assure aux détenteurs de CCI un rendement net de 5,4 % sur le cours au 31 décembre 2009.

Le bénéfice net par titre s'établit donc à 9,60 € pour l'année 2009.

# Un acteur local, solidaire et responsable



## Solidarité et initiatives

Dans cette période délicate, “Faire plus pour la Touraine et le Poitou”, c’est aussi trouver des solutions pour les personnes qui subissent des accidents de la vie. Depuis 2006, 1 300 clients fragilisés ont été accompagnés par les Points Passerelle, une structure dédiée de 4 personnes à Tours et à Poitiers, pour les aider à passer un cap difficile.

De même en 2009, 79 projets ont bénéficié de microcrédits “Starter” 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.

## Le soutien local

En partenariat avec la fondation Pays de France et pour préserver notre patrimoine local, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a continué à participer à la rénovation de sites en Indre-et-Loire et en Vienne (25 depuis 30 ans).

De même, comme chaque année, de nombreuses actions bénéficient du soutien du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour aider les jeunes et la culture aussi bien au niveau des caisses locales avec le trophée des initiatives locales qu’au niveau régional.

Ainsi en 2009, le show Hip Hop Mozaïc M6 a investi les rues de Joué-lès-Tours, de La Riche et de Tours à l’automne. Quinze danseurs professionnels de la compagnie Xpress ont initié le tout public aux bases du hip hop et porté haut les couleurs de la nouvelle carte bancaire du Crédit Agricole “Mozaïc M6”.

De même, l’exposition des sculptures de Camille Claudel au Château du Rivau a attiré de nombreux clients dans le canton de Richelieu, la formule musique, patrimoine et jardins s’est révélée un passeport touristique apprécié.

# 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. Cette année a vu la création de 2 nouvelles Caisses locales après 3 l'année dernière, celle de Chambray et celle de Montlouis. La création de ces nouvelles Caisses locales permet d'affirmer la présence du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou en zone urbaine et péri urbaine.

Animées par un Conseil d'administration, les 64 Caisses locales de la Caisse régionale organisent chaque année une Assemblée générale, où sont notamment élus les administrateurs et où chaque sociétaire peut dialoguer avec des cadres de la direction et des administrateurs de la Caisse régionale. C'est également le moment où chaque sociétaire vote pour l'approbation des comptes de sa Caisse locale et pour la rémunération des parts sociales (3,00 % pour 2009).

Les Assemblées générales, qui se sont déroulées au premier trimestre 2010, ont de nouveau été marquées par une participation record en augmentation constante depuis 4 ans (près de 15 000 sociétaires en 2010).

Elles ont permis d'élire 71 nouveaux administrateurs dont 38 femmes.



# De nouveaux services ou produits



## Un nouveau numéro de téléphone non surtaxé

Lancé dès le 1<sup>er</sup> janvier 2009, facilement mémorisable, ce nouveau numéro unique permet d'accéder à de nombreux services : joindre son conseiller, prendre un rendez-vous même si son agence est fermée, être conseillé sur les produits de Banque et Assurances, faire opposition sur ses moyens de paiement...

Deux numéros sont disponibles, un pour les particuliers, le 098 098 24 24 et un réservé aux professionnels, le 098 098 89 89.

## La Banque en ligne, de nouvelles fonctionnalités

Pour répondre à une demande forte de plus d'autonomie, le service Banque en ligne du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou évolue régulièrement pour offrir de nouvelles fonctionnalités.

Ainsi, les clients peuvent désormais accéder à leurs contrats "Banque de Gestion privée" et réaliser des opérations sur leurs contrats d'assurance vie (versement libre ou programmé, arbitrage).

De même, le relevé de compte électronique couvre maintenant une large gamme de produits : PEP, PEA, compte titres, compte courant...

Enfin, rappelons que la Banque en ligne est disponible sur de nombreux canaux :

- Internet : [www.ca-tourainepoitou.fr](http://www.ca-tourainepoitou.fr)
- Mobile : [ca-mobile.com](http://ca-mobile.com)
- iPhone : [m.ca-tourainepoitou.fr](http://m.ca-tourainepoitou.fr)

# De nouveaux services ou produits



## Assurances : une nouvelle gamme Santé et Accident de la Vie

De nouvelles offres dans le domaine des Assurances ont vu le jour en 2009 avec notamment le lancement d'une nouvelle gamme Santé et Garantie des Accidents de la Vie mieux adaptée aux attentes des clients.

Pour preuve, le nouveau contrat Garantie des Accidents de la Vie a reçu "le label d'excellence" par les dossiers de l'épargne\* comme le produit le plus innovant de l'année 2009.

\* Prix décerné par les professionnels et les consommateurs parmi 143 concurrents.

## Un relevé de consommation

Dans un souci de transparence et de clarté et conformément à l'évolution de la réglementation, les clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou ont reçu au cours du premier trimestre 2009 leur premier relevé de consommation bancaire.

Ce relevé permet à chacune et à chacun de faire le point sur sa consommation de l'année précédente.

Pour 2010, "le relevé de frais" ne sera plus envoyé par courrier, mais mis à disposition dans l'espace Banque en ligne des clients ayant souscrit au service du relevé de compte électronique.

# De nouveaux services ou produits

## La Garantie des achats en ligne

Très demandeurs de garanties pour sécuriser leurs achats à distance par Internet, par correspondance ou par téléphone, les clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou ont apprécié l'offre "Garantie des Achats en Ligne".

Conçu par la CAMCA, filiale de Crédit Agricole S.A., elle accompagne le client depuis l'ordre d'achat jusqu'à la livraison conforme du bien payé avec la carte bancaire et prévoit, le cas échéant, une indemnisation.

## Un service téléphonique pour la Clientèle britannique

Pour répondre aux demandes spécifiques de cette clientèle, une convention de partenariat a été passée avec Britline, filiale du Crédit Agricole de Normandie. Désormais, via un centre téléphonique, les Britanniques ont des conseillers de culture anglaise pour les guider sur les produits de Banque et Assurances distribués par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

## Acteur du **développement durable**

Début 2009, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a lancé le relevé de compte électronique gratuit et sécurisé, l'e-relevé. Avec plus de 10 000 clients à fin 2009 qui ont choisi ce service et une accélération des abonnements au premier trimestre 2010, ce nouveau service permet à chacune et à chacun de faire un geste en faveur de la planète.

La Caisse Régionale de la Touraine et du Poitou participe également activement à l'information et au financement de projets concernant l'énergie renouvelable et les économies d'énergie.

Une plaquette "Comment faire des économies d'énergie et améliorer votre confort" a été éditée pour la Vienne, elle permet au client désirant rénover son habitation et réaliser des économies d'énergie de trouver la démarche à suivre et les adresses utiles pour faciliter son projet.

De même, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou distribue des prêts spécifiques adaptés au financement de ce type de projets avec le "micro-crédit énergie verte" et l'"Eco-prêt à taux zéro" ainsi qu'en partenariat avec la région Poitou-Charentes, le prêt solaire.

# Immobilier

Après un contexte économique troublé sur ce marché en 2008, la reprise s'est progressivement enclenchée en 2009.

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

Nos experts ont su faire profiter pleinement les clients de la Loi Scellier et du dispositif PLS puisque 64 ventes ont été enregistrées sur les départements de l'Indre-et-Loire et de la Vienne.

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

Constituant le premier réseau de la Vienne et le deuxième d'Indre-et-Loire, les 24 agences Square Habitat ont enregistré une augmentation de 34 % en nombre de compromis signés par rapport à 2008. Par ailleurs, 2009 a été mis à profit pour généraliser la gestion locative dans toutes les agences. Ainsi, globalement, tous métiers inclus, le chiffre d'affaires du réseau Square Habitat a progressé de 4,6 % dans nos deux départements.



# Une proximité auprès des acteurs économiques

## Entreprises

Avec une baisse d'activité de l'ordre de 10 %, les entreprises de la Touraine et du Poitou n'ont pas échappé à la crise financière puis économique. Premier financeur de l'économie locale, le Crédit Agricole a pleinement joué son rôle et a assumé ses responsabilités en consacrant encore plus de temps à ses clients, pour dialoguer, proposer et trouver des solutions aux difficultés financières provoquées par la crise. Ainsi, plus de 80 entreprises ont été soutenues par le dispositif anti-crise OSEO et plus de 2 000 financements à court ou à moyen terme ont été octroyés.

Par ailleurs, le Crédit Agricole a poursuivi sa stratégie de conquête en entrant en relation avec près de 70 PME-PMI et en ouvrant son savoir-faire à l'international à plus de 50 nouvelles entreprises. Celles-ci ont bénéficié de la plateforme internationale de traitement des flux et des opérations spécialisées, **structure unique** sur la Touraine et le Poitou.

Enfin plus d'une centaine d'entreprises ont été conseillées par CARCIE\* pour les cessions-reprises, pour lever des fonds et du capital, leur ouvrant ainsi de nouvelles perspectives d'avenir et permettre le développement du tissu économique local.

\* Structure d'experts regroupant 4 Caisses régionales dédiée au développement des PME PMI.





# Une proximité auprès des acteurs économiques

## Professionnels

Dans un contexte de crise économique, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a su accompagner ses clients et conforter sa position de premier réseau de conseil aux professionnels.

De nouveaux produits ont permis également de suivre les évolutions de ce segment de clientèle.

Une offre spécifique liée au statut d'auto-entrepreneur a été mise en place.

Le Compte Service Professionnel a également été adapté avec de nouveaux services comme la garantie arrêt de travail intégrée dans le Sécuricompte Professionnel, de nouveaux avantages tarifaires sur le CA Certificat ou le Web EDI et l'intégration de la commission de mouvements.

Enfin, une nouvelle offre de financement court terme adossée à la cession de factures pour les clients professionnels travaillant en "B to B" a été mise en place. Cré@nces Services est unique sur le marché puisqu'elle permet à la fois la saisie des créances directement en ligne, la liberté du choix des créances à céder et un financement élargi (clients professionnels ou publics y compris les situations de travaux).



# Une proximité auprès des acteurs économiques

## Collectivités

Avec la crise financière puis économique, le niveau de réalisation est en repli d'environ 15 % par rapport à l'année précédente.

Le recul est plus marqué sur les petites et moyennes collectivités qui contribuent à hauteur de 27,8 % au total des réalisations.

Les bonnes performances enregistrées en toute fin d'année n'ont pas permis de compenser une activité plus faible certains mois, activité qui traduit la prudence des collectivités dans le contexte de crise économique.

En terme d'assurance, l'intérêt s'est porté principalement sur l'offre "Protection Sociale" proposée par la SMACL (Société Mutuelle des Assurances des Collectivités Locales)

Au niveau du logement social, l'activité du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est inscrite dans le cadre du Prêt Locatif Social (PLS) et en particulier des enveloppes du Plan de Cohésion Sociale et du Plan de Relance. Ainsi, près de 40 dossiers d'investissements privés ont été financés par l'intermédiaire de l'enveloppe du Plan de Relance pour un montant proche de 4 Millions d'€.



# Agriculteurs

Une conjoncture difficile pour la grande majorité des filières (bovin lait, porc, grandes cultures, arboriculture) a conduit à une situation de trésorerie tendue pour de nombreux clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

La Caisse régionale a accompagné très rapidement les différents plans d'aides gouvernementaux successifs, notamment le plan BARNIER fin 2008, début 2009 et depuis le 27/10/2009, le Plan de Soutien Exceptionnel à l'Agriculture avec en particulier les "prêts de reconstitution de fonds de roulement".

Parallèlement, au-delà d'une proximité renforcée, des actions de poursuite de la sécurisation des revenus ont été continuées cette année avec la reconduction d'un Dépôt à Terme (DAT) qui propose une rémunération attractive pour le placement des excédents de trésorerie en adossement du nouveau "Compte Epargne Agri".

Enfin le "nouveau" Compte Service Agri permet désormais, en plus des multiples avantages tarifaires et des nombreux services inclus à tous les agriculteurs, de bénéficier de la garantie Hospitalisation qui ne supporte plus de franchise.

