



Rapport annuel -2002-



**DE LA TOURAINÉ
ET DU POITOU**

www.ca-tourainepoitou.fr

Message du Président et du Directeur Général

L'année 2002 aura été une année de finalisation de nombreux projets stratégiques de la Caisse Régionale :

- adaptation de l'organisation de notre distribution aux nouvelles attentes de la clientèle,
- poursuite des investissements dans le domaine de la téléphonie et de l'internet,
- mise en marché de nouvelles offres à forte valeur ajoutée pour notre clientèle, notamment dans le domaine des assurances des biens et des personnes, ainsi que dans celui des services,
- création de nouveaux outils pour mieux traiter les événements financiers de nos clients,
- mise en œuvre concrète de l'ouverture de notre sociétariat à plus de clients,
- maintien de l'effort de formation du personnel à un niveau élevé, avec le recours à de nouvelles voies d'acquisition de connaissances (formation à distance),
- concrétisation de nos orientations en matière de Gestion Prévisionnelle des Personnes et des Emplois,
- élargissement de plusieurs délégations pour répondre mieux et plus vite aux besoins particuliers de certains de nos clients,
- augmentation de nos moyens de mesure de la satisfaction de nos clients, et création d'un service d'organisation orientée clients, afin de modifier plus vite les processus en réponse aux remarques de nos clients,
- mise au point d'une démarche permettant de mieux maîtriser le risque opérationnel,
- décision d'élargissement géographique (à 12 caisses régionales) et du périmètre de la plate-forme informatique utilisée par notre Caisse Régionale, afin de baisser nos prix de revient,
- poursuite, dans un cadre précisé, de nos actions de solidarité au bénéfice des initiatives de toutes sortes prises sur nos territoires, et de ce qu'il est maintenant convenu d'appeler l'environnement durable, avec des effets certains sur l'économie générale,
- etc.



Cette politique se traduit dans les comptes de la Caisse Régionale à fin 2002, avec une progression de notre Coefficient d'Exploitation, obtenue par :

- une croissance de notre PNB d'activité,
- avec un niveau de charge qui reste important, traduisant nos investissements dans le développement des hommes et les moyens commerciaux,
- et des risques bien maîtrisés.

La résultante est un résultat net en progression significative par rapport à 2001.

Nos efforts importants de 2002 et des années précédentes nous permettent :

- au niveau local, de centrer délibérément nos actions de 2003 et des années à venir sur la satisfaction de nos clients,
- et d'apporter au niveau global notre contribution à la mise en œuvre des stratégies du Groupe Crédit Agricole.

Nous voulons remercier ici nos clients pour leur confiance, nos sociétaires et détenteurs de C.C.I. de la Caisse Régionale pour leur fidélité et leur soutien, nos salariés pour leur engagement, nos partenaires pour la qualité de nos relations.

Chacun pourra constater que nous avons à cœur de tenir compte de ce soutien dans nos décisions de gestion : rémunération des parts sociales et des C.C.I., opérations promotionnelles pour nos clients chaque fois que les conditions de marché le permettent, intéressement du personnel, fidélité à nos fournisseurs, etc.



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Noël Dupuy', written over a horizontal line.

Noël DUPUY
Président
de la Caisse Régionale

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Alain Strub', written in a cursive style.

Alain STRUB
Directeur Général
de la Caisse Régionale

Conseil d'Administration

au 31 décembre 2002

Président

Noël DUPUY

1^{er} Vice-Président

Robert FRANCHINEAU

Vice-Présidents

Olivier FLAMAN

Odet TRIQUET

Membres du Bureau

Jean-Claude BERTRAND

Ghislaine BOUNILLIAU

Hervé de MONVALLIER

Patrice VALLÉE

Administrateurs

Daniel ALLIAS

André AUGEREAU

Pierre BOUREAU

Bernard CHAUSSE

Pascal FONFREDE

Yves GARGOUIL

Christian MARIE

François SOULET

Henri VEDRENNE

Christian VIGNES

Comité de direction

Directeur Général

Alain STRUB

Directeurs Généraux Adjointes

Patrice CHERAMY

Gilbert PICOT (jusqu'au 31/12/2002)

Directeurs

Hubert BAILLY

Direction Assurances Dommages

Denis BOCQUET

Direction Réseau de Proximité

François BROQUEREAU

Direction Financière et Bancaire

Dominique DELUGEARD

Direction Ressources Humaines et Logistiques

Philippe LETRANCHANT

Direction Technologie

Gilles MORIN

Direction Marchés de Proximité

Gérard VINCENT

Direction Entreprises et International



Les faits marquants en 2002 au CATP

LE PASSAGE A L'EURO

Après plusieurs mois de préparation, l'année 2002 restera celle du passage effectif à la nouvelle monnaie européenne, pour l'ensemble de la clientèle. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est fortement impliqué dans la diffusion de la nouvelle monnaie et dans l'assèchement du franc.

L'OFFRE CREDIT LYONNAIS

Le Groupe Crédit Agricole a déposé, fin 2002, une offre publique d'achat et d'échange sur la totalité du capital du Crédit Lyonnais. Cette offre amicale et concertée est l'aboutissement d'un processus engagé en 1999 lors de la privatisation du Crédit Lyonnais, lorsque le Crédit Agricole a pris une participation de 10 % dans son capital, devenant ainsi le premier actionnaire au sein du groupement d'actionnaires partenaires mis en place par l'Etat.

Le nouveau groupe bancaire, qui naîtra du rapprochement entre le Crédit Agricole et le Crédit Lyonnais, sera pleinement en mesure de jouer un rôle au service de l'économie de nos régions et de tous ses acteurs.

Dans ce cadre, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a apporté sa garantie pour le financement de cette opération, à hauteur de 465,2 Millions d'Euros.

SYSTEME D'INFORMATION REGIONALE

En 2002, les Caisses Régionales, membres des GIE DIALOG, GICAB et LOGITAINE, exprimaient leur intention d'adopter une plateforme informatique commune et de regrouper l'ensemble des fonctions informatiques du Grand Ouest afin d'améliorer les coûts et la qualité de service rendue aux clients. ■

Chiffres-clés 2002

(au 31/12/2002)

Caisses locales	59
Sociétaires	185 236
Administrateurs	701
Agences (dont 3 Agences Entreprises)	127
Guichets périodiques	14
Points Verts	310
Automates bancaires	228
Salariés (CDD Euro exclus)	1 553
Comptes de dépôts	398 712

Parts de marché* bancaire 2002 du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Crédits 40,21% · Collecte 33,42%

* Nouveau périmètre de déclarants

Comptes sociaux

	2000	2001	2002
	M€	M€	M€
Produit Net Bancaire	211,9	215,7	224,7
Total Bilan	5 093,2	5 461,8	5 454,6
Résultat Net	31,1	41,9	49,8
Fonds Propres	501,5	702,6	740,58
Ratios	%	%	%
ROA (Résultat/Bilan)	0,59	0,75	0,89
ROE (Résultat/Fonds propres)	8,06	7,28	8,12
Coefficient d'exploitation (Charges de Fonct./PNB)*	64,97	63,50	62,54
RSE (Ratio de solvabilité)	11,28	16,40	16,03

Encours de Collecte

(en millions d'euros)



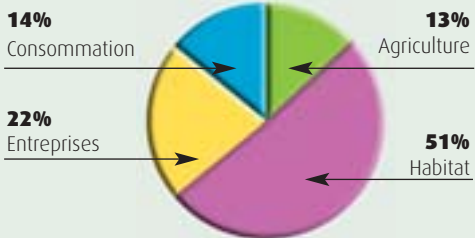
*PNB : changement de définition en 2001, voir Intérêts sur créances douteuses dans le Rapport Financier P.13 § B.

Réalisations Crédits 2002

MLT

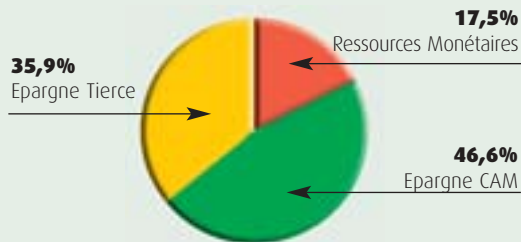
(Moyen et Long Terme)

886 M€



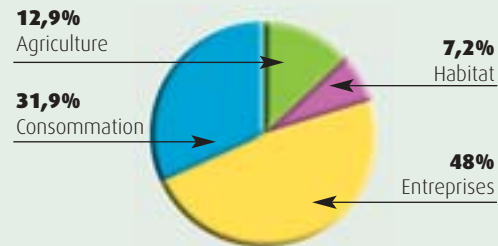
Encours Collecte 2002

7 749 M€ (+2,4%)



Encours Crédits 2002

4 402 M€ (+4,2%)



Certificats Coopératifs d'Investissement

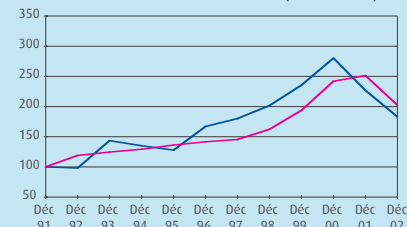
Le cours du Certificat Coopératif d'Investissement est en diminution de 19,5%. Dans le même temps, dans un contexte boursier difficile, l'indice du second marché baisse de 19% et l'indice CAC 40 de 34%.

En 2002, Le volume annuel de transactions a été de l'ordre de 76 000 opérations, soit en moyenne 298 titres par jour.

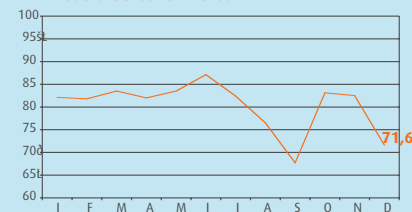
La capitalisation boursière s'établit à 470 millions d'euros soit 9 fois le résultat.

Le dividende net de 2,50 € (hors avoir fiscal), proposé par le Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale, en progression de 13,6% par rapport à celui de l'exercice précédent, assure un rendement net de 3,1% sur le cours moyen. Sa valeur a été multipliée par deux depuis 1995.

Indice Second Marché
Indice CCI
(base 100 fin 1991)



Cours du CCI en Euros



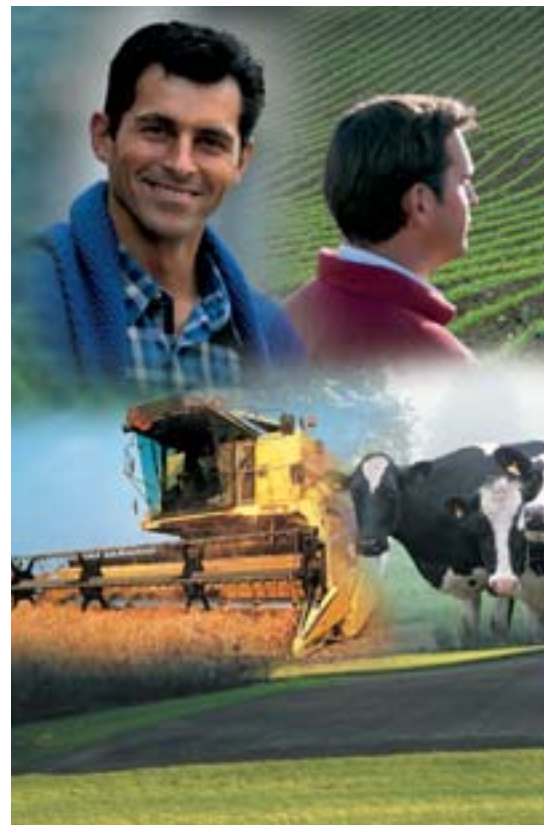
Agriculture

L'année 2002 s'est distinguée par une très forte progression des investissements en matériels agricoles. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a su maintenir la compétitivité de ses offres où notamment le volume des réalisations d'Agilor ont été de +36%.

Les marchés des graines de céréales et d'oléagineux ont connu une forte volatilité de leurs prix. Dans ce contexte de plus en plus incertain, l'offre CAT'MAT a été développée en partenariat avec les Chambres d'Agriculture de la Vienne et de l'Indre & Loire pour accompagner nos agriculteurs sur la gestion du risque de prix et leur donner accès directement aux marchés futurs.

L'installation des jeunes agriculteurs reste une des priorités du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Pour répondre aux attentes exprimées par les jeunes agriculteurs, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a innové en créant "CAMCA Jeune Agriculteur". Cette offre représente une véritable alternative dans le panel des garanties notamment dans le cadre des installations hors cadre familial.

En fin d'année 2002, dès l'annonce par les Pouvoirs Publics d'une nouvelle disposition de déduction fiscale la DPA (déduction pour aléas), le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a fait preuve de réactivité en créant le produit adapté à cette nouvelle enveloppe. Les agriculteurs intéressés ont pu en profiter avant la clôture de leur exercice fiscal. ■



Particuliers

CRÉDIT HABITAT :

L'année 2002 toujours marquée par un contexte de pressions concurrentielles fortes, a enregistré une activité soutenue. En effet la progression des réalisations par rapport à 2001 se décline à deux chiffres (16,5%), l'encours quant à lui, supérieur à 2 milliards d'euros, évolue de 4,8%.

La garantie "Caution Camca" qui apporte, plus de souplesse dans l'élaboration des plans de financement, une réduction des coûts de garantie (par rapport à la garantie hypothécaire) continue de progresser.

CRÉDIT CONSOMMATION :

La demande du crédit permanent Open a été soutenue en 2002 : plus de 160 000 utilisations pour 34 millions d'euros.

Entre décembre 2001 et décembre 2002, pour l'ensemble des crédits à la consommation, l'encours a progressé de 3,5%.

NOUVEAUX SERVICES :

Au cours de l'année 2002, afin de répondre largement aux attentes de nos clients, de nouveaux services ont été imaginés et proposés :

- TLJ, un nouveau service réservé aux titulaires de cartes de paiement Crédit Agricole, qui sans rien changer à leurs habitudes permet de bénéficier de réductions chez les commerçants partenaires (Enseignes nationales et commerçants locaux).
- CARIO.fr l'accès internet pour la famille, qui joint l'utile à l'agréable en région, un accès internet simple en toute confiance, un nombre d'adresses e-mail illimité, un site pour vivre sa région au quotidien. ■



Les assurances

**PLUS PROCHE DE VOS BESOINS,
PLUS EFFICACE POUR VOTRE PROTECTION :**

Avec un portefeuille de plus de 80 000 contrats, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'affirme comme l'un des acteurs majeurs dans le domaine de l'assurance des personnes et des biens.

Pour répondre à l'ensemble des attentes de protection de nos clients particuliers, la Caisse Régionale a complété en 2002 son offre d'assurances avec la complémentaire santé.

Cette assurance a rencontré un réel succès dès son lancement puisque 2 560 clients l'ont déjà souscrite.

La recherche constante d'un service performant et de qualité, à toutes les étapes de la vie d'un contrat d'assurance, s'est traduite par des enquêtes qualité clients satisfaisantes. A titre d'exemple, plus de 95% des clients sont satisfaits du traitement de leur sinistre.

Concernant les professionnels, l'assurance dommages des agriculteurs poursuit son développement : 560 clients nous ont confié la gestion de plus de 4 000 contrats.

L'offre du Crédit Agricole répond ainsi aujourd'hui aux trois objectifs fixés :

- proposer des garanties solides
- donner accès à des services efficaces
- permettre une indemnisation dans les meilleurs délais

Fort de cette dynamique, 2003 verra la poursuite de ce développement ■



La réorganisation mise en œuvre au sein de l'Agence Grandes Clientèles a permis en 2002 un fort développement des relations avec les Collectivités. C'est ainsi que plus de 140 visites de Collectivités ont été effectuées générant plus de 190 propositions de financement et que 91,5 M€ de financements ont été mis en place, grâce aux offres compétitives élaborées avec les filiales CAI et BFT.

Les Responsables des Agences de Proximité rencontrent systématiquement les Maires de leur secteur de façon à recueillir les projets municipaux ainsi que ceux des Communautés de Communes, ce qui nous permet de mieux anticiper les montages financiers à mettre en place avec les filiales du Crédit Agricole. ■



Professionnels

Dans un contexte de concurrence exacerbée, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est attaché à organiser une approche différenciée de sa clientèle professionnelle dans un souci d'amélioration de la qualité, d'intensification de la relation client et d'innovation dans l'univers des services :

- Le Compte-Service Professionnel, pour une gestion facilitée au quotidien, a séduit plus de 7 800 clients.
- Les offres Santeffi, dédiées aux professions de santé pour faciliter l'entrée dans le système Sésam-Vitale, ont trouvé leur place dans la gamme des services, avec un succès particulier auprès des auxiliaires médicaux en fin d'année.
- La solution innovante de mobilisation de factures "Immédiants" a confirmé tout son intérêt auprès des clients.

Dans une conjoncture peu favorable, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a su développer ses encours de crédit. Grâce à ses nombreux partenariats (avec les Chambres consulaires notamment), la Caisse Régionale a pu continuer à s'investir fortement dans la mise en place des prêts accordés à la création d'Entreprises. ■

Entreprises

En regroupant au FUTUROSCOPE les Agences Entreprises de POITIERS et CHATELLERAULT, le Crédit Agricole a mis à la disposition des PME/PMI de la Vienne un pôle de compétences important qui intègre de plus un Chargé d'Affaires dédié aux Grandes Entreprises et aux Professionnels de l'Immobilier et deux Analystes d'Affaires dédiés aux PME/PMI de Proximité (Entreprises qui font moins de 1,5 M€ de CA).

Par ailleurs, la Caisse Régionale a poursuivi ses efforts pour faciliter la gestion au quotidien de sa clientèle entreprises en lançant son offre DYNAMUST de gestion des excédents de trésorerie ainsi que CA-CERTIFICAT, signature électronique sécurisée pour les paiements par Internet (notamment TVA).

L'activité de Banque d'Affaires des Dirigeants d'Entreprises a connu un bon rythme de développement en 2002 puisque plus de 100 projets ont été identifiés et pris en compte. ■



Trophées Caisses Locales

Cette opération, à laquelle participent les Caisses locales qui le souhaitent, est destinée à récompenser une initiative originale, innovante et concrète réalisée ou en cours de réalisation, favorisant l'action économique, ou l'action sociale, ou l'action culturelle et sportive, ou bien encore la mise en valeur et la protection du patrimoine et de l'environnement.

Cette opération se déroule en trois temps :

- Tout d'abord, au niveau local, avec la sélection d'un projet par le Conseil d'Administration de la Caisse locale. Ce projet est récompensé localement.
- Ensuite, une commission régionale, composée d'élus, sélectionne parmi l'ensemble des projets remontés par les Caisses locales, trois lauréats régionaux. Ces trois lauréats recevront alors en plus du prix local une dotation financière allouée par la Caisse régionale.
- Enfin, l'ensemble des sociétaires présents en Assemblée générale votent pour l'un des trois lauréats régionaux. C'est ainsi que l'an dernier, les sociétaires ont permis à l'Association d'aide à domicile en milieu rural (Caisse locale Dangé Les Ormes) de recevoir 1 400 € pour l'aider dans son action.



LE JURY RÉGIONAL A PORTÉ SON CHOIX SUR LES CANDIDATS SUIVANTS :

Association solidafaso (Caisse locale de Chinon)

Association qui souhaite avant tout réunir les gens de deux pays, la France et le Burkina Faso, afin de promouvoir des actions de solidarité internationale. A l'origine, il s'agissait uniquement d'un projet de reforestation qui a vite pris une ampleur plus importante et couvert d'autres domaines.

Gimtech' eco (Caisse locale de Châtelleraut)

Les étudiants d'un IUT de Châtelleraut ont créé un véhicule capable de parcourir un maximum de kilomètres avec 1 litre de carburant. Inscription au projet Eco marathon Shell.

Association A SA VIE "aide à la vie" (Caisse locale de Pleumartin)

Association qui aide, soutient, toute personne, enfant ou adulte, en difficulté morale, physique ou matérielle, notamment les grands brûlés, afin de leur permettre de retrouver confiance, autonomie, indépendance et dignité, en leur apportant une autre relation d'aide. ■