

Rapport annuel 2003



**DE LA TOURAINE
ET DU POITOU**

www.ca-tourainepoitou.fr



Alain STRUB
*Directeur Général
de la Caisse Régionale
(jusqu'au 31/12/2003)*

Noël DUPUY
*Président
de la Caisse Régionale*



Message du Président et du Directeur Général

Comme nous l'avons annoncé l'an dernier, 2003 a été pour notre Caisse Régionale une période de forts investissements, afin de mieux répondre aux aspirations de notre clientèle.

Une charte déclinée en 9 engagements sert de cadre de référence à nos actions : la proximité, la clarté, la considération, la responsabilité, l'imagination, la compétence, la réactivité, la solidarité et le rapport entre la qualité et le prix.

En cohérence avec cette volonté affichée de chercher à améliorer en permanence la satisfaction de nos clients, nous avons continué à nous doter d'outils et de moyens nouveaux, afin que chacun d'entre eux puisse être contacté dès lors qu'un évènement quelconque survient :

- ▶ repérage des évènements susceptibles de conduire un client à souhaiter un conseil dans la gestion de ses finances,
- ▶ renforcement de nos capacités de contacts depuis les agences et à partir de nos plates-formes d'appels, notamment pour les moments exceptionnels où il faut contacter très vite un grand nombre de nos clients,
- ▶ enregistrement, pour déjà 76 000 clients, de la façon dont chacun souhaite être contacté quand nous avons une information à lui communiquer,
- ▶ suppression progressive des manipulations d'espèces en agence (service horaire élargi et plus grande sécurité), afin de libérer du temps à nos salariés pour la relation clients, chaque fois que c'est nécessaire,
- ▶ nouvel élargissement de la gamme de nos services, auprès de tous types de clientèles, dans tous les domaines du conseil patrimonial : services financiers, assurances, crédits...



Dans le même temps, nous poursuivons, de façon conforme à nos prévisions, le chantier de rapprochement, annoncé l'an dernier, de notre informatique avec celle des autres Caisses Régionales ayant adhéré au G.I.E. Atlantica. Nous en attendons une baisse de nos prix de

revient, qui bénéficiera dès 2006 à notre Entreprise et donc bien sûr à nos clients.

L'ensemble de ces actions visent à la satisfaction des clients, et à la maîtrise de nos charges ; ainsi notre Résultat d'exploitation, notre Coefficient d'exploitation et notre Résultat net sont en forte progression.

Ces bons résultats nous permettront de poursuivre notre politique d'accompagnement des initiatives sur notre territoire, dans le domaine économique et financier bien sûr, mais également dans les autres domaines où nous agissons au titre de notre citoyenneté d'entreprise. Notre engagement à travers l'Association ADIS, créée en 2003 prendra sa pleine mesure en 2004, pour aider les projets de développement et favoriser les actions solidaires, témoignage de notre engagement.

Noël DUPUY
Président
de la Caisse Régionale

Alain STRUB
Directeur Général
de la Caisse Régionale



Christophe NOËL, nouveau Directeur Général

Depuis le 1^{er} mars 2004, Christophe NOËL est nommé Directeur Général du Crédit Agricole Mutuel de la Touraine et du Poitou. Diplômé de l'école supérieure de commerce de Reims, il a été Directeur Général d'UCABAIL, filiale du groupe Crédit Agricole spécialisée dans le leasing, après avoir été Directeur Général Adjoint de Crédit Agricole de Charente-Maritime Deux-Sèvres et Sous-Directeur au Crédit Agricole d'Île de France.



Conseil d'Administration au 31 décembre 2003

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 VALLEE

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 (jusqu'au 31/12/2003)

Christophe NOEL

(à partir du 01/03/2004)

Directeur Général Adjoint :

Patrice CHÉRAMY

Comité de Direction :

Hubert BAILLY

Direction Assurances Dommages

Denis BOCQUET

Direction des Agences de Proximité

François BROQUEREAU

Direction Financière et Bancaire (jusqu'au 31/12/2003)

Georges du MESNIL du BUISSON

Direction Financière et Bancaire (à partir du 01/01/2004)

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 2003 au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Acquisition du Crédit Lyonnais par Crédit Agricole SA

L'offre publique d'achat de Crédit Agricole SA sur le Crédit Lyonnais a été couronnée de succès. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a participé largement à ce succès montrant ainsi la volonté de la Caisse Régionale de participer au développement durable du Groupe.

Système d'Information Régionale

Afin d'améliorer les coûts et le service rendu à la Clientèle, le projet de regroupement sur une plate-forme commune des systèmes informatiques des GIE GICAB, Dialog et Logitaine en 2002 a donné naissance en 2003 à la création du GIE ATLANTICA.

La Preuve par Neuf

Parce que le Crédit Agricole adapte chaque jour des réponses aux demandes de ses clients, parce que ses clients sont vigilants et avertis, ils souhaitent traiter d'égal à égal avec leur Banque. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a donc proposé dès le mois de mai 2003 de nouveaux rapports basés sur une relation de confiance et de transparence : neuf valeurs essentielles qui guident l'ensemble de ses collaborateurs dans l'exercice de leurs métiers :

la preuve



par neuf



- ▶ la proximité
- ▶ la réactivité
- ▶ la considération
- ▶ l'imagination
- ▶ le rapport qualité/prix
- ▶ la responsabilité
- ▶ la clarté
- ▶ la compétence
- ▶ la solidarité

A titre d'exemple, en ce qui concerne la proximité, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a équipé depuis 1998 déjà 47 agences avec des "Crédit Agricole Express" qui permettent à ses clients simplement et en toute

sécurité, tous les jours de 6h à 22 heures, d'effectuer l'ensemble de leurs opérations courantes (retraits et versements d'espèces, consultations de compte et d'opérations, virements...). Ce service de proximité, disponible dans l'ensemble de ses agences à la fin de 2006, permet à ses clients plus de sécurité pour leurs opérations, plus de disponibilité et d'écoute de la part des Conseillers Crédit Agricole.

Réorganisation des Services Centraux Titres

Le Groupe Crédit Agricole a procédé au cours de l'exercice 2003 à un redéploiement de ses Services Centraux Titres, afin de les spécialiser par filiales. Dans ce cadre, les activités relatives aux titres et à l'épargne ont été séparées de celles relatives aux assurances. En outre, les SCT Mer et SCT Brunoy ont fusionné.

Création d'ADIS

Dans le contexte actuel où apparaissent de nouvelles formes de solidarité qui cherchent à réassocier les dimensions économiques et sociales de la société, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a participé à la création d'ADIS, association loi 1901 dont le but est de concrétiser une nouvelle dimension du mutualisme.



ADIS a pour mission de soutenir :

- ▶ les porteurs de projets de développement économiques, culturels, sportifs...
- ▶ des personnes en difficulté (y compris sur le plan préventif et pédagogique) qui prennent en charge leur avenir en faisant preuve d'engagement et de sens de responsabilité, en s'appuyant sur le savoir-faire du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Chiffres-clés 2003 (au 31/12/2003)

Caisses locales	59
Sociétaires	187 515
Administrateurs	698
Agences (dont 3 Agences Entreprises)	126
Points Verts	317
Automates bancaires	234
Salariés (CDD Euro exclus)	1 528
Comptes de dépôts	362 589

Parts de marché* bancaire 2003 du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Crédits 40,21% • Collecte 33,42%

* Nouveau périmètre de déclarants

Comptes sociaux

	2001	2002	2003
	M€	M€	M€
Produit Net Bancaire	215,7	224,7	249,3
Total Bilan	5 461,8	5 454,6	5 541,8
Résultat Net	41,9	49,8	59,96
Fonds Propres	702,6	740,58	782,0
Ratios	%	%	%
ROA (Résultat/Bilan)	0,75	0,89	1,03
ROE (Résultat/Fonds propres)	7,28	8,12	9,18
Coefficient d'exploitation (Charges de Fonction./PNB)	63,50	62,54	57,89
RSE (Ratio de solvabilité)	16,40	16,03	13,50

Encours de Collecte

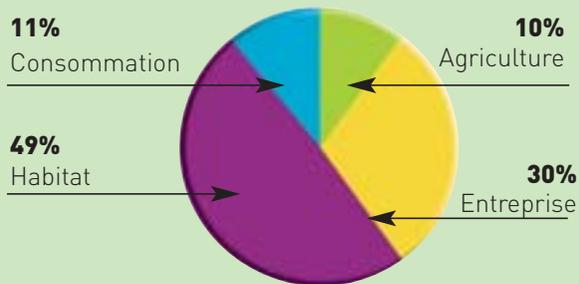
(en millions d'euros)



Réalisations Crédits 2003

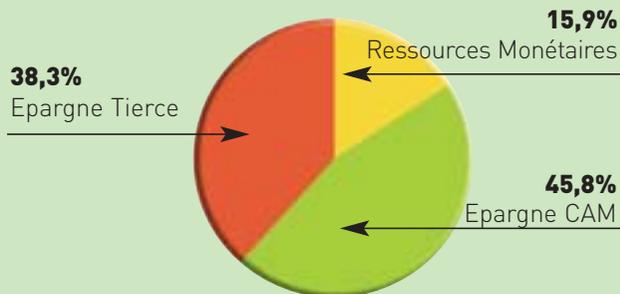
MLT
(Moyen et Long Terme)

1 099 M€



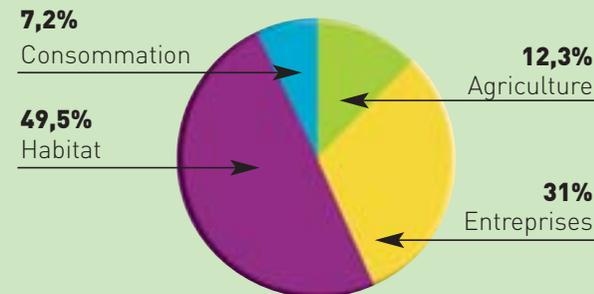
Encours Collecte 2003

8 153 M€ (+5,2%)



Encours Crédits 2003

4 536 M€ (+3,0%)



Certificats Coopératifs d'Investissement

La Caisse Régionale de la Touraine et du Poitou, incontournable acteur économique régional, a souhaité par l'émission de Certificats Coopératifs d'Investissement associer le plus grand nombre de particuliers à son développement.

L'année 2003 a vu le cours du Certificat Coopératif d'Investissement progresser de 4,7 % sur l'exercice. Ainsi, à fin décembre 2003, la capitalisation boursière s'élevait à 492 millions d'euros, soit 8 fois le résultat 2003. Le volume des transactions a été de l'ordre de 79 000 opérations, soit une moyenne 311 titres par jour.

Grâce à l'amélioration de la performance économique de la Caisse Régionale, le Conseil d'Administration a proposé à l'Assemblée Générale la distribution d'un dividende net de 2,75 € (hors avoir fiscal). Ce dividende, en progression de 10 % par rapport à celui de l'exercice précédent, assure un rendement net de 3.8 %.

Au global, compte tenu de la valorisation du titre, le rendement total du titre sur l'année ressort à 10,2 %.

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





Actions Crédit Agricole SA

Après des années boursières chahutées en 2001 et 2002, le CAC 40 a repris 16% en 2003, l'action Crédit Agricole s'est plus qu'inscrite dans ce mouvement haussier puisqu'elle a augmenté de plus de 28% sur cette période. Le groupe Crédit Agricole s'est distingué en 2003 par une importante opération boursière. Ainsi, l'augmentation de capital de Crédit Agricole SA, d'un montant de 1,973 milliard d'euros a été très largement souscrite puisque le nombre total de titres demandés a représenté 1,5 fois le nombre d'actions à souscrire. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a largement contribué à cette réussite et s'est fait remarquer au niveau des Caisses Régionales en occupant le premier rang pour sa performance en matière de taux de réponse des porteurs et du nombre de titres attribués à ses clients.

Agriculture

L'année agricole 2003 s'est avérée particulièrement difficile du fait des différents aléas climatiques et de marchés.

Avec le gel, la grêle du printemps et la canicule de l'été, les céréaliers ont du faire face à une baisse conséquente de leurs rendements et les éleveurs ont rencontré des déficits de fourrages significatifs. Le marasme persistant sur le marché du porc a conduit à une forte tension sur la trésorerie des éleveurs.

Soucieux de limiter les effets financiers de ces aléas, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, fidèle à ses valeurs mutualistes et à sa vocation de banquier de l'agriculture, a mis en place des mesures de soutien pour compléter et anticiper les dispositifs accordés par les Pouvoirs Publics. Pacifica a également très rapidement indemnisé ses assurés pour leurs cultures sinistrées. Dans un même temps, nous avons adapté nos offres de financement de trésorerie, en réduisant les taux à ceux des marchés financiers.

Malgré ce contexte, le rythme des investissements est resté soutenu avec un volume de réalisation de financements sur le machinisme comparable à celui de 2002. Les céréaliers intervenant sur les marchés à terme par l'offre CAPMAT ont été nombreux et très actifs, eu égard à la forte volatilité des prix sur la dernière campagne.

L'installation des Jeunes Agriculteurs reste un enjeu majeur pour le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou avec la ferme volonté d'accompagner les Jeunes Agriculteurs porteurs de projets d'avenir.



Particuliers

L'année 2003, marquée par un contexte de pression concurrentielle forte, a enregistré une activité soutenue en matière de crédit habitat, notamment en ce qui concerne le volume des réalisations de financement qui est en nette progression par rapport à l'année précédente.

Au cours de cette année, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a imaginé et proposé des "nouveau-tés" afin de mieux répondre aux attentes de ses clients.

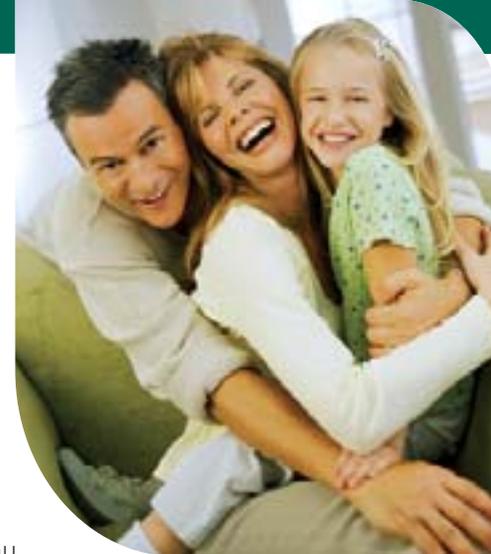
Tout d'abord, le **RMA** "Révisable Modulable Ajustable" est une innovation en matière de prêt habitat, il offre à nos clients et prospects 4 avantages : le 1^{er} est d'ordre économique, puisqu'il permet de profiter des baisses de taux, le 2^{ème} concerne la sécurité avec une limite à la hausse de taux, le 3^{ème} révèle la simplicité de ce nouveau prêt en permettant de conserver une mensualité fixe tout au long de la vie du prêt, enfin le 4^{ème} avantage s'associe à la commodité avec la possibilité de moduler sa mensualité. Une maîtrise maximale du trio "durée – mensualité – taux" pour profiter pleinement de son projet "sans se priver".

Le **RELEVE GLOBAL**, il s'agit d'un nouveau service personnalisé qui ne se substitue pas aux relevés habituels, mais permet d'apprécier d'un seul coup d'œil l'ensemble des placements, crédits et services de nos clients, sur un document unique, à une date donnée.

TIWI, un nouveau livret d'épargne réservé aux plus jeunes de nos clients (les moins de 12 ans) qui offre une rémunération très attractive de 4%. Ce nouveau livret séduit à la fois les parents, tout en faisant plaisir aux enfants.

Depuis 2003, la Caisse Régionale offre à sa clientèle des horaires d'accès élargis à son **Centre d'appels** et met à sa disposition des conseillers spécialistes de la Banque et de l'Assurance. Ainsi, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 16h30, nos collaborateurs sont au service de nos clients pour répondre en temps réel à toutes les questions, réaliser leurs opérations courantes, étudier leurs projets de financement, modifier leurs contrats d'assurances, adapter les garanties à leur situation ou souscrire directement par téléphone de nouveaux contrats.

Parce que nos clients attendent de nous toujours plus de disponibilité et de réactivité, nos **services en ligne** se sont enrichis pour apporter des réponses claires et rapides. A travers nos sites internet www.cattourainepoitou.fr et www.toutpourseloger.com, en complément de toutes les possibilités déjà offertes à nos clients d'accès et d'intervention sur leurs comptes, il est désormais possible d'obtenir un accord en ligne sur une demande de Crédit à la consommation, d'entrer en contact rapidement avec un conseiller après avoir réalisé des simulations de Crédit Habitat. En appelant le 0 810 816 818, nos clients peuvent s'entretenir avec un conseiller assurances pour adapter les garanties à leur situation et souscrire par téléphone de nouveaux contrats.



Assurances

Avec plus de 30% des flux placés par les ménages, l'assurance-vie est restée le placement favori des français en 2003.

Cette tendance se confirme au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou avec un volume de collecte de 200 M€.

L'essentiel de l'épargne s'est porté sur les contrats en euros. Les fonds garantis, qui allient la sécurité et la performance, ont favorisé un regain d'intérêt pour les marchés boursiers.

La protection de la famille est une préoccupation de plus en plus importante comme en témoignent les 40 000 clients titulaires d'un contrat d'assurance décès.

Pour 2004, nous continuerons à répondre aux attentes de nos clients en particulier en matière :

- d'assurance-vie : le redressement de la bourse encourage les placements en unités de compte,
- de retraite : la loi FILLON incite à la création d'offres spécifiques dans ce domaine.

Les assurances dommages

Les particuliers,

Avec un portefeuille supérieur à 87 000 contrats, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou devient un acteur majeur sur ce marché.

Une large gamme d'offres permet de répondre à l'ensemble des besoins de protection des biens et responsabilités exprimés par nos clients.

En 2004, la garantie locative viendra enrichir nos solutions assurances et permettra aux investisseurs de garantir les risques liés à la location de leurs biens.

Les professionnels,

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou confirme son essor :

- ▶ le développement de notre activité auprès des agriculteurs nous crédite de 6,7% de part de marché ;
- ▶ lancée en septembre 2003, l'assurance des collectivités locales est très bien accueillie et conforte notre volonté de poursuivre nos efforts en ce sens ;
- ▶ aujourd'hui, nous sommes à même de proposer une gamme complète d'assurances de personnes et de biens. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou apporte ainsi des solutions adaptées aux besoins de ses clients et s'impose de plus en plus comme une référence en matière d'assurance.



Collectivités

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a accompagné avec succès la poursuite active des investissements des équipes municipales en place puisque avec 146 M€ de crédits mis en place, 2003 est une année record !

De plus, le démarrage en fin d'année de l'assurance des biens des collectivités, en partenariat avec la SMACL, nous permet de nous positionner comme partenaire durable des collectivités locales.



Professionnels de l'immobilier

La présence du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou auprès des opérateurs de qualité (promoteurs, constructeurs, lotisseurs) s'est encore accentuée en 2003 et la mise en place d'un spécialiste sur la Vienne fin 2002 a porté ses fruits de telle sorte que nos encours sur l'amont de la filière immobilière ont progressé de + 26%. La mise en relation des producteurs avec notre clientèle d'investisseurs s'est aussi bien développée et c'est une cinquantaine de lots qui ont ainsi été vendus. Les moyens supplémentaires mis sur cette activité fin 2003 devraient nous permettre de booster très sensiblement cette activité de vente d'immobilier neuf en 2004.

Professionnels

Notre Caisse Régionale a continué à développer et à accompagner sa clientèle professionnelle malgré une concurrence toujours plus forte.

- ▶ Le Compte-Service Professionnel a séduit 8 500 professionnels, soit deux clients sur trois qui bénéficient des nombreux services et avantages de cette offre.
- ▶ Les offres SANTEFFI, dédiées aux professions de santé, ont obtenu un franc succès et une reconnaissance forte auprès de nos partenaires sociaux.
- ▶ Parmi la gamme de financements destinés aux créateurs d'entreprise, le Prêt à la Création d'Entreprise (PCE) qui facilite le financement des petits projets nous a permis, en partenariat avec la BDPME, d'accompagner plus de 70 créateurs et de participer à créer plus de 80 emplois.
- ▶ La Caisse Régionale a affirmé en 2003 son ambition de développer le Crédit-Bail Matériel sur le marché des professionnels par la signature d'une convention avec UCABAIL. Celle-ci inclut la création d'un poste de technico-commercial destiné à dynamiser l'offre de crédit-bail dans le réseau de proximité.



Entreprises

L'année 2003 a été marquée par une très forte activité au niveau des PME/PMI de notre territoire avec une progression de +17,5% des crédits d'investissement de telle sorte que c'est plus de 100 M€ qui ont été financés, sous forme de crédits classiques et de crédit-bail.

Les trésoreries se sont largement améliorées et notre offre de gestion des excédents de trésorerie (Dynamust) a connu un vif succès auprès de nos clients entraînant une progression de +31% de nos encours d'OPCVM.

Par ailleurs, notre activité de Banque d'affaires des Dirigeants d'entreprises initiée en 2002 s'est largement développée en 2003 puisqu'une cinquantaine de nouveaux dossiers d'ingénierie financière ont été ouverts sur des problématiques de préparation de transmission, de renforcement de haut de bilan et de fusion/acquisition. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est une des premières Caisses Régionales à avoir adhéré début 2003 au réseau e-ris d'intermédiation qui permet maintenant de mettre en relation les clients d'une trentaine de Caisses Régionales qui souhaitent vendre leur entreprise ou faire de la croissance externe.

Afin d'assurer un suivi optimisé de la gestion patrimoniale de notre clientèle de dirigeants d'entreprises, nous lui offrons de plus la possibilité d'être suivie par un Conseiller Privé qui lui donnera les meilleurs conseils pour constituer et optimiser son patrimoine.

C'est ainsi qu'à fin 2003 plus de 200 dirigeants d'entreprises (PME et professionnels) profitaient déjà de ce suivi personnalisé.



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 A SA VIE "aide à la vie" (Caisse locale de Pleumartin) de recevoir 1 400 € pour l'aider dans son action.

Le jury régional a porté son choix pour l'année 2003 sur les candidats suivants :

Association "la ferme de l'espoir" (CL de Châtellerault) :

Cette association a pour but l'accueil et l'insertion de personnes marginalisées et sans domicile fixe.

L'objectif est d'aider ces personnes à renouer des liens avec leur famille et les remettre à l'action en leur réapprenant la prise de responsabilité.

Entreprise VALDELEC (CL de Chauvigny) :

Entreprise innovante qui, dans le cadre du développement durable, participe à préserver l'environnement tout en créant des emplois et en participant à l'insertion sociale.

Association "les Richelais du cardinal" (CL de Richelieu) :

Consciente de l'importance d'un cinéma, tant pour l'animation culturelle que pour le soutien de l'économie locale, cette association a réhabilité la salle de cinéma de Richelieu qui était fermée depuis quelques mois.

La marraine de cette opération est la réalisatrice Coline SERREAU qui est venue assister à l'inauguration.

