

2007

Rapport d'activité



Notre Relation a du sens.



CENTRE LOIRE

www.ca-centreloire.fr

L'amélioration de la satisfaction de nos clients et l'accroissement des performances commerciales de la Caisse régionale

ont guidé nos actions sur toute l'année 2007, persuadée, en tant que banque coopérative et mutualiste, qu'il ne peut y avoir de développement durable sans satisfaction dans la relation et le conseil.

Ainsi, les résultats de 2007 sont marqués par :

- la hausse de la satisfaction de nos clients,
- un rebond sensible de l'activité commerciale,
- des résultats en progression et ce dans un contexte délicat sur les marchés financiers.

Nous nous étions engagés à améliorer l'accueil dans nos agences. Cela a été fait et nos clients nous l'ont souligné lors de la dernière enquête sur le sujet. A ce titre, plus de 700 administrateurs ont participé à l'évaluation de la qualité de l'accueil dans leurs agences dans le cadre d'une action appelée "Chapeau l'accueil".

Des progrès doivent encore être réalisés et nous poursuivons notre action en 2008.

Créer de la satisfaction, c'est également rencontrer régulièrement nos clients et leur faire des propositions en adéquation avec leurs attentes.

Nous avons conquis plus de 31 000 nouveaux clients et l'année commerciale, malgré une concurrence très forte, a été bonne tant sur les volumes que sur la qualité.

Nos encours de crédits et d'épargne ont fortement progressé. Les taux d'équipement en services et produits d'assurances se sont encore améliorés, alors que nos taux de résiliation ont nettement chuté. Cette conjonction favorable a permis à notre Caisse régionale de conforter nos positions.

Parmi les **succès 2007** il faut souligner :

- notre leadership en matière d'accompagnement à la création d'entreprise,

- le développement de la gamme assurance avec, en particulier, le lancement de la "garantie obsèques",
- des groupes de réflexions clients sur l'assurance vie pour la création d'un nouveau produit,
- la poursuite de développement dans les métiers de la filière immobilière avec la création de plusieurs agences immobilières Square Habitat et l'acquisition d'ORLIM, une filiale spécialisée dans l'aménagement – lotissement, leader sur l'agglomération d'Orléans.

Notre activité mutualiste a été également très dense en 2007 :

- les trois agences Passerelle ont rencontré 367 clients en difficultés suite à un "accident de la vie",
- 12 Caisses locales ont accompagné un projet local, montrant ainsi leur attachement au développement et à l'animation de leur territoire,
- les nombreuses actions menées par l'ensemble des administrateurs ont permis d'accueillir 8 640 nouveaux sociétaires,
- la création du Passeport Sociétaire, fruit d'un travail en synergie salariés-élus.

La politique que nous menons s'inscrit dans la durée. Nous avons tous les atouts pour réussir :

- > les hommes et les femmes de l'entreprise ont un fort engagement, le sens de la relation client et une recherche constante de performance,
- > les administrateurs motivés contribuent aussi au développement de la banque et à la promotion des sociétaires et de leur territoire.

Ces fondamentaux clients et financiers solides nous permettent d'envisager l'avenir sereinement.

François Thibault
Président



Pierre Derajinski
Directeur Général



Le Conseil d'administration

François THIBAUT, *Président*
Gérard BIGONNEAU, *Vice-président*
Dominique PROUST, *Vice-président*
Dominique THIBAUT, *Vice-président*
François CHENAULT, *Secrétaire*
Joël NICOLAUD, *Secrétaire-adjoint*
Alain ABSOLU, Stéphane AUROUSSEAU,
Aymeric BEHAGHEL, Daniel BELLEVILLE,
Jean-Pierre BOTHEREAU,
Jean-François DELPLANCKE,
Daniel GASSELIN, Patrick LEBERTOIS,
Serge LESPAGNOL, Christine PARAGEAU,
Jean-Guy POMMERY,
Fabienne SAVAJOLS, *administrateurs*

Le Conseil de direction

au 31.12.2007

Pierre DERAJINSKI, *Directeur Général*
Baldomero VALVERDE, *Directeur Général adjoint*
Alain DE BRUGIÈRE, *Directeur Développement territorial, Mutualisme et Qualité Clients*
Jacques FLEXER, *Directeur du Bancaire, Organisation et Informatique*
Didier HOCHET, *Directeur des Entreprises, Collectivités publiques et Promotion immobilière*
Isabelle LIMOUSIN, *Directeur Marketing et Développement des Agences immobilières*
Frédéric LIRIS, *Directeur Commercial*
Éric ROUSSEL, *Directeur Ressources humaines, Achat et Moyens généraux*
Patrick SAINTRAPT, *Directeur des Finances et Engagements*

CCI 2007 :

Croissance des résultats & correction du cours

Le CCI (Certificat Coopératif d'Investissement) est un titre de propriété rémunéré par un dividende et qui se distingue des actions ordinaires par l'absence du droit de vote.

Le CCI de la Caisse régionale de Crédit Agricole Centre Loire a été introduit en bourse en 1995 après la fusion des Caisses régionales du Cher, du Loiret et de la Nièvre.

Malgré la bonne santé financière affichée par la Caisse régionale (résultat en hausse de 1,67 %), le CCI Centre Loire a enregistré une importante correction durant l'année 2007 (- 29,66 %). Les cours boursiers de la majorité des banques européennes ont été impactés négativement par la crise du secteur bancaire américain.

Cependant, sur un horizon long – spécifique aux investissements en actions – le CCI Centre Loire affiche un rendement solide et largement supérieur à l'indice du marché français des actions, le CAC 40. Ainsi, depuis début 2000, le CCI est en progression de + 46,5 %⁽¹⁾, alors que le CAC 40 est en recul de - 5,8 %.

Suite à la poursuite de la croissance du résultat de la Caisse régionale et à la correction concomitante du cours, le PER⁽²⁾ du CCI Centre Loire s'est fortement amélioré s'établissant à 8,1, égalant ainsi les meilleurs établissements bancaires européens.

La situation nette par titre⁽³⁾ est de 67,8 euros à la fin de l'année 2007, enregistrant une décote de plus de 35 % par rapport au cours de clôture du 31 décembre 2007 : 41,5 euros.

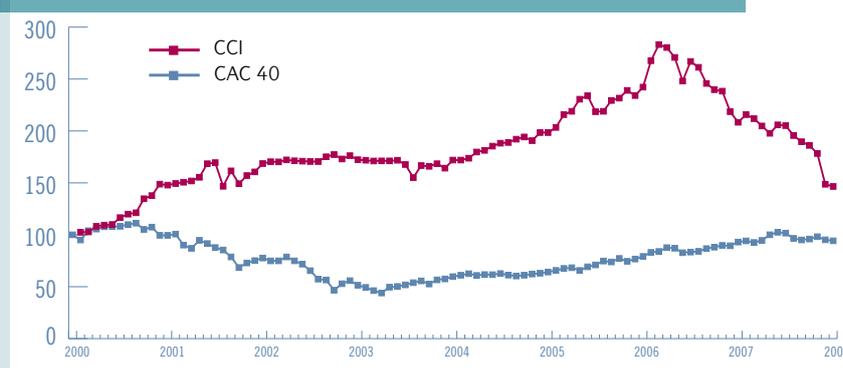
De plus, la bonne santé financière de la Caisse régionale a été saluée par les agences de rating : la note des émissions long terme a été améliorée par Moody's à "Aa1" et maintenue par Standard & Poor's à "AA-".

De même, les notations des émissions court terme restent inchangées "P1" et "A1+", correspondant au maximum possible.

Au titre de l'année 2007, le Conseil d'administration du Crédit Agricole Centre Loire a décidé de proposer à l'Assemblée générale de servir un dividende de 1,55 euro, soit une augmentation de 2,65 % par rapport au versement de l'année précédente. Le paiement s'effectuera uniquement en numéraire.

Évolution comparée du CCI Centre Loire et de l'indice CAC 40

Cours de clôture fin de mois, base 100 à fin décembre 2000.



⁽¹⁾ Données hors dividendes et corrigées de la division du nominal par 4, conformément à la décision de l'assemblée générale extraordinaire du 26 mars 2002. ⁽²⁾ Le PER est le ratio Prix / Résultat net. ⁽³⁾ La situation nette par titre est la partie des avoirs de la Caisse régionale qui revient aux actionnaires après couverture des dettes.

Les chiffres clés

| Comptes individuels | 2005 | 2006 | 2007 | % évolution |
|--------------------------------------|---------|---------|--------|-------------|
| Total du bilan (en M€) | 9 474 | 10 044 | 11 196 | 11,47 % |
| Total Fonds Propres (en M€) | 1 124 | 1 218 | 1 276 | 4,69 % |
| Encours de prêts (en M€) | 8 310 | 8 770 | 9 695 | 10,55 % |
| Encours de collecte (en M€) | 11 940 | 12 862 | 13 565 | 6,76 % |
| Produit Net Bancaire (en M€) | 354 | 362 | 369 | 1,94 % |
| Résultat net (en M€) | 80 | 82 | 83 | 1,67 % |
| Ratio de solvabilité (RSE) consolidé | 12,68 % | 12,35 % | 12 %* | |
| Rentabilité de fonds propres (ROE) | 9,10 % | 8,65 % | 8,19 % | |
| Rentabilité des actifs (ROA) | 0,85 % | 0,85 % | 0,78 % | |

*Données provisoires

| Structures et moyens (en nombre) | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|------------|------------|------------|
| Caisses locales | 93 | 91 | 91 |
| Administrateurs des Caisses locales | 1 107 | 1 091 | 1 079 |
| Agences (ouvertes 5 jours/semaine) | 163 | 165 | 169 |
| Guichets libre-service | 271 | 278 | 287 |
| Salariés (équivalent temps plein) | 2 030 | 2 127 | 2 158 |
| Masse salariale (en €) (brut fiscal, hors pré-retraites) | 61 156 483 | 68 223 910 | 69 699 078 |
| Jeunes recrutés | 142 | 198 | 40 |
| Stagiaires | 175 | 205 | 178 |
| Apprentis/contrats de qualification | 47 | 71 | 77 |
| Jours de formation | 8 045 | 10 600 | 9 000 |
| Taxe d'apprentissage (en €) | 409 000 | 402 852 | 457 591 |
| Taxe professionnelle (en K€) | 4 140 | 3 931 | 3 266 |

| Clients et services (en nombre) | 2005 | 2006 | 2007 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|
| Clients titulaires d'un contrat | 583 994 | 589 095 | 597 715 |
| Comptes de dépôts à vue (DAV) | 449 299 | 453 856 | 462 130 |
| Comptes services Crédit agricole | 258 526 | 262 803 | 273 843 |
| Cartes bancaires | 336 148 | 336 643 | 344 143 |
| Assurances IARD | 125 569 | 140 938 | 170 716 |



L'accompagnement de nos clients, notre priorité



La satisfaction de nos clients au cœur de la stratégie

En 2007, près de **19 500** clients ont été interviewés, dont **2 000** sur notre qualité d'accueil.

En synthèse :

- une note de satisfaction de **8 sur 10** avec **89 % de clients satisfaits** et un **taux de recommandation de 50 %**,
- notre **certification ISO 9001** sur notre Service Après Vente confirmée,
- **5 engagements** de qualité de service mis en œuvre, avec un suivi régulier,
- **2 axes d'amélioration sur l'accueil** :
 - notre accès téléphonique,
 - l'intensification des relations entre clients et conseillers pour un accompagnement adapté.

Des services au quotidien appréciés

L'année 2007 a été marquée par un relèvement sensible de l'activité Comptes Service Crédit Agricole et cartes bancaires, ces services de base étant essentiels pour la fidélisation de nos clients :

- **10 200 nouveaux Comptes Service** Crédit Agricole,
- **11 000 cartes bancaires**, avec également une montée en gamme significative de la carte Mastercard vers la carte Gold.



*La gestion des comptes par Internet est de plus en plus appréciée par nos clients : Centre Loire a atteint la barre des **100 000 clients internautes** gérant leurs comptes à distance.*

Le renforcement de notre métier d'assureur

"Au Crédit Agricole, j'assure"

Nos clients nous font de plus en plus confiance pour l'assurance. Preuve en est le nombre de contrats souscrits en 2007.

| Produit | Nb de contrats |
|-------------------------------------|----------------|
| IARD (multirisque habitation/auto) | 14 000 |
| Santé | 2 665 |
| Valeur Prévoyance (Assurance décès) | 7 300 |



*Lancement réussi pour la Garantie
Obsèques avec **5 300 contrats***

A l'écoute des attentes de nos clients

"CAP découverte", nouveau produit d'épargne a été conçu en 2007 en **co-création** avec les clients, les collaborateurs de Centre Loire, et Prédica, notre filiale en assurance des personnes. Ils ont confronté leurs attentes, leurs besoins pour aboutir à une offre simple et facile à gérer. Les premiers résultats 2008 sont au rendez-vous avec **5 825 contrats signés** sur les deux premiers mois !

La conquête

Notre fonds de commerce s'est accru de 9 000 clients contre 4 500 pour l'année 2006. 25 % de ces conquêtes sont issues de la recommandation de nos clients.

Le Crédit Agricole conserve le leadership dans le domaine de l'ÉPARGNE et du financement de l'HABITAT, en accompagnant véritablement les projets de vie de ses clients.

▶ **840 millions d'euros de**

COLLECTE

avec une forte prédominance de l'assurance vie et de l'épargne monétaire, sur le dernier trimestre.

Activité en progression de 5,5 %.

▶ **1 financement HABITAT sur 2**

16 350 dossiers réalisés en 2007.

Activité en progression de 10,6 %.



De nouvelles agences, au service de nos clients, et source de développement pour Centre Loire

Pour accompagner les mouvements de population sur notre territoire, nous devons en permanence nous adapter. Nous poursuivons ainsi notre politique d'implantation de nouvelles agences, notamment en milieu urbain.

Création et rénovation de **6 agences** :

Orléans-Bourgogne, Olivet-Provinces, Villemandeur, Espace Habitat Assurances Orléans et Ingré, Espace Professionnels Orléans avec une équipe spécialisée sur cette clientèle.

La proximité avec les acteurs économiques

Les entreprises

2007, une année remarquable :

- production de crédits : **271 millions d'euros** de réalisation (moyen terme et crédit bail),
- une progression de collecte de plus de **14 %**.

En matière de **banque d'Affaires et d'Investissement**, les concrétisations se sont accentuées sur 2007 :

- **6 opérations d'investissement** et un désinvestissement à forte plus value,
- **6 opérations** en intermédiation de cessions et/ou acquisition d'entreprises,
- **5 LBO** (opération de financement avec effet de levier) pour un montant total de 65 millions d'euros.

Les Collectivités Locales

2007 : une année record en terme de production de crédit avec plus de **169 millions d'euros** de réalisations.

Le Crédit Agricole est intervenu auprès de l'ensemble des Collectivités et Syndicats et démontre ainsi son attachement au développement territorial.

Depuis 1 an au travers de notre filiale **CT CAM**, le Crédit Agricole équipe les communes de services de télésurveillance.

Le Logement social

Centre Loire a poursuivi son action auprès des bailleurs sociaux en travaillant avec l'ensemble des acteurs du logement social tant en financement, placement qu'en accompagnement de projets immobiliers.

La promotion immobilière

En 2007, Centre Loire a prouvé son "leadership" en réalisant plus **d'une opération sur trois** sur son territoire auprès des acteurs locaux promoteurs/lotisseurs.

Les professionnels

Avec une **part de marché de plus de 33 %**, Centre Loire doit faire face aux fortes mutations dues aux créations d'entreprises et aux départs en retraite, pour maintenir voire accroître son activité avec les Professionnels. Ainsi, grâce à un accueil personnalisé des créateurs, à des solutions adaptées, à un engagement fort avec les acteurs du "réseau création", **Centre Loire est la première banque des créateurs d'entreprises** (source OSEO) et a vu son nombre de clients progresser avec **1 100 nouvelles entrées en relation**.



Signature de la convention de partenariat avec Cher Initiative.

Les agriculteurs

2007 : une envolée des prix des productions végétales et notamment des céréales.

Nos agriculteurs ont mis à profit ces conditions favorables de marché pour renouveler leur parc matériel. Cela s'est traduit par une augmentation conséquente des crédits d'équipements, **+ 13 %** en ne comptabilisant que la production "Agilor", via notre réseau de concessionnaires.

L'accompagnement des agriculteurs reste un de nos métiers d'expertise.

Face aux difficultés rencontrées par ce secteur, le Crédit Agricole a trouvé et élaboré toutes les solutions pour accompagner et soutenir les agriculteurs.



L'équipe de l'Espace Professionnels Orléans.

Vie mutualiste :

des administrateurs motivés et solidaires

2006 : l'année du Congrès réunissant l'ensemble des administrateurs de Centre Loire.

2007 : l'année de la mise en œuvre des projets décidés, engageant les administrateurs selon trois axes.

Être le relais disponible et actif, représentatif des sociétaires

Les administrateurs ont pour mission d'être les interprètes des sociétaires auprès du Crédit Agricole, afin d'être au plus près de leurs attentes.

Cela s'est traduit concrètement par :

- la mise en place de réunions d'informations des nouveaux sociétaires. Au cours de ces réunions, le Conseil de la Caisse locale présente les actions que celle-ci a menées ainsi que les valeurs de Centre Loire ;
- la création du Passeport sociétaire, permettant aux sociétaires de découvrir des sites ou de participer à des spectacles à des conditions préférentielles.



Mettre en œuvre des projets d'animation locale

Véritables ambassadeurs de Centre Loire, les administrateurs mettent leur engagement et leurs connaissances du terrain au service des sociétaires au travers d'actions de développement et d'animation économique.

12 Caisses locales ont travaillé sur ces projets dont une journée du patrimoine, la réalisation d'un salon sur les économies d'énergie, la relance d'une union commerciale...



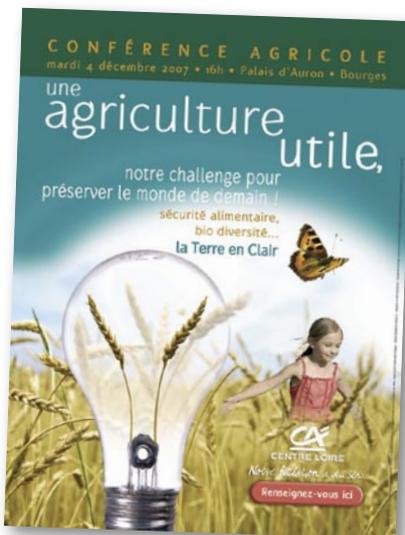
S'engager sur les actions Centre Loire

Réunions et manifestations

Comme chaque année, les Assemblées générales des Caisses locales sont un moment fort de la vie mutualiste. Les thèmes retenus sont l'occasion de débats riches et fructueux avec le public.

L'animation vis-à-vis des sociétaires s'est traduite également au travers de réunions à thème sur des sujets libres : vins de Centre Loire, la nutrition, les économies d'énergie...

"Une agriculture utile, notre challenge pour préserver le monde de demain", tel était le thème d'actualité d'une réunion à BOURGES, en décembre, rassemblant plus de 1 300 agriculteurs de Centre Loire.



"La mondialisation" : un autre sujet d'actualité pour une conférence animée par François de CLOSETS, qui a rassemblé plus de 1 500 clients et sociétaires.

Une politique mutualiste novatrice

Les agences Passerelle, implantées maintenant sur nos 3 départements, poursuivent leur mission d'accompagnement de nos clients et sociétaires victimes "d'accidents de la vie".

95 administrateurs et anciens salariés de Centre Loire se sont portés volontaires pour soutenir et guider ces personnes en difficulté. Ils ont suivi une formation spécialisée notamment pour l'accompagnement budgétaire.

Quelques chiffres

> 8 640 clients ont adhéré à nos valeurs mutualistes en 2007, portant ainsi le nombre de sociétaires à 150 970.

> 66 dossiers d'initiatives locales ont reçu une aide globale de 101 665 €, dont 8 dossiers "Défi jeunes Envie d'Agir" qui concernent plus particulièrement des projets soutenus par des jeunes dans le cadre d'un partenariat avec les Directions départementales de la Jeunesse et des Sports.



"Défi jeunes Envie d'Agir" : la Caisse locale des Aix-d'Angillon soutient le projet de jeunes potiers.

Les autres projets retenus sont majoritairement des dossiers économiques, facilitant l'installation et le développement de professionnels ayant un caractère novateur sur leur territoire.

> Favoriser la préservation et la rénovation du patrimoine local, afin de le faire connaître aux sociétaires, tel est le but de CENTRE LOIRE PATRIMOINE, qui a succédé à la CAMDEC, en 2007.

17 dossiers ont été acceptés en 2007, pour un montant global d'aides de près de 88 000 €.

Perspectives 2008

2008 verra l'aboutissement de notre projet d'entreprise "Trajectoires 2008". Elle sera une année de réflexions et de construction de notre prochain projet qui guidera notre action pour les trois prochaines années.

Notre stratégie pour 2008 reste plus que jamais orientée autour de deux enjeux :

- > la proximité avec nos clients,
- > le développement de notre entreprise et de son territoire.

La proximité avec nos clients

Elle se situe tout d'abord dans l'écoute de nos clients afin d'améliorer nos process et notre présence relationnelle. A ce titre quatre enquêtes auprès de nos clients vont rythmer notre année avec, au regard des réponses, la mise en œuvre des plans d'action d'amélioration.

Après une priorité donnée sur l'accueil physique de nos agences en 2007, nous porterons nos efforts en 2008 sur l'amélioration de la qualité de notre **accueil téléphonique**, tant au niveau de nos agences que de notre



agence téléphonique.

La proximité relationnelle sera également notre priorité : **être plus pro actif** envers nos clients est un des objectifs de notre réseau commercial en 2008. Etre là au bon moment pour les projets et avoir au minimum un contact par an avec chacun de nos clients est l'un des défis que nous relèverons afin d'améliorer la satisfaction client.

La proximité ne s'arrête pas à la géographie, c'est également la mise à disposition de **nouveaux moyens de relation**, de com-



munication et donc d'accès à sa banque et au conseil. Ainsi en 2008, nous poursuivrons bien sûr notre programme d'ouvertures d'agences, et nous axerons aussi notre **développement sur le site Internet** de Centre Loire afin d'améliorer, pour nos 9 millions de visiteurs, la navigation et la lisibilité de nos informations.

Enfin, la proximité réside aussi dans le choix que nous devons réaliser ensemble pour construire la banque que nous voulons, en invitant, sur 2008, nos clients à devenir **sociétaires** afin de participer aux décisions importantes.

Donner le choix au client de participer à la vie de sa banque et d'accéder comme il le souhaite à cette dernière fait partie de nos valeurs mutualistes.

Le développement de notre entreprise et de son territoire

En 2008 nous confirmerons notre rôle d'acteur économique fort sur notre territoire, nous poursuivrons notre politique de recherche de **performance** et d'investissement afin de consolider notre développement :

- **Performance** avec une nouvelle organisation des activités des trois sites départementaux, afin d'améliorer notre compétitivité et notre efficacité pour nos clients et anticiper les départs en retraite, nombreux dès 2008.

- **Performance** en poursuivant la politique d'ouverture d'agences, engagée depuis 3 ans, pour renforcer notre présence sur le terrain et développer notre fonds de commerce, en exerçant nos deux métiers que sont la banque et l'assurance.

2008 sera aussi l'année de développement de notre réseau d'agences immobilières Square Habitat. Notre objectif est de couvrir l'ensemble du territoire afin d'offrir à tous nos clients notre savoir-faire en matière de transaction mais aussi de gestion location.

Notre politique de crédit pour nos clients particuliers, professionnels, mais également entreprises et collectivités locales, permettra encore cette année d'injecter dans le tissu économique régional plus de 2,3 milliards d'euros et permettra également à chaque acteur économique de poursuivre son développement.

La présence de nos filiales permettant d'accompagner les projets des entreprises locales est aussi un élément majeur du rôle de notre banque dans le développement de son territoire.

Nous avons des ambitions pour les clients et entreprises de notre territoire, pour notre entreprise et ses collaborateurs.

Aussi 2008 sera une année où les valeurs du Crédit Agricole guideront notre action afin de conforter notre rôle d'acteur majeur dans le cadre d'une relation durable.



Square Habitat,

4^e réseau national d'agences immobilières



Les Caisses régionales de Crédit Agricole ont construit en 5 ans, le 4^e réseau national d'agences immobilières tant en nombre d'implantations qu'en volume d'affaires. Ce réseau compte aujourd'hui plus de 500 points de ventes et 2 300 collaborateurs.

Le réseau Square Habitat Centre Loire est dans cette dynamique depuis l'origine, avec, à ce jour, 25 agences immobilières et plus de 100 collaborateurs.

Notre enjeu est de faciliter la vie de nos clients en les accompagnant dans un des projets majeurs de leur vie "trouver, acheter, financer et assurer" son habitation. Ainsi, nous avons accompagné, en 2007, plus de 1 000 clients.

Cette année a vu tout particulièrement le déploiement de la marque, et aussi l'ouverture du site Internet Square Habitat où clients et prospects peuvent consulter plus de 21 000 annonces, dont environ 2 000 concernent tout spécialement notre territoire. Le lancement du journal d'annonces Square Habitat en toute fin d'année, sur nos 3 départements, doit être également noté comme succès 2007.



Le Crédit Agricole,

un groupe bancaire leader, une présence renforcée dans plus de 70 pays

N° 1 en France avec 28 % du marché des ménages • n°1 en Europe par les revenus de la banque de détail • 8^e mondial et 3^e européen par les fonds propres Tier 1.

44 millions de clients particuliers • 11 000 agences dans 23 pays • présence dans 58 pays en banque de financement et d'investissement.

- Banque de détail
- ▲ Gestion d'actifs, assurances et banque privée
- ✕ Crédit à la consommation, affacturage
- Banque de financement et d'investissement

