



le sens de
l'exigence:

résultats durables

*"Améliorer encore la
satisfaction
client."*

Nos clients le disent...

Pascal

Chef d'entreprise à Saint Chamond

*« Sur les besoins pour
l'international, le point fort
du Crédit Agricole c'est que
les interlocuteurs sont à
Saint-Etienne. ».*

Réflexion sur l'évolution de nos accueils

Afin de rendre nos accueils à la fois plus conviviaux et plus confidentiels, et d'avoir des équipes plus professionnelles et responsables, trois adaptations seront testées :

dans les petites agences : évolution du dispositif d'accueil vers une réception en bureau

dans les agences moyennes : l'accueil sera partagé par tous les collaborateurs selon un planning défini à l'avance,

dans les agences de taille importante : notre professionnalisme sera renforcé par la spécialisation de différents métiers.

Des tests seront réalisés pour mesurer les impacts de ces évolutions.

Amélioration de l'accueil téléphonique :

Pour assurer un service client de qualité, un suivi téléphonique des appels entrants a été mis en place en 2010 sur tous les téléphones de la Caisse régionale.

La participation et l'implication de tous permet aujourd'hui d'afficher **un taux de « décroché » de 81% à l'accueil des agences, en très net progrès par rapport à 2008.**

91% de satisfaction

L'enquête qualité réalisée auprès de 400 bénéficiaires d'une succession positionne le Crédit Agricole Loire Haute-Loire avec une note spontanée de 7,4/10. Des résultats qui mettent en évidence que 91% des héritiers sont satisfaits de l'aide et de l'assistance apportée au traitement de la succession.

A noter également qu'en 2010, un travail important a été réalisé pour retrouver les bénéficiaires d'anciens contrats non dénoués lors du règlement des successions.

A l'issue de cette action, 85% des bénéficiaires ont été retrouvés.



Optimisation connaissance clients

En 2010, de nouvelles actions ont été mises en place pour répondre aux exigences réglementaires et améliorer la connaissance clients :

- Un suivi journalier des entrées en relation de la clientèle des professionnels, qui permet de recueillir l'ensemble des documents nécessaires à l'ouverture d'un compte,
- Un suivi hebdomadaire des retours de dossiers habitat conformes au 1er envoi.
- Une opération de fiabilisation de masse, qui consiste à solliciter un nombre important de clients par voie postale afin de leur faire valider ou modifier un certain nombre de données enregistrées dans le système d'informations (coordonnées téléphoniques, e-mail, catégorie socio professionnelle notamment). **Le taux de retour constaté sur 50 000 envois a dépassé 45% en 2010.**

**Groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire
LOCAM : au service du développement des entreprises**

Une vocation : accompagner les porteurs de projet

Filiale de la caisse régionale, LOCAM a développé une offre dédiée aux entreprises en création ou innovantes. Cette offre s'est attachée à répondre aux préoccupations des dirigeants de ces entreprises, à travers un accompagnement adapté à leur contexte de croissance.



Les deux filiales, LOCAM et SIRCAM nouent, chaque année, plus de 800 nouveaux partenariats, dont 30% avec des entreprises de moins de 3 ans. L'évolution de l'offre a permis à LOCAM d'intervenir plus significativement dans le domaine du financement de « l'immatériel » et d'accroître la diversification des secteurs d'intervention.

En 2010, les encours gérés ont progressé de 10% dans un marché stable. Malgré un contexte économique atone, LOCAM consolide son modèle de développement et conforte son efficacité opérationnelle. Grâce à une politique d'enrichissement permanente de son offre, LOCAM a su déployer, avec succès, des solutions de financement innovantes pour une clientèle de grands comptes.

Des solutions pour financer les ventes

Dans le cadre d'un partenariat avec plus de 2 000 entreprises industrielles et commerciales, LOCAM et SIRCAM contribuent à leur développement commercial, en apportant des solutions de financement à leurs clients finaux. L'activité des deux filiales de la Caisse régionale consiste à mettre en place des programmes de financement des ventes auprès d'entreprises intervenant dans de multiples secteurs d'activité. LOCAM et SIRCAM couvrent ainsi tous les besoins d'équipement des entreprises, des professionnels et des collectivités locales à travers une offre de financements de faibles montants unitaires (dossier moyen 5.000 €).



“Solidité des performances
et **soutien** aux acteurs
de l'économie régionale.”

le sens de
l'exigence:

résultats durables



Il en parle...

Lionel ALCARAS

Directeur du secteur Val d'Allier (43)

« Notre métier ne consiste pas
à spéculer à l'autre bout du
monde, mais à faire fructifier
l'épargne et à développer
le crédit au profit de
l'économie régionale. ».



La Caisse régionale joue pleinement son rôle de 1er financeur de l'économie

Avec des encours de crédits de plus de 6,4 Milliards d'€, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire confirme sa capacité à se mobiliser en faveur de ses clients et de l'économie locale. Les crédits à l'habitat progressent de 8,5 %. Les parts de marché Crédits s'élèvent à 32,9 % à fin décembre 2010.

Les charges de fonctionnement

en progression de 4,9 % sous l'effet des premiers impacts du projet de Système d'Information Unique des Caisses régionales.

Des performances satisfaisantes pour la collecte

Avec 10,2 milliards d'€ d'encours collecte, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire affiche une progression de 3,2 % sur un an. Une progression qui repose sur les bonnes progressions des livrets (+ 5,9 %) et de l'assurance-vie (+ 6,5 %). Les parts de marché Collecte s'élèvent à 30 % à fin 2010.





Un Produit Net Bancaire favorisé par l'activité avec la clientèle

Le Produit Net Bancaire (P.N.B.) de la Caisse régionale Loire Haute-Loire a progressé de 3,6 % grâce au P.N.B. issu de l'activité avec la clientèle (+ 7,8 %) et au développement de ses cœurs de métiers bancassurance. L'activité a également bénéficié d'un contexte de taux plus favorable à la politique de refinancement en 2010.

Le coût du risque

L'attention accrue de chacun dans la gestion des risques, en cette période de sortie de crise : accompagnement des situations délicates de nos clients, préventions des dérapages, persistance de notre volonté de distribution des crédits aux investissements sur notre territoire, a permis de diviser le coût du risque par deux par rapport à 2009. Les créances douteuses et litigieuses représentent 2,6 % des encours de crédits en décembre 2010 et le taux de couverture s'établit à 74,5%.

Le résultat net

Dans ce contexte, la Caisse régionale Loire Haute Loire dégage un résultat net de 69 millions d'€.

Au niveau du Groupe Crédit Agricole Loire Haute-Loire, le résultat net (part du groupe) est de 88,9 millions d'€ en progression de 16,6 % par rapport à 2009. La contribution de la principale structure consolidée COFAM est de 25 %.

CCI et dividende

Le cours du Certificat Coopératif d'Investissement (CCI) progresse de 5,4 % sur l'année 2010.

Le Conseil d'Administration proposera à l'Assemblée Générale du 14 mars 2011, le versement d'un dividende de 2,55 € par CCI, soit un taux de rendement de +5,9 % sur le cours du 31 décembre 2010.

Les ratios de rentabilité

Les principaux ratios de rentabilité affichent les valeurs suivantes :

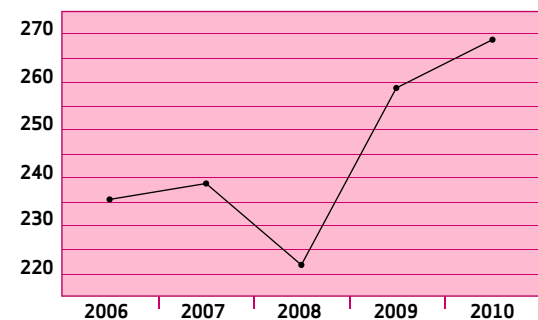
R.O.E (rentabilité des fonds propres) : 8,19%

R.O.A (rendement des actifs) : 0,99%

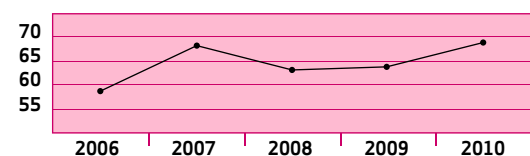
Ratio Bâle II : 16,33 %



Évolution Produit Net Bancaire (en millions d'euros)



Évolution Résultat Net (en millions d'euros)



Évolution des encours de Collecte et de crédit (en millions d'euros)

