

## Actu

## Edito

Soutenir et développer nos économies locales et accompagner les projets de nos clients sans hypothéquer l'avenir, donner du sens à nos métiers au service des costarmoricains, contribuer à faire émerger une économie plus éthique et plus responsable, telles sont les ambitions du Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

Ainsi notre modèle coopératif démontre sa solidarité et sa modernité au service d'une croissance responsable.

Il fonde son développement sur ses valeurs mutualistes historiques : responsabilité économique, solidarité opérationnelle, proximité humaine.

Jean-Pierre Morvan,  
Président de la  
Caisse Régionale  
des Côtes d'Armor.



**Première activité du département, le marché agricole génère 20 % du produit net bancaire du Crédit Agricole des Côtes-d'Armor.**

**Fortement capitalistiques, riches de succès et d'opportunités, mais également soumises aux aléas, les différentes filières agricoles font l'objet d'une attention toute particulière.**

## Côtes-d'Armor, Caisse Régionale de résonance agricole

*Trois questions à Thierry Guichet, Directeur Général de la Caisse Régionale des Côtes-d'Armor.*

### Quelle stratégie avez-vous mise en place pour répondre aux enjeux agricoles des Côtes-d'Armor ?

En 2003, dans le contexte très dynamique et très dur du modèle intensif breton, 10 % de notre population agricole se trouvait en difficulté, et jusqu'à 20 % dans certaines filières. La Caisse Régionale a donc défini une stratégie bâtie sur une triple logique : responsabilité économique, solidarité opérationnelle, proximité.

La première déclinaison de cette stratégie a été la révision de notre politique de crédit et de gestion du risque. Déjà en 1997, nous étions parmi les premiers à instaurer des provisions par filière pour couvrir le risque agricole. Les provisions Bâle 2 s'y sont ajoutées en 2004, et nous sommes aujourd'hui très bien dotés. Nous nous sommes également obligés à relever nos exigences en matière de fonds propres. Nous incitons les agriculteurs à renforcer leur bilan d'exploitation. Et pour piloter l'activité, nous avons intégré un raisonnement en prix d'équilibre par filière. Ce prix de revient qui est établi par notre Commission Agriculture fait référence pour les acteurs du département.

### Premier volet : une politique de crédit exigeante. Et ensuite ?

Beaucoup de prévention. Nous faisons en sorte de détecter les difficultés au plus tôt et d'aller à la rencontre du client afin d'éviter la logique de

contentieux. Pour cela, nous comptons sur notre réseau commercial dont nous avons musclé les compétences grâce à la formation et aux recrutements de nombreux profils d'ingénieurs Agri. Et nous nous appuyons tout autant sur le maillage mutualiste de nos 45 Caisses Locales. Nous avons impliqué les élus à la démarche en créant 9 Commissions d'Action Mutualiste Locales. Mais comme la prévention ne suffit pas toujours, nous avons aussi créé un service de recouvrement amiable basé sur la concertation entre le client et ses créanciers. Baptisé « Assistance aux Agriculteurs et Professionnels », ce service a permis de diviser par deux le taux de créances douteuses et litigieuses (CDL).

### Quels enseignements tirez-vous de la politique agricole mise en place ?

Entre 2004 et 2009, notre taux de CDL est descendu de 12 à 6 %, et reste stable en dépit de la crise financière. Cela signifie qu'on est passé de quelque 900 agriculteurs en difficulté à 450. C'est encore trop, mais nous sommes fiers de ce résultat dont profitent toutes les filières agricoles.

Notre démarche permet d'apaiser et de consolider la relation avec nos clients. Nos collaborateurs se sentent mieux dans leur mission et les élus retrouvent un fort sentiment d'utilité. Notre image externe s'améliore également. Alors s'il y avait un enseignement, ce serait que dans notre contexte, la concertation est la meilleure des stratégies. Et cela en vaut la peine, car il s'agit d'hommes, de femmes, de territoires.





# Pour être utile à nos clients, nos sociétaires et nos territoires

## LE BÉNÉFICIAIRE CLIENT

En conjuguant leurs efforts, leur solidarité financière, les Caisses Régionales Bretonnes ont la volonté :

- de baisser leurs coûts de revient et donc le prix des produits et services proposés aux clients
- de développer de nouvelles activités (banque d'affaires, de gestion privée, international, internet...) et donc d'élargir leur gamme de prestations
- de mener une politique active de recherche et de développement pour innover dans de nouvelles technologies

Et ceci sans sacrifier la proximité avec les clients, proximité physique caractérisée par un réseau de plus de 400 points de vente, mais aussi relationnelle et décisionnelle avec plus de 3000 conseillers en agence.

## L'AVANTAGE SOCIÉTAIRE

Les 4 Caisses Régionales bretonnes sont autant de sociétés coopératives dont le capital est détenu au global par plus de 500 000 sociétaires répartis sur le territoire breton. Mais au-delà de ce statut c'est l'action mutualiste développée par les 176 Caisses Locales et leurs 2173 administrateurs qui mérite d'être mise en lumière. Ce second réseau qui accompagne l'action des collaborateurs, exerce

son activité dans 3 domaines majeurs : le développement économique, l'action solidaire et l'accompagnement des initiatives locales. Rappelons par ailleurs que la carte sociétaire bretonne, née il y a un an, continue d'être plébiscitée par nos sociétaires et le cap des 100 000 porteurs devrait être franchi en fin d'année. Cette carte au visuel « gwenn ha du » est commercialisée au même prix que la carte bancaire classique mais elle offre à son porteur de nombreux avantages :

- Des avantages collectifs avec le versement par le Crédit Agricole de 2 centimes d'euro sur des fonds dédiés à des actions mutualistes (développement local, solidarité...); en vitesse de croisière ces fonds devraient recueillir environ 300 000€ par an.
- Des avantages individuels sous la forme de tarifs préférentiels proposés par les partenaires des Caisses Régionales (festival des Vieilles Charrues à Carhaix, Océanopolis à Brest, festival Interceltique à Lorient, la boutique d'En Avant de Guingamp, le festival les Coquecigrues à Rennes...).

## L'UTILITÉ AU TERRITOIRE

Depuis plus d'un siècle le Crédit Agricole en Bretagne a accompagné le développement économique de la Région ; c'est son métier de banquier qu'il a assumé dans la durée et qu'il confirme encore

aujourd'hui comme en témoigne sa position de premier prêteur.

Mais bien au-delà, il a su répondre présent pour soutenir plusieurs filières économiques dans des moments difficiles et s'impliquer dans tous les changements structurants qu'a engagé la Bretagne : c'est vrai pour les évolutions d'infrastructures mais aussi pour la recherche, la santé, l'université, la culture etc... Le Crédit Agricole a résolument pris fait et cause pour la Région et continue d'inscrire son action dans cette perspective en accompagnant les grands projets comme les initiatives de proximité.

C'est dire si sa signature « L'Énergie de la Bretagne » est en cohérence avec sa vocation !



# L'implication du crédit agricole

## EN SOUTIEN DE L'ÉCONOMIE

Plus d'1,6 million de clients nous font confiance (pour une population totale de 3,16 millions d'habitants).

4,7 milliards ont été injectés dans l'économie bretonne en 2009, dont la moitié pour financer des projets menés par des particuliers et l'autre moitié en financements professionnels (entreprises, agriculture, artisanat, commerce, collectivités publiques).

Une dizaine de filiales importantes des caisses bretonnes exercent leur activité dans des domaines proches de la banque (télésurveillance, éditique, capital développement etc...).

## EN SOUTIEN DE L'EMPLOI

Avec plus de 5 000 collaborateurs (filiales comprises) le Crédit Agricole est un employeur majeur en Bretagne dont le recrutement permanent est orienté vers de jeunes diplômés, le plus souvent bretons et qui bénéficient dès l'embauche de formations professionnelles de grande qualité.

## EN SOUTIEN DES INITIATIVES LOCALES

Par le canal de ses Caisses Locales et de leurs administrateurs, le Crédit Agricole est en situation de détection de projets locaux et d'accompagnement de ceux-ci. Des fonds de soutien à l'initiative locale

existent dans les 4 départements qui sont autant de solutions de coups de pouce financiers au bénéfice d'un tissu associatif breton particulièrement actif en Bretagne.

## EN SOUTIEN DES CLIENTS FRAGILISÉS

Chaque caisse régionale s'est dotée depuis 2008 d'un dispositif d'aide aux clients et sociétaires victimes d'accidents de la vie. Baptisés « Escale » en Morbihan et « Passerelle » dans les 3 autres départements ces dispositifs comportent deux dimensions : des solutions financières personnalisées mais surtout une écoute et un accompagnement humain par des collaborateurs dédiés uniquement à cette clientèle. Plusieurs centaines de clients ont déjà bénéficié de l'aide des réseaux Passerelle (et Escale) en toute discrétion mais avec une efficacité reconnue permettant à ces clients fragilisés de retrouver meilleure situation financière et dignité.

## LA LETTRE DU SOCIÉTAIRE PAR E-MAIL



Pour recevoir la lettre du sociétaire par mail, connectez-vous sur le site [www.ca-bretagne.fr](http://www.ca-bretagne.fr) et laissez vous guider, c'est très facile.

## QUELQUES ORDRES DE GRANDEUR

**1,131** million de dépôts à vue

**688 000** clients ont un compte service.

**782 000** clients ont un contrat d'assurance des biens et des personnes.

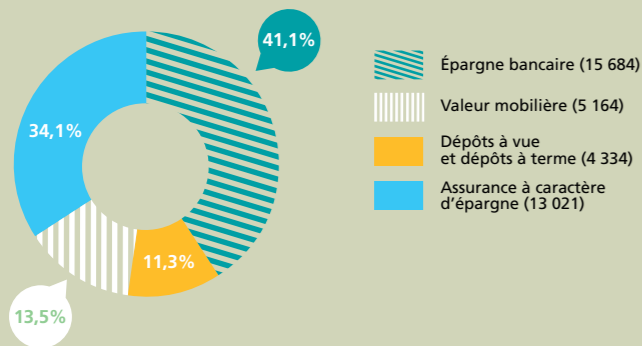
**904 000** clients ont une carte bancaire dont 64 785 ont une carte sociétaire.

**42,5** millions de connexions internet soit + 21%

## CHIFFRES CLÉS DU CRÉDIT AGRICOLE BRETON

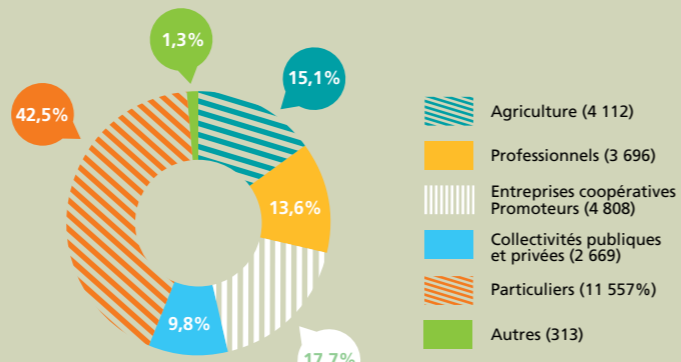
### ENCOURS DE COLLECTE

Plus de 38,2 milliards d'euros



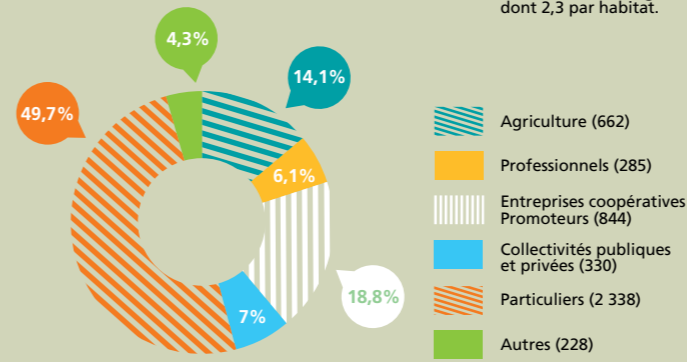
### ENCOURS DE CRÉDITS

Plus de 27,15 milliards d'euros



### RÉALISATION DE CRÉDITS

Près de 4,7 milliards d'euros investis dans l'économie régionale en 2009 dont 2,3 par habitant.



# La croissance durable à plein régime en Côtes d'Armor

## RENCONTRE

Depuis le 31 décembre 2009, Delphine Paitel, 27 ans, et Christophe L'Heveder, 34 ans, ont pris les rênes de leur exploitation laitière située à quelques kilomètres de Saint-Brieuc. Jusque-là salariés, ils reconnaissent que le parcours n'a pas été sans embûches. « **Nous avons monté un premier dossier qui a échoué à quinze jours de la signature, quand le cédant s'est dédit. Le Crédit Agricole nous a épaulés pour qu'on ne laisse pas trop de plumes dans la mésaventure. On ne s'est même pas posé la question d'une autre banque pour la suite...** » raconte Christophe.

La suite ? Le couple est informé d'un projet de cession via la Chambre d'agriculture. C'est Delphine, cette fois, qui se souvient : « Apprendre que le cédant était administrateur de Caisse locale au Crédit Agricole nous a mis en confiance, et cette bonne impression s'est confirmée ! » Le cédant a en effet veillé à constituer un bon cheptel et à mettre ses bâtiments aux normes environnementales en vue de la cession. Il a également réalisé des acquisitions foncières qui permettent aux deux jeunes agriculteurs de bénéficier de l'augmentation du quota laitier de 270 000 à 390 000 litres lors de leur installation.

Conseillés par Vincent Lucas, chargé de clientèle au Crédit Agricole - qui n'a pas hésité, souligne le couple, à venir sur place aussi souvent que nécessaire -, Delphine et Christophe ont choisi de s'installer en exploitation agricole à responsabilité limitée, un statut permettant de séparer biens personnels et professionnels. « Les modalités de cession et les dispositions prises par le cédant ont largement contribué à la faisabilité du projet, explique Vincent Lucas. Mais la motivation des repreneurs et leurs compétences complémentaires ont aussi énormément compté. Leur plan de développement tient vraiment la route. Ils démarrent sur de très bonnes bases ! ».

Une petite visite pour finir ? L'exploitation comprend une maison d'habitation et 54 hectares de terre en location, tandis que le cheptel, le matériel agricole, les stocks de fourrage et les bâtiments sont en acquisition. Pulvérisateur, pailleuse, postes supplémentaires en salle de traite et agrandissement de la stabulation sont également prévus au plan de financement. Quant à la première traite, elle a lieu chaque matin... à 6h30.



Christophe L'Heveder et Delphine Paitel, agriculteurs près de Saint-Brieuc

## TÉMOIGNAGE

Yannick Postellec, agriculteur et administrateur référent au sein d'une Commission d'Action Mutualiste Locale

« Certaines personnes qui se croyaient seules sont surprises que ce soit leur banque qui les écoute. Pour nous, les administrateurs, c'est une vraie satisfaction de contribuer à mettre le client en bonne voie. Récemment, par exemple, nous avons rencontré un agriculteur en difficulté à cause d'un surcoût du poste « aliments du bétail ». Une fois le problème identifié, il a été décidé d'investir dans un distributeur automatique pour une meilleure répartition des doses journalières et tout est rentré dans l'ordre. »

Jean-Pierre Morvan,  
Président de la Caisse Régionale  
des Côtes d'Armor



## LES COMMISSIONS D'ACTION MUTUALISTE LOCALES

**Testé dès 2007, le dispositif des CAML s'est étendu à tout le territoire de la Caisse Régionale des Côtes-d'Armor en 2009. Son originalité est de faire intervenir, en duo avec le conseiller bancaire, un « administrateur référent », agriculteur ou professionnel confirmé, pour rencontrer un client pro ou agriculteur de la même filière.**

Cession, transmission, création, projet d'investissements et, surtout, situation de difficulté passagère figurent en tête des problématiques abordées lors de ces entretiens qui ont lieu chez le client.

« En visitant une exploitation, certaines évidences sautent aux yeux de l'administrateur référent. Déconnecté de la décision financière, il met sa compétence technique au service du conseiller bancaire pour émettre un avis ou dénouer une situation » explique Jean-Pierre Morvan, Président de la Caisse régionale des Côtes-d'Armor. La présence d'un pair met en confiance. Cela permet d'enrayer les situations de rupture et d'isolement qui s'installent fréquemment en cas de difficulté. Après quelque 200 entretiens, le dispositif est désormais pleinement reconnu et apprécié des élus et aussi des conseillers et des clients.

