

# RAPPORT ANNUEL 2008

Une relation responsable  
pour l'Aquitaine

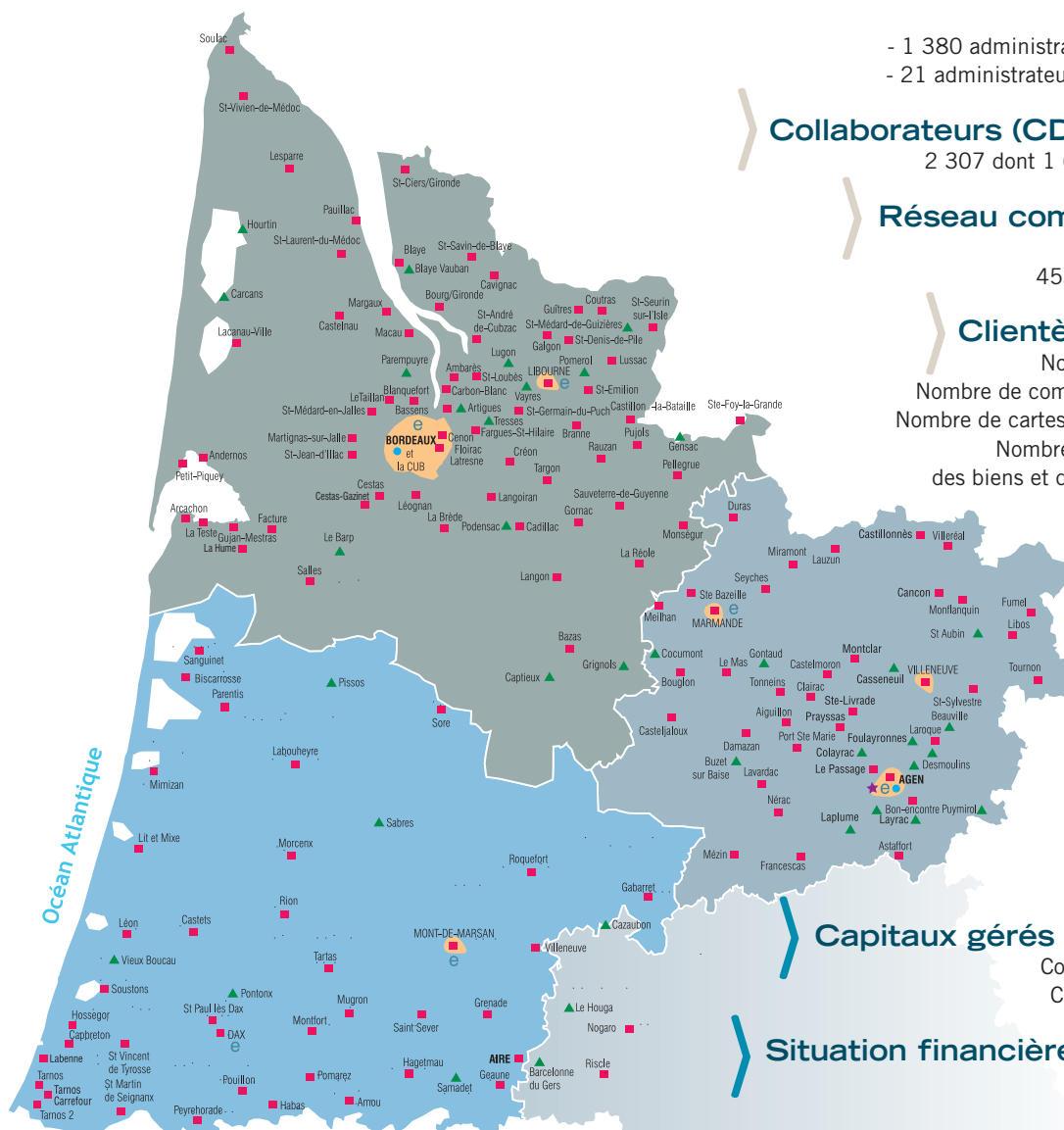
[ca-aquitaine.fr](http://ca-aquitaine.fr)



**AQUITAINE**  
BANQUE ET ASSURANCES



# CHIFFRES CLÉS 2008



- Agence
- ▲ Agence périodique
- ⊕ Centre d'affaires
- Club pro et banque privée
- ★ Espace assurance

- 111 586 sociétaires  
 - 109 Caisses locales  
 - 1 380 administrateurs de Caisses locales  
 - 21 administrateurs de la Caisse régionale

## Collaborateurs (CDI)

2 307 dont 1 673 réseau et 634 siège

## Réseau commercial

230 points de vente  
 453 distributeurs de billets

## Clientèle (en encours)

Nombre de DAV : 591.687  
 Nombre de comptes services : 345.830  
 Nombre de cartes de paiement : 420.378  
 Nombre de contrats Assurances des biens et des personnes : 377.325

## Capitaux gérés (en millions €) :

Collecte : 16.411 (+1.1%)  
 Crédits : 12.440 (+9.7%)

## Situation financière (en millions €)

Total de bilan : 15.457  
 Fonds propres : 2.194  
 Produit Net Bancaire : 433  
 Résultat Brut d'Exploitation : 190  
 Résultat Net : 102

Résultat net consolidé part du groupe : 103

## Ratios (en %)

Coefficient d'exploitation : 56,0  
 ROE : 4,9



# éditorial

## Une relation responsable pour l'Aquitaine et les Aquitains

L'année 2008 marquera incontestablement un tournant dans l'économie et la finance mondiales.

Dans ce contexte de crise sans précédent, les performances commerciales et financières du Crédit Agricole d'Aquitaine restent en progression et confirment la solidité et la fiabilité de son modèle de banque régionale mutualiste, leader sur son marché, et la pertinence de sa stratégie offensive au service de ses clients.

Son projet d'entreprise **Destination Clients 2010**, lancé fin décembre 2007, prend ainsi tout son sens. Plus que jamais d'actualité, il va continuer de guider l'action de la Caisse régionale dans le respect de ses valeurs mutualistes de proximité et de responsabilité.

Dans un environnement fragile et incertain, où des acteurs bancaires de premier plan sont malmenés, le Crédit Agricole d'Aquitaine reste le premier financeur de l'économie régionale. Il entend réaffirmer son rôle de partenaire actif et solidaire des particuliers, des professionnels, des agriculteurs et des entreprises et s'inscrire dans une relation durable et responsable au service du développement de sa région. En 2008, ses encours de crédits ont d'ailleurs globalement progressé de +9.7 %, avec une augmentation notable de +13.2 % pour les seuls crédits Habitat.

Il va bien sûr poursuivre son engagement auprès des Aquitains en assurant le financement de leurs projets tant privés que professionnels.

Le Crédit Agricole d'Aquitaine a également démontré sa volonté d'être utile et d'assumer pleinement sa mission de bancassureur. Lors de la tempête Klaus, les femmes et les hommes de la Caisse régionale, fidèles aux valeurs mutualistes, ont montré leur solidarité et leur efficacité aux côtés des clients et des sociétaires. Leur réactivité et leur mobilisation ont permis d'indemniser dans les meilleurs délais les clients sinistrés : en effet, un dispositif sans précédent a été mis en place pour répondre aux attentes des assurés.

Fort de son ancrage local et de son histoire, le Crédit Agricole d'Aquitaine continue de marquer sa différence. En 2009, grâce à l'engagement de ses équipes, il renforcera, sa relation responsable pour sa région afin d'aider durablement ses clients à surmonter les difficultés d'aujourd'hui et à relever les défis de demain.



Jean-Pierre PARGADE



Guy CHATEAU

RAPPORT  
ANNUEL  
2008



# gouvernement d'entreprise



## Le Conseil d'Administration

### Président :

Jean-Pierre PARGADE

### Présidents délégués :

Jean-Claude ARCHAMBAUD  
Rémi GARUZ

### Vice-Présidents :

Christian DOUET  
Christian DUBROCA  
Bernard LESPIAUCQ

### Administrateurs :

Danièle BOURDENX  
Christine CAMPI  
Nadine CAZENAVE  
Damien CHAUMETTE  
Bernard COUDERT  
Didier CUVELIER  
Gérard GAUTIER  
Patrice GENTIE  
Jean-Paul HEURTAUT  
Daniel LAFOI  
Gérard LANNELONGUE  
Antoine LE GRIX DE LA SALLE  
Francis MASSE  
Pascal TAUZIN  
Francis NEGRE

## Le Comité de Direction

### Directeur Général :

Guy CHATEAU

### Directeur Général Adjoint :

Philippe CARAYOL

### Directeurs :

Pascale BOHN,  
*Directeur Financier*  
Françoise BOSCUS-GALASSO,  
*Directeur Marketing, Communication et Système d'Information*  
Marie-Hélène COUDROY,  
*Directeur Contrôle Conformité*  
Odile FARRET,  
*Directeur des Ressources Humaines*  
Erick LARRIEU,  
*Directeur des Crédits et de l'Agriculture*  
Dominique MOREAU-FERELLEC,  
*Directeur Bancaire, Assurances et Logistique*  
Didier REBOUL,  
*Directeur Entreprises et Gestion Privée*  
Nicolas TAVERNIER,  
*Directeur Distribution*

# SOMMAIRE

Une relation responsable  
pour l'Aquitaine

[ca-aquitaine.fr](http://ca-aquitaine.fr)



**AQUITAINE**  
BANQUE ET ASSURANCES



# sommaire

<b>- Mettre le client et sa satisfaction au cœur de la Caisse régionale</b>	<i>Page 7</i>
Une Nouvelle Relation Client	<i>Page 8</i>
Soutenir les Professionnels	<i>Page 11</i>
Accompagner les Agriculteurs	<i>Page 12</i>
<b>- La responsabilisation au service de la performance</b>	<i>Page 13</i>
Renforcer la performance et la compétitivité de nos organisations	<i>Page 14</i>
Favoriser la mobilisation des équipes autour de managers-entrepreneurs	<i>Page 16</i>
<b>- Conquérir de nouveaux territoires de croissance</b>	<i>Page 19</i>
Développer les synergies, un enjeu de différenciation	<i>Page 20</i>
Maîtriser la chaîne de valeurs immobilières	<i>Page 22</i>
<b>- Le Développement Durable</b>	<i>Page 23</i>
Le Crédit Agricole d'Aquitaine, une banque responsable	<i>Page 24</i>
Le Mutualisme par la preuve	<i>Page 26</i>
<b>- Situation financière</b>	<i>Page 27</i>
<b>- Le Groupe Crédit Agricole</b>	<i>Page 31</i>



**METTRE LE  
CLIENT ET SA  
SATISFACTION  
AU CŒUR DE  
LA CAISSE  
REGIONALE**



# METTRE LE CLIENT ET SA SATISFACTION AU CŒUR DE LA CAISSE RÉGIONALE

Dans un environnement aux modes de consommation en pleine mutation, la satisfaction-client a été placée au cœur des préoccupations des administrateurs et salariés de la Caisse régionale, avec notamment le déploiement de la **Nouvelle Relation Client en Aquitaine**.



Déclinaison régionale des réflexions issues du Groupe Crédit Agricole, l'approche de la Caisse d'Aquitaine se veut adaptée à son territoire et à sa culture régionale. Elle s'appuie sur une vraie qualité de service avec une démarche pro-active, permettant d'anticiper les besoins des clients ; il s'agit ainsi d'offrir une relation personnalisée et adaptée à chaque client.

Un important plan de formation, dont bénéficiera l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, a commencé à être déployé en 2008 et se poursuivra début 2009, afin que chacun s'approprie cette nouvelle vision durable de la relation client.

Cette recherche de qualité et d'anticipation des attentes de ses clients a été impulsée par le Crédit Agricole d'Aquitaine dès septembre 2007, avec la baisse des tarifs de plus de 80 de ses services, dont la presse nationale s'est fait l'écho. Il a poursuivi cette politique volontariste en 2008, en maintenant des prix stables pour l'ensemble de ses marchés.

## Une nouvelle relation client

### Vers plus de Simplicité

Dans le contexte économique et financier perturbé de 2008, la Caisse régionale s'est attachée à accompagner ses clients et à répondre à leurs attentes majeures en leur apportant des solutions simples et sécurisées.

Ainsi, dès le mois de juillet, la clientèle a pu bénéficier du lancement des réservations du **Livret A**, socle de toute épargne bancaire très apprécié des Français. Cette opération a rencontré un véritable succès auprès des clients, puisque ce ne sont pas moins de 97 000 livrets qui ont été réservés au cours du second semestre 2008.



Par ailleurs, une nouvelle carte de paiement, **CARTWIN**, a été lancée dans le courant du mois d'octobre par le Crédit Agricole, la Caisse d'Aquitaine figurant parmi les pionnières. Véritable innovation technologique, récompensée aux « Oscars 2008 » au titre des cartes de paiement les plus innovantes en France et dans le monde, cette carte présente, en effet, deux avantages :



- Mastercard ou Gold, à débit immédiat ou différé, le client peut choisir, lors de chacun de ses achats chez le commerçant, de régler au comptant ou à crédit. En effet, une réserve de trésorerie, adaptée à la capacité financière du client et ajustable à tout moment, est incluse dans cette prestation.
- L'innovation majeure réside dans les deux assurances qui sont attachées à cette carte : l'une, Sécuri-shopping, garantit les achats en cas de vol et de détérioration d'un bien d'une valeur supérieure à 75 € acheté avec CARTWIN ; l'autre, Sécuripanne, prolonge la garantie constructeur jusqu'à 36 mois.

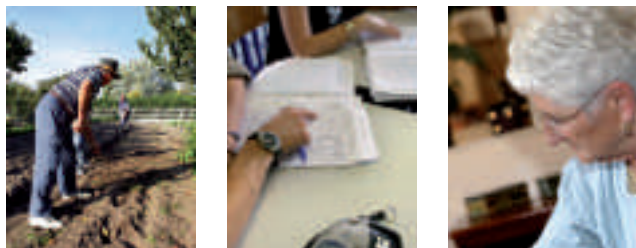
CARTWIN combine donc souplesse et sécurité : à la fois moyen de paiement et assurance, sa simplicité en fait une carte universelle, moderne et adaptée au mode de vie des clients.





## Vers plus de Services

Toujours dans le but de satisfaire davantage sa clientèle, le Crédit Agricole a renforcé son offre de services pour faciliter la vie de ses clients au quotidien. Ainsi, depuis la fin de l'année 2008, tout client détenteur d'un contrat PACIFICA Habitation avec l'option "Rééquipement à neuf" bénéficie de l'offre des services à la personne "Mission Services".



Il s'agit d'une formule unique permettant, sur simple appel téléphonique ou via Internet, d'accéder à un réseau de professionnels référencés et spécialisés autour de 3 univers de besoins :

- confort à la maison : jardinage, bricolage...
- confort de la famille : soutien scolaire, garde d'enfants, assistance informatique et Internet...
- et aide aux personnes à domicile : assistance aux personnes âgées, aide à la mobilité...

La prestation, très complète, comprend aussi bien la recherche du professionnel dont le client a besoin, que l'ensemble de la gestion administrative liée au statut d'employeur (règlement du prestataire, gestion des congés, de la maladie, déclaration URSSAF, etc).

Les services à la personne au Crédit Agricole d'Aquitaine, ce sont : le confort, la tranquillité et le gain de temps, le tout au service du client.

Parmi les autres nouveautés de 2008, le Crédit Agricole offre désormais des solutions pour les clients qui changent de région.

En effet, la Caisse régionale simplifie les démarches de ses nouveaux clients arrivant d'une autre banque ou d'une autre Caisse régionale de Crédit Agricole. Il prend en charge gratuitement tous les changements de

domiciliations bancaires, que ce soit pour les salaires, les virements ou les prélèvements automatiques. Dans une région dynamique et attractive, au solde migratoire positif, il est important pour le Crédit Agricole d'Aquitaine d'offrir à ses nouveaux clients ce type de prestation. Une nouvelle fois, c'est la pro-activité et l'anticipation des attentes des consommateurs qui guident son action.

De plus, après les agences traditionnelles de proximité, un nouveau type d'agence a vu le jour en 2008 : dédié à la relation client à distance des particuliers, **Aquitaine Direct** s'adresse principalement aux clients résidant hors d'Aquitaine mais aussi à ceux qui, bien que résidant sur notre territoire, recherchent une relation bancaire à distance, grâce au développement des nouvelles technologies. Ainsi, les clients d'Aquitaine Direct peuvent réaliser toutes les opérations courantes de gestion de compte et de souscription de prêts, d'épargne et d'assurances, par téléphone ou via Internet, sans se déplacer. Dans ce cadre-là, la qualité du conseil est, bien entendu, déterminante et différenciante. D'ailleurs, Aquitaine Direct propose un ancrage régional et une identité spécifique à l'Aquitaine. Ainsi, le bassin d'emplois bénéficie directement à la région puisque la plateforme de conseillers est basée à Agen.



Aquitaine Direct travaille également en synergie avec le **Point Mobilité**.

Ce dernier détecte les mobilités en cours chez la clientèle par le biais des agences de proximité. En contactant les clients quittant la région, il leur présente les possibilités de poursuivre la relation bancaire à distance.

Il est aussi en relation avec les Points Mobilité des autres Caisses régionales du Groupe qui lui adressent les clients arrivant sur son territoire afin de les accompagner dans leur démarche et vers l'agence souhaitée.





## Vers plus de Sécurité

Dans un environnement de plus en plus complexe et incertain, les besoins en termes d'assurance se font de plus en plus prégnants. Le Crédit Agricole d'Aquitaine entend apporter des réponses à ses clients et a vocation à devenir un assureur universel sur son territoire. Fort de ses 20 ans d'expérience dans le domaine de la prévoyance et de la protection, avec les filiales du Groupe PREDICA et PACIFICA, la Caisse régionale a donc enrichi son offre dans ce domaine et se positionne parmi les caisses pilotes.



Ainsi, afin d'encourager et permettre le soutien inter-générationnel, une nouvelle offre d'assurance-vie pour mineur, **Vers l'Avenir**, a été lancée fin 2008. Les clients peuvent ainsi sereinement préparer l'avenir de leurs enfants et petits-enfants en leur constituant progressivement un capital, associé à une garantie prévoyance pour le

parent-souscripteur, permettant d'assurer les versements jusqu'à la majorité de l'enfant.

Une offre de **téléassistance** est par ailleurs disponible depuis cette année. Système de protection individuelle, cette solution permet notamment aux personnes âgées de rester plus longtemps autonomes et indépendantes, en toute sécurité, pour elles comme pour leurs proches.



Dans le domaine des assurances de dommages, le **Pack Télésurveillance Visio**, système de sécurité haute technologie sans fil, est proposé aux clients afin de protéger leurs biens immobiliers du risque d'intrusion, avec des solutions sur mesure et une prestation complète. La surveillance est assurée par des opérateurs de Centres de Télésurveillance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'intervention des forces de l'ordre est immédiate en cas d'intrusion confirmée.

## Vers plus de Proximité

Avec la croissance des nouvelles technologies, des nouveautés apparaissent en matière de services et relation client. Ainsi, les nouveautés 2008 de la **banque en ligne** vont également dans le sens d'une plus grande qualité des services proposés par le Crédit Agricole d'Aquitaine, en réponse aux attentes de ses clients.



A tout moment et en toute autonomie, le site Internet [www.ca-aquitaine.fr](http://www.ca-aquitaine.fr) permet de réaliser des opérations courantes qui simplifient le quotidien des Internautes. Il est désormais possible de télécharger ses attestations d'assurance mais aussi des devis d'assurances dommages. Toujours dans le domaine des assurances, le client peut accéder au détail de ses contrats PACIFICA, accompagnés des garanties liées.

D'autre part, des offres personnalisées de crédit à la consommation sont proposées aux Internautes. Ils peuvent en quelques clics effectuer une simulation puis être mis en relation avec un conseiller qui leur apporte accompagnement et expertise dans leurs projets.

Enfin, lancé au printemps 2008, **Invest Store** est un service essentiel, facile à utiliser pour gérer son portefeuille titres. Les clients qui souhaitent être guidés pourront passer des ordres à moindre coût et en toute sécurité avec l'option *Initial*. Les plus avertis bénéficieront des services d'experts pour investir en toute connaissance de cause avec l'option *Intégral*.





## Soutenir les professionnels



Toujours dans l'optique d'une plus grande satisfaction de sa clientèle, le Crédit Agricole d'Aquitaine a enrichi ses offres dédiées aux professionnels pour répondre à leurs besoins. Ils sont appréhendés dans leur globalité, tant d'un point de vue professionnel que personnel, et des conseillers dédiés appuient leur démarche sur des diagnostics personnalisés.

Ceux-ci disposent ainsi d'une offre de services étoffée, permettant de couvrir un large éventail de leurs attentes, tels que :

- **l'accompagnement du besoin de trésorerie**, avec des propositions de lignes de trésorerie court terme, spécifique selon les secteurs d'activité et le potentiel de développement des entreprises. Le conseiller fixe, avec le client, les justes niveaux d'accompagnement en fonction de ses besoins. En ce qui concerne les besoins de trésorerie issus des difficultés liées au retournement de la conjoncture mondiale en fin d'année, le Crédit Agricole d'Aquitaine

a mis en place des mesures d'accompagnement adaptées en fonction de la nature de ces difficultés.

- **la prévoyance**, domaine crucial pour un professionnel tant pour son activité que pour lui et ses proches. Au-delà des prestations du Régime Obligatoire dont bénéficie le client professionnel, souvent minimes, son chargé de clientèle identifie les domaines non couverts afin de lui proposer une offre complémentaire, articulée autour des **indemnités journalières** en cas d'arrêt de travail, de l'assurance décès-invalidité « **Valeur Prévoyance** » et de la **Garantie des Accidents de la Vie**,



- **l'équipement monétique**, en considérant l'activité et les spécificités de chaque professionnel pour un équipement adapté et facilitateur d'encaissement et de décaissement.

Il a également assumé ses responsabilités durant toute l'année 2008 dans le financement de l'économie aquitaine, en apportant la plus grande réactivité aux investissements de ses clients : une enveloppe de 535 millions d'euros a pu ainsi être pré-attribuée pour des financements immédiats jusqu'à 10 000 euros. Près d'un client professionnel sur deux a ainsi bénéficié de cette pré-autorisation.

Enfin, il a su mettre en œuvre un important pôle de compétences à la disposition de cette clientèle professionnelle, en nouant sur son territoire de nombreux partenariats : notamment le Réseau Entreprendre, les Chambres Consulaires, ou les Experts Comptables. Ce pôle est particulièrement adapté aux créations ou reprises d'entreprises.

La Caisse régionale a en outre consolidé son partenariat avec OSEO dans le domaine de la création d'entreprise. Il en va de même pour son partenariat avec la SIAGI, avec en particulier son offre Prêt Repreneur qui permet de financer la reprise d'entreprises sans recours à une caution ou une garantie conventionnelle, dans la limite de 150 000 euros.





### Accompagner les agriculteurs

Dans une conjoncture incertaine avec une volatilité accrue des prix agricoles quelle que soit la filière, une augmentation des coûts de production et un revenu agricole 2008 en recul, le Crédit Agricole d'Aquitaine continue d'accompagner sa clientèle historique. On retiendra notamment le contexte exceptionnel dont a bénéficié la filière céréalière. Une embellie est également apparue en début d'année 2008 pour la filière viticole, mais en fin d'année les préoccupations sont réapparues en raison notamment d'une faible récolte.

Avec un environnement en pleine mutation, de nouvelles opportunités de développement sont à saisir pour l'ensemble de ces filières agricoles. La Caisse régionale reste présente pour soutenir dans leurs réformes et leur restructuration ses clients. Elle accompagne les nouveaux investissements avec toujours la même volonté d'anticiper les besoins des agriculteurs.



### Plus que jamais, le Crédit Agricole d'Aquitaine demeure le partenaire privilégié des agriculteurs

Des offres spécifiques, en termes de crédits d'équipement, ont ainsi été proposées à certaines filières, prunes et noisettes notamment, ainsi qu'aux Coopé-

ratives d'Utilisation de Matériels Agricoles, pour accompagner leur développement. Ces offres ont également bénéficié aux secteurs en crise tels que l'élevage, l'ostréiculture ou les serristes.

Par ailleurs, avec la reprise sensible de l'installation des Jeunes Agriculteurs (118 financées par la Caisse régionale sur son territoire) la progression de sa part de marché concernant les installations viables est en hausse, malgré une concurrence exacerbée et grâce notamment à une offre entièrement rénovée pour répondre aux nouveaux besoins de ces jeunes repreneurs.

L'offre "Banque au Quotidien" des agriculteurs a été modernisée. Cela répondait fortement aux besoins des clients puisque plus de 1 500 souscriptions de **Comptes-Service AGRI** ont été enregistrées en 2008, soit une augmentation de 25 % du stock.

## pleinchamp.com

Toujours dans l'optique de satisfaire sa clientèle, le Crédit Agricole a également ouvert l'accès aux services experts **PLEINCHAMP** à plus de 7 500 agriculteurs.

En outre, le développement des assurances agricoles s'est poursuivi en 2008 avec notamment la création du réflexe "prévoyance" **3P AGRI**, qui combine une **Garantie des Accidents de la Vie**, une assurance décès-invalidité avec **Valeur Prévoyance** et les **Indemnités Journalières** en cas d'arrêt de travail de l'agriculteur.

Sur l'ensemble de ses marchés, la Caisse régionale s'attache donc à développer une démarche Qualité en sensibilisant tous les acteurs de l'entreprise. D'importants moyens sont mis en œuvre afin de mesurer et suivre la satisfaction des clients au travers d'enquêtes.

Ainsi, en 2008, le taux de satisfaction client n'a cessé de progresser, pour atteindre 91 % au dernier trimestre et ce, malgré un contexte défavorable. C'est sur l'accueil que le Crédit Agricole d'Aquitaine obtient ses meilleurs résultats avec un taux de clients satisfaits et très satisfaits de 94,9 % sur le quatrième trimestre 2008. Cette belle réussite confirme l'efficacité de la démarche Qualité intégrant la mise en place de visites mystères sur l'ensemble des agences du territoire de la banque.



**LA  
RESPONSABILISATION  
AU SERVICE DE LA  
PERFORMANCE**



# renforcer

## La performance et La compétitivité de nos organisations

*Afin de rester en phase avec un environnement où la concurrence bat son plein, le Crédit Agricole d'Aquitaine met tout en œuvre pour renforcer son leadership.*

*Dans le cadre de son projet d'entreprise **Destination Clients 2010**, le Crédit Agricole d'Aquitaine a lancé en 2008 plusieurs actions visant à améliorer la qualité et la performance de ses process, afin d'être toujours en capacité de s'adapter et améliorer la satisfaction de ses clients.*

*Parmi les chantiers, ont été identifiées :*

- la refonte complète des niveaux de délégation en agence,
- la pré-attribution en matière de crédits,
- la diminution du nombre de pièces justificatives à fournir pour la constitution d'un dossier,
- la dématérialisation,
- la valeur ajoutée des services de back et de middle-office.

*Une fois encore, toute l'entreprise a été mobilisée autour de cet axe et chacun est appelé à s'approprier dans le cadre de son activité ces réflexes d'optimisation, d'automatisation et de simplification.*



### Vers plus de réactivité

C'est toujours avec la volonté de satisfaire ses clients, que le Crédit Agricole d'Aquitaine a amélioré la performance de son processus de décision en révisant son système de délégations, accordant une plus grande autonomie au personnel des agences. Cela permet davantage de réactivité et une prise de décision au plus près du client.

Les conseillers en agence disposent désormais d'une plus grande latitude dans la relation avec leurs clients en fonction du profil de risque et d'un ensemble de critères relatifs au projet.

Ainsi, en 2008, le taux de délégation des dossiers Habitat décidés en agence était de 70 %.

Ces délégations concernent tous les marchés. Ainsi, pour le marché des professionnels, l'élargissement des délégations financières et des pré-attributions pour les prêts à moyen terme, a permis de donner un plus grand nombre d'accords de crédits directement en agence.



## Vers toujours plus de souplesse

Dans le cadre d'un projet de dématérialisation, l'objectif de la Caisse régionale est d'améliorer sa connaissance des clients. Ainsi, sera lancée prochainement la scannérisation de l'ensemble des documents fournis par les clients. Cela permettra d'optimiser l'archivage et la qualité de service offerte : en effet, le client n'aura plus à fournir pour chaque nouveau projet toutes les pièces justificatives nécessaires à la constitution du dossier, concernant celles pérennes déjà archivées.

## Vers toujours plus de qualité

Dans une actualité chahutée sur les places financières, où les clients ont besoin d'être rassurés et de rester confiants dans leur banque, le Crédit Agricole d'Aquitaine ressort conforté dans sa volonté d'améliorer son dispositif de contrôle ; mis en œuvre de façon complémentaire et non cumulative, il garantit la qualité des activités des agences comme du siège.

Ces outils de contrôle contribuent également à favoriser une vente personnalisée et conforme, tenant compte des besoins et des attentes des clients dans une optique de relation durable.

En parallèle, une révision de l'intégralité des contrôles a été réalisée tout au long de l'année 2008, tant au niveau des services du siège que pour les agences, avec un recentrage opéré sur les risques significatifs.

Le principe de subsidiarité a été mis en œuvre de façon volontariste : les contrôles doivent être attribués à l'interlocuteur le plus à même d'être en mesure de constater et d'agir sur les anomalies.

La Caisse régionale a ainsi poursuivi l'adaptation de ses procédures et de ses contrôles, en fonction de sa nouvelle cartographie des risques opérationnels et de l'analyse de ses processus, pour une meilleure efficacité adaptée aux risques réels.

Enfin, elle s'est dotée de l'outil national Norkom pour renforcer la lutte contre le blanchiment, et de l'outil national Actimize pour lutter contre les délits d'initiés.



Par la mise en place d'indicateurs et l'approfondissement des revues de portefeuille, le Crédit Agricole a ainsi renforcé la surveillance des risques dans ses différents domaines d'activités et sur l'ensemble de ses marchés. C'est enfin par une meilleure responsabilisation de chacun des acteurs qu'une meilleure sécurité des opérations traitées est assurée, dans l'intérêt de tous : client, administrateur et salarié.





# FAVORISER

## La mobilisation des équipes autour de managers-entrepreneurs

*Le Crédit Agricole d'Aquitaine mène une politique de recrutement très dynamique depuis plusieurs années, qui ne s'est pas démentie en 2008 avec 164 collaborateurs embauchés en CDI et 90 jeunes en alternance. Le dispositif HECA, démarré il y a maintenant 3 ans, se poursuit aussi avec l'intégration de 21 travailleurs handicapés. La Caisse régionale est, en effet, attentive à la diversité sous toutes ses formes dans les profils des candidats recrutés. Dès lors, elle veille à la réussite de ces intégrations, de même qu'à l'adhésion et à la mobilisation des équipes autour de la stratégie d'entreprise.*



*Les pratiques de communication interne et de partage de l'information doivent évoluer, en multipliant les réunions et en donnant la parole aux équipes. C'est pourquoi 14 groupes-métiers représentant un total de 140 collaborateurs ont été réunis en milieu d'année 2008, afin d'entamer un processus de concertation sur les conditions de travail. Sur l'ensemble des propositions ayant émergées lors de ces groupes-métiers, 73 % seront réalisées en 2008 et 2009.*



Réunions groupes-métiers

### L'accompagnement des collaborateurs

Un dispositif de gestion des carrières plus opérationnel a été mis en œuvre. Pour accompagner les collaborateurs, une nouvelle politique de formation a été déployée, avec un objectif de 100 % des salariés acteurs de leur formation. Il s'agit d'optimiser le processus de formation sous la responsabilité des managers avec, entre autres, des formules e-learning permettant au salarié d'organiser son temps de formation en proximité.

Plus de 160 collaborateurs ont également intégré une pépinière-métier, formation complète les accompagnant dans leur évolution vers un nouveau métier de conseiller spécialisé par segment de clientèle.

Une nouvelle forme de formation a vu le jour dans le courant de l'année 2008 : il s'agit d'une heure de formation hebdomadaire, dispensée aux équipes par leur manager, en agence comme aux services du siège, afin de maintenir une veille réglementaire, toujours plus complexe dans le domaine bancaire, et ce pour une qualité de conseil client toujours plus grande.





La prise en compte des attentes des salariés passe aussi par l'application de mesures concrètes. Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, de nombreux chantiers ont été lancés comme le nouveau processus d'évaluation des compétences et de la performance. En cohérence avec l'esprit de la nouvelle annexe de la Convention Collective Nationale signée en 2007, il vise à mieux reconnaître le travail et la performance de chacun, de même que la transversalité et la coopération. Un accord de mobilité a également été conclu ; il permet à 45 salariés de se rapprocher à moins de 45 km de leur domicile, limitant ainsi leur fatigue, leurs frais de déplacement, ainsi que les risques routiers et les nuisances environnementales.



*Une pépinière-métier*

## L'accompagnement des managers-entrepreneurs

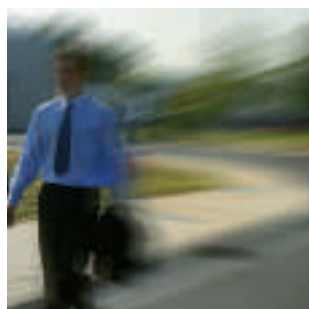
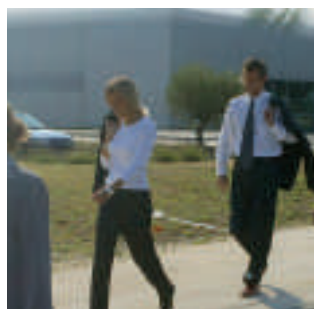
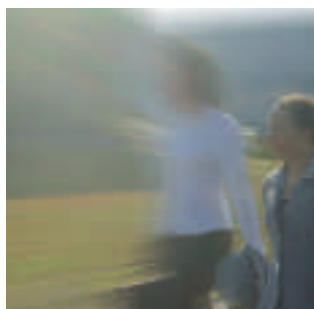
C'est avec et par le manager-entrepreneur que la mobilisation des équipes sera renforcée. L'exercice des responsabilités managériales est cependant un engagement exigeant. Un référentiel manager-entrepreneur et une charte du manager ont donc été diffusés. Clés de voûte des valeurs communes du Crédit Agricole, ils permettent à chaque responsable hiérarchique de disposer des repères et des règles fondamentales, afin de mener à bien le management des équipes.



Notre objectif est que nos équipes puissent s'appuyer sur des managers disposant d'une autonomie réelle pour piloter au mieux leur centre de profits.

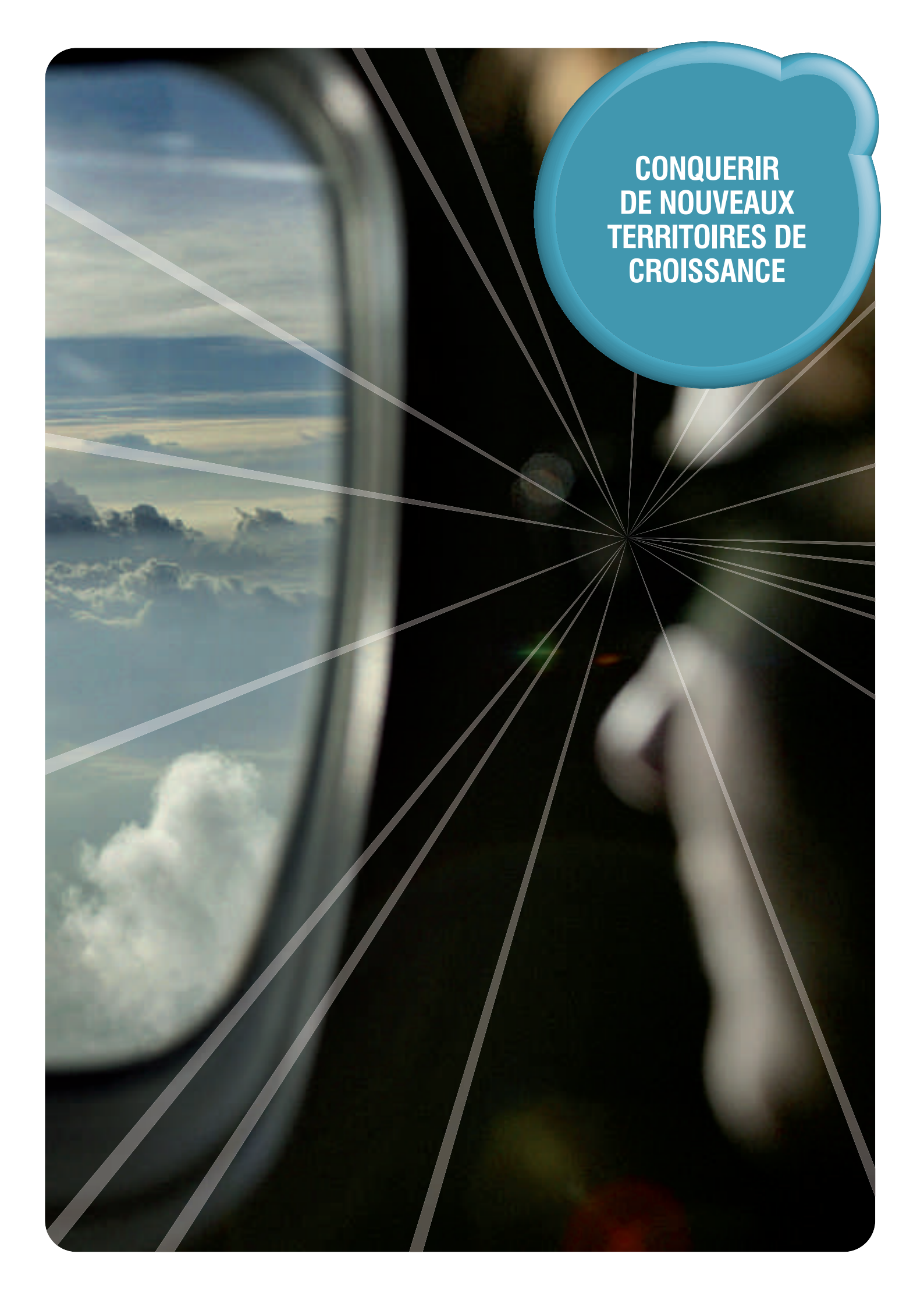
Pour permettre à son encadrement de s'adapter aux nouveaux enjeux managériaux, la Caisse régionale déploie un important dispositif de formations en ligne spécifiquement dédié aux managers.

**Le Crédit Agricole d'Aquitaine met tout en œuvre pour apporter qualité de service et réactivité...**



**RAPPORT  
ANNUEL  
2008**





**CONQUERIR  
DE NOUVEAUX  
TERRITOIRES DE  
CROISSANCE**



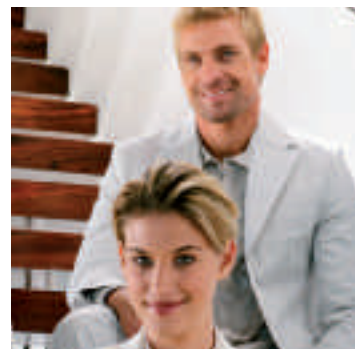
# développer

## Les synergies, un enjeu de différenciation

Véritable acteur du développement économique régional, le Crédit Agricole d'Aquitaine conforte sa présence commerciale avec une entreprise sur trois cliente sur son territoire. Il réaffirme son rôle de partenaire des acteurs locaux en soutenant leurs projets grâce au maintien de sa politique de distribution de crédits.

Malgré un contexte difficile au dernier trimestre, l'année 2008 s'inscrit dans la continuité de la précédente, avec la poursuite de la dynamique d'investissement des entreprises du territoire de la Caisse régionale et une nette augmentation des créations d'entreprises de plus de 1,5 million d'euros de chiffres d'affaires (+7 %).

Le renforcement de son positionnement sur la Banque d'Affaires et la Banque Privée, créées en 2006, permet d'apporter des solutions sur mesure aux entreprises, de détecter les opportunités et de les accompagner dans leurs problématiques professionnelles et privées, le plus en amont possible. Les financements des opérations de Haut de Bilan sont d'ailleurs en forte croissance en 2008, sous l'effet des dossiers de LBO.



### « Crédit Agricole Aquitaine Banque d'Affaires »

Dès 2007, le Crédit Agricole d'Aquitaine s'est doté d'une structure de capital-développement. Afin de rendre cette approche différenciante, une marque a été déposée en 2008 : **Crédit Agricole Aquitaine Banque d'Affaires**.



Ce pôle dédié, composé de 5 collaborateurs, a pour mission d'initier et de déboucler les opérations de Haut de Bilan issues des réseaux de la Caisse régionale comme de ses partenaires.

L'équipe travaille en étroite collaboration avec les chargés d'affaires spécialisés (professionnels, agriculteurs, viticulteurs...). Par le conseil et la mise en place de montages d'ingénierie financière, ces synergies permettent d'accompagner les clients dans la réalisation de leurs différentes opérations : transmission, cession, croissance externe, introduction en Bourse ou encore syndication de dettes.

Ces synergies entre réseaux commerciaux et ce pôle Banque d'Affaires prennent notamment leur sens dans l'organisation du Comité Haut de Bilan semestriel, pour coordonner les interventions des experts de la Caisse régionale avec les filiales du Groupe Crédit Agricole, dans les domaines des fusions-acquisitions, capital-développement et Banque Privée.





### « Crédit Agricole Aquitaine Banque Privée »

Avec comme objectif de développer une approche globale visant à couvrir l'ensemble des besoins de la clientèle haut de gamme au sein d'une structure dédiée, le Crédit Agricole d'Aquitaine, après avoir déposé sa marque **Crédit Agricole Aquitaine Banque Privée**, a renforcé les effectifs de cette organisation en 2008, qui compte désormais 32 collaborateurs pour cette activité de gestion de fortune.



Cette équipe constituée d'experts apporte des réponses aux problématiques patrimoniales et fiscales, professionnelles comme privées des dirigeants, notamment dans le cadre de la cession de leur entreprise, d'opérations de croissance externe ou de prises de participation au travers de la structure de capital-développement Crédit Agricole Aquitaine Expansion.

Pour accroître sa visibilité, la Banque Privée s'est dotée d'une image de marque spécifique et de visuels propres pour asseoir son positionnement sur les clientèles les plus aisées au travers de campagnes de communication spécialisées sur son territoire.

### Lancement de la "Convention Banque Privée"

Afin de toujours mieux répondre aux exigences de cette clientèle, *Crédit Agricole Aquitaine Banque Privée* a lancé une **Convention Banque Privée** qui permet de bénéficier d'une relation sur mesure avec un conseiller et un attaché de clientèle dédiés. Il s'agit en fait d'une charte d'engagements de contacts et de qualité, qui prévoit des bilans réguliers et un accès à une offre de services financiers et d'assurances du Groupe Crédit Agricole, comme de ses partenaires.

Cette convention permet notamment au dirigeant d'accéder à l'ensemble du dispositif Banque Privée - Banque d'Affaires - Banque au Quotidien, pour répondre à l'ensemble de ses problématiques, tant professionnelles que privées.

Cette offre sera complétée dès 2009 par de nouvelles offres d'assurances des biens en partenariat avec HISCOX, leader mondial de l'assurance des patrimoines de valeur.





Bien acheté, bien vendu, services compris

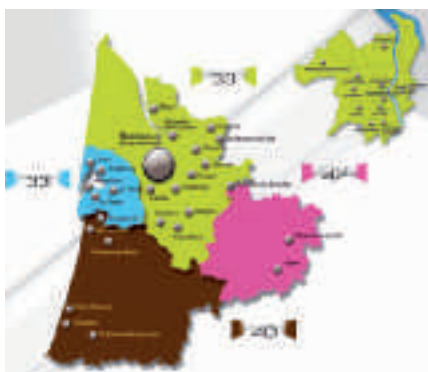
## Maîtriser la chaîne de valeurs immobilières

Défini comme un axe majeur de son projet d'entreprise, le Crédit Agricole d'Aquitaine s'est lancé dès 2007 dans une stratégie de diversification de ses activités en investissant dans les métiers de l'immobilier.

Outre la recherche de relais de croissance, cette politique contribue à la satisfaction client, en développant des synergies avec son réseau d'agences bancaires pour offrir une approche globale au client.

Ainsi, avec sa filiale **Crédit Agricole Aquitaine Immobilier**, la Caisse régionale propose à ses clients des solutions qui vont des offres de défiscalisation jusqu'à la commercialisation de biens immobiliers.

Une autre filiale, **Crédit Agricole Aquitaine Agence Immobilière** et son réseau d'agences « **Square Habitat** » est, quant à elle, spécialisée dans la transaction de biens anciens et la gestion locative.



Dans un contexte immobilier moins porteur en 2008, le développement du réseau Square Habitat est resté néanmoins conforme au plan de marche initial.

37 agences immobilières ont ainsi été créées ou rachetées en 2008, permettant de déployer ce réseau sur les 3 départements couverts par la Caisse régionale : Gironde, Landes et Lot-et-Garonne.

De plus, le portefeuille de gestion locative a également poursuivi son développement pour s'établir à 2 300 lots en gestion fin 2008.

Cette construction d'un réseau complet permet de dégager des synergies entre les différents métiers de l'immobilier avec la palette complète : de la promotion à la gestion et au syndic de copropriété, de la transaction dans le neuf et l'ancien à la location, chaque activité peut proposer un réel complément de services pour le client. Mais ce sont aussi des synergies entre le réseau bancaire et le réseau immobilier qui se développent, avec notamment la mise en place de recommandations croisées entre agences bancaires et immobilières ; la satisfaction client s'en trouve ainsi renforcée, grâce à une approche globale qui consiste à proposer le bien immobilier, son financement, l'assurance adaptée, voire même la gestion s'il s'agit d'investissements locatifs, et ce dans le respect de nos valeurs.





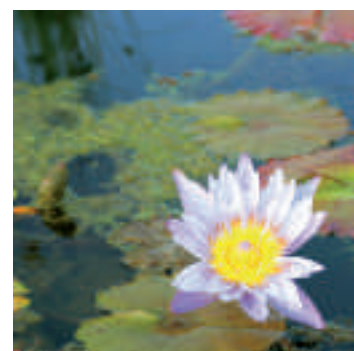
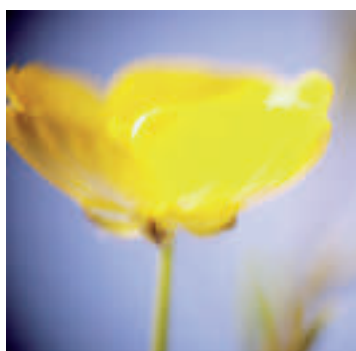
**LE  
DEVELOPPEMENT  
DURABLE**



# Le crédit agricole d'Aquitaine, une banque responsable

*Attaché aux valeurs fortes issues de ses racines mutualistes, attentif aux territoires sur lesquels il est implanté, le Crédit Agricole d'Aquitaine allie efficacité économique et responsabilité de long terme, pour un développement utile à l'ensemble de ses sociétaires, clients, actionnaires et salariés.*

*Fort de ce principe et dans le cadre de ses orientations stratégiques, il ambitionne de se positionner comme un acteur de référence dans le domaine du développement durable et responsable. Son histoire, ses valeurs et ses engagements lui en donnent toute la légitimité.*



## Vers toujours plus d'écologie

Pour réduire les factures énergétiques et lutter contre le réchauffement climatique, le Prêt bonifié Solaire à 0 %, en partenariat avec le Conseil Régional d'Aquitaine, permet de financer 100 % des installations de production d'énergie solaire des clients, tels que les chauffe-eau, les systèmes combinés ou encore les panneaux photo-

voltaïques ; ainsi, la Caisse d'Aquitaine se place au 1<sup>er</sup> rang pour ces financements, tant au niveau des banques de la région qu'au niveau du Groupe Crédit Agricole.

En complément, le **Prêt Economie d'Énergie** permet de financer les dépenses liées aux autres énergies renouvelables comme l'énergie éolienne, la géothermie, les chaudières à bois, mais aussi celles liées aux économies d'énergie (isolation thermique, appareils de régulation de chauffage, etc.).



Dans le domaine des assurances auto également, une réduction de 15 % est appliquée sur la prime responsabilité civile de l'assurance des voitures les moins polluantes :

*"Roulez + vert... payez moins cher !"*







## Vers toujours plus de responsabilité

ADEME



Agence de l'Environnement  
et de la Maîtrise de l'Énergie

Conscient des enjeux de l'épuisement des ressources de la planète et des conséquences climatiques de l'activité humaine, le Crédit Agricole d'Aquitaine a décidé de prendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale. C'est dans cet esprit qu'au printemps 2008, la Caisse régionale d'Aquitaine a réalisé un **Bilan Carbone**, afin de s'engager dans une dynamique de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Conduit par un bureau d'étude indépendant agréé par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME), il a été effectué sur le périmètre entier de la Caisse régionale : 230 points de vente, 450 distributeurs de billets, les 3 sites administratifs, le tout occupé par plus de 2 300 collaborateurs et l'ensemble des Caisses locales. Une trentaine d'actions visant à réduire les consommations internes ont ainsi pu être identifiées et seront conduites dès 2009.

Préserver les ressources de la planète et réduire la quantité d'énergie consommée est un enjeu majeur pour le Crédit Agricole d'Aquitaine : à ce titre, la Caisse régionale s'est fixée comme objectif de **réduire de 20 % ses consommations d'énergie sur la période 2008-2010**, en prenant des initiatives dans les domaines de l'électricité, du chauffage et de la climatisation.

Un diagnostic énergétique a ainsi été réalisé sur les sites de Bordeaux, Agen et Aire-sur-l'Adour. Il en découle, entre autres, la modernisation des systèmes de production de chauffage et de climatisation, avec la mise en place de chaudières à condensation sur chacun des sites.

Au total, ces mesures mises en place permettent d'éviter le rejet d'environ 270 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

La Caisse d'Aquitaine s'est également fixée de **devenir producteur d'énergie renouvelable**. 120 m<sup>2</sup> de panneaux solaires ont été installés sur les restaurants d'entreprise des 3 sites, évitant ainsi le rejet de 17,7 tonnes de CO<sub>2</sub>

par an. Une étude de faisabilité et d'opportunité avec EDF a été lancée par ailleurs, en vue d'installer des panneaux photovoltaïques pour produire de l'électricité.

Parallèlement au Bilan Carbone, le Crédit Agricole d'Aquitaine a conduit une étude sur le risque routier avec un cabinet ergonomique, afin de proposer un plan d'actions visant à **limiter le risque routier** et réduire ainsi le nombre d'accidents pour ses salariés, tant en mission que lors des trajets domicile-lieu de travail. Un suivi de ce plan sera mis en œuvre en association avec les CHSCT, afin de mesurer l'impact des actions sur ce risque routier.

## Vers toujours plus de partenariats solidaires

Fidèle à ses valeurs, le Crédit Agricole d'Aquitaine s'engage par le biais de partenariats conclus avec les autres acteurs de la région.

Il participe ainsi activement à l'élaboration du **Plan Climat Aquitain** aux côtés du Conseil Régional d'Aquitaine. Il s'est impliqué plus particulièrement au sein du groupe de projet « Charte Climat dans les Entreprises » qui a vu le jour fin 2008.

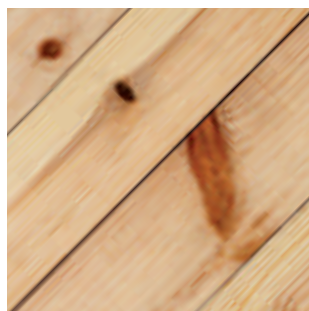
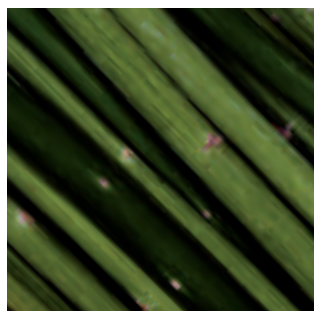


Depuis novembre 2008, il œuvre également avec le pôle de compétitivité du Pin Maritime dans le cadre du **projet INNOVAPIN**, projet novateur en matière d'habitat collectif, conjointement avec l'université de Bordeaux 1 et de la Communauté de Communes de Mimizan. Dans ce cadre, le Crédit Agricole d'Aquitaine s'est vu confier la responsabilité du pôle « juridique et financier ».

La Caisse d'Aquitaine attache une importance particulière à sa communication pour promouvoir et développer à long terme sa stratégie environnementale.

En interne, elle permet de renforcer la prise de conscience des collaborateurs en les motivant et les impliquant dans la réalisation et l'atteinte d'objectifs annoncés.

En externe, une communication maîtrisée garantit la fidélisation de la clientèle, satisfaite de l'effort réalisé en matière environnementale.



RAPPORT  
ANNUEL  
2008



## Le Mutualisme par la preuve



A l'heure où le Crédit Agricole confirme sa volonté de mettre en évidence sa valeur ajoutée coopérative et mutualiste, la Caisse régionale d'Aquitaine et ses 109 Caisses locales ont démontré en 2008 leur utilité sociale et économique sur leur territoire.

### Par un sociétariat fort et représentatif



Le programme de souscriptions volontaires de parts sociales lancé en novembre 2006 se poursuit sur une période de 3 ans, avec un objectif de 10 000 nouveaux sociétaires par an. L'élargissement du sociétariat est, en effet, une opportunité pour le Crédit Agricole d'affirmer son identité et de renforcer son action sur ses territoires.

### Par des Caisses locales ayant un rôle d'acteur majeur sur leur territoire

Les Caisses locales sont désormais invitées à décliner individuellement le plan d'action mutualiste de la Caisse régionale en l'adaptant à leur spécificité et à leur territoire. Des rapprochements de Caisses locales et des projets de réorganisation de territoire ont vu le jour, permettant un maillage plus adapté aux évolutions économiques et démographiques des secteurs concernés.

Le renforcement du rôle des élus s'est traduit notamment par la mise en place d'instances de concertation et l'enrichissement des parcours de formation qui leurs sont réservés.

L'ensemble des moyens est donc mis à la disposition des administrateurs pour leur permettre d'exercer pleinement leur mission.

### Par un fort investissement dans ses territoires

Première banque de la place, le Crédit Agricole d'Aquitaine prend toute sa part dans le développement économique de ses territoires.

Il s'agit tout d'abord d'accompagner les différents acteurs économiques de la région en leur apportant des financements, sous forme de crédit ou de capital-développement, mais aussi de participer le plus en amont possible à l'émergence de nouvelles filières qui constitueront l'Aquitaine de demain.

C'est ainsi que parmi les actions conduites en 2008, la Caisse régionale a notamment participé à la création de

la **SEM Enerlandes**, Société d'Economie Mixte locale dédiée au développement des énergies renouvelables dans le département des Landes. Elle est aussi devenue partenaire des **Technopoles Bordeaux Montesquieu** à Martillac, **Bordeaux Technowest** à Mérignac et de l'**Agropole à Agen**.

Cet engagement du Crédit Agricole d'Aquitaine se traduit également par la reconduction de plusieurs partenariats.

D'abord avec l'**Association pour le Droit à l'Initiative Economique (Adie)**, qui aide depuis plus de 10 ans, les personnes n'ayant pas accès aux prêts bancaires, à créer leur propre entreprise grâce notamment au crédit solidaire, autrement appelé **micro-crédit**.

Son partenariat avec quatre **plateformes d'initiatives locales** et le **Réseau Entreprendre** a aussi été renouvelé, afin d'apporter un soutien aux créateurs d'entreprise.

Il en va de même avec la Direction Régionale de la Jeunesse et des Sports, dans le cadre du dispositif **Envie d'Agir**, afin d'aider les jeunes de 11 à 30 ans à réaliser leurs projets, qu'ils soient culturels, solidaires, environnementaux ou économiques.

Par ailleurs, cet investissement s'exprime à travers le soutien du traditionnel **Fonds d'Initiatives Locales (FIL)** du Crédit Agricole d'Aquitaine, enrichi en 2008 d'un fonds de développement économique. Il accompagne ainsi le développement de son territoire en apportant à plus de 150 associations un coup de pouce financier pour mener à bien leur projet, dans le domaine culturel, social, économique ou environnemental.



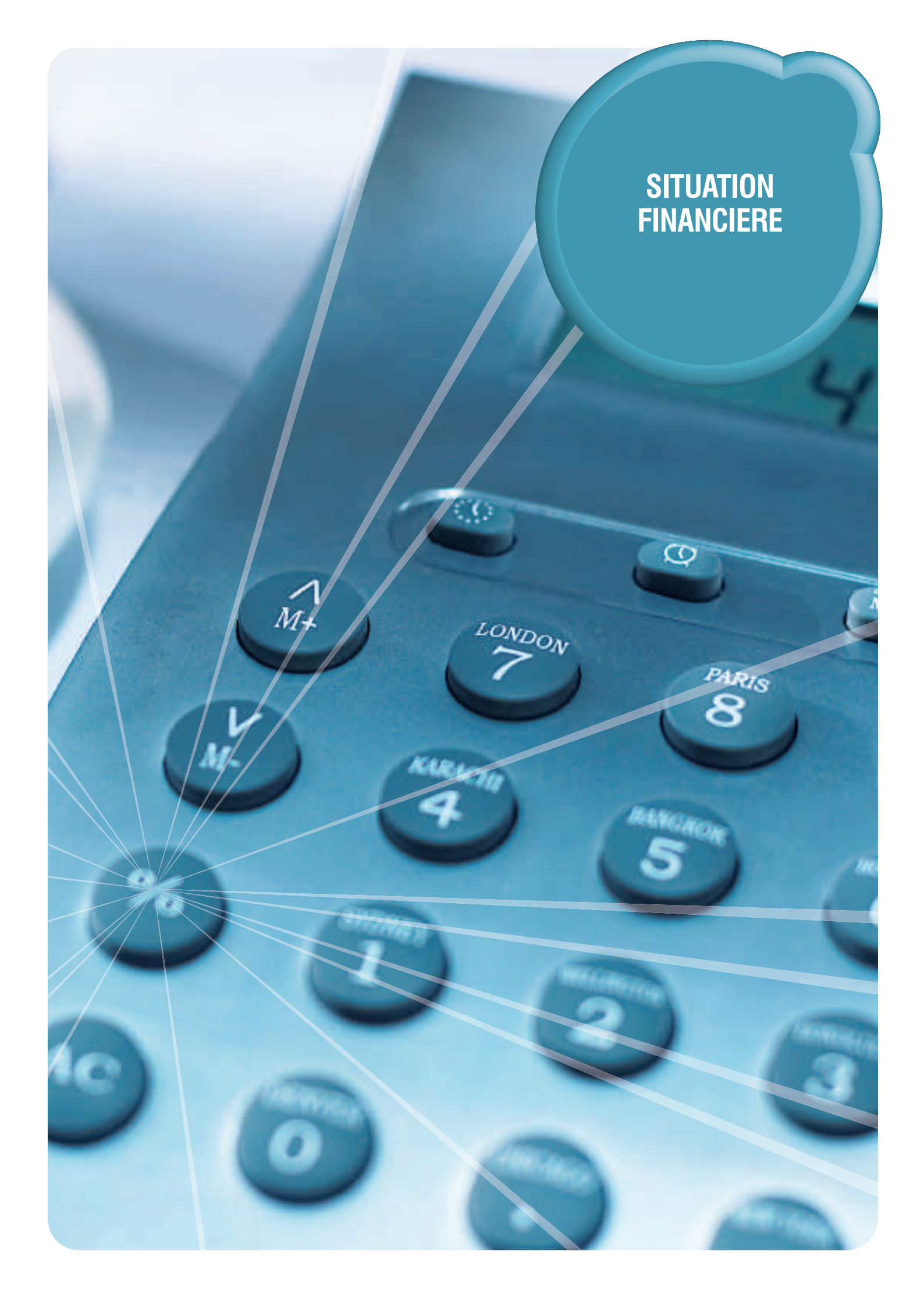
FONDATION  
DU CRÉDIT AGRICOLE  
Pays de France

La **Fondation Pays de France, Crédit Agricole Solidarité et Développement** et la **Fondation Solidarité Logement**, du Groupe Crédit Agricole, peuvent parallèlement être associés aux projets relevant du patrimoine et de la solidarité.

Parmi les actions menées en 2008, dans le cadre de la sauvegarde du patrimoine, la Caisse régionale d'Aquitaine, par le biais du FIL, et la Fondation Pays de France ont été les principaux mécènes de la rénovation de la cabane tchanquée n°53 du Bassin d'Arcachon.

L'association **Crédit Agricole Aquitaine Mécénat**, créée en fin d'année 2008, permettra désormais de valoriser les actions mutualistes relevant du mécénat.





**SITUATION  
FINANCIERE**



# SITUATION FINANCIÈRE

*Le Crédit Agricole d'Aquitaine affiche en 2008 des performances commerciales et financières en croissance, dans une année marquée par une crise financière historique. Ces résultats de bonne tenue sont le fruit d'une stratégie de long terme engagée dès 2007 par la Caisse régionale, qui combine un développement commercial offensif au service de ses clients et la consolidation de sa remarquable structure financière au service de ses territoires.*

## Des performances commerciales très satisfaisantes

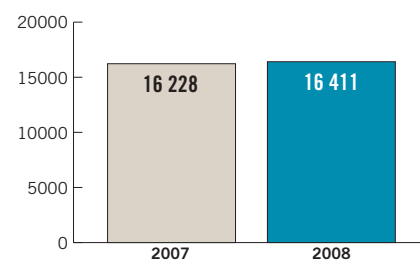
L'activité commerciale 2008 permet de conforter la position de 1<sup>er</sup> opérateur bancaire régional du Crédit Agricole d'Aquitaine, avec à nouveau des parts de marché en hausse sur 2008.

### collecte

(en millions d'euros)	2007	2008	%
Encours de collecte (hors TCN)	16 228	16 411	1,1

Reflet du dynamisme de la politique commerciale en 2008, l'activité collecte s'est intensifiée avec un encours total (hors TCN) qui atteint 16,4 milliards d'euros, soit une progression de +1,1 % malgré l'impact des dépréciations des encours exposés aux marchés actions.

Evolution de l'encours de collecte

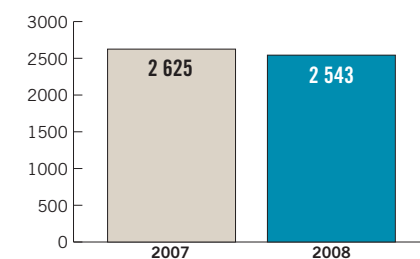


### crédits

(en millions d'euros)	2007	2008	%
Réalizations globales	2 625	2 543	-3,1
Réalizations de crédits aux particuliers	1 784	1 687	-5,4
dont Habitat	1 517	1 424	-6,1
dont Consommation	267	263	-1,5
Réalizations crédits aux professionnels, entreprises, collectivités et agriculture	841	856	1,9
<b>Encours de crédits</b>	<b>11 338</b>	<b>12 440</b>	<b>9,7</b>

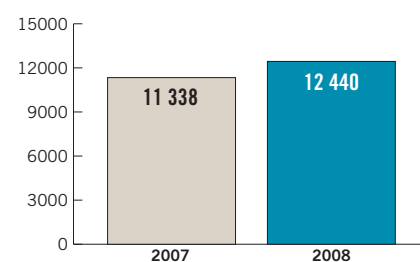
Dans un marché en ralentissement, les réalisations de crédits de la Caisse régionale s'établissent sur l'année à 2,5 milliards d'euros, résultats qui ont permis à la Caisse régionale de continuer à gagner des parts de marché. L'encours de crédits progresse au total de +9,7 % pour atteindre 12,4 milliards d'euros fin 2008.

Evolution des réalisations de crédits



Le Crédit Agricole d'Aquitaine a poursuivi l'accompagnement de la filière agricole, avec notamment l'octroi de 332 millions d'euros de financements d'équipement (+41,4 %). De même, la Caisse régionale a soutenu l'économie régionale en distribuant 535 millions d'euros de crédits sur les marchés des professionnels et des entreprises.

Evolution de l'encours de crédits



Le financement de l'habitat a été une nouvelle fois le principal contributeur de l'activité crédit, avec 1,4 milliard d'euros de réalisations et un encours en croissance de +13,2 % sur 2008.

### produits et services

L'année 2008 a été marquée par l'ouverture de la distribution des réservations du Livret A. La Caisse d'Aquitaine a su accroître son fonds de commerce et la fidélisation de ses clients avec l'ouverture de près de 97 000 Livrets A, un stock de comptes à vue en augmentation de +2 %, ainsi que le développement de la commercialisation des produits d'assurance.



## Des résultats financiers en croissance

Sur le plan financier, la Caisse régionale affiche un résultat net consolidé en légère progression de +0,1 %.

### les résultats consolidés

(en millions d'euros)	2007	2008	%
PNB consolidé	456,9	436,0	-4,6
Charges de fonctionnement	-252,9	-244,0	-3,5
RBE consolidé	204,0	192,0	-5,9
<b>Résultat Net part du Groupe</b>	<b>103,3</b>	<b>103,4</b>	<b>0,1</b>

Le dynamisme commercial observé sur l'année 2008 permet de contenir à -4,6 % la baisse du Produit Net Bancaire Consolidé (436,0 millions d'euros). Ainsi les commissions sont en diminution, du fait de la baisse de la tarification décidée fin 2007. Cette évolution est compensée par la hausse de la marge d'intermédiation résultant de la croissance soutenue des encours clients. Enfin, l'impact de la chute des marchés financiers sur le placement des Fonds Propres reste limité : cette baisse est atténuée par les choix de gestion de la Caisse régionale, notamment de couverture du risque actions.

Par ailleurs, l'évolution des charges reste maîtrisée en baisse de -3,5 %, du fait de l'impact des départs en retraite, de la politique de maîtrise des charges et des économies issues de la bascule, en 2006, sur la plate-forme Atlantica.

Enfin, le Résultat Net Part du Groupe s'élève à 103,4 millions d'euros enregistrant une hausse de +0,1 % sur un an, liée à la bonne maîtrise du risque crédit.

(en millions d'euros)	2007	2008	%
Capitaux Propres part du Groupe	2 631	2 127	-19,2
<b>Total de Bilan consolidé</b>	<b>14 763</b>	<b>15 242</b>	<b>3,2</b>

Le total du bilan arrêté au 31 décembre 2008 s'élève à 15,2 milliards d'euros, contre 14,8 milliards d'euros au 31 décembre 2007, soit une progression de +3,2 %.

Les capitaux propres s'élèvent à 2,1 milliards d'euros en baisse de -19,2 % sur base consolidée, résultant principalement de la valorisation des titres de la SAS rue La Boétie, holding portant la participation des Caisses régionales dans Crédit Agricole S.A.

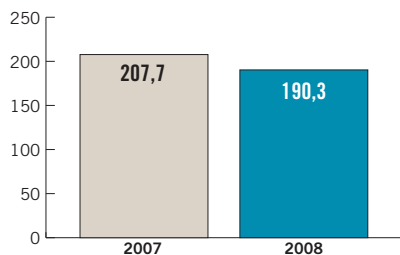
### les résultats sociaux

(en millions d'euros)	2007	2008	%
PNB	455,7	433,0	-5,0
Charges de fonctionnement	-248,0	-242,7	-2,2
<b>RBE</b>	<b>207,7</b>	<b>190,3</b>	<b>-8,4</b>

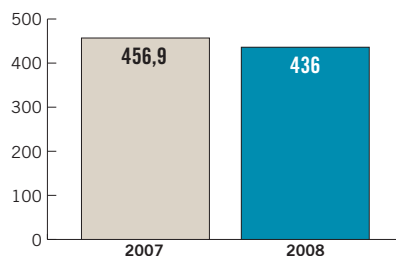
Le Produit Net Bancaire en comptes sociaux atteint 433,0 millions d'euros en diminution de -5,0 %. L'écart entre les PNB social et consolidé s'explique principalement par l'incidence des retraitements IFRS (variation de juste valeur des titres et instruments financiers de transaction).

Le Résultat Brut d'Exploitation s'établit à 190,3 millions d'euros en baisse de -8,4 %. Le coefficient d'exploitation atteint 56,0 %.

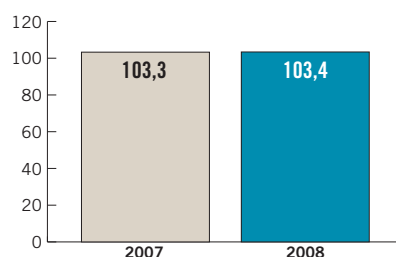
#### Evolution du Résultat Brut d'Exploitation



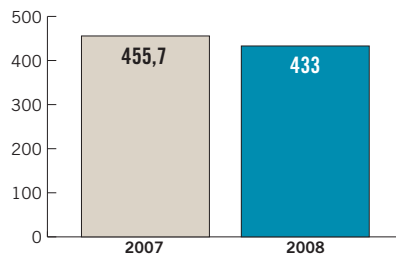
#### Evolution du PNB consolidé



#### Evolution du Résultat Net Part du Groupe



#### Evolution du Produit Net Bancaire



**RAPPORT  
ANNUEL  
2008**



## coût du risque

(en millions d'euros)	2007	2008	%
Coût du risque	-64,5	-54,4	-15,7

## créances douteuses et litigieuses

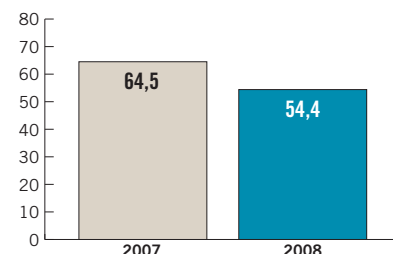
(en millions d'euros)	2007	2008	%
Taux de CDL			
(y compris créances rattachées)	2,51	2,47	-0,04
<b>Taux de couverture des CDL</b>	<b>72,2</b>	<b>74,8</b>	<b>2,6</b>

L'évolution des risques liés à l'activité bancaire constitue un élément de satisfaction en 2008. Cette évolution se traduit par la baisse du taux de créances douteuses et litigieuses à 2,47 % contre 2,51 % à fin 2007.

La Caisse régionale a continué à provisionner de manière importante le risque crédit afin de porter son taux de couverture des créances douteuses et litigieuses à 74,8 % (contre 72,2 % à fin 2007).

Ainsi, la dotation nette au coût du risque s'élève au total à 54,4 millions d'euros.

Evolution du Coût du Risque

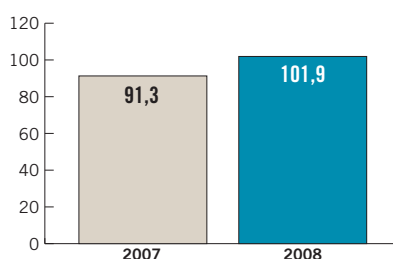


## résultat net comptable

(en millions d'euros)	2007	2008	%
Résultat Net	91,3	101,9	11,6

Le Résultat Net en base sociale s'établit ainsi à 101,9 millions d'euros, en augmentation de +11,6 % sur un an.

Evolution Résultat Net

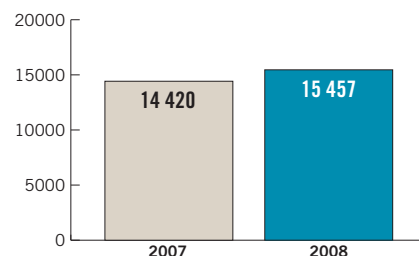


## total bilan

(en millions d'euros)	2007	2008	%
Total de Bilan	14 420	15 457	7,2

Le total de bilan social atteint 15,4 milliards d'euros au 31 décembre 2008, contre 14,4 milliards d'euros à fin 2007, soit une progression de +7,2 % sur un an, principalement liée à la croissance des encours clients.

Evolution du bilan



## Le CCI

Avec une baisse du cours à 9,85 euros au 31 décembre 2008 (-50,1 % sur un an), le Certificat Coopératif d'Investissement du Crédit Agricole d'Aquitaine n'a pas échappé aux fortes corrections intervenues sur l'ensemble des titres du secteur bancaire depuis 2007, indépendamment de la solidité de ses fondamentaux ou de la croissance de ses performances.

Dans ce contexte sectoriel très perturbé, le Crédit Agricole d'Aquitaine continue à prendre toutes les mesures utiles pour conserver la confiance des investisseurs, compte tenu notamment de la solidité de ses fondamentaux. Ainsi, le Conseil d'Administration proposera à la prochaine Assemblée Générale de la Caisse régionale de verser un dividende de 1,20 euro par titre. Sur la base du cours fin 2008, le rendement ainsi offert atteint 12,2 %.

## Perspectives 2009

Confiante dans son modèle de banque de détail pour affronter la crise, avec ses valeurs mutualistes de proximité, de responsabilité et de solidarité, la Caisse régionale dispose de fondamentaux solides pour aider les ménages et les acteurs économiques sur ses territoires à surmonter les difficultés annoncées pour 2009 et les accompagner dans leurs projets personnels ou professionnels.



**LE  
GROUPE  
CREDIT  
AGRICOLE**



CREDIT AGRICOLE S.A

91-93  
No. 10000000



# Le groupe crédit agricole

## un leader en europe

*Présent dans tous les métiers de la banque et de la finance, le Crédit Agricole est le premier groupe bancaire en France avec 28 % de part de marché auprès des ménages.*

*Dans le monde, il affiche 58 millions de clients en banque de proximité (hors professionnels et entreprises) et s'appuie sur un réseau de 11 500 agences dans plus de 20 pays.*

**74** pays d'implantation

**58** millions de clients particuliers dans le monde

**11500** agences de banque de proximité dans plus de 20 pays

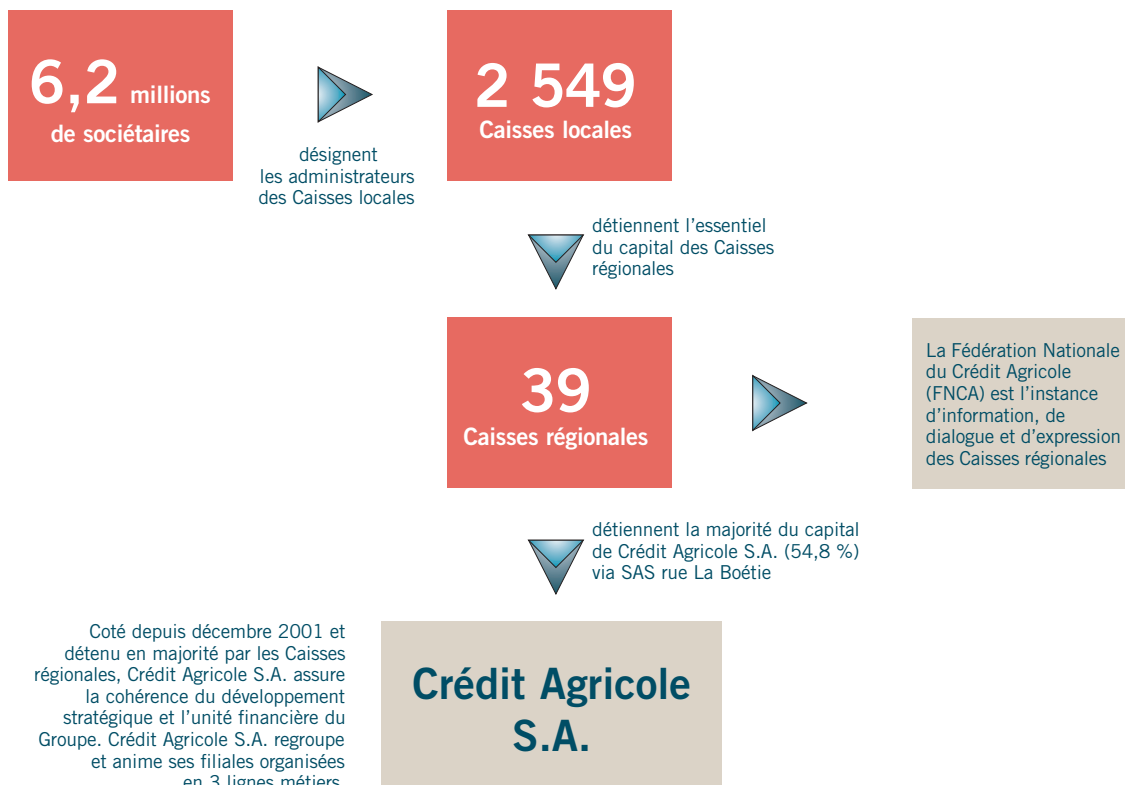
**28%** du marché des ménages  
Source : Banque de France





partenaire financier de l'économie française  
avec 420 Mds € d'encours de crédits en France\*

\* CR + LCL au 30 septembre 2008



**Banque de détail en France et à l'international :** 25 % des Caisses régionales (sauf la Corse) • LCL  
• Cariparma FriulAdria • Emporiki • Crédit du Maroc • Crédit Agricole Egypt  
**Métiers financiers spécialisés :** Gestion d'actifs • Assurances • Banque privée  
• Crédit à la consommation • Crédit-bail • Affacturage  
**Banque de financement et d'investissement :** Calyon  
Autres filiales spécialisées : Crédit Agricole Immobilier, Crédit Agricole Private Equity, Uni-Editions

*Le Crédit Agricole est également l'un des premiers groupes bancaires en Europe par le nombre de clients détenteurs de comptes courants et par les revenus dans la banque de détail.*

*Il est n°1 en France, n°3 en Europe et n°7 dans le monde par le niveau de ses fonds propres Tier 1\*. Le Crédit Agricole est présent dans plus de 70 pays, avec un effectif de 164 000 salariés.*

\* Source : The Banker, juillet 2008



## CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL D'AQUITAINE

SIEGE SOCIAL ET SERVICE CLIENTS  
304, Boulevard du Président Wilson  
33076 BORDEAUX Cedex  
Tél : 05 56 90 40 40 - Fax : 05 56 90 42 12

SITE AIRE-SUR-L'ADOUR  
Le Mas – BP 169  
40805 AIRE-SUR-L'ADOUR

SITE AGEN  
Route d'Auch  
47555 BOE Cedex

[www.ca-aquitaine.fr](http://www.ca-aquitaine.fr)

Société coopérative à capital et personnel variables agréée en tant qu'établissement de crédit.  
Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 022 491.  
434 651 246 R.C.S. Bordeaux – N° TVA : FR 16 434 651 246