

Rapport annuel 2010

Groupe Crédit Agricole



Crédit Agricole

BANQUE & ASSURANCES

La banque que vous n'attendiez plus.

Rapport annuel 2010

Groupe Crédit Agricole

Message du CEO	2
Comité de Direction	6
Organigramme & chiffres-clés 2010	8
Rapport de gestion sur l'exercice 2010 en mode consolidé	12
Le Groupe Crédit Agricole	40
Comptes annuels consolidés	70
Conseils d'Administration	78





Message du CEO

Le modèle bancaire du Crédit Agricole: garantie pour un avenir financier prometteur

L'avenir du monde financier est donc toujours incertain et de nombreuses questions pour arriver à un modèle bancaire idéal à l'avenir sont restées sans réponses.

L'année écoulée fut une année de doute et d'optimisme prudent. Les suites des secousses financières et la crainte de nouveaux chocs financiers d'une part, le redémarrage de l'économie et la croissance de la confiance des consommateurs d'autre part, ont fait en sorte que la prudence a prévalu tout au long de l'année. Le grand public redonna sa confiance aux banques et les établissements bancaires sérieusement secoués lors de la crise bancaire se remirent au "business as usual". Les grandes banques belges procédèrent à une diminution d'échelle, mais cela se traduit surtout par une diminution de leur présence à l'étranger et un repli sur le marché domestique. Récupérer et accroître leur part de ce marché en devenait le leitmotiv.

Les leaders politiques et les autorités de contrôle ont travaillé d'arrache-pied à des mesures qui devraient rendre impossible, à l'avenir, les causes qui ont été à l'origine de la crise. Malheureusement, les bons élèves ont également été punis et il en a résulté un surajustement: certaines mesures menaceront le bon fonctionnement et la survie des banques plus petites.

Par ailleurs, et c'est assez paradoxal, aucune solution n'a encore été trouvée pour résoudre les problèmes systémiques. Au contraire, nous avons vu des banques mastodontes devenir encore plus volumineuses, avec tous les risques inhérents.

L'avenir du monde financier est donc toujours incertain et de nombreuses questions pour arriver à un modèle bancaire idéal à l'avenir sont restées sans réponses.

Il est donc remarquable que, dans ce contexte confus et peu encourageant, le Crédit Agricole et le Groupe Crédit Agricole aient pu poursuivre leur politique à long terme et qu'en 2010 également, on ait pu continuer imperturbablement à développer une banque alternative dotée d'un projet d'avenir ambitieux, mais réaliste. Nous avons, en 2010, poursuivi activement la politique de diversification vers les particuliers et les entreprises et ce, en parallèle avec une consolidation de notre groupe-cible naturel, l'agriculture. Il en est résulté une croissance importante en matière de récolte de dépôts et d'octroi de crédits.

Il convient de souligner notre collaboration avec l'économiste belge de haut niveau Geert Noels, avec lequel nous avons lancé notre propre sicav Crelan Fund EconoFuture inspirée des principes de son livre Econochoc.

Le fonctionnement coopératif de notre banque, né du souci initial de financer l'agriculture, a évolué au fil du temps et s'est enrichi.

Le Crédit Agricole traduit son idéal coopératif dans sa politique de mécénat, dans sa politique de solidarité, dans sa politique de développement durable, mais aussi et surtout dans sa mission principale de soutien d'une agriculture durable. L'année dernière s'est effectivement à nouveau déclinée sous le signe du soutien d'une agriculture viable, dans laquelle l'agriculteur joue le rôle de garant de la chaîne alimentaire et de gardien du patrimoine rural.

2010 fut pour le Crédit Agricole l'année du lancement de l'approche multicanal et, plus spécifiquement l'année du démarrage de Crédit Agricole Direct.

Nous accueillons Centea dans le Groupe, qui est ainsi plus que doublé. Il s'agit également d'une opération historique qui donnera aux deux banques réunies encore plus de potentiel et plus de garanties pour l'avenir.

Comme les années précédentes, nous avons réussi à rallier plus de clients à notre projet coopératif Fidelio, le nombre de collaborateurs et d'agents qui participent à notre développement interne et externe a augmenté et les résultats du Crédit Agricole tout comme celui des autres entités du Groupe Crédit Agricole ont non seulement dépassé les attentes, mais ils sont aussi supérieurs aux années précédentes.

2010 fut pour le Crédit Agricole l'année du lancement de l'approche multicanal et, plus spécifiquement l'année du démarrage de Crédit Agricole Direct. Cette réalisation nous permettra d'offrir également nos produits et services à un grand nombre de clients potentiels, résidant dans des grandes agglomérations où nous sommes traditionnellement et visuellement peu présents. Cette lacune est résolue grâce à Crédit Agricole Direct et c'est donc, plein d'espoirs que nous suivons l'évolution de ce canal de distribution.

Le 3 mars 2011, nous avons réussi à finaliser le dossier de reprise de Centea avec succès. Nous accueillons Centea dans le Groupe, qui est ainsi plus que doublé. Il s'agit également d'une opération historique qui donnera aux deux banques réunies encore plus de potentiel et plus de garanties pour l'avenir.

La croissance interne et externe des dernières années, les objectifs ambitieux mais réalistes que nous voulons réaliser dans les prochaines années, le nombre toujours

croissant de clients satisfaits et surtout, le volontarisme et le dynamisme de tous nos collaborateurs, qui, dans ce rapport annuel, posent d'ailleurs fièrement dans leur nouvel environnement Flex-Office... Tous ces éléments me convainquent que le modèle Crédit Agricole est garant d'un avenir prometteur.



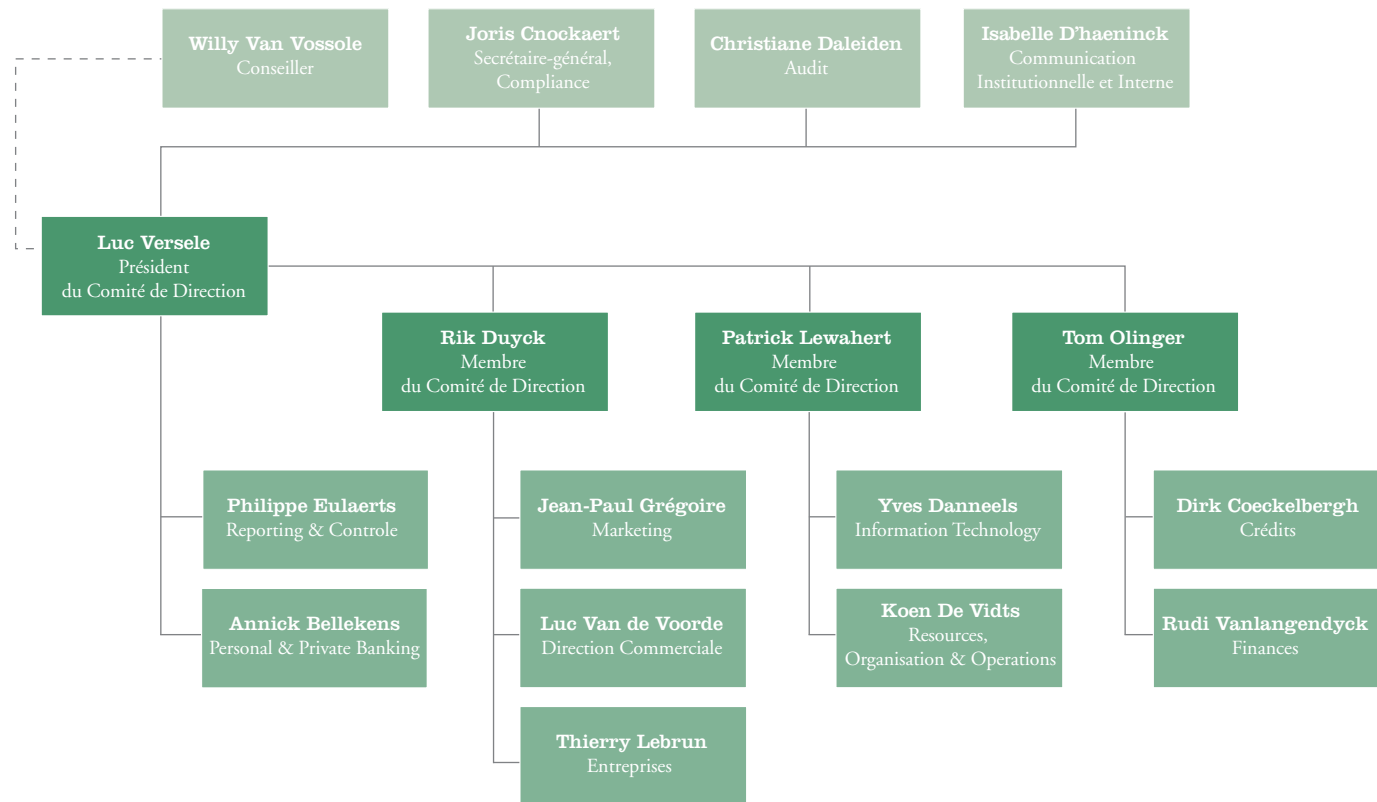
Luc Versele
CEO du Crédit Agricole



Patrick Lewahert, Luc Versele, Tom Olinger, Rik Duyck



Comité de Direction

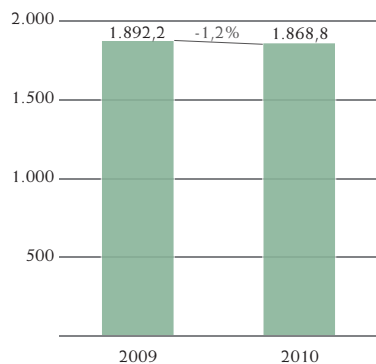




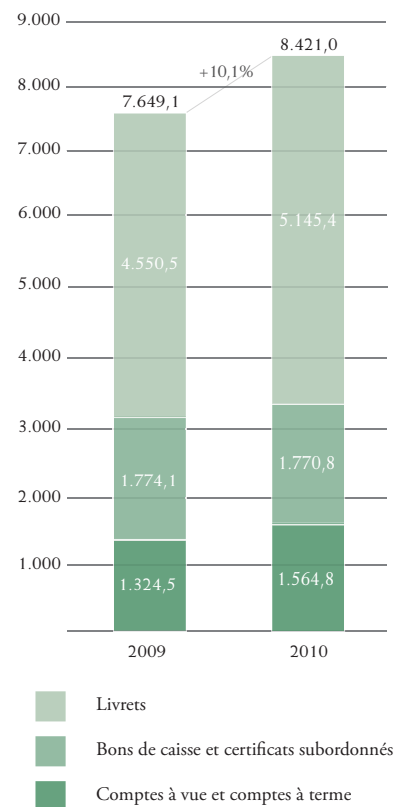
Organigramme & chiffres-clés

142.000
coopérateurs

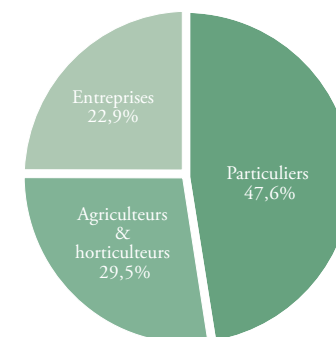
Nouveaux crédits octroyés (en mio EUR)



Dépôts de la clientèle (en mio EUR)



Répartition de l'encours Crédits (en %)



301
agences

Résultat consolidé du Groupe Crédit Agricole

(en mio EUR)

	2010	Evolution
Dépôts de la clientèle (y compris certificats subordonnés)	8.420,00	10,08%
Crédits à la clientèle	7.404,40	8,03%
Portefeuille financier	2.762,90	14,00%
Fonds propres (y compris capital coopératif)	705,58	11,65%
Total de l'actif	10.756,43	9,26%
Résultat net	45,17	5,74%

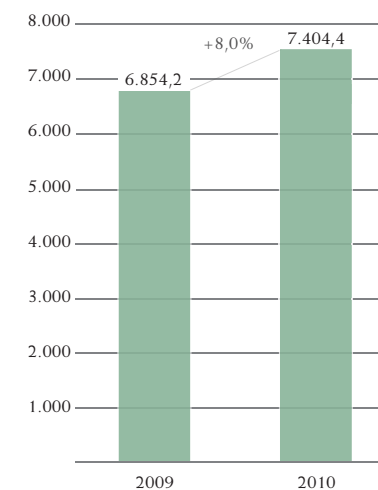
1.866
collaborateurs

Ratios 2010 du Groupe Crédit Agricole

Cost Income Ratio	67,75%
ROE	6,75%
CAD	12,37%

Encours Crédits

(en mio EUR)



582.000
clients



Alain Diéval, Président du Conseil d'Administration



Rapport de gestion sur l'exercice 2010 en mode consolidé

En 2010, l'économie belge a renoué avec des résultats d'entreprise positifs et a regagné la confiance des consommateurs. Cependant l'insécurité a perduré, ce qui s'est traduit par un climat boursier hésitant. Le secteur bancaire belge a connu une évolution identique. Il faut souligner le retrait partiel des aventures à l'étranger et le redéploiement sur le marché intérieur. Ceci rend la tâche encore plus difficile pour les acteurs locaux de maintenir une rentabilité identique.

Dans ce contexte, le Groupe Crédit Agricole a à nouveau réussi à poursuivre sa croissance et l'exécution du plan d'entreprise défini en 2003. L'objectif de ce plan d'entreprise est de faire du Groupe Crédit Agricole un acteur complet et durable du paysage financier belge et ce, grâce à une croissance soutenue, tant par des initiatives internes qu'externes et par la diversification. Ainsi, 2010 se déclina en grande partie sous le signe du lancement de Crédit Agricole Direct et de la préparation d'un important projet d'acquisition.

Le Crédit Agricole et les autres entités du Groupe, Europabank, Keytrade Bank et Crédit Agricole Assurances, enregistrent de bons résultats. En même temps, les investissements nécessaires ont été effectués afin de préparer le Groupe à un environnement bancaire et de consommation toujours plus changeant et afin d'armer le Groupe face à une réglementation et des mécanismes de contrôle exigeants, entre autres dans le cadre de Bâle III.

Le Groupe Crédit Agricole enregistre un résultat consolidé en IFRS de 45,17 mio EUR, une augmentation de 5,7% par rapport à l'année précédente.

Les Conseils d'Administration des Caisses coopératives devraient proposer lors des Assemblées Générales respectives de distribuer pour 2010 également un dividende net de 5,0% et ce, pour la 8ème année consécutive.

Ces bons résultats n'auraient pas pu être obtenus sans l'engagement de nos près de 2.000 collaborateurs. Le Conseil d'Administration tient à remercier tous les collaborateurs de la Banque et du Groupe pour celui-ci.

Le 3 mars 2011, le Crédit Agricole a conclu un accord avec le Groupe KBC concernant la reprise de Centea. Il s'agit d'une étape importante et significative dans la politique de croissance et de diversification poursuivie par la banque depuis quelques années déjà, dans l'intérêt de tous les acteurs du Groupe. Ensemble, le Crédit Agricole et Centea deviennent un nouvel acteur important du monde bancaire belge, tout en conservant les valeurs coopératives du Crédit Agricole et en disposant d'un des plus grands réseaux d'agents indépendants, au service de plus d'un million de clients.

Structure du Groupe Crédit Agricole, actionnariat et stratégie de croissance

Structure du Groupe Crédit Agricole

La SA Crédit Agricole et ses Caisses coopératives agréées CVBA Lanbokas et SCRL Agricaïsse, qui sont liées par un principe de solidarité, forment une fédération d'établissements de crédit au sens de l'article 61 de la loi du 22 mars 1993 sur le statut des établissements de crédit, la SA Crédit Agricole assumant le rôle d'établissement central.

Les huit sociétés coopératives régionales complètent l'ancrage coopératif de la fédération d'établissements de crédit et leurs statuts prévoient également la solidarité avec les autres entités.

Le capital coopératif des Caisses coopératives agréées et des sociétés coopératives régionales est détenu par 142.007 coopérateurs, agriculteurs et particuliers.

La gestion opérationnelle de toutes les entités précitées est assurée par le Comité de Direction de la SA Crédit Agricole.

L'ensemble formé de la SA Crédit Agricole, de ses Caisses coopératives agréées et des sociétés régionales est dénommé dans le présent rapport "le Crédit Agricole" ou "la Banque", alors que le vocable plus large "Groupe Crédit Agricole" ou "le Groupe" fait référence à toutes les entités ou filiales, citées ci-dessous et comprises dans la consolidation par intégration globale.

Les Caisses coopératives agréées Lanbokas et Agricaïsse détiennent, ensemble avec la Fédération des Caisses du Crédit Agricole, société coopérative œuvrant à la coordination des activités des Caisses coopératives agréées et à leur représentation auprès

de la SA Crédit Agricole, 50% des actions et des droits de vote y afférents de la SA Crédit Agricole. Les actions ainsi détenues donnent droit à un tiers des dividendes à distribuer.

Les 50% restant des actions de la SA Crédit Agricole sont détenus par la SAS de droit français Belgium CA et les actions ainsi détenues lui donnent droit à 50% des droits de vote et à deux tiers des dividendes à distribuer.

L'actionnariat de Belgium CA est composé, pour 45% chacune, par la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Nord de France et la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Nord Est, et pour 10% par la Crédit Agricole SA (France).

Les comptes des filiales de la SA Crédit Agricole, Europabank depuis 2004, Keytrade Bank depuis 2005 et Crédit Agricole Assurances depuis 2007, de même que ceux de Reagra, société luxembourgeoise de réassurance, et de la Fédération des Caisses du Cédit Agricole, sont compris dans le périmètre de consolidation des comptes annuels du Groupe Crédit Agricole, en vertu de l'arrêté royal du 23 septembre 1992 relatif aux comptes consolidés des établissements de crédit.

Le schéma ci-après reprend la structure du Groupe Crédit Agricole sous forme simplifiée, sans les sociétés coopératives régionales ni Reagra, afin de préserver la clarté de la présentation.

Actionnariat et stratégie de croissance

Dans la ligne de la stratégie de croissance externe développée depuis l'entrée du Crédit Agricole français dans le Groupe Crédit Agricole, deux acquisitions ont eu

lieu jusque fin 2010, en 2004 et 2005, qui ont apporté au Groupe Crédit Agricole des clientèles très ciblées et un volet de haute technicité financière en matière de bourse et de placements en ligne.

Le Crédit Agricole est ainsi devenu actionnaire à 100% de Europabank en 2004 et la reprise de Keytrade Bank s'est déroulée en plusieurs phases de 2005 à 2007, la Banque détenant depuis ce moment une participation de 100%.

Pendant plusieurs années, le Groupe Crédit Agricole a mené une réflexion approfondie quant à sa stratégie de positionnement en tant que bancassureur. Cette réflexion a mené à un résultat concret. En effet, la SA Crédit Agricole Assurances a été fondée en mars 2007. Il s'agit d'une filiale à 100% de la Banque, avec pour objet social la distribution de produits propres, principalement des assurances solde restant dû, liées à diverses formes de crédits.

En 2009, la Banque a élargi son champ d'activités à la gestion de patrimoine ou activité de Personal & Private Banking.

Cette activité de Personal et Private Banking s'inscrit dans la stratégie de croissance de la Banque, au même titre que la reprise par la Banque des 5.000 clients Kaupthing Belgium gérés en Private Banking, aux termes d'une convention du 16 janvier 2009 conclue avec Kaupthing Bank Luxembourg.

En 2010, le département «entreprises» a pris forme. À cet effet, une direction indépendante fut créée. Cette démarche permet de centraliser, d'optimiser et de

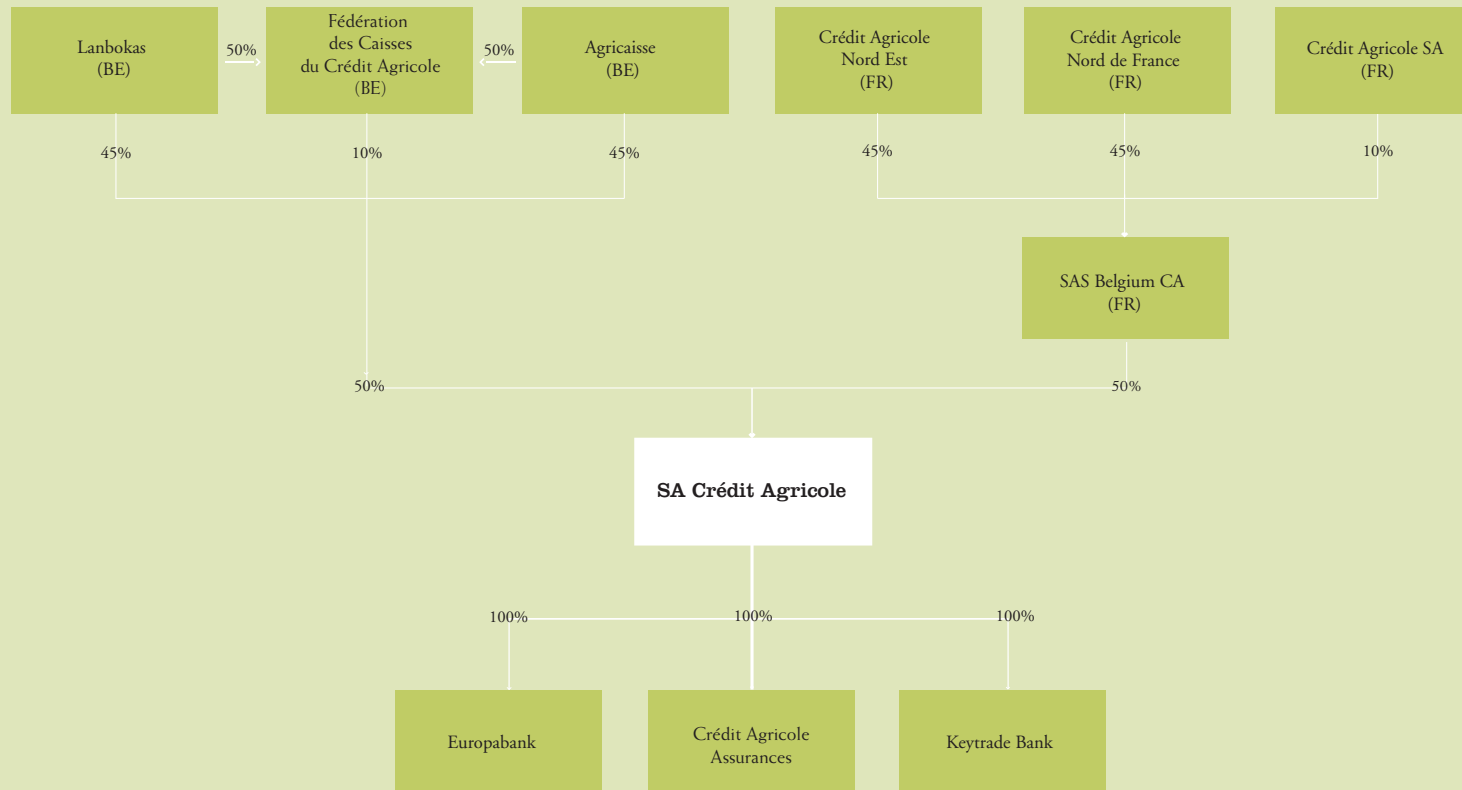
continuer à développer le service aux entreprises. De nouvelles synergies ont été créées avec les autres entités du Groupe Crédit Agricole et avec les actionnaires français.

Diversification et croissance ont aussi constitué le fil rouge en 2010, ce qui s'est traduit par le développement de Crédit Agricole Direct. Cette activité bancaire par internet permet, à côté des canaux traditionnels et du service Crelan-online déjà existant, d'offrir une série de services bancaires, tels que l'ouverture de comptes et l'achat d'une série de produits financiers. Le Crédit Agricole veut par là attirer un nouveau type de clientèle et également encore mieux servir sa clientèle existante.

Le Crédit Agricole ne dispose pas de succursales.

En 2010, le département «entreprises» a pris forme. À cet effet, une direction indépendante fut créée. Cette démarche permet de centraliser, d'optimiser et de continuer à développer le service aux entreprises.

Structure



Gouvernance d'entreprise

Conseils d'Administration et Comités de Direction

Le Conseil d'Administration de la Banque s'est réuni à sept reprises au cours de l'année écoulée; en son sein fonctionnent le Comité d'Audit, le Comité de Rémunération et le Comité Stratégique, qui prépare les axes stratégiques pour le Conseil.

L'Assemblée Générale du 22 avril 2010 a approuvé le renouvellement des mandats des administrateurs nommés sur proposition des Caisses coopératives, à savoir Jean-Pierre Dubois et Yves Panneels.

Le Conseil d'Administration a pris connaissance, lors de sa réunion du 24 juin, du départ à la pension de Camiel Adriaens. Camiel Adriaens siégeait depuis 1996 dans le Conseil d'Administration. Hendrik Vandamme lui a succédé lors de la réunion suivante du Conseil d'Administration, le 23 septembre 2010. La nomination de Hendrik Vandamme doit être avalisée par l'Assemblée Générale en avril 2011.

Le Conseil d'Administration du 23 septembre 2010 a nommé Freddy Willockx en tant qu'administrateur indépendant. La nomination de Freddy Willockx doit également être validée par l'Assemblée Générale en avril 2011.

Freddy Willockx exerce ce mandat via la SPRL Sotelcu dont il est le représentant permanent.

Freddy Willockx, Ministre d'Etat, est économiste et a exercé une série de fonctions politiques importantes parmi lesquelles Secrétaire d'Etat aux finances, Ministre des P.T.T., Ministre des Pensions, Parlementaire européen et Bourgmestre de la ville de

Sint-Niklaas. De 1999 à 2001, il a été Commissaire gouvernemental chargé de la problématique de la dioxine.

Le Conseil d'Administration du 18 mars 2010 a prolongé le mandat de Tom Olinger en tant que membre du Comité de Direction. La composition du Comité de Direction reste inchangée.

Le Comité d'Audit s'est réuni quatre fois en 2010. Le Comité d'Audit est présidé par Fernand George; Alain Diéval, Thierry Aubertin et Jean-Pierre Dubois en font également partie. Le Président du Comité de Direction et le Directeur de l'Audit interne assistent également aux réunions. Les membres du Comité d'Audit disposent tant de manière collective qu'individuelle des compétences requises par la loi du 17 décembre 2008 en matière d'audit et de comptabilité.

Il convient de mentionner qu'à partir de 2011 la composition du Comité d'Audit sera élargie à l'administrateur indépendant, Freddy Willockx, qui grâce à sa formation et son expérience de haut niveau, dispose des compétences requises tant en matière de comptabilité que d'Audit.

Chez Keytrade Bank la composition du Conseil d'Administration et du Comité de Direction reste inchangée.

Chez Europabank, au sein du Conseil d'Administration, les mandats de Rudy Van Hecke, Luc De Wilde, Gérald Bogaert, Jean-Pierre Dubois, Rik Duyck, Fernand George, Luc Versele, Jan Annaert et la Sprl VCM, représentée par Véronique Corby

sont prolongés pour une période de 6 ans.

Luk Oste, Président du Comité de Direction, a pris sa pension, le 1er juin 2010. Marc Claus a été nommé comme nouvel administrateur et membre du Comité de Direction.

Au sein du Comité de Direction de Europabank, les mandats de Rudy Van Hecke, Luc De Wilde et Gérald Bogaert en tant que membres du Comité de Direction ont été renouvelés pour une période de 6 ans.

Succédant à Luk Oste, Rudy Van Hecke a été nommé Président du Comité de Direction, le 1er juin 2010.

Au sein de Crédit Agricole Assurances, aucune modification n'est intervenue en 2010 dans la composition du Conseil d'Administration et du Comité de Direction.

Conformément à l'article 27 § 2 de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et au règlement de la CBFA en la matière, la Banque est tenue de rendre publiques les fonctions externes exercées par ses administrateurs et dirigeants effectifs en dehors du Groupe Crédit Agricole; cette publication s'est faite par la voie du site Internet de la Banque. (www.creditagricole.be).

Collège des commissaires

Les comptes consolidés du Groupe Crédit Agricole sont contrôlés depuis 2005 par

les Cabinets Deloitte et KPMG, qui forment un collège; leur mandat a été renouvelé en 2008 pour 3 ans. Le Cabinet Deloitte est représenté par Bernard De Meulemeester et le Cabinet KPMG par Eric Clinck. Le 16 décembre 2010, le Conseil d'Administration a pris connaissance de la décision de KPMG de remplacer Erik Clinck par Peter Berger.

Modifications statutaires

Les statuts de la SA Crédit Agricole ont été modifiés lors de l'Assemblée Générale extraordinaire du 21 juin 2010 pour entériner l'augmentation de capital de 14.000.000 EUR, entièrement libérés, soit 7.000.000 EUR par la SAS Belgium CA et 3.500.000 EUR par chacune des caisses belges, la SCRL Agricaïsse et la CVBA Lanbokas. De la sorte le capital a été porté à 152.513.274,40 EUR, sans création d'actions nouvelles.

Les statuts de la SA Keytrade Bank ont été modifiés lors de l'Assemblée Générale extraordinaire du 10 mai 2010 pour prendre en compte l'augmentation de capital de 10.000.000 EUR par la SA Crédit Agricole afin de porter le capital social à 28.338.364 EUR, sans création d'actions nouvelles.

Bonne gouvernance

En application de la circulaire de la CBFA du 30 mars 2007, la Banque a revu le fonctionnement de ses organes et le contenu de son mémorandum de bonne gouvernance communiqué à la CBFA le 31 mars 2008, pour y intégrer les évolutions dans son organisation, ses nouvelles activités de même que le suivi réservé aux circulaires de la CBFA du 9 mai 2008 sur le contrôle interne et du 8 mai 2009 sur

l'honorabilité des dirigeants, ainsi qu'à la loi du 17 décembre 2008 sur le Comité d'Audit dans les entreprises financières. Le Mémoire 2010 a été approuvé par la CBFA et remplace de la sorte le protocole d'autonomie bancaire.

**Au niveau du Groupe
Crédit Agricole, une grande
attention a été portée
aux aspects de bonne
gouvernance. Une charte de
compliance a été rédigée, en
collaboration avec les filiales.**

Au niveau du Groupe Crédit Agricole, une grande attention a été portée aux aspects de bonne gouvernance. Une charte de compliance a été rédigée, en collaboration avec les filiales et il a été décidé d'instituer un Comité Financier Groupe. Cette instance est chargée de définir la politique financière du Groupe et d'approuver un scénario de taux d'intérêt commun. Les domaines d'action de ce Comité sont les risques d'intérêts et de liquidité, y compris la répartition des liquidités au sein du Groupe et la gestion des portefeuilles financiers des entités du Groupe. Le rôle de la banque, en tant que pilote du Groupe, a été renforcé par la signature d'un accord qui confirme le fonctionnement d'un pool d'audit couvrant les différentes entités du Groupe et par l'outsourcing à la Banque d'une partie du front office de la gestion du portefeuille de placement de Keytrade Bank.

Un Funding Crisis Management Committee a été mis sur pied pour anticiper et répondre aux éventuels problèmes de liquidité qui pourraient survenir à l'avenir. Le Funding Crisis Management Committee (FCMC) peut prendre toutes les décisions nécessaires dans le cadre du plan d'urgence liquidité, développé en 2010.

En application de la circulaire du 9 mai 2008 sur l'évaluation du contrôle interne,

le management de la Banque a procédé à l'évaluation de son système de contrôle interne et met progressivement en place un dispositif de contrôle permanent de second degré, qui cadre avec les prescriptions de la CBFA et avec la méthodologie de contrôle interne utilisée par son actionnaire français.

Le rapport sur les mesures de contrôle interne est basé sur des self-assessments de toutes les directions de la Banque. Il vise à apprécier si elles sont suffisamment en accord d'un point de vue compliance avec le cadre réglementaire en vigueur. Les faiblesses identifiées ont été traduites en mesures correctrices dont le suivi sera pris en charge par l'entité de Contrôle Permanent.

Le rapport annuel sur le contrôle interne a été transmis à la CBFA le 29 janvier 2010.

Enfin, les principes de base du Mémoire de bonne gouvernance ont été publiés sur le site de la banque www.creditagricole.be, selon les recommandations de la CBFA.

Politique de rémunération

La Banque a revu sa politique de rémunération des dirigeants effectifs et non effectifs et du personnel salarié conformément aux recommandations de la circulaire du 26 novembre 2009 de la CBFA, particulièrement quant à la gestion prudente des risques sur le plan des composantes variables de la rémunération des dirigeants effectifs. La politique de rémunération s'inscrit parfaitement dans le cadre réglementaire, tant pour le personnel salarié que pour les dirigeants effectifs et non



De gauche à droite: Rik Duyck, Thierry Aubertin, Freddy Willockx, Jean-Pierre Laporte, Luc Versele, Fernand George, Martine Mannès, Patrick Lewahert, Alain Diéval, Philippe de Cibeins, Robert Joly, Tom Olinger, Yves Panneels. Absents: Gabriel Hollander, Hendrik Vandamme, Paul Bernard, Jean-Pierre Champagne, Jean-Pierre Dubois.

effectifs; elle a été approuvée par le Conseil d'Administration du 18 mars 2010 et par la CBFA.

En novembre 2010, une série d'adaptations ont été apportées à la politique de rémunération pour la mettre en conformité avec la directive européenne CRD III et les principes directeurs du CEBS (Committee of European Banking Supervisors). Ceci a été effectué en attente de la mise en place d'une législation à cet égard. Ces adaptations ont été approuvées par le Conseil d'Administration du 20 janvier 2011.

La rémunération des membres du Comité de Direction se compose d'une base fixe et d'une composante variable. Pour la partie variable, le Comité de Rémunération propose chaque année un montant en fonction du résultat économique de la banque. Ce montant ne peut pas, sauf circonstances exceptionnelles et sur décision explicite du Conseil d'Administration sur proposition du Comité de Rémunération, excéder 30% de la partie fixe.

Les administrateurs non-exécutifs ont droit à une rémunération forfaitaire par séance.

Tant le Président du Conseil d'Administration que l'administrateur indépendant reçoivent une rémunération forfaitaire annuelle.

En 2010, le total des rémunérations des administrateurs du Crédit Agricole s'est élevé à 2,3 mio EUR. Le total des rémunérations des administrateurs du Groupe Crédit Agricole s'est chiffré à 4,8 mio EUR.

Maîtrise des risques: évolution des missions-clés

Gestion générale des risques

Le Groupe Crédit Agricole a poursuivi en 2010 sa politique de maîtrise des risques au travers de la structure pyramidale des Comités Risque crédit, Risques financiers et Risques opérationnels, outre les aspects de cohérence de la politique de risques du Groupe assurée au sein des Comités Risques filiales. Tous ces Comités rapportent au Comité de Direction soit directement soit par le biais du Global Risk Comité, présidé par le Président du Comité de Direction de la Banque.

La gestion structurée des fonds propres s'est appuyée en 2010 sur trois volets développés à cet effet.

La Banque utilise des tableaux de bord reprenant les indicateurs-clés des risques de marché, de crédit et opérationnels pouvant affecter les fonds propres de la Banque. Ces tableaux de bord risques ont été étendus en 2010. À présent, la Banque représente les risques de crédit de manière encore plus affinée sur base des modèles développés en interne. Cela permet d'évaluer les risques de crédit de manière uniforme, à travers tous les segments du marché, sur une 'Masterscale'. Ceci permet, entre autres, de comparer la qualité du portefeuille de crédit avec une plus grande conformité avec les standards internationaux.

Le modèle mis au point pour projeter le ratio de solvabilité dans l'avenir s'est basé, comme précédemment, sur des volumes budgétés et sur des paramètres servant de base à diverses simulations dans des circonstances différentes, y compris des situations de stress liées à des variations économiques. Les résultats dégagés par ce modèle ont été utilisés pour déterminer la stratégie liée aux besoins en fonds propres

de la Banque. Ainsi, dans le Plan Tactique 2011 de la Banque, des actions commerciales visant à augmenter les fonds propres et à assurer l'équilibre structurel du bilan ont été inscrites.

La Banque a également poursuivi le projet ICAAP, en application des prescriptions de la CBFA. Sur base d'une taxonomie uniforme au niveau du Groupe et de l'inventaire complet de tous les risques relevant, un exercice de détermination des fonds propres en fonction des risques mesurés et des besoins économiques, au-delà des prescriptions réglementaires, a été mené pour toutes les entités du Groupe.

En 2010, la Banque a également introduit une demande officielle pour être reconnu par le régulateur français et belge en tant que compliant IRB (Internal Rating Based) en ce qui concerne le standard réglementaire destiné à suivre le risque crédit au sein de la Banque.

Risque crédit

L'année dernière, la Banque a accordé une attention toute particulière au processus d'octroi de crédits et à une orthodoxie rigoureuse dans les critères d'acceptation et de constitution de garanties.

La maîtrise du risque crédit est basée d'une part sur la politique crédits et d'autre part sur un système de séparation des pouvoirs dans l'activité crédits. Divers comités suivent ainsi l'appréciation du risque.

Le Comité de Direction et le Comité des Engagements Crédits se partagent les

compétences d'octroi des crédits selon des seuils d'encours crédit des clients.

Le Comité de Surveillance Crédits est compétent pour la gestion de l'encours, notamment pour les crédits sous « surveillance rapprochée » et le Comité des Provisions Crédits est compétent pour le placement sous statut de défaut qualitatif, la fixation et l'adaptation des réductions de valeur, la dénonciation de crédits et l'amortissement des créances.

Comme mentionné ci-dessus, la Banque a, en 2010, introduit une demande formelle auprès des régulateurs afin d'être reconnue en tant que compliant IRB. A cet effet, "l'Inspection Générale du Crédit Agricole France" a mené, fin 2009, une inspection en profondeur sur le respect des normes de risk management Bâle II, avec en point d'orgue le passage vers la méthode avancée "Internal Rating Based" ou méthode "IRB". Lors de cette inspection, IGL a formulé une série de recommandations. Après la mise en œuvre de celles-ci, la demande formelle de la Banque pour obtenir une certification IRB auprès de la Commission Bancaire française et auprès de la CBFA, a suivi en 2010.

Pour assurer le suivi de la fiabilité des modèles, tous ceux-ci ont subi des backtestings en 2010. Ces backtestings ont été validés par le département Risk Management.

Les résultats du backtesting étaient bons et les performances répondent aux niveaux présumés. Sur base des résultats et des recommandations formulées au préalable, les "backtesting-guidelines" ont également été réactualisées.

Les thèmes plus opérationnels, plus qualitatifs qui influencent l'échelle des modèles ont également été monitorés en 2010. La gestion des défauts au sein de la Banque a été contrôlée et mise à jour. Le risque de concentration, les grands risques, la définition du groupe de contreparties sont tous des sujets qui ont été suivis en 2010 afin d'assurer la cohérence avec le cadre Bâle II.

A présent que les ratings de crédits internes sont structurellement intégrés dans la chaîne de décision crédits, une étape importante a été franchie en 2010. Par l'implémentation d'une approche RAROC (Risk Adjusted Return on Risk Adjusted Capital), la Banque établit un lien entre la rentabilité et le capital alloué, de sorte que la rentabilité de la Banque puisse encore mieux être ajustée en fonction des risques pris.

Une suite de ces évolutions est que le processus de décision de certains segments de crédit, tels que les crédits hypothécaires, a pu être davantage industrialisé et automatisé. La qualité des données joue ici un rôle primordial, et c'est pourquoi le Risk Management travaille également en relation étroite avec le contrôleur permanent, une nouvelle fonction introduite au sein de la Banque en 2009.

En 2010, une nouvelle manière de suivre le risque de contrepartie du portefeuille-titres propre a également été introduite.

En tant que pierre angulaire de la logique IRB, l'année dernière, le reporting fait aux actionnaires et relatif aux risques a été entièrement adapté aux nouvelles normes. Ainsi, toutes les composantes de la demande de certification IRB ont été mis en place.

Risques de taux, de liquidité et de marché

Risque de taux

Le Comité Financier Groupe a été instauré en 2009 et ses compétences ont été fixées. Il est présidé par le Président du Comité de Direction de la Banque et est composé, entre autres, des Présidents des Comités de Direction des autres entités du Groupe. Il définit la politique financière du Groupe ainsi qu'un scénario commun de taux; il se charge aussi de la mise en place de principes communs et de règles générales gouvernant le risque de taux et de liquidité et la gestion des portefeuilles financiers des entités du Groupe, ainsi que les méthodes de fixation de limites et de reporting. Enfin, il est compétent pour initier d'éventuels projets financiers au niveau du Groupe, sur proposition des groupes de travail créés au sein des entités du Groupe.

En 2010, ce Comité a décidé en premier lieu de faire correspondre, au niveau du Groupe, les différents modèles de risque de taux. Les trois institutions utilisent à présent la même méthode, avec de légères nuances fondées sur la situation spécifique de chaque entité.

Au niveau du Crédit Agricole également, des actions ont été entreprises en 2010 au niveau méthodologique pour que le reporting du risque de taux reste cohérent par rapport à la réalité observée.

Comme pour le risque de crédit, en matière de risque de taux du Crédit Agricole, on rapporte systématiquement aux actionnaires français selon les mêmes normes. Le risque de taux est ainsi complètement transparent.

La position de taux a de nouveau été gérée de manière active en 2010.

Risque de liquidité

La gestion du risque de liquidité a été poursuivie dans la continuité des actions entreprises en 2009. D'une part, la banque a travaillé activement à une plus grande centralisation de la liquidité au sein du Groupe au niveau du Crédit Agricole. D'autre part, les tampons de liquidité nécessaires ont été maintenus.

Le programme de titrisation d'un portefeuille de 700 mio EUR de crédits hypothécaires a été finalisé en 2009 par la Banque; les crédits ont été vendus à un Special Purpose Vehicle constitué pour cette opération sous le nom d'Hypolan. Cette émission a obtenu un rating AAA de Fitch. En 2010, des travaux préparatoires ont été entamés afin d'obtenir un deuxième rating décerné par Moody's, afin d'être en conformité avec la nouvelle réglementation en la matière.

Ce rating a été attribué en février 2011.

En 2010, le Crédit Agricole a élaboré un plan d'urgence en matière de liquidité. Si une crise de liquidité survenait, le Funding Crisis Management Comité (FCMC) se réunirait et prendrait toutes les décisions nécessaires dans le cadre d'une gestion d'urgence de la liquidité.

Les stress tests et l'implémentation du risque de liquidité en ICAAP ont largement retenu l'attention en 2010.

Risques de marché

Les risques de marché sont évalués par notre modèle VAR (Value at Risk). Value at Risk est un indicateur qui, à tout moment, permet d'avoir une estimation de la perte maximale pouvant être générée par un portefeuille dans une période déterminée. Cet indicateur est utilisé pour limiter les risques financiers, et ce, tant au niveau des différents portefeuilles qu'au niveau de la Banque. Les limites sont soumises chaque année au Conseil d'Administration pour approbation.

En 2010, dans le cadre de la consolidation du suivi risque au sein du Groupe, un reporting du risque de marché a été développé pour les actionnaires français. Ce reporting a été développé par le département Risk Management pour toutes les entités du Groupe Crédit Agricole. Ainsi, les risques de marché pris sont également rapportés de manière tout à fait transparente.

Risques opérationnels

Le Comité Risques Opérationnels assure la gestion des risques opérationnels au sein de la Banque. En 2010, il a, d'une part, poursuivi ses activités sur base de tableaux de bord et il a, d'autre part, entrepris quelques actions ciblées.

Le Comité Risques Opérationnels suit les risques opérationnels de la Banque de manière systématique, via des tableaux de bord basés sur les outils Europa et Olimpia, pour obtenir un reporting uniforme au niveau du Groupe. Europa rapporte la cartographie des processus et des risques et Olimpia les incidents rapportés. Chaque trimestre des tableaux de bord sont livrés pour suivre les incidents opérationnels, les analyser et définir les actions nécessaires afin de limiter ces incidents à un strict

minimum à l'avenir. Une politique de risques opérationnels a été définie et est surveillée par le Comité Risques Opérationnels.

Le business continuity plan et les tests qui en découlent sont également évalués par le Comité Risques Opérationnels. Dans le cadre de ce plan, un exercice d'évacuation du Siège a également été effectué en 2010. Sur base de cet exercice, les ajustements et les mises à jour nécessaires ont été apportés.

Pour conserver la cohérence des données rapportées au niveau du Groupe, le département Risk Management a réalisé une analyse comparative des incidents opérationnels rapportés par chaque entité bancaire au sein du Groupe Crédit Agricole.

Politique d'intégrité

Dans le courant de l'année 2010, la banque a accordé une attention toute spéciale à la maîtrise des risques de notoriété et au développement de sa politique d'intégrité, dont les activités sont menées par le Comité d'Intégrité. Ce comité s'est réuni trois fois l'année dernière sous la présidence du Président du Comité de Direction. Une attention particulière a été portée à l'implémentation de la nouvelle législation en matière de blanchiment ainsi qu'à la réglementation et aux directives de la CBFA qui en ont découlé.

Au niveau organisationnel, c'est surtout le volet 'politique d'intégrité', tel qu'il est

En 2010, dans le cadre de la consolidation du suivi risque au sein du Groupe, un reporting du risque de marché a été développé pour les actionnaires français. Ce reporting a été développé par le département Risk Management pour toutes les entités du Groupe Crédit Agricole.

mis sur l'intranet à disposition des collaborateurs et des agents qui a été restructuré. La présentation est maintenant plus conviviale et tous les documents et informations utiles sont désormais accessibles par cette rubrique de l'intranet, et à disposition des agents et des collaborateurs de la banque. Il s'agit d'une database compliance moderne et pratique.

Pour rendre la politique de compliance encore plus performante et répondre aux normes et aux exigences de l'autorité de contrôle, le département Compliance a été restructuré et renforcé. En plus du Secrétaire Général, qui est également General Compliance Officer, une nouvelle fonction (à temps plein) de Senior Compliance Officer a été créée et un Compliance Officer supplémentaire sera engagé. Ce dernier se consacrera principalement à la politique d'acceptation de la clientèle, à la prévention du blanchiment et au contrôle des mécanismes particuliers.

En 2010, beaucoup d'attention a été consacrée à l'analyse et à l'implémentation de la nouvelle loi sur la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, ainsi qu'au règlement et à la circulaire interprétative de la CBFA en la matière.

Tous les documents internes et toutes les procédures ont été adaptés et publiés sur l'intranet des agents et des collaborateurs du Crédit Agricole. Des formations et séances de training relatives à cette problématique sont planifiées en 2011.

La politique d'acceptation de la clientèle a été adaptée en réponse aux nouvelles prescriptions légales et réglementaires. L'accent a été mis sur les principes de base de la loi et de la circulaire de la CBFA, à savoir: l'analyse des risques des clients, une

classification sur base de ces risques et l'analyse de risque lors d'une nouvelle relation client. Les tâches et les responsabilités de chaque collaborateur ou agent intervenant dans une nouvelle relation client ont également été adaptées suite à cette nouvelle réglementation.

Dans le cadre du développement de la nouvelle activité de banque par internet (Crédit Agricole Direct), une concertation continue a eu lieu avec la CBFA et l'ensemble des écrans et des disclaimers a été analysé en profondeur et soumis à la CBFA pour approbation.

La Banque a déployé des moyens importants en matière de vigilance juridique pour assurer l'implémentation dans ses procédures de toute une série de nouvelles dispositions légales, parmi lesquelles la législation en matière de SPRL Starter (SPRL-S), la loi sur les pratiques commerciales, le PSD (payment service directory) concernant les services de paiement au sein de l'Union Européenne, la modification de la loi sur le crédit à la consommation, la modification de la législation en matière d'assurance solde restant dû et la modification de la loi portant sur le régime des interdictions professionnelles dans le secteur bancaire, financier et des assurances.

En synergie avec Europabank et Keytrade Bank, la Banque a assuré une cohérence dans la gestion de la politique d'intégrité au sein du Groupe. En particulier pour l'analyse de la nouvelle loi sur le blanchiment et l'implémentation de celle-ci via de nouvelles procédures, pour l'adaptation du mémorandum de bonne gouvernance par les trois entités; ainsi que pour le monitoring des transactions personnelles sur les instruments financiers des collaborateurs des trois entités.

Audit

La Banque dispose d'une fonction d'audit indépendante dont la mission est de promouvoir le contrôle interne et de veiller en permanence à la performance et à l'application effective du système de contrôle en vigueur. L'Audit évalue si les risques encourus par la Banque sont identifiés, analysés et couverts de manière adéquate.

Le Département Audit de la Banque assure également l'audit de Keytrade Bank et de Crédit Agricole Assurances; Europabank dispose de son propre département d'Audit. La mission générale et les valeurs du département Audit sont décrites dans la charte de l'Audit. De plus, les modalités spécifiques de l'outsourcing de la fonction interne d'audit de Keytrade Bank vers le département Audit du Crédit Agricole sont détaillées dans un Service Level Agreement.

Dans le contexte d'une approche de "Risk Based Auditing", le Département Audit a étendu "l'univers audit" pour y inclure les domaines issus de réglementations nouvelles ou d'activités nouvelles, à savoir l'internet banking et Bâle II.

Les missions d'audit interne réalisées, l'an dernier, au sein de la Banque ont porté sur divers domaines, notamment Bâle II, MiFID et la compliance.

Les points faibles mis en évidence lors des missions d'audit interne ont mené à des actions d'amélioration. Celles-ci sont suivies et rapportées, tant au Comité de Direction qu'au Comité d'Audit.

En 2010, le Comité d'Audit de la Banque s'est réuni quatre fois et s'est penché sur

l'organisation du système de contrôle interne de la Banque et sur le fonctionnement de l'Audit, mais aussi sur les activités de surveillance exercées au sein des Comités d'Audit des filiales Europabank, Keytrade Bank et Crédit Agricole Assurances.

En matière d'inspection des agences, tout le réseau d'agences a fait l'objet de contrôles réguliers et les éventuelles anomalies détectées ont été suivies de manière systématique; le résultat a été rapporté au Comité de Direction ainsi qu'au Comité d'Audit.

En vertu du principe selon lequel le Groupe Crédit Agricole belge fait partie du périmètre de contrôle interne du Crédit Agricole France, en sa qualité d'actionnaire de référence, et en accord avec la CBFA et l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel en France), l'Inspection Générale de Crédit Agricole SA (IGL) peut effectuer des inspections. Le département Audit a assuré le suivi des actions de correction, entreprises en réponse aux recommandations d'IGL pour les différents domaines contrôlés et plus spécifiquement dans le cadre de Bâle II. Chaque semestre un rapport de suivi de l'avancement des actions correctives mentionnées est remis au Comité de Direction et à IGL.

Forces vives et politique de développement

Ressources humaines

Le total du personnel salarié du Groupe Crédit Agricole s'élève à 1.049 personnes, dont 628 sont employées par la Banque, 5 par Crédit Agricole Assurances, 304 par Europabank et 112 par Keytrade Bank.

En ajoutant au personnel salarié dans les diverses entités du Groupe les 817 collaborateurs travaillant en agence pour la Banque, sous statut d'agent délégué ou en tant que salariés d'un agent disposant d'une procuration leur permettant d'agir pour la Banque, on constate que le Groupe Crédit Agricole emploie en tout 1.866 collaborateurs, soit 60 de plus qu'à fin 2009.

Des ressources importantes ont été à nouveau consacrées par la Banque à la formation, portant à 3,86 le nombre moyen de jours de formation par FTE en 2010. Par ailleurs, l'offre de formation a été étoffée d'une série de modules d'e-learning. Le programme de formation SPITS pour les employés d'agence et les directeurs d'agence s'est focalisé en 2010 sur le training commercial, l'orientation client et l'organisation.

2010 fut également l'année de lancement du troisième cycle du projet Management Development Program, comportant des feedbacks 360°, des formations spécifiques aux aptitudes personnelles au management et à la communication et une simulation bancaire.

La formation démarrée en collaboration avec Febelfin en 2009 pour les personal & private bankers, les chargés de relations, les branch managers et certains spécialistes crédits s'est terminée en 2010 avec la remise des diplômes «formation en gestion de

patrimoine». Cette formation qui recouvre différents domaines, parmi lesquels le droit civil, le droit des successions et la planification successorale, comportait 15 jours de formation. Trois objectifs étaient ainsi visés: l'amélioration des connaissances, l'accentuation de l'approche personal & private banking et la promotion d'une collaboration intégrée entre différents domaines.

Le département HR a développé une nouvelle structure en 2010 avec comme principales modifications une plus grande continuité dans l'accompagnement de chaque collaborateur tout au long de sa carrière, un processus intégré de blended learning et l'optimisation de processus administratifs.

L'asbl Œuvres Sociales du Crédit Agricole a enregistré plus de 950 participations à ses activités, dont 240 lors de la «Quinzaine de la Santé».

Un quart des 61 fonctions vacantes a, à nouveau, fait l'objet d'un recrutement en 2010 par voie de mobilité interne, ce qui permet aux collaborateurs de progresser et d'élargir leurs horizons.

Plus de 130 collaborateurs de la Banque (à savoir plus de 1 sur 5) travaillent désormais, le plus souvent à temps partiel, depuis un autre endroit que le Siège central; à savoir depuis leur domicile, via le système de homeworking ou depuis un de nos trois sites décentralisés à Gembloux, Mechelen et Merelbeke, en vertu du principe de satelliteworking. Cela représente une évolution de 30% par rapport à 2009. Les améliorations en matière de gestion électronique des documents permettent le télétravail et ce, pour toute une série de fonctions.

Au milieu de l'année 2009, un sondage fut organisé quant à la satisfaction des collaborateurs; le plan d'action faisant suite à cette enquête s'est traduit en 2010 par 88 actions réparties dans les divers domaines de la Banque.

Réseau commercial

Au 31 décembre 2010, le Groupe Crédit Agricole comptait 301 agences, soit 4 de plus qu'à fin 2009.

Dans les 259 agences de la Banque, 258 sont gérées par des agents indépendants, titulaires d'un contrat d'exclusivité. L'agence du siège à Bruxelles est dirigée par un collaborateur salarié. Ces agences sont équipées à fin 2010 de 178 appareils Cash & More, dont le succès est croissant.

En 2010, la banque a ouvert de nouvelles agences à Kapellen, Testelt, Ans, Arlon et Liège-Blonden. Dans un souci de rationalisation, certaines petites agences ont été fermées et des regroupements de portefeuilles sont intervenus.

Par ailleurs 4 agences ont été reprises par de nouveaux directeurs. Pour la première fois, plus de 800 personnes, dont 285 directeurs et 530 collaborateurs, sont actives dans le réseau de vente.

Europabank dispose de 42 agences, situées en milieu urbain, toutes gérées par des salariés. En 2010, Europabank a ouvert deux nouvelles agences: une à Saint-Trond et l'autre à Nivelles.

Toute l'activité de Keytrade Bank est centrée sur les opérations en ligne de sorte qu'elle ne dispose pas d'agences si ce n'est au siège central.

Sur le plan de la dynamisation de son réseau d'agences, la Banque a poursuivi en 2010 un ambitieux programme de formation intensive pour les collaborateurs salariés travaillant en agence sous la direction d'agents indépendants, programme qui vise au perfectionnement des activités commerciales et au développement d'une approche proactive de la clientèle basée sur les qualités de service et de conseil.

Avec les chargés de relations du département "Entreprises" et les "Personal et Private Bankers", la Banque dispose à présent de collaborateurs commerciaux qui directement ou en soutien des agents proposent leurs services aux clients et prospectent et ce, sur base de leurs spécialités respectives.

À côté de son réseau traditionnel d'agents indépendants, la banque a lancé en 2010 un canal de vente en ligne, sous le nom de Crédit Agricole Direct.

Nouveaux développements informatiques

Au niveau de son infrastructure informatique, la Banque a poursuivi ses efforts en 2010, et ce, tant au niveau du hardware que du software.

Au niveau du hardware, différents nouveaux serveurs ont été achetés dans le cadre de la mise en place de Citrix-farm. Ces nouveaux serveurs serviront de base à l'installation en 2011 de nouveaux postes de travail fonctionnant selon la technologie "Thin Client". Au niveau des softwares, la Banque a investi dans une nouvelle

application de gestion des programmes de production, ce qui permettra dans un environnement encore plus sécurisé, de pouvoir exécuter davantage d'opérations dans un délai plus court. L'application Lotus Notes a également été upgradée et ce, pour que la communication et la collaboration digitale au sein de l'entreprise se passent encore plus facilement.

De grands efforts ont été consentis pour développer le canal de distribution alternatif. Pendant 6 mois, toutes les ressources nécessaires ont été utilisées pour le projet "Crédit Agricole Direct", le canal de vente en ligne de la Banque, qui a été lancé en novembre. Il en résulte un nouveau canal très convivial permettant aux visiteurs de devenir clients en toute simplicité, via leur signature électronique. Ils peuvent ainsi profiter de tous les avantages offerts par ce canal en ligne.

De plus, la Banque dispose désormais de 178 automates de selfbanking 'Cash & More', par rapport à 152 fin 2009 et 119 fin 2008. Plus de 65.000 clients utilisent également le homebanking du Crédit Agricole, Crelan-Online, pour la gestion de leurs avoirs et l'exécution de leurs opérations. Grâce aux investissements informatiques qui améliorent sans cesse la convivialité de ces outils, 76% de tous les virements et 60% des extraits de compte sont gérés électroniquement par les clients. Plus de 5.100 jours/homme ont été dédiés au développement des différents projets IT. Toutes les initiatives de projet et leur exécution sont conséquentes à des besoins opérationnels, réglementaires et commerciaux.

Ainsi 38% des moyens investis sont allés à des projets destinés au développement de nouvelles activités ou de nouveaux produits (tels que Crédit Agricole Direct),

28% sont allés à des adaptations dues aux nouvelles législations ou réglementations, 24% ont été consacrés à l'amélioration et à l'optimisation des processus de distribution et de production et 10% à l'amélioration de l'infrastructure.

Dans le cadre des opérations électroniques pour la clientèle, il a également été décidé d'installer les nouvelles applications SEPA B2B et OLTB (On Line To The Bank).

En 2010, plusieurs contrats d'outsourcing ont été renouvelés, dans le domaine de la télécommunication, entre autres. Un nouveau contrat d'outsourcing a été conclu pour le renouvellement des postes de travail. Tant au Siège que dans les agences, des nouveaux postes de travail seront installés dans le courant de l'année 2011.

Grands projets

2010 a été l'année du lancement de Crédit Agricole Direct. Le développement de cette nouvelle plateforme de banque par internet a été bénéfique tant pour les clients existants que pour les nouveaux «clients Crédit Agricole Direct». L'application d'internet banking fut revue ainsi que tout le site www.creditagricole.be tant du point de vue du contenu que celui de la technologie, le tout afin de fournir une meilleure information au client et d'intensifier et personnaliser le contact.

Simultanément à Crédit Agricole Direct, la nouvelle sicav Crelan Fund Econo-Future fut également lancée. Il s'agit d'une sicav belge avec un passeport européen dont la gestion, caractérisée par un caractère innovateur et transparent, est effectuée par Econoweb, la société de gestion créée et dirigée par Geert Noels.

Un projet portant sur l'optimisation du processus de crédit logement a entraîné des adaptations au niveau commercial et administratif: un processus de décision accéléré, moins de risques opérationnels et un processus de traitement décentralisé. Cela comprenait, entre autres, la poursuite du développement du système de document management.

Toutes les étapes établies en vue de poursuivre l'élaboration du cadre de Bâle II, dans l'optique du passage à la méthode IRB, ont également bien progressé.

Tout comme en 2009, d'importantes ressources ont été consacrées en 2010 à différents projets réglementaires. Il y a eu, entre autres, la poursuite de l'implémentation de la nouvelle loi sur les avoirs dormants (avec les premiers transferts vers la Caisse de Dépôt et de Consignation), la poursuite de SEPA (avec entre autres la version Business-to-Business des domiciliations SEPA), les adaptations à l'occasion de la loi sur le crédit à la consommation et le passage au système "Target2" pour les paiements internationaux.

Un reengineering complet du processus de comptabilisation et de reporting Belgian Gaap et IFRS a été initié, sous le vocable Projet Comba, entre autres dans le but de réduire significativement les délais du reporting financier consolidé aux diverses instances concernées. En 2010, le partenaire et la solution IT afférents à ce projet ont été choisis et le développement a été initié.

Une nouvelle application IT permet à la banque d'offrir désormais aux clients une série de possibilités complémentaires pour prendre une assurance solde restant dû

dans le cadre d'un prêt à tempérament.

Le 3 mars 2011, le Crédit Agricole a conclu un accord avec le Groupe KBC concernant la reprise de Centea. Ensemble, le Crédit Agricole et Centea deviennent, ainsi, un nouvel acteur important du monde bancaire belge, tout en conservant les valeurs coopératives du Crédit Agricole et en disposant d'un des plus grands réseaux d'agents indépendants, au service de plus d'un million de clients.

Synergies

Les synergies commerciales développées au cours des années précédentes entre les diverses entités du Groupe se sont poursuivies; il s'agit de la distribution par la Banque de produits financiers émis par le Crédit Agricole français, de la commercialisation par la banque de leasings d'Europabank, de la vente par Europabank de crédits logement de la Banque et de l'accès direct de chaque entité à la plateforme de Keytrade Bank qui agit en qualité de broker pour les opérations boursières. Depuis que Crédit Agricole Assurances a démarré ses activités, il utilise le réseau d'agences de la Banque pour commercialiser ses produits d'assurances financiers.

Europabank commercialise, depuis octobre 2009, les produits d'assurances solde restant dû financement de Crédit Agricole Assurances. Pour ce faire, la Banque a mis à disposition de Europabank les modules IT de souscription de ce type de contrats d'assurance solde restant dû. En 2010, avec Europabank, 5000 polices environ ont été souscrites.

La Sicav Crelan Fund Econofuture lancée en novembre 2010 par le Crédit Agricole,

est également proposée par Keytrade Bank.

Dans le cadre des activités de personal banking, une étroite collaboration a été nouée avec Amundi. Amundi est la Société d'Asset Management du Groupe Crédit Agricole France. Cette collaboration se traduit par des échanges permanents de know-how et d'information. Les fonds Amundi qui étaient déjà proposés aux clients via le Réseau d'agences sont désormais également repris dans l'offre de produits et de services du personal banking.

La direction Entreprises crée également des synergies avec les autres entités au sein du Groupe, ce qui non seulement favorise le degré de spécialisation, mais conduit également à pouvoir gérer des projets plus importants grâce à la collaboration avec d'autres entités. Cette collaboration s'est concrétisée notamment par le prestigieux séminaire portant sur l'agro-alimentaire, organisé au mois de novembre à l'initiative de la Banque avec la participation de spécialistes émanant des différentes entités du Groupe.

Dans le cadre d'une vision de Groupe des activités financières, un accord portant sur la sous-traitance à la Banque d'une partie du front office de la gestion du portefeuille financier de Keytrade Bank a été conclu.

Faits marquants dans les différentes entités

La Banque Crédit Agricole

L'activité commerciale de 2010 se caractérise par une production crédits de 1,592 mia EUR et par une augmentation de l'encours crédits de 7,7%. Ainsi, le cap de 6,1 mia EUR d'encours crédits a été atteint.

Les crédits accordés au secteur agricole ont progressé en 2010 de plus de 10% par rapport à 2009. Le crédit logement reste le produit qui attire de nouveaux clients. Malgré une production crédits logement un peu plus basse que l'année précédente, étant donné l'énorme production de 2009, 5.516 crédits ont cependant été réalisés pour un montant total de 692 mio EUR. La production d'assurances solde de financement et d'assurances solde restant dû évolue également significativement. Au total plus de 11.000 polices ont été conclues. Ce beau résultat en matière d'assurances solde de financement est dû à la synergie avec Europabank. Dans le domaine des crédits aux entreprises, la production est à la baisse par rapport à l'année dernière mais reste conforme aux objectifs budgétés.

Alors qu'en 2010, les livrets d'épargne assortis d'une prime de fidélité plus élevée que le taux d'intérêt de base étaient surtout mis en avant sur le marché, le Crédit Agricole innovait fin 2009 et début 2010 en proposant le livret Fidelio Step Up. Celui-ci récompense également la fidélité, pas simplement au terme d'une année, mais de trois années. Les certificats subordonnés furent également mis à l'honneur dans les campagnes publicitaires menées par le Crédit Agricole en 2010. Toutes ces actions ont non seulement contribué à une croissance de 5,3% de l'encours dépôts qui atteint désormais 5,5 mia EUR, mais elles ont aussi veillé à ce qu'une plus grande partie de ces avoirs soient consolidés à long terme et ce, dans un marché particulièrement concurrentiel.

Développer une relation à long terme avec la clientèle reste la philosophie de base du Crédit Agricole. Cette philosophie a été traduite concrètement dans le concept Fidelio, démarré en 2006, et qui reste encore un des piliers de la banque coopérative Crédit Agricole. Pas moins de 11.357 clients ont adhéré au concept Fidelio en 2010, portant le nombre total de coopérateurs à 142.007.

Au total, 24.351 nouveaux clients ont été accueillis en 2010.

La banque a fortement gagné en notoriété grâce au sponsoring de Sven Nys, couronné champion de Belgique de cyclo-cross en 2010, mais aussi grâce au lancement de la nouvelle sicav "Crelan Fund EconoFuture" au mois de novembre. Il s'agit d'une sicav belge avec un passeport européen dont la gestion, caractérisée par un caractère innovant et transparent, est prise en charge par Econoweb, la société de gestion créée et dirigée par Geert Noels. Le lancement de cette sicav a retenu l'attention de la presse et a vite résulté en une production de 21 mio EUR de capital souscrit à fin 2010.

La grande innovation commerciale en 2010 fut la création d'un nouveau canal de distribution: Crédit Agricole Direct. Crédit Agricole Direct a été démarré au mois de novembre 2010 et est unique en son genre. En effet, il permet de devenir client de la banque uniquement par "voie électronique", sans devoir remplir de papier ou rendre visite à une agence. Le but est que chacun puisse avoir accès à l'offre de produits et de services du Crédit Agricole, même les personnes n'habitant pas à proximité d'une agence.

Keytrade Bank

Keytrade Banque a également connu une forte croissance en 2010 et a établi un record au niveau de son résultat consolidé.

Keytrade Bank souhaite étendre ses activités et les développer et ce, aussi bien en Belgique qu'à l'étranger. C'est pourquoi, en 2010, Keytrade a décidé de déployer ses activités sur le marché hollandais et ce après s'être déjà installée au Grand-Duché de Luxembourg et en Suisse. Au Luxembourg, Keytrade a déjà obtenu le statut de banque en 2009, ce qui a été couronné en 2010 par la reprise de la clientèle d'une institution financière étrangère.

Keytrade Bank compte 112 collaborateurs et plus de 139.000 clients ont choisi Keytrade pour effectuer leurs opérations de bourse, investir leur épargne ou pour les autres services financiers proposés.

Pour améliorer le service proposé à cette clientèle, le hall d'accueil du siège central a été entièrement modernisé.

Europabank

2010 fut une bonne année pour Europabank.

La production crédits a augmenté de 19,6%. Grâce au lancement d'une nouvelle structure de tarification, une bonne croissance a pu être enregistrée dans le secteur des crédits hypothécaires. Les dépôts de la clientèle ont augmenté de 8,4% et l'encaissement des cartes de crédit a augmenté de 13,7%. Le rendement sur fonds

propres reste à un niveau élevé et atteint 14,4%.

En 2010, l'expansion du réseau d'agences s'est poursuivie avec l'ouverture de 2 nouvelles agences à Saint-Trond et à Nivelles, portant le nombre d'agences à 42. Cette extension a également entraîné une croissance du personnel. Fin 2010, Europabank comptait 304 membres du personnel.

Crédit Agricole Assurances

Crédit Agricole Assurances a été créée en 2007 et comptait, fin 2010, 5 collaborateurs.

Au niveau de la production, 6.150 assurances solde restant dû et environ 5.000 assurances solde de financement ont été souscrites, ce qui dépasse l'objectif fixé de plus de 10%. Le résultat en matière d'assurance solde de financement est indubitablement lié à la synergie existant avec Europabank. La vente de produits financiers pour laquelle Crédit Agricole Assurance intervient en tant qu'intermédiaire représente un encaissement de 101,5 mio EUR ce qui représente 9% de plus que ce qui était escompté. Le produit Tandem, enfin, une assurance solde restant dû répartie sur deux têtes pour une seule prime, représente 17% des contrats vendus.

La collaboration positive avec le réassureur se poursuit: le contrat de réassurance est prolongé pour 3 ans, le tarif de réassurance est adapté.

Pour la deuxième fois, Crédit Agricole Assurances termine l'année avec un bon résultat.

Les chiffres comptables consolidés en IFRS

Règles d'évaluation

Les règles d'évaluation n'ont pas été modifiées en 2010.

Bilan consolidé

L'activité commerciale et financière a été intense en 2010, ce dont témoigne une augmentation des prêts et créances de 8% et une croissance de l'encours dépôts de la clientèle de 9,4%.

Le total de l'actif s'élève au 31 décembre 2010 à 10.756,4 mio EUR, ce qui représente une augmentation de 9,3% par rapport à fin 2009. Les prêts et créances en constituent la majorité puisqu'ils représentent 68,8% de l'actif total.

Le portefeuille financier de 2.762,9 mio EUR est en augmentation de 14,0% et représente 25,7% de l'actif total. Ce sont des actifs disponibles à la vente ou AFS qui forment essentiellement le portefeuille financier (99,8%) et, ensuite, les actifs financiers détenus à des fins de transaction (0,2%).

Le Groupe ne dispose pas de placements détenus jusqu'à leur échéance (HTM). Au sein des immobilisations, on retrouve la valeur des goodwill pour un montant de 111,0 mio EUR.

Le total du passif s'élève à 10.050,9 mio EUR, représentés pour 83,8% par des dépôts de la clientèle et des certificats subordonnés.

Les dettes interbancaires constituent la deuxième source de financement avec un total de 1.155,8 mio EUR, soit 11,5% du passif total.

Le tableau suivant reprend l'évolution 2010/2009 des grands postes de l'actif, du passif et des fonds propres consolidés.

Fonds propres consolidés

Les fonds propres consolidés, tenant compte des normes IFRS, s'élèvent au 31 décembre 2010 à 705,6 mio EUR contre 631,9 mio EUR l'année précédente.

Au 31/12/2010, le capital coopératif atteint 341,67 mio EUR.

Le ratio de solvabilité est de 12,37%, par rapport à 10,99% à fin 2009, pour une exigence réglementaire de 8%.

Résultat consolidé

Le produit net bancaire progresse de 6,8% surtout grâce à une augmentation de 3,2% des produits d'intérêts nets.

Les charges d'exploitation augmentent de 10,9% ce qui se traduit par un coefficient d'exploitation, ou CIR, qui passe à 67,7% pour 65,2% à fin 2009.

Globalement, il en résulte donc une diminution de 1,1% du résultat brut d'exploitation.

Les dépréciations (impairments) diminuent globalement de 30,2% par rapport à fin 2009. Ce mouvement est le résultat d'une reprise importante des impairments sur le portefeuille d'investissement et d'une augmentation des réductions de valeur sur

Actif (en mio EUR)	31/12/2010	31/12/2009	Evolution
Actifs interbancaires	149,0	179,5	-17,0%
Portefeuille financier	2.762,9	2.423,6	14,0%
Prêts et créances (y compris contrats de location-financement)	7.404,4	6.854,2	8,0%
Immobilisations	138,8	138,6	0,1%
Actifs divers	301,4	249,0	21,0%
Total de l'actif	10.756,4	9.845,0	9,3%
Passif (en mio EUR)	31/12/2010	31/12/2009	Evolution
Dépôts de la clientèle	8.113,5	7.418,3	9,4%
Certificats subordonnés	307,5	230,8	33,2%
Dettes interbancaires	1.155,8	1.143,5	1,1%
Provisions	16,3	12,7	27,8%
Autres passifs	457,8	407,7	12,3%
Total du passif	10.050,9	9.213,1	9,1%
Total des capitaux propres, y compris le capital coopératif	705,6	631,9	11,7%
Total des passifs et capitaux propres	10.756,4	9.845,0	9,3%

	31.12.10	31.12.09	Evolution	Evolution
	(en mio EUR)	(en mio EUR)	(en mio EUR)	(en %)
Produits d'intérêts nets	206,1	199,6	6,5	3,2%
Autres produits nets	76,8	65,4	11,5	17,5%
Produit bancaire net	282,9	265,0	17,9	6,8%
Charges d'exploitation, dont	-191,6	-172,8	-18,8	10,9%
frais de personnel	-75,4	-70,7	-4,8	6,7%
commissions non-activées	-35,0	-33,0	-1,9	5,9%
autres frais d'exploitation	-74,2	-63,0	-11,3	17,9%
amortissements	-7,0	-6,1	-1,0	15,9%
Résultat brut d'exploitation	91,2	92,2	-1,0	-1,1%
Provisions	-3,4	-4,4	1,1	-23,8%
Dépréciations (impairments)	-26,1	-37,4	11,3	-30,2%
Résultat avant impôt	61,8	50,5	11,4	22,5%
Impôts	-16,6	-7,7	-8,9	115,0%
Résultat net	45,2	42,7	2,4	5,7%

le portefeuille crédits, qui, tenant compte de la crise, est limitée (+ 4,4%).

Le résultat net du Groupe atteint 45,2 mio EUR pour 42,7 mio EUR en 2009, soit une augmentation de 5,7%.

Le rendement sur fonds propres est de 6,8% au 31/12/2010 pour 7,4% à fin 2009.

Il n'y a pas eu d'événement en ce début d'année 2011 susceptible d'influencer les résultats publiés dans le présent rapport.

Affectation des bénéfices des diverses entités du groupe

Les Conseils d'Administration des Caisses coopératives agréées proposeront de distribuer un dividende aux coopérateurs correspondant à 5% du capital investi en parts sociales, pour un montant global de 15,77 mio EUR. Ce dividende net, dans le respect des conditions prévues par la loi, constitue, dans le contexte actuel de taux d'intérêt, une rémunération très appréciable pour ce type de placements.

Le bénéfice net de l'exercice 2010 de la SA Crédit Agricole s'élève à 29,30 mio EUR. Le Conseil d'Administration proposera de distribuer un dividende de 24,64 mio EUR aux actionnaires, après versement de 4,54 mio EUR aux réserves, dont 3,06 mio EUR représentent 25% des 12,25 mio EUR prélevés sur les réserves lors de l'exercice 2008,.

Le bénéfice 2010 de la SA Europabank s'élève à 14,60 mio EUR et son Conseil d'Administration proposera de distribuer, à la SA Crédit Agricole, un dividende de 11,67 mio EUR.

Le bénéfice 2010 de la SA Keytrade Bank s'élève à 18,20 mio EUR et son Conseil d'Administration proposera de distribuer, à la SA Crédit Agricole, un dividende de 14,56 mio EUR.

L'exercice comptable 2010 de la SA Crédit Agricole Assurances s'est clôturé avec un résultat de 1,11 mio EUR. Le Conseil d'Administration de la SA Crédit Agricole Assurances proposera de distribuer, à la SA Crédit Agricole, un dividende de 0,33 mio EUR.





Le Groupe Crédit Agricole

Le Crédit Agricole, un Groupe solide et dynamique

Le Crédit Agricole est un groupe bancaire solide et dynamique qui se profile davantage au fil des années en tant que partenaire financier attrayant et fiable en Belgique. Banque coopérative de taille moyenne, le Crédit Agricole est sorti indemne de la crise. L'image intacte du Groupe a encore renforcé la confiance que les clients avaient dans leur banque ainsi que la fierté et l'enthousiasme de ses 1.866 collaborateurs.

Les origines du Groupe Crédit Agricole remontent à 1937, lors de la naissance du Crédit Agricole, une banque qui s'adressait alors exclusivement aux agriculteurs et aux horticulteurs. Le Crédit Agricole, qui s'appelait alors Institut National de Crédit Agricole, avait été créé pour soutenir le secteur agricole au moyen de formes de crédits adaptées. Depuis les années trente déjà, la banque avait développé des connaissances et un savoir-faire énorme en matière d'octroi de crédits, aux agriculteurs en particulier. Aujourd'hui encore, le Crédit Agricole reste une référence en la matière en Belgique et la banque est toujours considérée comme un partenaire privilégié du secteur agricole et horticole.

Pour pouvoir élargir les activités et surtout pour pouvoir offrir aux clients un service bancaire plus complet et meilleur, des caisses coopératives ont été créées dans les années soixante, avec le soutien des associations agricoles et des agriculteurs. C'est à ce moment déjà que les bases de la banque coopérative Crédit Agricole actuelle ont été jetées. Les valeurs de solidarité, de durabilité, d'écoute et de personnalisation, qui traduisent le caractère coopératif de la banque, remontent à cette époque et sont toujours d'actualité aujourd'hui, grâce au concept Fidelio. Ce concept permet aux clients du Crédit Agricole d'acquérir des parts sociales de la banque et

de devenir ainsi coopérateur ou client Fidelio, de propager les valeurs de la banque et de profiter de nombreux avantages bancaires et non bancaires.

Début des années 90, les Caisses coopératives Agricaïsse (pour le sud du pays), et Lanbokas (pour le nord du pays) sont devenues les premiers actionnaires privés du Crédit Agricole.

En juillet 2003, les Caisses régionales frontalières Crédit Agricole Nord de France et Crédit Agricole Nord Est firent leur entrée dans le capital de la banque avec la répartition suivante: 45% pour la Caisse Régionale Crédit Agricole Nord de France, 45% pour la Caisse Régionale Crédit Agricole Nord Est et 10% pour le Crédit Agricole SA. L'arrivée du Crédit Agricole France dans le capital a assuré la solidité et la solvabilité du Crédit Agricole belge. Le plus important pour la banque était cependant la volonté de garantir l'avenir de la banque par le biais d'investissements dans des projets innovants. Depuis, la croissance du Crédit Agricole est rapide et forte.

La continuité dans l'actionnariat et la belle harmonie entre les Caisses coopératives belges et les Caisses régionales françaises sont garantes de la stabilité de la banque et ont largement contribué à sa croissance et à sa progression.

En effet, le Crédit Agricole compte aujourd'hui trois filiales, caractérisées chacune par une activité de niche dans laquelle elles sont de véritables experts.

En 2004, Europabank, dont le Siège est situé à Gand, est venue renforcer le Groupe

Crédit Agricole. Europabank est spécialisée dans les crédits à la consommation et est également reconnue en tant qu'exécuteur des transactions avec les cartes de paiement Visa et MasterCard. Grâce à son réseau urbain, la banque est parfaitement complémentaire avec le Crédit Agricole.

L'année suivante, une deuxième acquisition suivit pour le Crédit Agricole: la banque en ligne Keytrade Bank. Keytrade Bank propose une offre intégrée de services boursiers et bancaires en ligne. Son approche innovatrice et son image fraîche sont les plus grands atouts de cette jeune banque.

La troisième filiale est Crédit Agricole Assurances, une société fondée en 2007 dont le but est d'une part, de proposer ses propres assurances solde restant dû sur le marché et d'autre part, de vendre des produits financiers d'assurance sous son nom propre.

L'éventail de produits et de services a été élargi de manière spectaculaire ces dernières années et pas uniquement grâce à l'arrivée des filiales. En effet le Crédit Agricole travaille également intensément à sa croissance interne. Cela s'est traduit en 2008, par la création d'une direction Personal & Private Banking, et par le renouvellement et le renforcement de la direction Entreprises, en 2010.

En 2009, en pleine crise, le Crédit Agricole a repris les clients de Kaupthing Bank Belgium alors en difficulté et, en 2010, le Groupe Crédit Agricole a accueilli 31.529 nouveaux clients qui ont trouvé le chemin d'une banque durable et différente.

En 2010, la banque démarra également un canal de vente en ligne: Crédit Agricole

Direct. Il permet aux personnes qui habitent en ville et qui n'ont pas d'agence Crédit Agricole à proximité ou à ceux qui préfèrent gérer leurs activités bancaires en ligne, de devenir rapidement et facilement clients de la banque via www.creditagricole.be.

Au fil des années, la banque a réussi à préserver son caractère unique et son autonomie. Au sein du secteur financier belge, le Crédit Agricole se profile de plus en plus comme une véritable alternative aux grandes banques et comme une banque, qui, par sa politique prudente, a traversé la crise financière 2008-2009 sans encombre: "La banque que vous n'attendiez plus."

Le vendredi 4 mars 2011, le Crédit Agricole a annoncé avoir conclu un accord avec KBC concernant l'acquisition de Centea. Cette acquisition doit encore être approuvée par les autorités de tutelle.

Le Groupe Crédit Agricole et Centea disposeront ensemble du deuxième plus grand réseau d'agents indépendants de notre pays. En additionnant le nombre de clients, le cap du million sera dépassé. L'augmentation du total bilantaire va de pair avec le maintien du modèle bancaire actuel. Aussi bien sur le plan de la solidité, de la solvabilité que sur le plan de la liquidité, le nouveau Groupe sera bien armé pour affronter les défis des années à venir.

Au sein du secteur financier belge, le Crédit Agricole se profile de plus en plus comme une véritable alternative aux grandes banques et comme une banque, qui, par sa politique prudente, a traversé la crise financière 2008-2009 sans encombre: "La banque que vous n'attendiez plus."

Une banque coopérative à taille humaine

Le Crédit Agricole est une banque coopérative et vit les valeurs coopératives au quotidien. Les racines coopératives remontent aux années 60, lorsque le Crédit Agricole a entamé un partenariat avec les Caisses coopératives, constituées en collaboration avec des associations agricoles. Début des années 90, ces Caisses coopératives sont devenues les premiers actionnaires du Crédit Agricole et elles le sont encore à l'heure actuelle. De plus, les représentants de l'actionnaire français, le Crédit Agricole France, sont également des caisses coopératives. Elles partagent un même contexte et une même philosophie.

Le caractère unique se traduit également dans la politique de la banque et dans l'approche de la clientèle. La banque a toujours visé à optimiser ses bénéfices plutôt qu'à les maximiser. Des valeurs telles que la durabilité, la confiance, la cordialité, l'écoute et la solidarité sont mises en avant.

Ces valeurs se retrouvent dans la politique de développement durable que la banque applique depuis quelques années, mais aussi dans la relation durable avec la clientèle et principalement dans le concept Fidelio qui constitue une mise en pratique moderne des valeurs coopératives.

En achetant des parts sociales du Crédit Agricole, l'on devient un peu copropriétaire ou coopérateur de la banque, mais également et automatiquement membre du Club Fidelio. Les clients Fidelio ont droit à toute une série d'avantages bancaires et non bancaires. La banque renforce ainsi sa relation avec les clients et privilégie le contact personnel. Depuis le lancement de Fidelio en 2006, le nombre de clients Fidelio ne cesse d'augmenter. En 2010, la banque en a accueilli plus de 11.000.

Avec son slogan approprié "La banque que vous n'attendiez plus", le Crédit Agricole s'engage jour après jour à fournir un service personnel et durable à sa clientèle. Une caractéristique qui, aujourd'hui plus que jamais, est appréciée à sa juste valeur.



Un service personnel et direct

Le Crédit Agricole dispose d'un réseau de 259 agences réparties en Wallonie et en Flandre et situées, le plus souvent, dans des régions rurales de notre pays. Ces agences sont dirigées par des agents indépendants, ancrés dans le milieu de vie de leurs clients et qui entretiennent une relation personnelle et durable avec ces derniers. Cette approche personnelle ainsi que la proximité de l'agent font toute la différence.

Le réseau d'agences du Crédit Agricole est dynamique: agrandissements, rénovations, croissance et nouvelles agences ont été au menu de l'année dernière. L'agence d'Ath a emménagé dans un nouveau bâtiment, celle de Soignies a été entièrement rénovée et à Woumen, près de Dixmude, une agence de rêve a été créée, équipée de manière ultra-moderne. Deux agences ont fêté leurs 20 ans d'existence au moyen d'un nouvel emplacement et d'une grande fête à l'attention de la clientèle: Bocholt et Avelgem. À Geel, une nouvelle agence a été ouverte avec une nouvelle et dynamique directrice aux commandes. L'agence de Jodoigne a doublé sa superficie et a augmenté sa visibilité en déménageant dans un espace très beau et très spacieux. Une dame pleine de talent s'est installée à Genk dans un endroit magnifique. À Linter également, on a vu arriver un nouvel agent dans un nouveau bâtiment. Le logo du Crédit Agricole s'affiche désormais à Kapellen où les clients sont reçus par deux directrices, pleines d'ambitions. À Ans et à Testelt, de nouvelles agences ont également ouvert leurs portes. À Arlon, deux banquiers expérimentés ont également choisi d'ouvrir une agence du Crédit Agricole, il en a été de même à Falisolle et à Montigny-le-Tilleul. À Liège, enfin, une nouvelle agence s'est ouverte dans le quartier 'Blonden'.

Toutes ces nouvelles agences, ces rénovations, ces inaugurations sont la preuve que les agents du Crédit Agricole croient en l'avenir de leur banque et que de plus en plus d'externes choisissent l'approche différente et personnalisée du Crédit Agricole et décident

donc de franchir le pas. Une partie de ces rénovations cadre avec le concept de bureaux-conseils, initié par le Crédit Agricole en 2009 et qui a été poursuivi en 2010. Comme son nom l'indique, l'ouverture et les conseils sont au centre de ce concept dans lequel les guichets traditionnels cèdent la place à des espaces ouverts et modernes, le retrait d'argent cash se faisant via les appareils de self-banking: Cash&More.

Grâce aux rénovations menées l'année dernière et les années précédentes, de plus en plus d'agences du Crédit Agricole disposent d'espaces spacieux, ouverts et agréables pour recevoir les clients afin de leur donner des conseils personnels. De plus en plus d'agences sont également équipées d'un Cash&More, le système de self-banking du Crédit Agricole. Aujourd'hui, le Crédit Agricole compte 178 Cash&More.

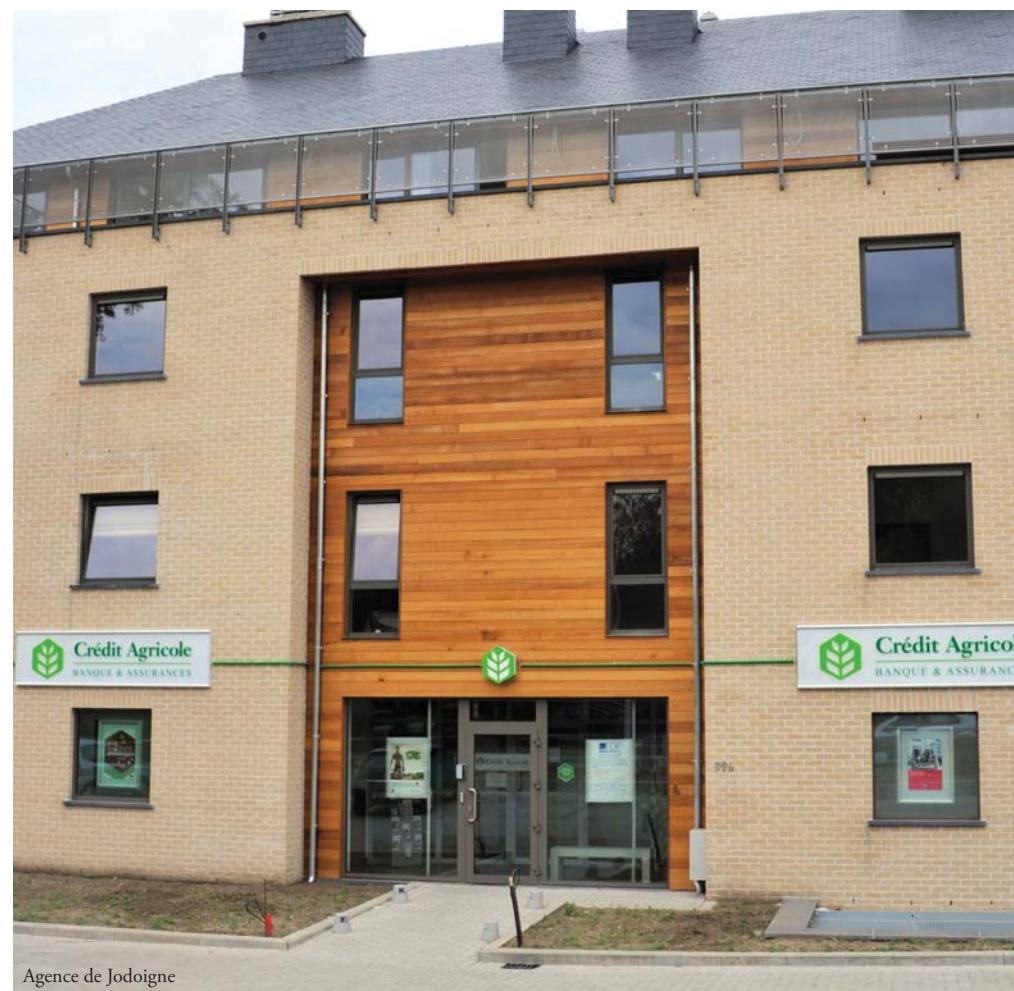
Depuis 2010, le Crédit Agricole s'adresse également explicitement aux personnes qui préfèrent gérer leurs opérations bancaires en ligne ainsi qu'aux habitants des villes qui n'ont pas d'agence du Crédit Agricole à proximité de chez eux. Le canal de vente en ligne: Crédit Agricole Direct leur offre à présent une solution appropriée. En effet, toute le monde peut devenir client, simplement, via www.creditagricole.be.

Les clients qui apprécient les conseils de leur agent tout en effectuant leurs opérations en ligne, peuvent utiliser Crelan-online, le système de homebanking du Crédit Agricole. Au 31 décembre 2010, 64.152 personnes avaient un abonnement à Crelan-online. L'année dernière, un accroissement de 19,3% des opérations exécutées de manière électronique a été constaté par rapport à 2009. De plus en plus de clients utilisent les canaux électroniques du Crédit Agricole: en 2010, 76% de tous les virements étaient exécutés de manière électronique par rapport à 71% l'année précédente.





Agence d'Avelgem



Agence de Jodoigne

Une banque pour les particuliers

2010 restera dans les annales du Crédit Agricole comme l'année de la création de Crédit Agricole Direct. En offrant à ses clients une gamme de produits spécifiques via internet, la banque veut rebondir sur une tendance actuelle dans laquelle, de plus en plus de consommateurs préfèrent un modèle de services en ligne. De plus, avec son canal de vente en ligne, la banque vise également pour la première fois des segments de marché non couverts par des agences du Crédit Agricole, tels que les habitants des grandes agglomérations urbaines.

Devenir client de Crédit Agricole Direct est d'ailleurs une opération des plus aisées. Il suffit de disposer d'un lecteur de carte d'identité pour pouvoir effectuer toute la procédure qui permet de devenir client en ligne, sans devoir envoyer de papier ou passer dans une agence bancaire pour confirmer sa demande.

Cette manière de procéder est une primeur offerte par le Crédit Agricole.

Au moment de son lancement, l'offre de Crédit Agricole Direct consistait en un compte à vue gratuit (le *i* Account), deux comptes d'épargne à haut rendement (*i* Direct et *i* Horizon), les parts sociales des sociétés coopératives du Groupe Crédit Agricole et le nouveau compartiment de la Sicav Crelan Fund EconoFuture.

Ce fonds est le premier résultat concret de la collaboration entre le Crédit Agricole et Econowalth, une filiale du centre de compétences économico-financier, fondé par Geert Noels et par Geert Wellens. Par cette collaboration, les deux partenaires souhaitent faire croître autrement l'argent des investisseurs privés. En effet, le Crédit Agricole et Econowalth partent du principe

qu'un placement doit être durable et transparent. Crelan Fund EconoFuture est le premier fonds, basé sur les idées développées par Geert Noels dans son best-seller Econochoc. La philosophie d'investissement de Crelan Fund EconoFuture prend par exemple ses distances par rapport à une série de caractéristiques traditionnelles des fonds de placement, tels que les rudimentaires critères de sélection géographiques et sectoriels ou les benchmarks.

Le lancement du compartiment a été accompagné par des spots radio et par une campagne publicitaire des plus remarquées dans les agences du Crédit Agricole.

Le lancement de Crédit Agricole Direct et de Crelan Fund EconoFuture ont été parallèles au renouvellement du site web, tant au point de vue de son architecture que de son design. Le contenu du site est principalement réorganisé sur base des segments dans lesquels la banque est active (les particuliers, les agriculteurs et les horticulteurs, les indépendants et les PME, les entreprises, le private banking, le direct banking). De plus, une section à part est complètement consacrée à Fidelio, le programme d'avantages destiné aux coopérateurs de la banque.

En 2010, la success-story de Fidelio a poursuivi sur sa lancée. Plus de 11.000 nouveaux coopérateurs ont rallié le concept, l'an dernier. En plus, le capital placé en parts sociales a augmenté de 24%. Cette augmentation s'explique en partie par l'augmentation du montant maximal pouvant être investi en parts sociales des Caisses coopératives, jusque 3.000,80 EUR (au lieu de 2.504,80

2010 restera dans les annales du Crédit Agricole comme l'année de la création de Crédit Agricole Direct.

Nouveau site



Campagne Crédit Agricole Direct

"Voici le énième paradoxe climatique : nous avons beaucoup d'eau, mais peu d'eau utile à la vie."

Geert Noels, Econochoc

Pour recevoir votre exemplaire d'Econochoc, voyez les conditions : www.credit-agricole.be

Les investissements d'aujourd'hui doivent être durables et transparents.

Le Crédit Agricole et Geert Noels partagent cette vision et veulent la promouvoir.

Vous partagez cette manière de penser ? Alors, découvrez notre philosophie sur www.credit-agricole.be et faites-la agir durablement sur vos investissements.

EconoCHOC

Geert Noels, fondateur de la société de gestion Econowest, est l'auteur du best-seller Econochoc.

Parts sociales*

Misez sur un rendement attrayant et un package d'avantages.**

Découvrez *fidelio*

www.rendementetplus.be

Votre agent reste joignable sur son GSM pour en parler.

de produits proposée par une banque. Ce qui explique la mise sur le marché de Crelan Fund EconoFuture par le Crédit Agricole. La banque a également participé de manière active à une campagne nationale destinée à stimuler l'usage de Zoomit et donc à diminuer le nombre de factures encore envoyées sur papier.

Une banque peut également s'engager hors du monde financier. Le Crédit Agricole l'a prouvé, en 2010, en collaborant à une initiative destinée à améliorer la sécurité des usagers faibles et la courtoisie dans la circulation. En partenariat avec les services du Ministère Fédéral de la Mobilité et

Évidemment, la recherche de la durabilité se reflète en premier lieu dans la gamme de produits proposée par une banque.

EUR). Fin avril, les coopérateurs obtinrent à nouveau un dividende annuel de 5%. Quant à l'offre d'avantages, elle fut élargie également et les clients Fidelio de la banque ont pu, par exemple, épargner à des conditions favorables sur un livret step-up.

Évidemment, la recherche de la durabilité se reflète en premier lieu dans la gamme

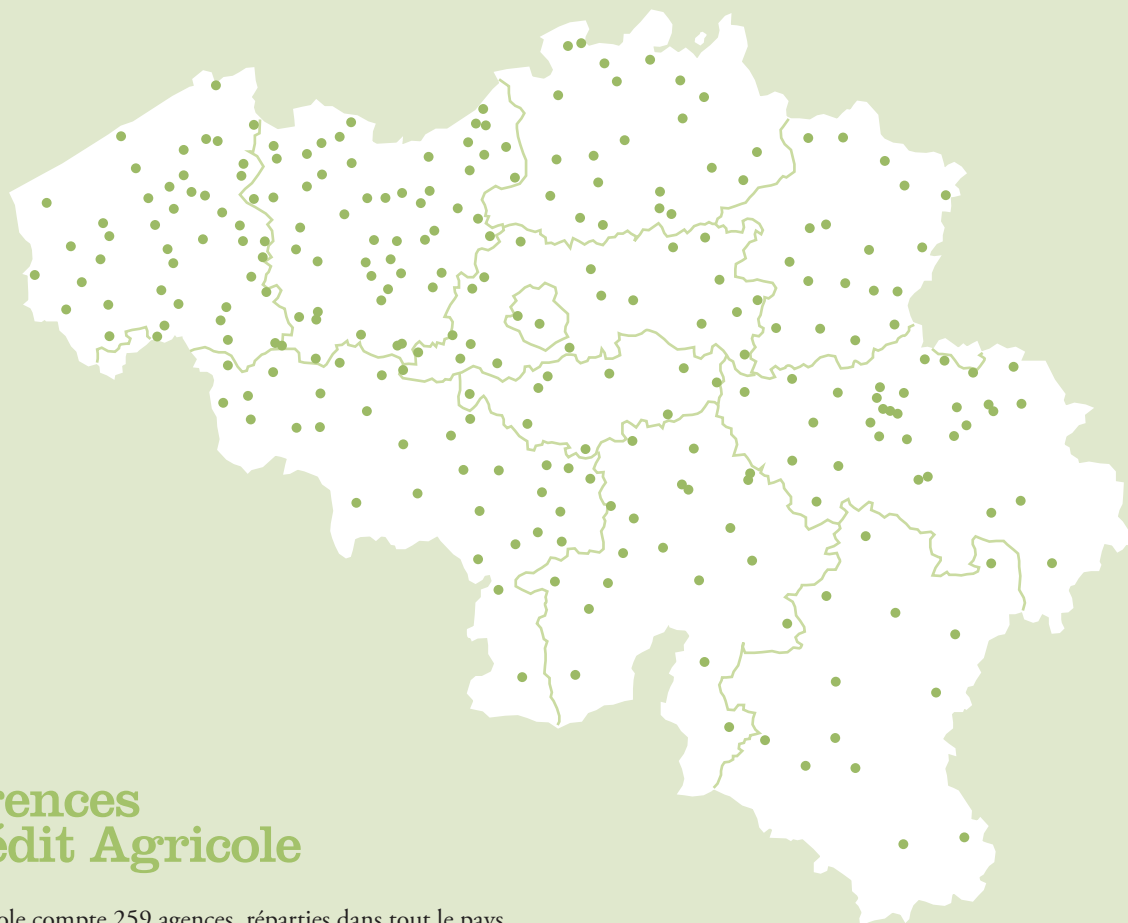
des Transports ainsi qu'avec l'Institut Belge pour la Sécurité Routière, le Crédit Agricole a fait la promotion de l'usage du tap-son, un appareil électronique destiné aux cyclistes, joggeurs ou promeneurs et qui leur permet de se signaler aux autres usagers au moyen d'une alarme sonore. La campagne de sensibilisation démarra le 20 mai par une conférence de presse organisée au Siège central du Crédit Agricole. Une campagne d'affichage sur les autoroutes et des actions ciblées autour des

cyclotouristes suivirent. Les agences du Crédit Agricole jouèrent un rôle crucial pour la promotion et la distribution du tap-son. Le coureur cycliste du Crédit Agricole, sept fois champion de Belgique de cyclo-cross, Sven Nys fut le visage de cette campagne.

En partenariat avec les services du Ministère Fédéral de la Mobilité et des Transports ainsi qu'avec l'Institut Belge pour la Sécurité Routière, le Crédit Agricole a fait la promotion de l'usage du tap-son, un appareil électronique destiné aux cyclistes, joggeurs ou promeneurs et qui leur permet de se signaler aux autres usagers au moyen d'une alarme sonore.

Parmi les autres campagnes marketing organisées par le Crédit Agricole en 2010, il faut souligner celles concernant les crédits-logement, les bons de caisse, les certificats subordonnés et l'épargne-pension.





Les agences du Crédit Agricole

Le Crédit Agricole compte 259 agences, réparties dans tout le pays.

Une banque pour les clients fortunés

La direction Personal & Private Banking, créée en 2009, a démarré immédiatement sur les chapeaux de roues grâce à la reprise des 5000 clients private-banking de l'ex-Kaupthing Belgium. L'équipe dynamique de private bankers a travaillé intensément l'année dernière afin de développer la toute jeune activité de gestion de patrimoine. Les private bankers du Crédit Agricole jouent par ailleurs un rôle actif dans la professionnalisation et la mise en valeur des conseils placements diffusés par les agences.

En 2010, la direction Personal & Private Banking du Crédit Agricole a organisé des soirées d'informations à travers tout le pays à destination des clients comme des non-clients. Des thèmes variés furent abordés au cours de ces sessions, allant de la situation des marchés financiers à la planification successorale tout en passant par le savoir-faire de la banque en la matière et en mettant en évidence Crelan Fund EconoFuture, un fonds basé sur la durabilité et la transparence.

La banque coopérative Crédit Agricole prône les valeurs que sont la durabilité et la transparence ainsi que la confiance et la proximité. Les private bankers du Crédit Agricole partent donc d'une approche personnelle des clients. Ils prennent le temps d'écouter leurs besoins, leurs ambitions, de connaître leur situation familiale. Avec les clients, ils mettent au point une planification successorale individuelle et personnelle, en tenant compte des éléments cruciaux que sont la fiscalité, l'immobilier, la retraite, la succession... Grâce à cette approche individuelle, les objectifs formulés peuvent être atteints plus facilement. Le slogan "La banque que vous n'attendiez plus.", s'applique donc également à ce groupe de clients.





Une banque pour les entreprises

L'année dernière, le Crédit Agricole a encore renforcé sa présence auprès des entreprises en créant une direction destinée aux entreprises de taille moyenne (dont le chiffre d'affaires est supérieur à 7,5 mio EUR) et aux grandes entreprises.

Pour leurs services financiers généraux, les PME peuvent compter sur leur agent de proximité qui, à tout moment, est épaulé par les experts du Siège.

Les équipes qui composent la direction Entreprises, travaillent à partir de Bruxelles pour les grandes entreprises et sont décentralisées à Gembloux, à Gand et à Malines pour les moyennes entreprises. L'important également dans l'approche de ces équipes, c'est le service personnel qu'elles octroient à leurs clients: un avis sur mesure et basé sur une relation de confiance. En la matière, le Crédit Agricole peut combiner son savoir-faire et son expérience avec ceux de son actionnaire, le Crédit Agricole France. Ceci permet aux chargés de relations d'élargir l'offre et d'optimiser les prestations fournies aux clients. Concrètement, ils peuvent ainsi garantir un service performant et efficace, basé en particulier sur la vitesse de décision et d'exécution.

Le Crédit Agricole se positionne comme un partenaire stratégique des entreprises du secteur agro-alimentaire en Belgique.

Grâce à sa connaissance approfondie et à son expérience du secteur agricole et de l'agro-alimentaire, le Crédit Agricole se profile comme le partenaire idéal pour évaluer et comprendre les besoins financiers et la sensibilité spécifique de ces entreprises. De plus, la banque peut compter sur le soutien des filiales spécialisées

du Groupe Crédit Agricole France. Le Crédit Agricole peut ainsi présenter une offre optimale à ses clients, en adéquation parfaite avec leurs besoins, allant de la gestion des flux commerciaux internationaux au financement à long terme, en passant naturellement par la livraison d'instruments de couverture sur les marchés à terme.

Le Crédit Agricole poursuit également avec succès la diversification de son portefeuille. Ainsi, la banque peut offrir à tous ses clients Corporate, dans tous les secteurs clés de l'économie belge, son know-how et ses compétences, dans la ligne de sa politique commerciale.

Ce qui frappe ici également, c'est qu'un service performant et efficace peut être garanti, basé en particulier sur la vitesse de décision et d'exécution.

Une banque pour les agriculteurs

Le Crédit Agricole reste le partenaire par excellence de son groupe-cible historique, les agriculteurs et les horticulteurs. Grâce à ses années d'expérience, à sa profonde connaissance du secteur et à une relation de confiance durable, la banque a pu construire un solide partenariat avec ce secteur. Le Crédit Agricole possède une part de marché remarquable dans le secteur agricole de 50% environ en Wallonie et de 25% environ en Flandre. La banque est donc un acteur important et un leader de marché de ce segment.

Le partenariat durable avec le secteur se traduit dans une série de petits et de plus grands événements agricoles qui peuvent depuis longtemps déjà, compter sur le soutien du Crédit Agricole. Il s'agit de la Foire de Libramont, du salon agricole Agribex, d'Agriflanders...

Le Crédit Agricole a gagné la confiance du secteur agricole, notamment grâce à ses conseils spécialisés et à sa gamme de produits spécifiques.

Conseils spécialisés

Une équipe de bioingénieurs est prête à anticiper, au jour le jour, les besoins des agriculteurs et à suivre les dernières tendances en la matière. Des entités spécialisées telles que le FIAW (Fonds d'Investissement Agricole Wallon), l'ISA (Investissement dans le Secteur Agricole) et le CCAB (Centrum voor Agrarische Boekhouding en Bedrijfsleiding) procurent des conseils et un soutien personnalisés. Ces entités aident les agriculteurs et les horticulteurs à respecter les réglementations gouvernementales, à tenir une comptabilité d'exploitation, à faire leur déclaration à la banque du lisier et en matière de fiscalité agricole.

Promotion de la recherche sociale et scientifique

Mais le Crédit Agricole va plus loin et trouve qu'il a un rôle social à remplir dans le secteur agricole et horticole. En tant que partenaire privilégié de ce secteur, la banque veut en encourager chaque développement. En 2010 également, la banque a joué un rôle dans la promotion de la recherche scientifique et sociale dans ce secteur.

L'Indice de confiance du Crédit Agricole

En 2010, le Crédit Agricole a présenté son quatrième Indice de confiance agricole à Libramont, la Foire européenne du Monde Rural. L'Indice et les tendances principales qui ont émaillé le secteur au cours de l'année précédente ont été analysés lors d'une conférence de presse organisée par la banque à cet effet.

Pour les besoins de l'enquête, un échantillon représentatif de plus de 1.200 agriculteurs belges, actifs dans différentes spécialités, a été interrogé, ce qui a permis d'avoir des résultats fiables par spécialisation et par région agricole. L'Indice de confiance agricole de 2010 a montré une stabilisation de la confiance à son niveau bas de 2009. Les effets de la crise économique-financière ont encore été ressentis l'année dernière.

Le maintien de la conjoncture négative a pour conséquence que les agriculteurs éprouvent encore des difficultés financières et sont découragés par la

Le Crédit Agricole a un rôle social à remplir dans le secteur agricole et horticole. En tant que partenaire privilégié de ce secteur, la banque veut en encourager chaque développement.





Foire de Libramont

situation du secteur. L'Indice montre que moins d'un agriculteur sur quatre conseillerait sa profession à ses enfants ou à ses connaissances, alors que justement, les agriculteurs sont connus pour être fiers de leur profession.

La poursuite de la baisse des prix de vente en 2010 a fait en sorte que les revenus des agriculteurs ont continué à reculer, entraînant des problèmes de liquidité pour

un pourcentage important d'agriculteurs. De nombreux agriculteurs voient également leurs réserves financières fondre. 40% des agriculteurs wallons et 32% des agriculteurs flamands reconnaissent que leurs réserves financières sont épuisées. Moins de 10% des agriculteurs ont pu, l'année dernière, constituer des réserves financières, de plus de 25.000 EUR.

En tant qu'acteur de premier plan et leader de marché dans le segment agricole et horticole, le Crédit Agricole veut utiliser son interaction avec le secteur pour le soutenir et préserver son avenir.

Le plus grand défi du secteur est d'apprendre à vivre avec une volatilité des prix toujours plus importante et d'essayer de limiter les conséquences de ces fluctuations sur les revenus. Nous constatons deux évolutions en la matière. Il y a d'une part, les entreprises qui essaient de diminuer les coûts de production en continuant à se spécialiser et d'autre part, les entreprises qui essaient de répartir le risque de revenu qu'elles courent dans le secteur

agricole et horticole en élargissant leurs activités.

L'année écoulée a été une année mouvementée avec de fortes bourrasques financières. En tant qu'acteur de premier plan et leader de marché dans le segment agricole et horticole, le Crédit Agricole veut utiliser son interaction avec le secteur pour le soutenir et préserver son avenir. Le groupe-cible

historique du Crédit Agricole peut compter sur un soutien permanent, sur une relation de confiance sur un large savoir-faire et sur des années d'expérience.

Le secteur agricole a été confronté, pour la deuxième année consécutive à des difficultés de revenus dans presque tous les sous-secteurs. Dans cette situation particulière, la banque a accordé des facilités de paiement et des crédits de pont au secteur. La banque n'offre donc pas uniquement une oreille attentive, elle rebondit également sur les besoins du secteur agricole.

Le séminaire agro-alimentaire

Le 30 novembre, le Crédit Agricole a organisé, en collaboration avec le Crédit Agricole France, un séminaire prestigieux

portant sur l'agro-alimentaire. Pour ce faire, la banque s'est basée sur les interrogations que suscite l'évolution stratégique du secteur dans le cadre de la politique agricole commune après 2013. Quelques grands spécialistes de la question avaient été conviés à une journée d'étude des plus enrichissantes. Le Comité de Direction du Crédit Agricole était présent au grand complet au Congress Center Constant Vanden Stock à Anderlecht, pour accueillir les chefs d'entreprises qui s'étaient inscrits



Séminaire agro-alimentaire

au séminaire. Après les analyses approfondies, réalisées entre autres par Gaëlle Regnard, directeur Agrifood et Agriculture au Crédit Agricole France, et la table-ronde avec les représentants du monde de l'entreprise, des associations professionnelles et du monde académique, l'après-midi fut consacrée à des workshops autour de ce thème.

Partant du besoin d'apporter une réponse aux interrogations que suscite l'évolution stratégique du secteur dans le cadre de la politique agricole commune après 2013, un séminaire sur l'agro-alimentaire a été organisé.

Cette journée passionnante et enrichissante fut appréciée par les chefs d'entreprise du secteur de l'agro-alimentaire.

Projets IWT

Le Crédit Agricole apporte également son soutien à une série de projets scientifiques, à savoir les projets IWT. En 2010, il y en a eu quatre. Le premier «Suivi commercial et analyse du risque en agriculture et horticulture», concernait l'étude et le développement d'un instrument de suivi du risque destiné aux entreprises agricoles, il concernait tant des risques assurables que des risques non assurables. Ce projet a été mené par l'unité Agriculture et Société de l'ILVO (à savoir l'Institut de recherche pour l'agriculture et la pêche, un département du ministère flamand de l'Agriculture).

La finalité générale est d'avoir un instrument de suivi et d'analyse du risque commercial, qui puisse également être appliqué de manière concrète et qui soit adapté aux normes de durabilité. La brochure 'La volatilité des revenus agricoles', distribuée lors du symposium du Crédit Agricole, en est un des premiers résultats. Les autres projets IWT soutenus par la banque en 2010 s'intitulaient:

- Stratégies et instruments pour la rémunération des services publics prestés par le secteur agricole.
- Les réseaux, catalyseurs de l'innovation dans le secteur agricole et horticole.
- Fixation des prix et allocation des droits dans le secteur agricole et horticole.

Le prix "Agriculteurs de l'année"

En 2010, lors de la Foire de Libramont, en collaboration avec le Crédit Agricole,

des prix "Agriculteurs de l'année" furent décernés pour la première fois. Le but de cet événement est de mettre en avant les agriculteurs et de mettre en évidence leur profession, leur expérience et leur savoir-faire.

Après une sélection par un jury composé de représentants du monde de l'entreprise, des représentants des institutions, des scientifiques et de la presse, six agriculteurs ont été couronnés "agriculteurs de l'année". Le but de l'initiative est de souligner que le secteur agricole est un secteur stratégique et économique et que ceux qui évoluent le mieux avec lui méritent une distinction. Le choix a également été déterminé par les valeurs qui sous-tendent la politique de l'agriculteur. Aujourd'hui, le secteur agricole connaît, comme tous les autres secteurs économiques, d'ailleurs, une importante évolution.

Le développement de l'agriculture est essentiel pour tous. Premièrement parce que notre indépendance alimentaire est en jeu et que notre qualité de vie et notre santé y sont liées. Deuxièmement car l'évolution de la profession d'agriculteur donne matière à réfléchir quant au destin de chacun d'entre nous.

Flanders Golden Pig Award

Le Crédit Agricole soutient aussi le Flanders Golden Pig Award, un prix remis tous les deux ans et qui récompense des entreprises d'élevage porcin innovantes et talentueuses. Un jury professionnel et indépendant fait son choix après avoir rendu visite aux entreprises nominées.

Le samedi 15 janvier 2011, lors de la foire agricole Agriflanders à Gand, le prix

d'éleveur porcin le plus méritant et le plus tourné vers le futur de Flandre fut décerné à M+Pigs de Lochristi. Le gagnant de cette dixième édition de l'Award, organisée autour du thème "éleveur de porcs du futur", fut félicité par le jury et par la Ministre flamande de l'Environnement, Joke Schauvliege.

Tables-rondes et réunions pour la clientèle

Ces dernières années, une série de tables-rondes portant sur des thématiques spécifiques du secteur agricole ont été organisées au Siège central.

Ces journées d'étude ont été très appréciées par nos agents, nos spécialistes agricoles et par les personnes intéressées. Elles furent un enrichissement pour tous. Il était donc logique que nous partageons notre know-how, notre expérience avec les agriculteurs eux-mêmes et que nous ouvrons nos tables-rondes au monde extérieur. L'année dernière, les clients agriculteurs et horticulteurs du Crédit Agricole ont donc été invités à cinq tables-rondes portant sur des matières spécifiques des secteurs de l'élevage du bœuf, du porc et de volaille, sur le secteur de la viande et sur celui des fruits et légumes.

Les Awards du Crédit Agricole

Tous les deux ans, le Crédit Agricole organise un symposium portant sur un thème d'actualité du secteur agricole. À cette occasion, les Awards du Crédit



Remise du 1er prix au
Flanders Golden Pig Award

Agricole sont décernés afin de récompenser les travaux de fin d'études d'étudiants en master méritants et la meilleure thèse de doctorat en économie agricole. En 2010, le symposium de décembre 2011, qui sera organisé à l'occasion du salon Agribex, a été préparé. Les travaux des étudiants diplômés en 2010, susceptibles de se voir décerner un Award en 2011, ont été récoltés.



Développement durable

En 2010, le projet Développement durable, lancé en 2009 par le Crédit Agricole, a pris un nouvel essor. Sept groupes de travail ont été créés. Ils se sont consacrés aux thématiques suivantes: bilan environnemental de la banque, politique de mobilité, politique d'achat et charte des fournisseurs, exclusions en matière de crédits et de placements, produits verts, transparence et participation à des réseaux de développement durable.

Au cours de l'année 2010, ces groupes se sont réunis à plusieurs reprises et ont engrangé des résultats concrets. Ainsi, la banque a réalisé son bilan environnemental et s'est engagée dans un processus de labellisation écologique. La politique de mobilité a été analysée en profondeur, les collaborateurs du Crédit Agricole ont désormais l'opportunité de s'inscrire à une plateforme de covoiturage et des coordinateurs en la matière ont été désignés. Une charte des fournisseurs a été rédigée, elle permettra d'intégrer des critères de développement durable à la politique d'achats. Dans le même ordre d'idées, il a également été envisagé de rechercher des articles promotionnels alternatifs. Le groupe transparence s'est penché sur la communication envers la clientèle, a défini des critères en la matière et les a mis en pratique dans un premier courrier. En 2010, la banque a également commercialisé la sicav Crelan Fund EconoFuture, une sicav qui, comme son nom l'indique, est tournée vers une optimisation future, rentable et durable du capital et qui s'inspire des principes du best-seller de Geert Noels, Econochoc.

Le Crédit Agricole est une banque coopérative à taille humaine. Le projet Développement durable cadre donc parfaitement avec sa philosophie, une philosophie que la banque met en pratique en prônant des valeurs telles que la durabilité, la solidarité, la cordialité, la personnalisation et l'écoute. Toutes ces valeurs sont

appliquées au quotidien dans les relations avec la clientèle et avec les actionnaires, dans la politique de ressources humaines de la banque, dans sa politique de mécénat et de sponsoring, dans sa politique environnementale et caritative.

Pour mettre en pratique ses valeurs coopératives dans sa relation avec la clientèle, le Crédit Agricole a développé le concept Fidelio. Toute personne qui acquiert des parts sociales de la banque devient automatiquement coopérateur ou client Fidelio. Le programme Fidelio est accessible à tous les clients de la banque. Il a pour but de consolider la relation de confiance. Grâce à Fidelio, les clients du Crédit Agricole obtiennent des avantages tant bancaires que non bancaires.

Pour le Crédit Agricole, il est très important d'entretenir des relations cordiales avec ses actionnaires. Ainsi, plusieurs Caisses régionales françaises ont visité la Belgique en 2010. Réciproquement, au mois de juin, un voyage d'études a été organisé en Alsace. Il a permis aux actionnaires belges (les Caisses coopératives Agricaïsse et Lanbokas) de découvrir le Crédit Agricole d'Alsace-Vosges. Ils y furent reçus par Joël Fradin, le Directeur général, et par Jean-Marie Sander, le Président de cette Caisse régionale de l'actionnaire français. À noter que depuis mai 2010, Jean-Marie Sander a également été nommé Président de Crédit Agricole SA. C'était donc un honneur d'être reçu chez lui ! Ce voyage fut l'occasion de présenter les deux banques de manière détaillée. Les réunions organisées au cours de ce séminaire suscitèrent des échanges intéressants.

Depuis la création de sa propre galerie d'art, la Galerie Dupuis, en 1998, le Crédit

La banque a réalisé son bilan environnemental et s'est engagée dans un processus de labellisation écologique.



Edmond Waterplas

Agricole a pour but de soutenir de jeunes artistes talentueux. Grâce à ce mécénat, la banque souhaite aider ces artistes à faire découvrir leur travail au grand public et à entrer en contact avec d'autres artistes, notamment lors du vernissage organisé à leur attention.

En tant que banque à taille humaine, le Crédit Agricole est également attaché au sport: le sponsoring de sa propre équipe cycliste en est la preuve. La banque a, en



Huug Zentveld

La banque a également à cœur de soutenir des actions caritatives, sa préférence allant à des actions dans lesquelles ses collaborateurs sont impliqués. Ainsi, lorsque la banque soutient une action, cela ne se limite pas à un simple don, il s'agit d'un véritable engagement pris par les membres de son personnel. Début 2010, une grande action a été organisée auprès des collaborateurs de la banque pour venir au secours des habitants d'Haïti. La somme ainsi récoltée auprès des membres du personnel a été doublée par la banque.

effet, décidé de soutenir le cyclisme, le cyclo-cross et le mountainbike car les valeurs caractéristiques de ces sports, telles que la persévérance, l'esprit d'équipe et la solidarité correspondent à ses propres valeurs. Début 2011, la banque a entamé sa 11ème année comme sponsor principal de l'équipe Crédit Agricole, elle a également annoncé qu'elle s'engageait dans le sponsoring d'une équipe de cyclo-cross destinée à la formation des jeunes. Il s'agit d'un projet d'avenir qui permettra non seulement à l'équipe individuelle, Sven Nys, de devenir une vraie équipe de cyclo-cross complète, mais aussi à Sven de mettre son expérience inestimable et ses connaissances au service d'espoirs et de jeunes, leur permettant ainsi d'améliorer encore leur talent. À la même époque, la banque s'est également engagée dans le sponsoring de la nouvelle équipe de cyclisme continentale: Wallonie-Bruxelles - Crédit Agricole.

Au printemps 2010, une dizaine de collaborateurs de la banque ont participé bénévolement à une action du Life Entertainment Foundation. Il s'agit d'une association qui a pour but de donner accès à la culture aux personnes défavorisées. Ainsi, au cours d'un après-midi, quelques collaborateurs du Crédit Agricole ont organisé les vestiaires, distribué les boissons, donné des renseignements à des personnes venues assister à une comédie musicale.

Début 2011, dans le sillage de Filip Meirhaege, ancien champion de VTT et ancien membre de l'équipe cycliste Crédit Agricole, plusieurs collaborateurs de la banque ont participé au Senegal Classic, une randonnée cycliste sportive organisée pour la bonne cause par Vredeseiland (Iles de Paix) et sponsorisée par le Crédit Agricole. Vredeseiland a pour ambition de regarder au-delà des problèmes de pauvreté et de malnutrition. Elle veut aider les agriculteurs du Sud à s'aider eux-mêmes et à prendre leur avenir en main. L'association



Sven Nys / Oostmalle



Senegal Classic

est très impliquée dans des projets d'agriculture durable. Autre originalité de ce projet, avant de partir, les participants avaient pour mission de récolter chacun 3.000 EUR au profit de l'ONG. Cet argent a été redistribué à des projets locaux que nos participants ont eu le loisir de visiter au cours de leur périple. Des actions organisées au sein de la banque ont permis aux participants d'atteindre ce bel objectif.

Les filiales du Crédit Agricole

Le Groupe Crédit Agricole est composé du Crédit Agricole et de ses trois filiales: Crédit Agricole Assurances, Europabank et Keytrade Bank. Chaque filiale possède sa propre niche, sa propre spécialité, les différentes entités étant ainsi parfaitement complémentaires.

Crédit Agricole Assurances

Crédit Agricole Assurances a été fondée en 2007. Depuis, le Crédit Agricole est un bancassureur qui propose une gamme de produits propres sur le marché et commercia-

lise des produits financiers d'assurance. Les produits maison principaux sont l'assurance solde restant dû, l'assurance temporaire décès et l'assurance solde de financement, ces assurances pouvant être contractées sur une ou sur deux têtes.

Les personnes physiques ont accès aux régimes fiscaux pour les épargnes-pension, l'épargne à long terme et à la déductibilité pour la résidence. Pour les personnes morales, nous commercialisons les régimes fiscaux de retraite individuelle et les assurances dirigeant d'entreprise.

Tous les produits d'assurance sont distribués par le réseau d'agences du Crédit

Le Groupe Crédit Agricole est composé du Crédit Agricole et de ses trois filiales: Crédit Agricole Assurances, Europabank et Keytrade Bank. Chaque filiale possède sa propre niche, sa propre spécialité, les différentes entités étant ainsi parfaitement complémentaires.



Agricole. De plus pour l'assurance solde de financement, une synergie avec Europabank a été mise en place.

Les objectifs de production prévus ont été largement dépassés et un beau bénéfice a été engrangé.



Europabank

Europabank est présente depuis 46 ans en Flandre et depuis peu, en Wallonie également. C'est une filiale du Crédit Agricole depuis 2004. Depuis sa création, Europabank n'a cessé d'élargir son nombre d'agences. Ainsi, on retrouve aujourd'hui, des agences Europabank dans tous les centres-ville de Flandre et dans quelques grandes villes wallonnes, grâce à ses 42 agences.

Europabank est une banque de niche typique. Elle dispose d'une gamme de produits et de services spécifiques. Elle est d'ailleurs bien connue pour être spécialisée dans les crédits à la consommation. Les commerçants la connaissent également en tant qu'exécuteurs des transactions réalisées avec les cartes de paiement Visa et MasterCard. Europabank est également connue des entreprises, classes moyennes et professions libérales pour ses leasings financiers. De plus, les agences Europabank distribuent les produits d'assurance du Crédit Agricole. Europabank travaille, comme Keytrade Bank, de manière autonome et sous son propre nom.

Europabank est présente depuis 46 ans en Flandre et depuis peu en Wallonie également. C'est une filiale du Crédit Agricole depuis 2004.

Europabank mène traditionnellement une politique prudente et n'a donc pas souffert des conséquences de la crise en 2010. Bien au contraire, la production crédits a augmenté de 19,6%. Les dépôts de la clientèle ont également fait un bond en avant (+8,2%).

Cette croissance soutenue montre que Europabank est une banque solide qui a choisi la continuité et le progrès. Cette continuité était également de mise lorsque fin mai, le CEO de Europabank, Luk Oste, a pris sa pension. Rudy Van Hecke, qui défend depuis plus de 35 ans les intérêts de la banque, lui a succédé.



Keytrade Bank

En reprenant Keytrade Bank en 2007, le Groupe Crédit Agricole a poursuivi sa politique de diversification. Keytrade Bank est la première banque en ligne en Belgique.

En 2010, Keytrade Bank a de nouveau connu une année de belle croissance. Plus de 20.000 nouveaux clients ont ouvert un compte. Hormis l'année 2008, il s'agit

du plus beau résultat de Keytrade Bank en matière de développement de clientèle.

Ce succès est dû, en grande partie, à diverses campagnes fort proches les unes des autres. De cette manière, Keytrade Bank est restée active toute l'année et n'a pas perdu un instant l'occasion d'attirer de nouveaux clients.

Ces campagnes étaient chaque fois basées sur une autre approche, orientée tant vers les épargnants que vers les investisseurs.

Ce fut le cas pour les fonds (achat gratuit pendant un mois) ainsi que pour la "summer promo" (achats gratuits pendant la période estivale). L'attractivité de 6% pendant une période de 3 mois (Booster) et les 20 euros, reçus à l'ouverture d'un compte, ont également remporté l'adhésion du public.

Le succès de l'action "member get member" a reposé sur la grande satisfaction de la clientèle de Keytrade Bank. Keytrade Bank obtint

un franc succès en la matière, succès encore démontré par une enquête à grande échelle, menée par Test-Achats.

En 2010, Keytrade Bank fut également le sponsor exclusif du film "Wall street Money never sleeps". Des spots publicitaires spécifiques ont été projetés dans les

En reprenant Keytrade Bank en 2007, le Groupe Crédit Agricole a poursuivi sa politique de diversification. Keytrade Bank est la première banque en ligne en Belgique.

salles de cinéma et 7.500 tickets ont été distribués parmi la clientèle.

L'introduction du Global Analyzer permet aux clients de Keytrade Bank d'analyser les actions d'une manière plus approfondie. La combinaison de plusieurs techniques permet de rédiger un rapport clair qui aide les clients dans leurs décisions d'investissement. Cette innovation confirme la position de leader de Keytrade Bank en la matière.





Comptes annuels consolidés

Bilan consolidé avant répartition du bénéfice

Actif (en EUR)		Exercice 2010	Exercice 2009
I.	Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales	148.985.836,96	179.547.003,32
II.	Actifs financiers détenus à des fins de transaction	5.607.369,83	5.097.011,72
III.	Actifs financiers désignés à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	4.897.666,01	-
IV.	Actifs financiers disponibles à la vente	2.752.358.102,22	2.418.531.682,00
V.	Prêts et créances (y compris contrats de location-financement)	7.404.395.674,76	6.854.223.577,74
VII.	Dérivés utilisés à des fins de couverture	4.096.667,83	14.243.634,67
VIII.	Variations de la juste valeur des éléments couverts dans le cadre d'une couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	177.042.133,31	129.972.784,08
X.	Actifs corporels	25.345.920,20	24.921.635,43
	- Immobilisations corporelles	25.345.920,20	24.921.635,43
XI.	Goodwill et autres immobilisations incorporelles	113.448.910,16	113.704.374,27
XIII.	Actifs d'impôt	111.390.686,94	97.169.495,39
	- Actifs d'impôts exigibles	1.559.075,40	2.071.014,99
	- Actifs d'impôts différés	109.831.611,54	95.098.480,40
XIV.	Autres actifs	8.866.854,65	7.604.468,35
Total de l'actif		10.756.435.822,88	9.845.015.666,97

Bilan consolidé avant répartition du bénéfice

Passif (en EUR)		Exercice 2010	Exercice 2009
I.	Dépôts de banques centrales	122.124,49	-
II.	Passifs financiers détenus à des fins de transaction	1.269.719,55	636.360,94
IV.	Passifs financiers évalués au coût amorti	8.545.606.670,29	7.782.671.354,01
-	Dépôts	6.767.934.366,90	5.943.881.980,74
-	- d'établissements de crédit	57.722.928,40	68.941.692,76
-	- d'établissements autres que de crédit	6.710.211.438,50	5.874.940.287,98
-	Titres de créance, y compris les obligations	1.403.281.160,77	1.543.312.427,78
-	Passifs subordonnés	307.482.806,12	230.792.666,13
-	Autres passifs financiers	66.908.336,50	64.684.279,36
V.	Passifs financiers liés aux actifs transférés	1.098.041.730,22	1.074.600.787,92
VI.	Dérivés utilisés à des fins de couverture	232.176.214,83	191.410.424,30
VII.	Variations de la juste valeur des éléments couverts dans le cadre d'une couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	2.439.587,97	4.040.233,59
IX.	Provisions	16.268.863,80	12.882.452,37
X.	Passifs d'impôt	107.966.584,03	103.048.127,10
-	Passifs d'impôts exigibles	1.941.856,39	627.141,87
-	Passifs d'impôts différés	106.024.727,64	102.420.985,23
XI.	Autres passifs (y compris contrats de location-financement)	46.966.267,35	43.775.279,05
Total du passif		10.050.857.762,53	9.213.065.019,28

Bilan consolidé avant répartition du bénéfice

Fonds propres et intérêts minoritaires (en EUR)		Exercice 2010	Exercice 2009
I.	Capital émis	417.908.696,85	344.806.428,00
	- Capital libéré	417.908.696,85	344.806.428,00
IV.	Autres fonds propres	- 120.896,91	16.375.876,54
V.	Réserves (y compris les résultats non distribués)	242.618.001,26	228.045.978,51
VII.	Résultat de l'exercice	45.172.259,15	42.722.364,64
Total des capitaux propres et des intérêts minoritaires		705.578.060,35	631.950.647,69
Total des passifs, des intérêts minoritaires et des capitaux propres		10.756.435.822,88	9.845.015.666,97



Compte de résultat consolidé

Compte de résultat consolidé (en EUR)		Exercice 2010	Exercice 2009
I.	Produits et charges financiers et opérationnels	247.916.469,63	232.030.280,76
-	Produits d'intérêt nets	206.070.441,18	199.592.410,65
-	Dividendes	474.862,66	570.308,11
-	Produits nets d'honoraires et de commissions	8.730.421,74	6.870.965,46
-	Profits et pertes réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	- 2.778.787,30	- 3.068.194,60
-	Profits et pertes sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction (net)	4.857.490,67	5.145.084,08
-	Profits et pertes sur actifs et passifs financiers désignés à leur juste valeur par le biais du compte de résultat (net)	- 138.750,66	-
-	Profits et pertes en comptabilité de couverture	- 63.871,32	- 2.978.840,28
-	Ecarts de change (net)	621.022,29	161.631,33
-	Profits et pertes sur la décomptabilisation d'actifs autres que ceux détenus en vue de leur vente	18.718,28	- 47.659,44
-	Autres produits opérationnels nets	30.124.922,09	25.784.575,45
II.	Charges administratives	- 149.645.444,13	- 133.729.549,59
-	Dépenses de personnel	- 75.415.757,12	- 70.664.628,80
-	Dépenses générales et administratives	- 74.229.687,01	- 63.064.920,79
III.	Amortissements	- 7.030.705,77	- 6.065.622,50
-	Immobilisations corporelles	- 5.389.963,75	- 4.432.156,66
-	Immobilisations incorporelles (autres que le goodwill)	- 1.640.742,02	- 1.633.465,84
IV.	Provisions	3.361.574,31	4.413.341,94

Compte de résultat consolidé

Compte de résultat consolidé (en EUR) - suite		Exercice 2010	Exercice 2009
V.	Dépréciations	- 26.059.729,53	- 37.555.799,59
	- Actifs financiers disponibles à la vente	5.803.000,00	- 6.830.460,20
	- Prêts et créances évalués au coût amorti (y compris contrats de location-financement)	- 31.862.729,53	- 30.525.339,39
Total des profits et pertes d'activités ordinaires poursuivies, avant impôt et intérêts minoritaires		61.819.015,89	50.465.967,14
IX.	Charge (produit) d'impôt relatif au résultat des activités ordinaires	- 16.646.756,74	- 7.743.602,50
Total des profits et pertes après impôt et activités abandonnées et avant intérêts minoritaires		45.172.259,15	42.722.364,64
Profit ou perte (net)		45.172.259,15	42.722.364,64

Les comptes annuels consolidés complets peuvent être obtenus sur demande auprès du département Communication Institutionnelle et Interne, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante: communication@credit-agricole.be

Les chiffres repris dans cette brochure concernent, conformément à l'article 105 du Code des Sociétés, une version abrégée des comptes annuels officiellement publiés, clôturés au 31 décembre 2010 du Groupe Crédit Agricole, relatifs aux comptes annuels consolidés en IFRS GAAP.

En ce qui concerne ces comptes annuels publiés, une attestation sans réserve a été délivrée par nos commissaires.





Conseils d'Administration

Conseil d'Administration du Crédit Agricole SA

Président:

Alain Diéval (*) (**)

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Vice-Présidents:

Jean-Pierre Champagne

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Fernand George (*) (***)

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Administrateurs:

Thierry Aubertin (*) (**)

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Paul Bernard

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Philippe de Cibeins (*)

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Jean-Pierre Dubois (*) (**)

Nommé par l'Assemblée Générale du 22 avril 2010

Rik Duyck

Nommé par le Conseil d'Administration du 19 mars 2009

Gabriel Hollander

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Robert Joly

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Jean-Pierre Laporte

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2009

Patrick Lewahert

Nommé par le Conseil d'Administration du 19 mars 2009

Tom Olinger

Nommé par le Conseil d'Administration du 18 mars 2010

Yves Panneels

Nommé par l'Assemblée Générale du 22 avril 2010

BVBA Sotelcu (Freddy Willockx), administrateur indépendant

Nommé par le Conseil d'Administration du 23 septembre 2010

Hendrik Vandamme

Nommé par le Conseil d'Administration du 22 avril 2010

Luc Versele (*)

Nommé par le Conseil d'Administration du 19 mars 2009

(*) Membres du Comité Stratégique (ex-Bureau), (**)Membre du Comité d'Audit, (***) Président du Comité d'Audit

Conseil d'Administration de la SCRL Agricaisse

Président:

Jean-Pierre Dubois

Nommé par le Conseil d'Administration du 24 avril 2007

Vice-Président:

Jean-Pierre Champagne

Nommé par le Conseil d'Administration du 22 avril 2008

Administrateurs:

Benoît Bayenet

Nommé par l'Assemblée Générale du 26 avril 2006

René Bernaerd

Nommé par l'Assemblée Générale du 26 avril 2005

Pierre Boucher

Nommé par l'Assemblée Générale du 22 avril 2008

Michel Cornélis

Nommé par l'Assemblée Générale du 20 avril 2010

Philippe Fontaine

Nommé par l'Assemblée Générale du 26 avril 2005

Yvan Hayez

Nommé par l'Assemblée Générale du 20 avril 2010

Robert Joly

Nommé par l'Assemblée Générale du 21 avril 2009

Michel Jourez

Nommé par l'Assemblée Générale du 21 avril 2009

René Ladouce

Nommé par l'Assemblée Générale du 20 avril 2010

Fernand Tasiaux

Nommé par l'Assemblée Générale du 26 avril 2006

Conseil d'Administration de la CVBA Lanbokas

Président:

Fernand George

Nommé par le Conseil d'Administration du 23 avril 2008

Vice-Président:

Hendrik Vandamme

Nommé par le Conseil d'Administration du 23 juin 2010

Administrateurs:

Yolande Bielaer

Nommée par l'Assemblée Générale du 21 avril 2010

Eric Boussery

Nommé par l'Assemblée Générale du 21 avril 2010

BVBA BRIFBE, avec comme représentant permanent Monsieur Eddy Baldewijns

Nommée par le Conseil d'Administration du 15 décembre 2010

Paul Carpentier

Nommé par l'Assemblée Générale du 25 avril 2006

Annie Frison

Nommée par l'Assemblée Générale du 25 avril 2006

Xavier Gellynck

Nommé par l'Assemblée Générale du 25 avril 2006

Yves Panneels

Nommé par l'Assemblée Générale du 25 avril 2006

Luc Van Dommelen

Nommé par l'Assemblée Générale du 21 avril 2010

Ivo Van Vaerenbergh

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2008

Clair Ysebaert

Nommé par l'Assemblée Générale du 23 avril 2008

Le rapport annuel du Groupe Crédit Agricole est édité en français et en néerlandais.
Il est réalisé par le département Communication Institutionnelle et Interne.

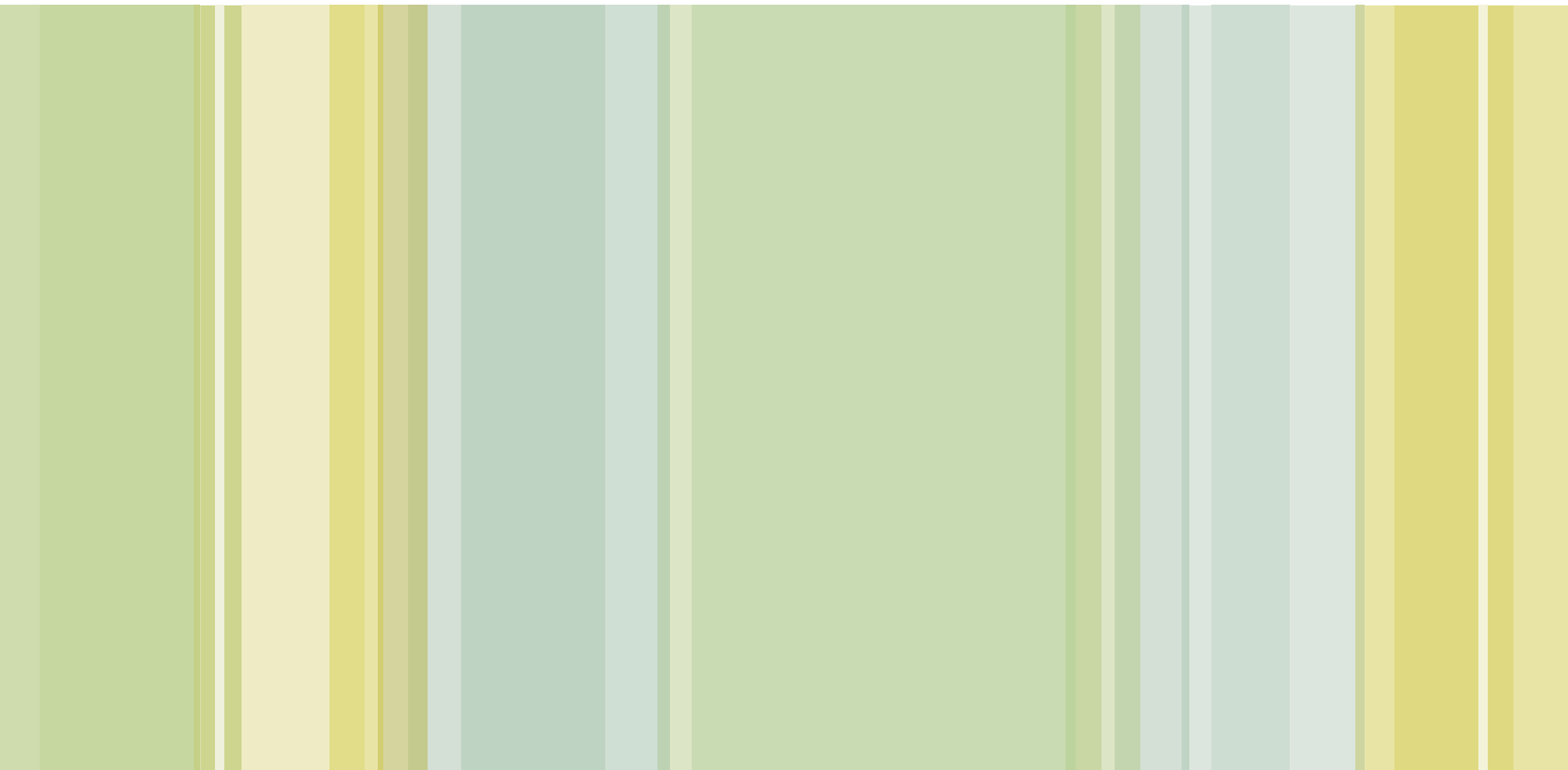
Il peut être obtenu au numéro de téléphone suivant: 02/558.72.61 ou par e-mail:
v.vanbeuren@credit-agricole.be

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser à Isabelle D'haeninck,
responsable de la Communication Institutionnelle et Interne au 02/558.72.75 ou
i.dhaeninck@credit-agricole.be

Les portraits ont été réalisés par Luk Vander Plaetse et Merel 't Hart.

Les autres photos ont été prises par Edmond Waterplas et Hans Aelbrecht (Crédit Agricole).

L'impression a été réalisée par Boone-Roosens.



Groupe Crédit Agricole
Boulevard Sylvain Dupuis, 251 - 1070 Bruxelles
Tél. 02/558.71.11 - Fax 02/558.76.33
E-mail: info@credit-agricole.be - www.credit-agricole.be
ISSN 1370-2661