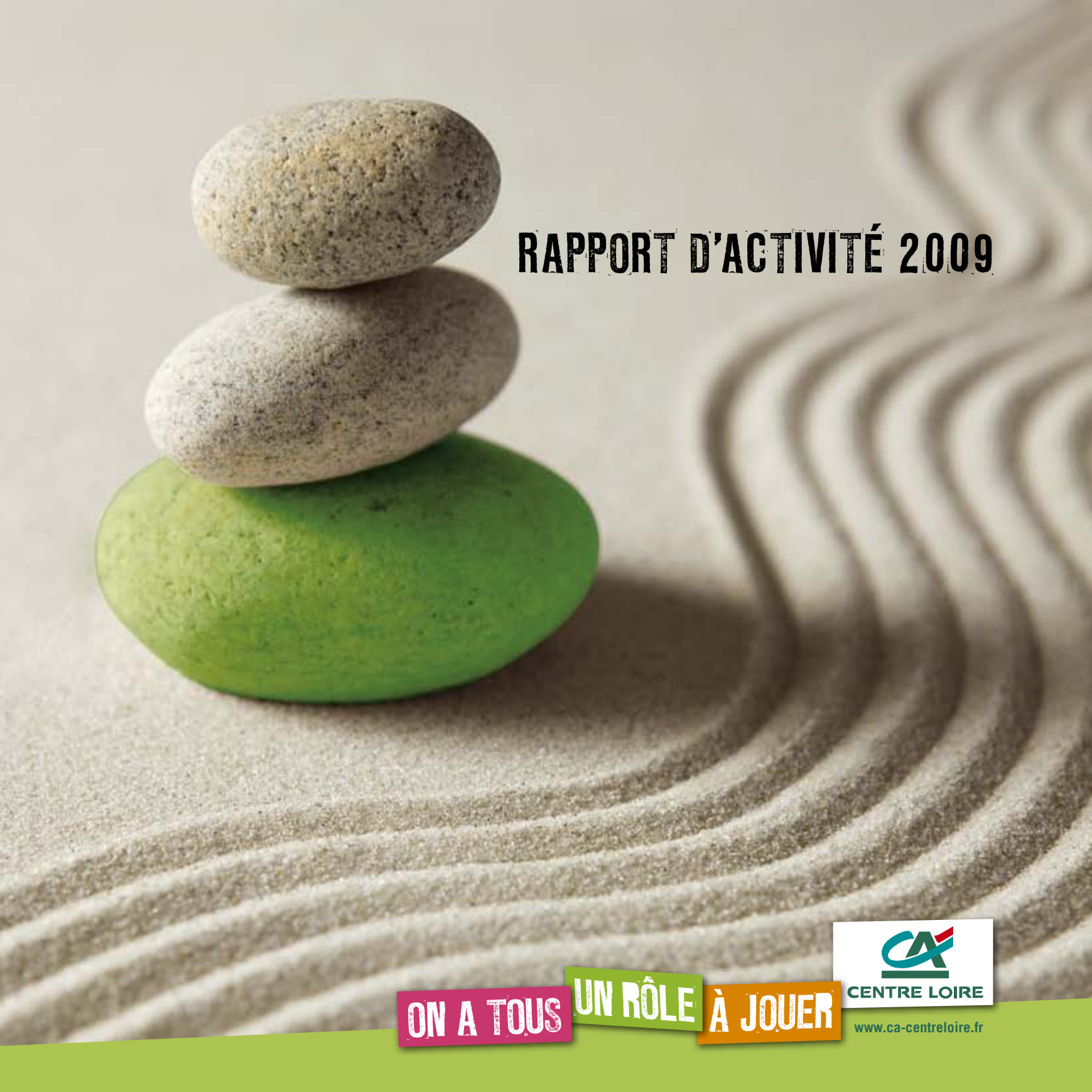


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009

ON A TOUS UN RÔLE À JOUER

CENTRE LOIRE

www.ca-centreloire.fr

Ce document est imprimé par une imprimerie labellisée Imprim'Vert
avec des encres végétales sur papier 100 % recyclé.

Sommaire

Après une année mouvementée,
la sérénité retrouvée se fait
l'écho d'une entreprise plus
que jamais solide et solidaire.

La voie du renouveau est
tracée vers un développement
harmonieux, humain et durable.

Message du Président 4-5

Dans le respect
de notre vocation d'utilité 6-7

Chiffres clés 2009 8-9

Les responsabilités partagées
d'une gouvernance démocratique 10-11

Le renouveau se construit
sur nos valeurs 12-17

Ici et maintenant
pour un avenir durable 18-21

Perspectives : sur le chemin
de la confiance et de la sérénité 22-23

Message du Président

> Cultiver la confiance de nos clients, préserver l'équilibre, croire en l'avenir.

Après deux ans de crise particulièrement marquée, notamment dans le monde bancaire et financier, quel regard portez-vous sur le Crédit Agricole ?

Même si les banques de financement et d'investissement ont eu une réelle responsabilité dans l'origine de cette crise financière, l'ensemble du monde bancaire a été éclaboussé, y compris les banques de proximité qui, comme le Crédit Agricole Centre Loire, sont centrées sur l'intermédiation entre épargnants et emprunteurs.

D'où une certaine crise de confiance entre les clients et leurs banques, d'où aussi une interrogation sur le sens de l'action des entreprises bancaires : quelles finalités ? quelles utilités ? Le Crédit Agricole Centre Loire a depuis toujours apporté une réponse claire et constante à ces questions stratégiques ; notre mission et notre action au quotidien de banque coopérative visent à accompagner les projets de vie de nos clients et le développement de notre territoire.

Il ne s'agit en aucune manière d'une posture opportuniste : nous avons été créés et nous vivons pour cela, et nos 18 000 sociétaires assistant à nos 92 Assemblées générales de Caisses locales nous le rappellent annuellement.

Ainsi, notre organisation colle au plus près du terrain avec nos 170 points de vente accompagnant plus de 600 000 clients ; notre mode de gouvernance participative repose sur nos 156 000 sociétaires à la fois clients et copropriétaires de leur banque ; notre ancrage territorial scelle une communauté de destins avec nos trois départements, autant de spécificités qui positionnent le Crédit Agricole Centre Loire en une entreprise moderne apportant des réponses particulièrement pertinentes aux attentes de la société.

Comment cela s'est-il traduit en termes de résultats ?

D'une part, la relation de confiance entre le Crédit Agricole Centre Loire et ses clients a été épargnée par cette crise financière et économique puisque notre indice de satisfaction client est resté stable, au niveau élevé des années précédentes (note de 8 sur 10 mesurée par un institut de sondage indépendant). Sur cette année 2009, notre base de clientèle s'est même élargie avec plus de 2 450 conquêtes. Et enfin, nous avons constaté une forte volonté de nos clients à devenir sociétaires : plus de 12 000 le sont ainsi devenus au cours de l'exercice.
D'autre part, nous avons sur cette période difficile joué pleinement notre rôle d'accompagnateur de l'économie locale (accroissement de nos encours de crédits de 1,5 %, soit 700 millions de nouveaux crédits sur le marché des entreprises, artisans commerçants et agriculteurs malgré le ralentissement économique) même si cela s'est fait au prix d'un accroissement des pertes liées aux défaillances d'emprunteurs confrontés à la crise (le coût des défaillances crédits est passé de 20 millions en 2007 à 30 millions en 2008 et 60 millions en 2009).

Pour autant, le Crédit Agricole Centre Loire a montré durant ces temps de turbulence sa solidité financière et sa capacité de résistance, grâce en particulier à une bonne maîtrise de ses charges. Le résultat net en 2009 n'a baissé que de 2 millions, soit - 2,5 % malgré la montée du coût du risque.

Vous avez lancé début 2009 la signature "On a tous un rôle à jouer", quel en est le sens ?

Cette signature signifie d'abord que ce projet d'entreprise est le fruit d'une démarche collective impliquant l'ensemble du personnel et des élus de la Caisse régionale afin que chacun ait à cœur de collaborer à sa mise en œuvre.

Elle signifie aussi qu'œuvrant dans le cadre d'une entreprise coopérative, nous avons une vision élargie de nos clients : client bien sûr avec une proximité multiforme renforcée, une offre élargie de services utiles, simples, efficaces, fiables et transparents, mais aussi sociétaire, copropriétaire de sa banque et participant à sa gouvernance.

Elle signifie enfin qu'il existe une véritable interdépendance entre notre banque régionale, nos clients et notre territoire : la réussite des uns participe à la réussite des autres. Et c'est dans ce cercle vertueux que nous voulons inscrire notre action : l'enjeu étant finalement aussi bien en interne qu'en externe du Crédit Agricole Centre Loire de passer d'une interdépendance plus ou moins subie à une solidarité volontaire et active.

François Thibault,
Président du Crédit Agricole Centre Loire.

Dans le respect de notre vocation d'utilité

Le Crédit Agricole Centre Loire, premier établissement bancaire sur les départements du Cher, du Loiret et de la Nièvre, est une entreprise solide, présente dans tous les secteurs d'activité, préparée aux défis du futur et plus performante pour l'avenir.
Sa volonté est d'apporter jour après jour un service efficace, sécurisé, et une qualité que nos clients sont en droit d'attendre dans les domaines des crédits, des placements, de l'assurance et de la gestion de patrimoine.

Centre Loire, un acteur majeur du développement de la région

Un rôle de premier plan en Banque Assurance

- 1re banque des entreprises et des professionnels : plus d'une entreprise et d'un professionnel sur deux est client de Centre Loire.
- 1re banque dans la création d'entreprises.
- 1re banque de détail de la région et 1er financeur de l'habitat.

Une participation active au développement économique et social du territoire

- Près d'1 M€ investis dans l'économie régionale.
- 500 k€ de taxe d'apprentissage et 4,5 M€ de taxe professionnelle collectés et redistribués sur 3 départements.

Une large implantation territoriale

- 170 agences et 92 Caisses locales relayées par près de 1 100 administrateurs.

Un acteur focalisé sur les besoins de ses clients

- Plus de 2 000 collaborateurs à l'écoute de nos 600 000 clients, professionnels ou particuliers.

Une banque coopérative qui construit un avenir durable

Nos spécificités

- Le Crédit Agricole Centre Loire est une banque coopérative dont le capital social est porté par ses 92 Caisses locales.
- Ses Caisses locales agrègent les parts sociales de 156 000 sociétaires et assurent le relais entre ces derniers et la Caisse régionale.
- Tout en lui conférant une stabilité de son capital, ce statut coopératif porte aussi le sens de son action : donner à ses coopérateurs sociétaires, et aux autres clients qui souhaitent le devenir, les moyens de réaliser leurs projets de vie.

Notre mission

- Satisfaire les intérêts des clients sur le court terme par la qualité de la relation et du conseil et la compétitivité de l'offre apportée.
- Créer un environnement favorable à la réalisation des projets de vie du client, œuvrer pour le développement économique, social, environnemental et culturel du territoire local et régional.
- Assurer le développement du Crédit Agricole Centre Loire afin de lui permettre d'être demain encore plus efficace, plus performant, et donc plus utile à ses clients et sociétaires dans la durée.

Chiffres clés 2009

En 2009, Centre Loire a pu compter sur ses atouts structurels forts : un modèle économique orienté vers le service au client, des valeurs de banque coopérative mutualiste, une structure financière solide.

Comptes individuels	2007	2008	2009	évolution
Total du bilan (en M€)	11 196	12 292	12 459	+ 1,36 %
Total fonds propres (en M€)	1 276	1 212	1 109	- 8,49 %
Encours de prêts (en M€)	9 695	10 493	10 685	+ 1,83 %
Encours de collecte (en M€)	14 373	14 205	15 138	+ 6,57 %
Produit net bancaire (en M€)	369	361	382	+ 5,86 %
Résultat net (en M€)	83	79	77	- 2,53 %
Ratio de solvabilité CRD Bâle II (en %)	11,8*	10,8	11,0	
Rentabilité de fonds propres (ROE) (en %)	8,19	7,22	7,71	
Rentabilité des actifs (ROA) (en %)	0,74	0,64	0,61	

*RSE

Structures et moyens (en nombre)	2007	2008	2009
Caisses locales	91	91	92
Administrateurs des Caisses locales	1 079	1 093	1 108
Agences (ouvertes 5 jours/semaine)	169	169	170
Guichets libre-service	287	293	300
Salariés (équivalent temps plein)	2 158	2 119	2 092
Masse salariale (en k€) (brut fiscal, hors pré-retraites)	69 699	70 502	69 476
Jeunes recrutés	40	46	54
Stagiaires	178	131	198
Apprentis/contrats de qualification	77	96	78
Jours de formation	9 000	7 827	9 422
Taxe d'apprentissage (en k€)	458	468	455
Taxe professionnelle (en k€)	3 266	4 343	3 664

Clients et services (en nombre)	2007	2008	2009
Clients titulaires d'un contrat	597 715	598 229	600 683
Comptes de dépôts à vue (DAV)	462 130	459 188	461 978
Comptes services Crédit agricole	273 843	281 718	286 133
Cartes bancaires	309 311	326 249	328 453
Assurances IARD	170 751	191 506	215 252

Une activité dynamique

Le rebond significatif du **Produit net bancaire** en 2009 (près de 6 %) dans un contexte économique tendu traduit le positionnement offensif de Centre Loire sur l'ensemble des segments couverts en bancassurance.

L'ajustement de notre offre et les efforts du réseau ont permis d'accroître les **encours de collecte**. La hausse sur l'année témoigne de la confiance réitérée par nos clients.

Les **encours de crédit** témoignent de la continuité de Centre Loire à accompagner les projets de vie de ses clients, tous secteurs confondus, que ce soit auprès des agriculteurs, entreprises, collectivités locales ou particuliers.

Contrôle des risques, maîtrise des coûts

Le **Résultat brut d'exploitation** progresse fortement sous l'effet d'une hausse sensible du PNB et de charges contenues grâce à nos gains de productivité.

La stabilisation du **résultat** net traduit le renforcement de notre gestion prudente du risque.

Solidité de la structure financière

La solidité de notre structure bilancielle a permis à Centre Loire de traverser un environnement économique fortement dégradé.

Le CCI

La Caisse régionale Centre Loire a procédé en 2009 au rachat puis à l'annulation de l'ensemble des CCI Centre Loire en circulation.
Depuis plusieurs années, le CCI Centre Loire présentait une liquidité très faible. Son cours n'était plus représentatif de la valeur réelle de l'entreprise, suscitant de nombreuses interrogations de la part de nos clients porteurs qui se retrouvaient en situation de moins-value. Cette opération, proposée par le Conseil d'Administration, constituait une occasion de sortir du système boursier, de renforcer notre dimension mutualiste tout en proposant une sortie à nos porteurs dans des conditions financières favorables.
Le rachat, au prix de 58 euros, de l'intégralité des CCI a été approuvé par l'Assemblée générale des sociétaires et l'Assemblée spéciale des porteurs de CCI le 26 octobre 2009.
Le Conseil d'Administration du 20 novembre 2009 a mis en œuvre la décision qui s'est traduite par une réduction des capitaux propres de 164,5 millions d'euros.
La réduction de capital a été de 11,4 millions d'euros, les primes d'émission ont été réduites de 52,8 millions d'euros et les autres réserves de 100,3 millions d'euros.
Crédit Agricole SA qui détenait 25 % des titres de capital de la Caisse régionale Centre Loire avant le rachat des CCI s'est trouvé relué, afin d'assurer la neutralité de l'opération et le strict maintien des droits de Crédit Agricole SA dans les capitaux propres de Centre Loire. Une augmentation de capital par émission de 676 600 parts sociales de nominal 4 euros, souscrites par les Caisses locales a été réalisée.

Au 31 décembre 2009, à l'issue de l'ensemble de ces opérations, le capital social s'élève à : 56 118 512 €.

- Parts sociales :
  10 140 192 parts de nominal de 4 euros, soit :
  40 560 768 €.
- Certificats coopératifs d'associés :
  3 889 436 CCA de nominal de 4 euros, soit :
  15 557 744 €.

Il sera proposé à l'Assemblée générale de servir un intérêt de 3,50 % aux parts sociales et un dividende de 1,44 € aux CCA.

Les responsabilités partagées d'une gouvernance démocratique

Le Conseil de Direction de Centre Loire *(de gauche à droite)*

Isabelle Limousin, *Directeur Marketing et Développement des agences immobilières*

Laurent Cazelles, *Directeur Finances et Engagements*

Patrick Saintrapt, *Directeur Développement territorial, Mutualisme et Qualité clients*

Catherine Ginestet, *Directeur du Bancaire, Organisation et Informatique*

Pierre Derajinski, *Directeur général*

Didier Hochet, *Directeur des Entreprises, Collectivités publiques et promotion immobilière*

Benoit Lucas, *Directeur général adjoint*

Frédéric Liris, *Directeur commercial*

Éric Roussel, *Directeur des Ressources humaines, Achats et Moyens généraux*

La Direction générale donne les orientations stratégiques de Centre Loire, suit les activités, les projets et les performances de la Caisse régionale grâce aux éléments communiqués par son département pilotage.

Le Conseil d'Administration de Centre Loire

Le Conseil d'Administration est composé de 18 membres élus par les Présidents de Caisses locales. Ces partenaires privilégiés sont des hommes et des femmes actifs reconnus dans le monde professionnel dont la mission au sein du Crédit Agricole va bien au-delà d'un rôle de représentation. En effet, chaque membre participe au Conseil d'Administration qui préside aux décisions proposées par le Conseil de Direction.

Il est composé actuellement de *(au 31 décembre 2009)*

François THIBAULT, *Président*

Gérard BIGONNEAU, *Vice-Président*

Dominique PROUST, *Vice-Président*

Dominique THIBAULT, *Vice-Président*

Joël NICOULAUD, *Secrétaire*

Christine PARAGEAU, *Secrétaire adjointe*

Alain ABSOLU, *Administrateur*

Stéphane AUROUSSEAU, *Administrateur*

Aymeric BEHAGHEL, *Administrateur*

Daniel BELLEVILLE, *Administrateur*

Jean-Pierre BOTHEREAU, *Administrateur*

François CHENAULT, *Administrateur*

Jean-François DELPANCKE, *Administrateur*

Daniel GASSELIN, *Administrateur*

Patrick LEBERTOIS, *Administrateur*

Serge LESPAGNOL, *Administrateur*

Jean-Guy POMMERY, *Administrateur*

Fabienne SAVAJOLS, *Administrateur*

Les Caisses locales

Sur le terrain, grâce aux Caisses locales et à leurs administrateurs, le mutualisme se traduit par des actions concrètes qui font appel à la solidarité et favorisent le développement tant économique que régional. Cette année, Centre Loire a créé des bassins de vie dans lesquels sont regroupées les Caisses locales. L'objectif est de promouvoir le développement du territoire en échangeant les expériences et en mettant des actions en commun.

Le rôle du Président de la Caisse locale

Il est élu par ses pairs, administrateurs de la Caisse locale et a plusieurs missions :
- il représente la Caisse locale auprès de la Caisse régionale et des sociétaires,
- il contrôle la gestion de la Caisse locale et les délégations "crédits" en tant que garant des règles statutaires,
- il préside le Conseil d'Administration de sa Caisse locale, propose et anime les actions décidées en Conseil.

Le sociétaire : le désir de construire ensemble

Tout client de l'agence, personne physique ou morale, ayant souscrit des parts sociales devient sociétaire. Quel que soit le montant de capital souscrit, le sociétaire prend part aux décisions de sa Caisse locale en application du principe mutualiste "un sociétaire = une voix". Le sociétaire élit chaque année, lors de l'Assemblée générale, les administrateurs de sa Caisse locale. Il est lui-même éligible.

Être sociétaire, c'est vouloir être plus qu'un client et adhérer aux valeurs du Crédit Agricole. C'est un engagement réciproque, concret. Le sociétaire apporte son soutien à des projets locaux, participe à des causes nationales et humanitaires et aide les personnes en difficulté,...

La part sociale

C'est l'unité de capital souscrite. La rémunération est fixée chaque année par l'Assemblée générale. La part sociale est un élément du patrimoine à part entière, elle est nominative et sa valeur est fixe.

L'Assemblée générale de Centre Loire

Découvrir, débattre, partager, une assemblée qui nous rapproche.

Moment privilégié d'échanges et de débats, l'Assemblée générale permet aux sociétaires d'avoir un regard sur les actions menées au cours de l'année écoulée, mais aussi dans une vision prospective, de faire part de leurs propositions et suggestions pour l'avenir.

Ce rendez-vous annuel permet à tous, élus, administrateurs du Crédit Agricole et sociétaires, de s'écouter et de mieux se comprendre. L'Assemblée générale donne toute sa dimension à la vie mutualiste de notre banque.

Le renouveau se construit

sur nos valeurs

En tant que banque mutualiste coopérative, nous sommes convaincus que nous avons un rôle majeur à jouer et que notre métier nous place au cœur du progrès économique et social. Dans un contexte difficile, il est plus que jamais nécessaire de promouvoir nos valeurs de banque solide et solidaire. C'est dans ce sens que nous avons positionné notre projet d'entreprise autour de 3 axes majeurs : la responsabilité, la proximité et la solidarité.

Ce tryptique constitue autant de repères et de lignes de conduite qui conduisent notre action au jour le jour sur le terrain.

> Nous sommes une banque mutualiste et coopérative qui porte des valeurs fortes auxquelles nous sommes viscéralement attachés : proximité, responsabilité et solidarité.
>
> *François Thibault.*

Un engagement de chaque jour

Contribuer au développement économique et social de la région consiste à s'engager auprès de tous nos clients pour les aider dans leurs projets de vie.

Cet engagement a été particulièrement crucial durant la crise que nous venons de traverser où, au contraire de la frilosité ambiante, Centre Loire a plus que jamais pris ses engagements par une démarche offensive pour être un acteur responsable au service de sa région.

Si aujourd'hui Centre Loire réussit à fidéliser ses clients et attirer une clientèle nouvelle rassurée par ses valeurs, c'est parce que nous les vivons au quotidien, nous les mettons en pratique en étant à l'écoute, en aidant, en conseillant et en finançant les projets.

Une nouvelle campagne institutionnelle offensive et courageuse "Une banque solide et solidaire"
Un pari risqué pour une campagne "Centre Loire" institutionnelle courageuse alors que l'image des banques est mise à mal. Le Crédit Agricole a été perçu par le public comme un établissement qui résiste à la crise notamment grâce à ses valeurs mutualistes, solidaires, humaines et familiales. Notre slogan "On a tous un rôle à jouer" est fédérateur et dynamique. Il nous touche car il implique chacun, clients, salariés, administrateurs dans le même élan. Il véhicule une image positive du Crédit Agricole et transmet avec justesse nos valeurs fédératives, notre engagement et notre proximité surtout en période de crise.

Une campagne Habitat engagée affirmant haut et fort, à grand renfort de support publicitaire, notre engagement de banquier-prêteur. Axée sur le prêt Habitat et relayée par une animation en agence avec la venue de spécialistes en rénovation, en énergie ou en décoration, cette campagne a rencontré un vif succès auprès de nos clients. Pour la première fois, Centre Loire a joué le partenariat avec deux enseignes de magasin de bricolage pour y tenir un stand. Assortie d'une offre de crédit à taux intéressant, la campagne a été un déclencheur pour de nombreux clients et a contribué à maintenir notre volume de crédits dans ce contexte de crise difficile.

Lancement de la banque d'affaires Carcie : issue de la synergie entre quatre Caisses régionales (Val de France, Centre Ouest, Touraine Poitou et Centre Loire), cette banque d'affaires est née d'un besoin réel et concret exprimé par nos clients chefs d'entreprise sur tout ce qui fait la vie de cette entreprise et qui concerne des domaines aussi divers et spécifiques que la transmission, des questions de stratégie, structuration de financement, ingénierie patrimoniale, investissement en capital…

Le regroupement des compétences et expertises dans un environnement géographique régional nous permet d'apporter réactivité, "sur mesure", efficacité pour être le véritable partenaire des entreprises et les accompagner sur des points extrêmement techniques.

Notre engagement local

Notre sens de la responsabilité et de l'engagement s'inscrit aussi dans un accompagnement au niveau local en épaulant chacun dans son projet professionnel, à contre-courant souvent du marché. Ainsi, les administrateurs de la Caisse locale de Saint-Amand-Montrond se sont mobilisés pour aider 11 jeunes agriculteurs à s'installer sur les cantons voisins.

En 2007, je cherchais une ferme et un financement pour m'installer. Mon projet est très spécifique, je suis une femme et, malgré mon expérience et un bon apport financier personnel, je craignais de rencontrer des difficultés. Tout naturellement, parce que mes parents y sont clients depuis 30 ans, je rencontre le Crédit Agricole de Saint-Amand-Montrond. Le conseiller me fait confiance, il croit en mon projet et aujourd'hui je suis chez moi. Je cultive 3 hectares, j'ai de nouveaux projets d'extension et de débouchés en dehors de la coopérative Sicarappam avec laquelle je travaille. Et je sais que je suis suivie par le Crédit Agricole.

Brigitte Chabeaux,
agricultrice en plantes aromatiques et médicinales.

Notre engagement sur le terrain s'exprime aussi dans sa dimension sociale pour être un acteur au cœur des préoccupations, participer activement à la reconversion et au maintien de l'emploi local.

C'est tout l'engagement de Centre Loire qui a pris effet en 2009 par le biais d'une **Convention de revitalisation**. Son objectif : préserver le bassin d'emplois grâce au financement à prêts bonifiés subventionnés, de projets créateurs d'emplois. La fermeture, fin 2008, de l'entreprise Gemalto à Saint-Cyr-en-Val, a occasionné la perte de 365 emplois. Gemalto signe alors avec l'État une convention de revitalisation. Partenaire du projet, Centre Loire a permis de réindustrialiser le site et de préserver le bassin d'emplois grâce au financement de projets créateurs d'emplois. Ainsi, nous poursuivons une véritable utilité sociale en contribuant à recréer de l'emploi sur nos territoires.
In fine, 120 emplois ont été créés dans des secteurs industriels ou de haute technologie.

Engagement mutuel également de l'ensemble de nos collaborateurs pour vivre le Temps fort Assurances Carré d'ASS.
Pour la première fois, les 4 Caisses régionales du Centre (Centre Ouest, Val de France, Touraine Poitou et Centre Loire) ont joué la synergie et organisé conjointement une action Assurances "Carré d'ASS". Un objectif : aller à la rencontre de clients et non-clients avec la volonté de promouvoir l'assurance du Crédit Agricole.

En mutualisant les forces vives du réseau et des services des sites, en faisant sortir les équipes ainsi composées à la rencontre des clients hors de l'agence, chacun s'est senti plus solidaire, plus accompagné dans sa démarche.

L'écoute et la proximité orientent nos actions

La proximité est aussi un élément fondateur incontournable, qui mène nos actions et notre stratégie. C'est dans cette optique que nous cherchons sans cesse à être toujours plus à l'écoute de nos clients, de leurs attentes, de leurs besoins pour optimiser et fluidifier notre relation et être ainsi plus efficients.

Dans le domaine du crédit, nous avons ainsi souhaité recentrer toutes nos activités sur un seul site à Bourges.
Ceci permet, en regroupant les compétences de ce domaine complexe, de gérer en cohérence l'ensemble des prêts, réglementés et non réglementés, toutes les opérations de gestion et assurer plus de qualité de notre service auprès de nos clients.

Crédit : quelques chiffres pour 2009

- 14 000 dossiers Habitat traités
- 20 000 dossiers prêt consommation
- 6 000 dossiers agri/pro/entreprise
- 4 000 dossiers Agilor

Être plus proche de nos clients nécessite d'affiner notre maillage du territoire et d'être plus présent encore à l'échelon local. C'est ainsi qu'est apparue la nécessité d'ancrer plus fortement notre implantation en créant **une nouvelle Caisse locale, Bourges Nord,** dans ce quartier en phase de développement démographique important. Ici encore, nous souhaitons porter un regard différent et accompagner les projets de vie de nos sociétaires et clients qui vivent au nord de la cité berruyère. La mobilisation et l'enthousiasme reflétés par nos 400 nouveaux sociétaires nous confortent dans le bien-fondé de notre approche et illustrent la pertinence du mutualisme.

Notre préoccupation est globale, pas seulement d'ordre économique, financier ou social, mais plus généralement tout ce qui touche à la région, son identité, sous quelque forme que ce soit, son rayonnement artistique, culturel, patrimonial.
Nous intervenons directement à travers nos associations "Centre Loire Initiative" et "Centre Loire Patrimoine".

Restauration de la halle de Sennely.
Dans le cadre de la réhabilitation du centre-bourg et d'une opération "cœur de village", la Caisse locale de La Ferté-Saint-Aubin a participé à la restauration de la halle de la commune de Sennely (Loiret), qui date de 1920 et avait comme vocation première d'accueillir un marché hebdomadaire.

"Être au plus près des sociétaires et des clients, être ancré sur notre territoire et porter les valeurs d'un mutualisme novateur."

Jean-Pierre Moreau,
Président de la Caisse locale de Bourges Nord.

Restauration de la tour d'angle.
Cette tour, située à l'entrée des bâtiments du domaine agricole de "Berlière" à Nérondes (Cher), a bénéficié d'une restauration appréciée car elle porte les premières traces de cette seigneurie datant de 1381.

Le maintien des activités et commerces à l'échelon local conditionne la survie de nos communes. Particulièrement sensibilisé par cet aspect et ses répercussions dans de multiples domaines, Centre Loire s'investit quotidiennement et joue un rôle moteur d'accompagnement des projets locaux.

Installation d'un boulanger.
En apportant une aide financière à un jeune agriculteur boulanger, la Caisse locale de Beaugency lui a permis de développer son activité de fabrication et de vente de pain bio dans la commune de Lestiou et a contribué à maintenir l'emploi et la vie pour le bien collectif.

Avant d'ouvrir mon propre magasin à Château-Renard, j'ai fait le tour des banques pour obtenir un prêt et c'est au Crédit Agricole que j'ai trouvé à la fois le meilleur accueil et le meilleur taux. J'ai découvert ce qu'était le mutualisme et j'ai eu la chance d'être bénéficiaire d'une aide financière de la Caisse locale. Cela m'a permis de me constituer une trésorerie plus confortable, ce qui n'est pas négligeable quand on démarre un commerce.

Frédérique Dalex,
Optique Dalex.

Ouverture d'une boutique d'opticien.
À Château-Renard, la Caisse locale a permis à une jeune opticienne d'ouvrir sa propre boutique au cœur de la commune et a ainsi contribué à offrir un réel service de proximité aux habitants.

8 sur 10
c'est notre notation 2009 en Qualité de service

+ 0,7
c'est l'évolution de notre notation SAV depuis 2005

Repères qualité

Notre motivation, c'est votre satisfaction : **notre Démarche Amélioration Qualité** vise à améliorer notre qualité de production en se basant sur 2 types de remontées : celles de nos clients faites au travers des demandes Service Après-Vente auprès de notre service Écoute Qualité Client et celles de nos collaborateurs agences et sites. Aujourd'hui encore, et depuis juin 2006, notre processus de réclamation des clients est certifié ISO 9002.

Malgré un contexte difficile, Square Habitat se sort de la tempête immobilière.
Après une année 2008 difficile également dans le domaine de l'immobilier, Centre Loire avait pour objectif de retrouver un équilibre financier en travaillant sur 3 axes : optimiser la structure du réseau d'agences, mettre en œuvre de nouvelles méthodes commerciales et développer l'activité gestion de biens. Une nouvelle organisation a été mise en place pour répondre à ces problématiques, dans le courant de l'année 2009.
Les efforts engagés permettent, grâce à une dynamique autour de la gestion et de la location, malgré une activité transaction fortement affectée par la crise économique, de voir poindre à court terme les résultats attendus. 2010 sera l'année de la consolidation de cette nouvelle organisation. Cela nous permettra de passer un cap important : développer notre chiffre d'affaires en nous tournant résolument vers le service aux clients. Notre ambition à ce titre est d'être un réseau d'agences immobilières différent où les synergies avec notre réseau bancaire joueront pleinement leur rôle.

Notre credo : persévérer sur la voie de la solidarité

En cette année 2009, le thème de la solidarité a été largement abordé lors de nos Assemblées générales, montrant ainsi combien cela constitue une des préoccupations majeures des Caisses locales, toutes mobilisées dans ce sens.
À Centre Loire, la solidarité s'écrit avec un grand "S" et se traduit là aussi par des actes concrets notamment dans trois domaines : au niveau des entreprises avec les Prêts Tremplin, dans le cadre de l'aide aux ménages en difficulté à travers nos agences Passerelles et à destination des personnes handicapées pour lesquelles nous menons une véritable politique de recrutement et de soutien.

Les prêts Tremplin. Créé par Centre Loire en 2008, ce prêt complémentaire à l'aide financière apportée dans le cadre de la Création d'Entreprise représente un soutien fondamental pour les jeunes créateurs d'entreprise.
Il illustre notre volonté d'aller plus loin dans l'accompagnement de nos entreprises locales et constitue un engagement favorisant le développement d'une relation durable avec les entreprises implantées dans notre région.
Pour cette première année, 30 prêts Tremplin ont été accordés par le Crédit Agricole Centre Loire, ce qui représente un montant global de près de 90 000 € et renforce notre position de 1er banquier de la création d'entreprise sur le territoire.

Les agences Passerelles sont des agences spécifiques dédiées à nos clients les plus fragilisés par un accident de la vie (chômage, divorce, maladie...). Depuis leur mise en place il y a 6 ans, le nombre de clients n'a cessé de croître. Au total, ce sont plus de 1 800 personnes qui ont bénéficié d'un soutien particulier de nos agences Passerelles de Bourges, Orléans et Nevers.

Qui sont les clients de ces agences ?
- 52 % d'entre eux sont âgés de plus de 41 ans,
- 63 % sont seuls ou seuls avec enfants,
- 38 % sont des demandeurs d'emploi,
- 27 % bénéficient d'un accompagnement administratif,
- 25 % sont dirigés vers la Banque de France pour un dossier de surendettement,
- 11 % bénéficient d'un financement accordé par le CA.

La solidarité avec nos agences Passerelles, c'est aussi un réseau "d'accompagnants" bénévoles et engagés, parmi nos anciens salariés et administrateurs. Ils sont 50 à être mobilisés et à s'impliquer partout sur le territoire de Centre Loire.

Pour construire un environnement plus diversifié : l'engagement dans le soutien aux personnes handicapées. Depuis plusieurs années, Centre Loire s'engage pour le recrutement et l'insertion des personnes handicapées. Un des axes est la sensibilisation au handicap et l'adaptation du lieu de travail. Un correspondant interne représente notre association nationale HECA au niveau de la région et a en charge la gestion des dossiers des collaborateurs handicapés. Son rôle est avant tout d'accompagner les démarches de demande de reconnaissance de leur handicap et d'adapter leur poste de travail en fonction de leurs besoins.

> "Centre Loire a la volonté de faire de notre banque un acteur éco-responsable, fort, mettant sa puissance et ses moyens au service de tous."

Pleinement parties prenantes de cette démarche, les Caisses locales s'engagent elles aussi à leur niveau au travers d'initiatives locales. Parmi les réalisations 2009 :
- issue d'une initiative collective entre les 3 Caisses locales d'Argent, Aubigny et Vailly, l'acquisition d'un minibus pour personnes à mobilité réduite a vu le jour pour la 1re fois dans le Cher et dessert aujourd'hui plusieurs communes de la région de Sancerre,
- le Crédit Agricole s'est associé au Comité départemental du tourisme du Cher pour financer l'achat de 23 kits d'aide à l'audition qui équipent désormais 18 offices du tourisme, syndicats d'initiative et points d'information touristiques.

Centre Loire a participé cette année au Tour de France des Compétences, en allant à la rencontre des salariés handicapés en recherche d'emploi via les 3 étapes sur son territoire, Bourges, Nevers et Orléans.

Témoignage d'Anne-Marie Paillet,
chargée de mission Handicap au sein de Centre Loire.

L'association nationale HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) est chargée au niveau national d'animer, de coordonner et de contrôler toutes les actions mises en œuvre localement. Mon rôle est de veiller à ce que nous avancions dans le même sens. L'objectif essentiel de Centre Loire est de participer au changement de regard sur le handicap, c'est-à-dire :
- faire accepter le handicap au travail par une intégration à part entière,
- briser les tabous en parlant du handicap pour le faire reconnaître,
- tordre le cou aux idées reçues car le handicap n'altère pas les compétences et n'est pas un frein à l'évolution professionnelle.
Nous portons nos efforts sur les recrutements externes et sur le maintien dans l'emploi de nos collaborateurs que nous encourageons à se déclarer pour soulager leur quotidien. Il s'agit entre autres d'adapter le poste de travail (fauteuils ergonomiques, grand écran et logiciel d'agrandissement de caractères, appareils auditifs...).

En externe, nous parrainons une formation au métier de chargé de clientèle par le biais de contrat de professionnalisation qui a conduit en 2009 au recrutement de 10 personnes.

La reconnaissance est un moyen de changer le regard des autres. On a malheureusement le plus souvent une vision négative et dramatique du handicap, le réduisant à la canne blanche ou au fauteuil et dénigrant le travail d'un "handicapé". Atteinte d'une maladie orpheline depuis 3 ans et qui m'invalide à 50 %, j'ai demandé ma reconnaissance de travailleur handicapé l'année dernière. Quand mes collègues l'ont appris, cela a modifié leur perception. On peut être gravement malade sans en avoir l'air et en conservant ses compétences.

Valérie Cerf,
Nevers Saint-Martin.

pour un avenir durable

Le Développement durable est une valeur qui nous guide depuis un siècle notamment dans le domaine économique et social. Il fonde la philosophie et l'action de notre banque. Nous comporter en entreprise responsable signifie nous investir dans la vie régionale et locale, nous ouvrir à l'ensemble de nos parties prenantes : clients, sociétaires, collaborateurs, société civile...

Notre vision du développement durable repose sur la conviction que la véritable richesse d'une entreprise réside dans la relation de confiance avec les hommes et les femmes qui la font progresser chaque jour.

Un engagement fort vis-à-vis de nos partenaires

Vis-à-vis de nos clients

Notre service Qualité Clients met à la disposition de nos clients un n° de téléphone dédié qui leur permet tout au long de l'année de faire remonter toutes informations, réclamations ou propositions. En parallèle, nous menons chaque année par un organisme indépendant une enquête de satisfaction auprès de nos clients. Elle est pour nous un outil essentiel, qui détermine la note globale que nous attribuent nos clients sur différents items de qualité de service et qui nous permet d'ajuster et optimiser nos actions.

L'année est également ponctuée de moments de rencontres conviviaux, à l'occasion de conférences ou avant-premières de films. Ainsi, en 2009, avons-nous organisé une conférence avec Luc Ferry, sur le thème "Les défis de l'après-crise : famille, entreprise, éducation, Europe", qui a rencontré un franc succès, réunissant près de 1 000 personnes.
Autre moment fort de partage, d'émotions mais aussi d'expériences et de solutions au cours d'une réunion entre nos partenaires, accompagnants et bénévoles des agences Passerelles.

Vis-à-vis de nos sociétaires

Centre Loire est à l'origine de nombreuses manifestations qui chaque année rassemblent nos administrateurs pour réfléchir et œuvrer ensemble pour un mutualisme concret et vivant. En 2009, le 4e colloque mutualiste s'est déroulé à Orléans avec pour thème **"Quel engagement au service du collectif ?"**. Il a donné lieu à des débats très enrichissants autour de Gérard Mermet, sociologue, Patrick Doutreligne, délégué général de la Fondation Abbé Pierre et Nicole Fontaine, ancienne Présidente du Parlement européen.

D'autres réunions à l'initiative des Caisses locales, comme les "rendez-vous d'automne", sont devenues un point de rencontre incontournable, autour de sujets d'actualités ou liés à la vie du territoire. En 2009, plus de 50 réunions ont été ainsi organisées, avec quelque 5 000 sociétaires présents, sur des thèmes très variés comme la crise, les richesses locales, la défiscalisation, la transmission des biens...

Centre Loire s'est par ailleurs associé à de nombreuses manifestations locales avec nos sociétaires : les nocturnes de Ferrières, les spectacles de la comédie "Squat" de Montargis ou encore le concert des "Bains Douches" de Lignières. Enfin, d'autres occasions sont le prétexte à se retrouver, comme la Marche du canal à Mehun-sur-Yèvre. Les fonds recueillis ont été reversés à l'association Maximômes de Bourges qui œuvre pour faciliter le séjour des enfants hospitalisés.

Vis-à-vis de la société civile

L'organisation du Forum des Entreprises, la participation aux Trophées des Entreprises, la journée nationale des personnes handicapées ou encore la signature de convention de revitalisation sont autant de manifestations pour lesquelles Centre Loire s'investit et apporte sa contribution et ses convictions.

Si nous avons choisi Maud Fontenoy comme marraine de notre Projet d'Entreprise CAP 2011, c'est pour donner un sens à notre affirmation collective "On a tous un rôle à jouer".

Grande aventurière, navigatrice de l'exploit, très engagée en faveur de la protection de la planète et de l'éducation des jeunes générations face à ce défi majeur, Maud Fontenoy partage nos valeurs de solidarité, de proximité et de responsabilité. Autant de points communs qui lui ont permis d'accepter de devenir la marraine de ce projet d'entreprise tourné vers le partage des valeurs de solidarité et de mutualisme, un projet emprunt Développement durable.

Cette démarche est inscrite au cœur de la stratégie de Centre Loire et de son projet d'entreprise et va prendre un nouvel envol avec des pistes que Centre Loire ambitionne d'explorer : comment rouler propre, comment systématiser les normes environnementales dans les travaux de nos agences ou proposer des produits spécifiques à nos clients.

La volonté du Crédit Agricole Centre Loire de se mettre au diapason du Développement durable n'est pas nouvelle. Chaque fois que cela est possible, nous mettons tout en œuvre pour aller dans ce sens.

Vis-à-vis des salariés, écoute et soutien pour un management de proximité

Grâce à un management de proximité, Centre Loire veille à un meilleur épanouissement de ses collaborateurs dans le projet d'entreprise et organise chaque année un baromètre de qualité de vie au travail, par le biais d'une enquête auprès de ses salariés. Les résultats et les analyses sont soumis à la connaissance de tous et permettent des ajustements.

L'entreprise veille aussi à ce que ses collaborateurs soient impliqués dans une démarche d'amélioration continue à travers des programmes de formation à tous les niveaux et dans toutes les fonctions. Avec des formations participatives telles que "Élan managérial", les managers travaillent sur la solidarité transversale, l'échange d'expériences, le développement de synergies qui leur permettent de mieux comprendre et répondre aux attentes de leurs équipes.

Dans le même ordre d'idées, le parcours d'intégration des jeunes recrutés comprend depuis cette année un parcours de 3 jours en dehors de l'agence qui leur permet d'échanger sur des méthodes, de soumettre des propositions…

Les jeunes entrants.

Avec la mise en place des Trophées de l'Innovation du Projet d'entreprise, les salariés disposent d'un espace d'expression dans lequel ils font des propositions d'actions liées au Développement durable et à l'amélioration de certaines de nos pratiques. Déjà de nombreuses idées ont vu le jour à Centre Loire comme : le développement de la web conférence ou la mise en place de boîtes à idées dans les agences.

Centre Loire cultive l'éco-responsabilité

Une telle orientation ne peut se réaliser avec succès que dans le temps et par étapes progressives car les changements à engager remettent en cause des décennies de comportement et de règles de fonctionnement.

Plusieurs étapes se succéderont et intégreront progressivement les axes du Développement durable.

La priorité dans un 1er temps est essentiellement centrée sur l'adaptation des règles internes de l'entreprise aux concepts et valeurs portés par cette orientation. Fort des premières inflexions internes, les actions porteront ensuite progressivement sur l'activité de l'entreprise auprès de ses clients et de son territoire.

L'agence de Chécy (Loiret), entièrement rénovée avec les nouvelles normes.

Sur le plan environnemental

Pour tous nos travaux d'aménagements d'agences ou de nos sites administratifs, nous veillons à n'utiliser que des produits recyclables et moins polluants ou encore issus de culture raisonnée. Nous choisissons également des partenaires engagés dans le tri sélectif de leurs déchets.

De même, nous veillons à respecter une mise en cohérence de la filière papier aux règles du Développement durable : achat du papier, recyclage, non-édition avec un objectif de baisse de la consommation de 20 %.

Notre politique interne

Centre Loire, entreprise citoyenne, met en place un plan de déplacement d'entreprise visant à réduire nos émissions de gaz à effet de serre.

En 2010, l'objectif est de réduire le nombre de kilomètres parcourus de 15 % et de réduire, ainsi, les émissions de gaz à effet de serre de 60 tonnes/an. Pour cela, nous avons réalisé plusieurs aménagements comme l'équipement des salles de visioconférence et audioconférence, un fichier de covoiturage, la signature d'une convention "Déchetterie", le choix d'une solution de véhicules électriques pour notre parc de voitures de service, le recyclage systématique des micro-ordinateurs…

Nous avons installé dans les services des sites et nos agences des cartons "uniquement papier" pour y recueillir les papiers usés à recycler ainsi que les cartouches d'encre.

Une refonte de l'organisation du travail devra permettre une économie sur 2 ans de 1,5 million de km de déplacement professionnel.

Dans d'autres domaines, des réflexes s'installent avec la configuration en impression recto/verso de nos imprimantes, l'impression de nos contrats client et de nos cartes de visite sur papier recyclé…

En avril 2009, nous sommes allés à la rencontre des collaborateurs de Centre Loire pour leur proposer de participer au projet d'entreprise citoyenne. 1/3 s'est déclaré prêt à s'investir pour l'entreprise en effectuant des gestes simples comme éteindre son ordinateur et sa lumière, limiter son nombre de photocopies ou utiliser plus souvent le covoiturage.

Perspectives : sur le chemin de la confiance et de la sérénité

Optimisme, prudence, innovation, ces trois mots sont l'orientation que souhaite donner Centre Loire à cette année 2010.

Pourquoi maintenir un optimisme au sein de nos équipes alors que l'ambiance entretenue par de nombreux acteurs nous invite à faire profil bas ? La réponse est dans nos valeurs.

Notre responsabilité l'exige au quotidien : 600 000 clients dont 156 000 sociétaires nous font confiance et attendent de nous les signaux positifs qui les confortent dans leurs décisions d'investir, de consommer, de prévoir l'avenir au travers de placements adaptés.

Notre proximité avec nos clients impose transparence et conviction : grâce à un déploiement sans égal sur nos trois départements, nous rassurons, nous accompagnons, nous conseillons. Comment le faire si ce n'est en ayant cet esprit optimiste, surpassant les doutes et suspicions imposés par les écrits et les paroles de certains médias.

Notre solidarité avec notre territoire et ses habitants nous engage à trouver les solutions adaptées aux besoins et au moment. Favoriser la création d'entreprise en accordant des crédits sans intérêt, c'est créer de la richesse sur un territoire, c'est créer de l'emploi, c'est parfois participer à la survie d'une partie du territoire.

Considérer que tout client est unique et qu'à tout moment sa situation peut évoluer, prendre en compte les difficultés des professionnels, agir pour permettre à notre agriculture de faire face à la plus grande crise agricole jamais connue : c'est être solidaire.

Nous avons mis en place les dispositifs qui permettent à nos clients de dépasser les moments difficiles et ne cesserons de nous adapter pour ne laisser personne au bord de la route.

Notre optimisme ne masque pas notre **prudence.** Celle-ci découle directement des valeurs qui guident notre route et suppose d'être, en amont, prévoyant, ce que nous sommes et resterons. Cette crise touche encore tous les pans de l'économie. Cependant, Centre Loire a un positionnement sain dans sa gestion et dans sa stratégie de développement. Le Crédit Agricole Centre Loire considère que sa raison d'être, c'est le client et le sociétaire, c'est le service dû au territoire auquel il appartient, pour lui permettre de se développer et dans le même temps faire progresser ses habitants.

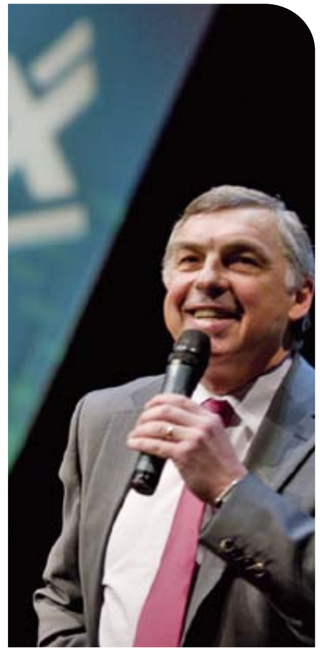
Notre optimisme, notre humilité et les conséquences sur le bilan de notre année 2009 nous apportent une certaine **satisfaction.**

Satisfaction parce que nous venons de passer un cap extrêmement délicat, mais grâce à la volonté de chacun, grâce à l'engagement de tous, l'année 2009 a été moins difficile que prévu.

2010 sera donc une année où le Crédit Agricole imposera, comme il l'a toujours fait, son sérieux dans le domaine du crédit. Partenaire accompagnant vos projets de vie mais soucieux aussi de votre sécurité financière donc vigilant sur des propositions démesurées qui ne pourraient être que néfastes et dangereuses pour les emprunteurs ou épargnants qui se laissent entraîner.

2010 sera enfin une année **d'innovation,** avec le lancement de nos Banques privées, avec le déploiement d'un service accru grâce au téléphone et à Internet, permettant de faciliter la vie de nos clients et d'accéder à nos services 24 h/24.

2010 marquera également notre démarche Développement durable tant en interne qu'en externe : **c'est notre responsabilité.**



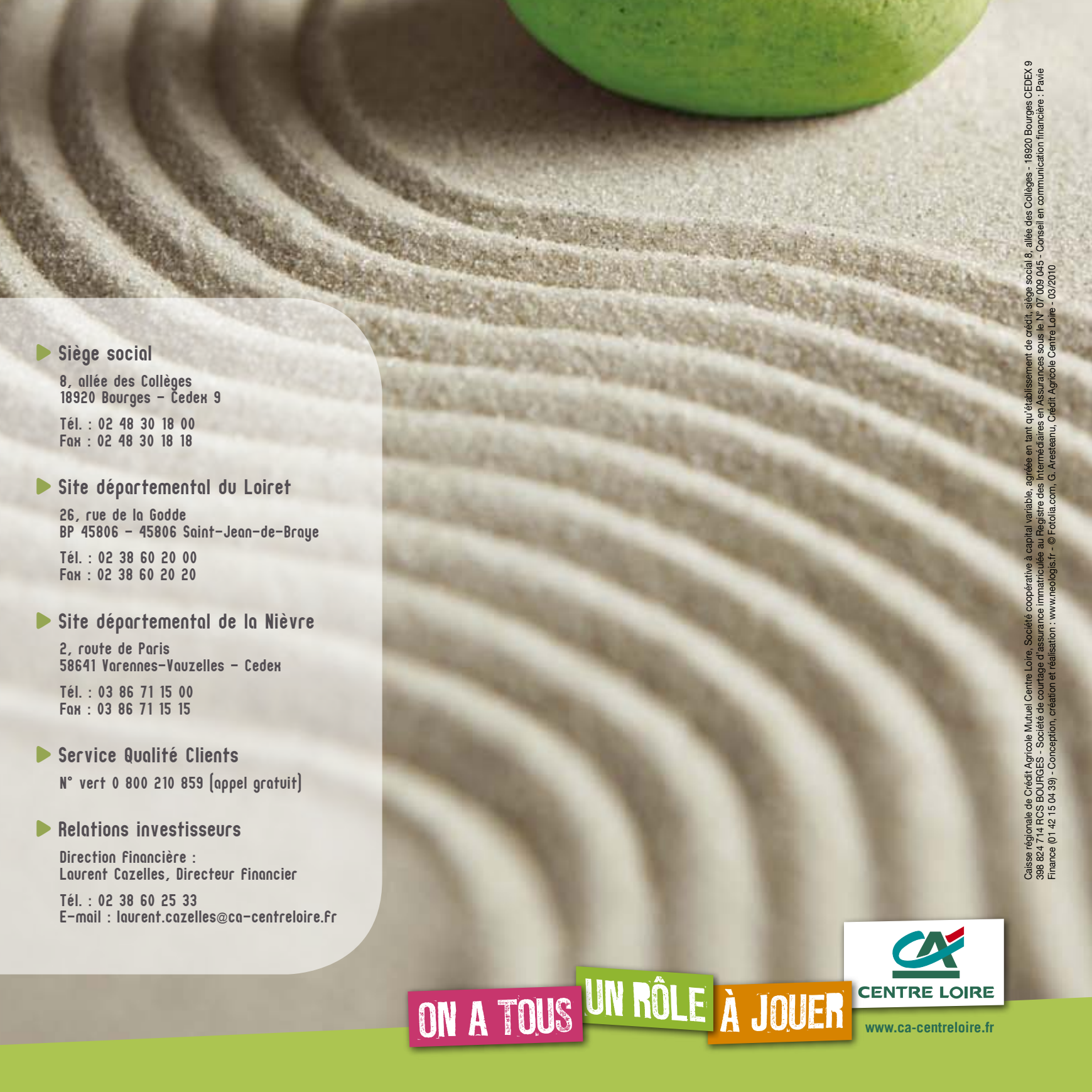
En 2010, nous serons amenés à nouveau à travailler avec tous nos partenaires du monde économique, politique, associatif pour **ensemble** relever de nombreux défis. **Ensemble,** nous poursuivrons sur la voie de ce qui a fait notre succès jusqu'à présent : idées, actions, rencontres, échanges, pour faire en sorte que les **entreprises** continuent à produire, à investir ; pour que les **collectivités,** qui, nous le savons, comptent au premier plan dans les carnets de commandes de bon nombres d'artisans, d'entreprises locales, trouvent les crédits nécessaires ; pour accompagner les **agriculteurs,** notamment dans certaines filières durement touchées, que les particuliers continuent à acquérir leur logement.

Ensemble, nous avons fait face et nous continuerons à le faire, solidaires les uns des autres.

2010 sera une année où nul ne sera oublié, les jeunes, les plus âgés, les entreprises, les agriculteurs, les collectivités et les associations : des services adaptés répondant à des besoins sans cesse en évolution, avec l'impérieuse nécessité de travailler ensemble, pour le développement de notre territoire et l'épanouissement de ses habitants.

Cette force qui nous anime, nous la devons à l'état d'esprit qui fait la richesse du Crédit Agricole depuis des décennies, à la fidélité de nos clients et sociétaires, à nos 2 000 salariés et nos 1 100 administrateurs qui œuvrent ensemble et qui ne baisseront jamais les bras.

Pierre Derajinski,
Directeur général
du Crédit Agricole Centre Loire.



Siège social

8, allée des Collèges
18920 Bourges - Cedex 9

Tél. : 02 48 30 18 00
Fax : 02 48 30 18 18

Site départemental du Loiret

26, rue de la Godde
BP 45806 - 45806 Saint-Jean-de-Braye

Tél. : 02 38 60 20 00
Fax : 02 38 60 20 20

Site départemental de la Nièvre

2, route de Paris
58641 Varennes-Vauzelles - Cedex

Tél. : 03 86 71 15 00
Fax : 03 86 71 15 15

Service Qualité Clients

N° vert 0 800 210 859 (appel gratuit)

Relations investisseurs

Direction Financière :
Laurent Cazelles, Directeur Financier

Tél. : 02 38 60 25 33
E-mail : laurent.cazelles@ca-centreloire.fr

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Centre Loire, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, siège social 8, allée des Collèges - 18920 Bourges CEDEX 9
398 824 714 RCS BOURGES - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le N° 07 009 045 - Conseil en communication financière : Pavie Finance (01 42 15 04 39) - Conception, création et réalisation : www.neologis.fr - © Fotolia.com, G. Aresteanu, Crédit Agricole Centre Loire - 03/2010

ON A TOUS UN RÔLE À JOUER

CENTRE LOIRE

www.ca-centreloire.fr