

RAPPORT D'ACTIVITÉ

L'année du rebond



2010

ON A TOUS UN RÔLE À JOUER



www.ca-centreloire.fr



Ce document est imprimé avec des encres végétales sur un papier produit dans le respect d'une gestion durable et responsable des forêts (PEFC), par une imprimerie labellisée Imprim'Vert.



sommmaire



Message du Président	4	L'ambition d'être meilleur nous pousse vers l'avant	14
La coopération : un tremplin pour progresser	6	Des réalisations en phase avec la confiance de nos clients	18
Cultiver la différence, rebondir sur nos valeurs mutualistes	10	Perspectives : dans la continuité du rebond	24

Message du Président

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE,

une banque coopérative en action

L'année 2010 a été celle du rebond de l'économie française en général et de nos territoires en particulier : redémarrage de l'immobilier et de l'investissement, décreue des défaillances d'entreprises...

Pour autant, ces statistiques encourageantes n'ont eu que peu d'impact sur le moral de nos compatriotes qui restent fortement influencés psychologiquement par la crise profonde qu'ils viennent de traverser : crise financière, crise économique mais surtout crise morale posant clairement la question des finalités et des valeurs des acteurs économiques en général et de la banque plus particulièrement.

Le Crédit Agricole Centre Loire ne pouvait pas rester sourd à cette quête existentielle. Au cours de cette année 2010, le Conseil d'administration et le Comité de direction se sont interrogés en termes aussi bien politiques et stratégiques qu'opérationnels sur le sens de notre mission et de notre action pour aboutir à deux constats majeurs :

- D'une part, notre dimension de **BANQUE COOPÉRATIVE**, en désignant nos clients sociétaires comme destinataires finaux de notre activité, fait de l'utilité (l'utilité à nos territoires, aux hommes et aux femmes qui y vivent), le repère majeur de notre cheminement au quotidien. Il ne s'agit en aucun cas d'une nouvelle orientation politique afin de mieux coller aux attentes de la société mais plutôt la volonté de mieux expliciter la cohérence entre notre statut coopératif et nos finalités. C'est aussi mieux servir l'intérêt dans la durée de nos sociétaires en accompagnant efficacement leurs projets de vie et en participant au développement de leur environnement de proximité.

Vous découvrirez dans ce rapport de nombreuses illustrations de cette volonté de renforcer notre utilité auprès de nos clients, que ce soit à travers l'innovation en termes de services, le renforcement de notre proximité relationnelle ou l'appui sur les pôles d'expertise et sur la puissance du Groupe Crédit Agricole.



Oui, nous sommes fiers d'être une banque coopérative et démocratique.

Oui, nous sommes fiers de servir au quotidien l'intérêt de nos clients et de nos territoires.



• D'autre part, nous devons **mieux communiquer** sur ces valeurs qui nous animent depuis plus d'un siècle d'existence. Les preuves sont suffisamment nombreuses et anciennes pour prouver la sincérité et la durabilité de ce positionnement de banque coopérative centrée sur l'intérêt de ses sociétaires et clients et nous allons dans notre communication lors de nos différentes manifestations et rencontres (nos assemblées générales avec leurs 18 000 sociétaires présents, nos rendez-vous d'automne qui mobilisent globalement près de 30 000 sociétaires,

nos conférences thématiques...) insister sur cette différence coopérative, moteur d'une légitime fierté de près de 2 000 salariés et 1 100 élus de Centre Loire.

Oui, nous sommes **FIERS D'ÊTRE UNE BANQUE COOPÉRATIVE ET DÉMOCRATIQUE.**
Oui, nous sommes **FIERS DE SERVIR AU QUOTIDIEN L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE NOS TERRITOIRES.**
Et nous sommes sûrs que ce bon sens a de l'avenir.

François Thibault,
Président du Crédit Agricole Centre Loire.

La coopération : un tremplin pour

Coopérative par nature et utile par vocation, le Crédit Agricole puise, au cœur même de ses différences, son énergie de progrès pour la redéployer vers ses sociétaires et ses clients, plus que jamais au centre de ses préoccupations et de ses actions...

+ d'**1** entreprise
et d'**1** professionnel
SUR 2
SONT CLIENTS DE CENTRE LOIRE

La SOLIDARITÉ, TERREAU DE NOS PROJETS

Le Crédit Agricole Centre Loire est une banque coopérative dont le capital social est porté par ses **92 Caisses locales** qui agrègent les parts sociales de **180 000 sociétaires** tout en assurant le relais entre ces derniers et la Caisse régionale. En d'autres termes, le Crédit Agricole Centre Loire est aujourd'hui, via les 92 Caisses locales, la propriété de ses **180 000 coopérateurs**.

Ce statut coopératif lui assure la stabilité de son capital. Il porte aussi le sens de son action : donner à ses sociétaires et clients les moyens de réaliser leurs projets de vie.

Réaliser cet objectif suppose de définir et de concrétiser une stratégie autour de trois ambitions :

- satisfaire les intérêts des clients et sociétaires en termes de **QUALITÉ DE LA RELATION ET DU CONSEIL**, comme en termes de qualité et de compétitivité de l'offre apportée,
- favoriser la **RÉALISATION DES PROJETS DE VIE** de nos clients et sociétaires, s'associer au développement économique, social, environnemental et culturel du territoire local et régional,
- assurer le **DÉVELOPPEMENT ET LA PÉRENNITÉ** du Crédit Agricole Centre Loire afin de lui permettre d'être, demain encore, plus efficace, plus performant... en un mot, plus utile à ses clients et sociétaires.

progresser !



Centre Loire, un acteur engagé POUR FAIRE VIVRE SON TERRITOIRE

- Un rôle de premier plan en Banque Assurances
- La 1^{re} banque des entreprises et des professionnels : plus d'1 entreprise et d'1 professionnel sur 2 sont clients de Centre Loire
- Le 1^{er} banquier de la création d'entreprises
- 1,9 milliard d'euros investis dans l'économie régionale
- 40 % de parts de marché sur notre territoire (collecte et crédits)
- Plus de 600 000 clients particuliers, professionnels et entreprises
- Une participation active au développement du territoire, au maintien de l'emploi et au développement économique

Une LARGE IMPLANTATION TERRITORIALE

- 1 500 collaborateurs répartis sur un réseau de 170 agences et 500 collaborateurs des services des sites, relayés par les 1 100 administrateurs bénévoles de nos 92 Caisses locales.

Un modèle de gouvernance démocratique

La gouvernance d'entreprise propose un processus de décision accordant toute sa place à la concertation des parties prenantes. Au Crédit Agricole Centre Loire, elle trouve un écho particulier et indispensable à la transparence de sa politique et de sa démarche, dans le but d'assurer au mieux les intérêts des acteurs finaux, nos clients.



Le Conseil d'administration de Centre Loire, en liaison avec la Direction Générale, définit la politique générale de l'entreprise, contrôle son application et anime la structure mutualiste. Il est composé de 17 membres élus parmi les représentants des Caisses locales.

Il est composé de :

François Thibault, *président*

Christine Parageau, Dominique Proust,

Dominique Thibault, *vice-présidents*

Joël Nicoulaud, *secrétaire*

Stéphane Arousseau et Daniel Belleville,
secrétaires adjoints

Alain Absolu, Aymeric Behaghel, Gérard Bigonneau,

Arnaud Bodolec, Jean-Pierre Bothereau,

Daniel Gasselín, Serge Lespagnol,

Pierre Picot, Joëlle Robert-Combiér,

Fabienne Savajols, *administrateurs*

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 économique et régional. Les bassins de vie favorisent le regroupement des Caisses locales par l'échange d'expériences et la mise en commun d'actions, avec un objectif : être toujours au service de nos clients et sociétaires.



Le Conseil de Direction de Centre Loire, quant à lui, définit le plan stratégique et tactique dans le cadre de la politique générale et suit sa réalisation.

Pierre Derajinski, *Directeur Général*

Benoît Lucas, *Directeur Général Adjoint*

Laurent Cazelles, *Directeur Finances, Engagements et Marketing*

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

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

Isabelle Limousin, *Directrice des Ressources humaines*

Frédéric Liris, *Directeur commercial*

Éric Roussel, *Directeur Square Habitat, Achats et Moyens généraux*

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

CHIFFRES CLÉS

COMPTES INDIVIDUELS	2008	2009	2010
Total du bilan en M€	12 292	12 459	12 500
Total fonds propres en M€	1 212	1 109	1 204
ENCOURS DE PRÊTS	10 493	10 685	10 834
ENCOURS DE COLLECTE	14 218	15 138	15 688
PRODUIT NET BANCAIRE	361	382	388
Résultat net	79	77	92
Ratio de solvabilité CRD Bâle II *	10,81 %	10,96 %	11,86 %
Rentabilité de fonds propres (ROE)	7,22 %	7,71 %	8,62 %
Rentabilité des actifs (ROA)	0,64 %	0,61 %	0,73 %

* Données provisoires

STRUCTURES ET MOYENS (en nombre)	2008	2009	2010
Caisses locales	91	92	92
Administrateurs des Caisses locales	1 093	1 108	1 073
Agences (ouvertes 5 jours/semaine)	169	170	170
Guichets libre-service	293	300	304
Salariés (équivalent temps plein)	2 119	2 092	1 991
Masse salariale en € (brut fiscal, hors pré-retraites)	70 502 270	69 476 172	66 942 112
Jeunes recrutés	46	54	56
Stagiaires	131	198	151
Apprentis/contrats de qualification	96	78	66
Jours de formation	7 827	9 422	8 777
Taxe d'apprentissage en €	467 651	455 147	439 000
Taxe professionnelle en k€	4 343	3 664	4 479

CLIENTS ET SERVICES (en nombre)	2008	2009	2010
Clients titulaires d'un contrat	598 229	600 683	598 392
Comptes de dépôts à vue (DAV)	459 188	461 978	466 307
Comptes services Crédit Agricole	281 718	286 133	288 352
Cartes bancaires	326 249	328 453	338 463
Assurances IARD	191 506	215 252	234 602

Le rebond du **Produit net bancaire** en 2010 (+ 1,39 %) dans un contexte économique tendu traduit le **POSITIONNEMENT OFFENSIF DE CENTRE LOIRE**.

ENCOURS DE COLLECTE : + 3,64 % entre 2009 et 2010. L'ajustement de notre offre a permis d'accroître les encours de collecte. La hausse sur l'année montre que **nos clients nous ont renouvelé leur confiance**.

La progression même lente des **encours de crédits** (+ 1,39 % entre 2009 et 2010) met en avant le rôle essentiel de Centre Loire en tant que **banquier qui continue à prêter**.

Cultiver la différence,

En tant que banquier, nous recherchons une performance à court terme et surtout une solidité sur le long terme, avec la volonté de conjuguer utilité pour le client et développement pour les territoires et l'objectif constant de placer l'entreprise au service de l'humain, qu'il soit client, sociétaire ou collaborateur.



TROPHÉES ENTREPRISES ET HANDICAP

Centre Loire, seule banque parmi les 7 entreprises récompensées

Valeurs de symbole et d'exemplarité, les **Trophées Entreprises et Handicap** récompensent les entreprises du Cher qui mènent des initiatives remarquables d'embauche, de professionnalisation, de reclassement ou de maintien dans l'emploi de leur personnel en situation de handicap.

Le **Crédit Agricole Centre Loire** a été récompensé pour son engagement en faveur du recrutement par l'**alternance des travailleurs handicapés** : permettre à ces personnes d'accéder à une formation, à un emploi dans le domaine bancaire alors que, du fait du handicap, leurs parcours scolaire ou professionnel leur en fermaient les portes.

Une politique volontariste en faveur des handicapés

Depuis toujours, le Crédit Agricole fonde son développement sur des valeurs partagées de cohésion, d'ouverture et de responsabilité. Notre politique en matière d'emploi des travailleurs handicapés repose sur un mot d'ordre simple, qui n'est pas nouveau au Crédit Agricole : seules les compétences comptent pour nos clients.

À l'instar de toutes les Caisses régionales, Centre Loire s'implique fortement dans la politique en faveur du handicap. L'association nationale HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole), créée au terme de l'accord de 2005 relatif au handicap, est chargée au niveau national d'animer et de coordonner toutes les actions mises en œuvre localement.

2010 marque la fin du premier accord de 5 ans, en faveur du handicap, signé par le Groupe Crédit Agricole. S'inscrivant dans cette démarche, Centre Loire s'était fixé trois principaux objectifs :

- mise en place d'une politique de formation diplômante en alternance au profit des personnes en situation de handicap,
- accompagnement pour l'intégration et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap,
- développement du recours aux entreprises de travail adapté.

Ces actions ont porté leurs fruits. Mais Centre Loire, entreprise solidaire et mutualiste, ne compte pas s'arrêter là : le nouvel accord national, qui prend effet en 2011, vient confirmer notre volonté de poursuivre les efforts pour changer le regard sur le handicap et atteindre le taux de 6 % d'emplois de salariés handicapés.

rebondir sur nos valeurs mutualistes

Un engagement territorial réaffirmé

Le Crédit Agricole Centre Loire vit au rythme des passions de ses clients et des habitants de son territoire. Dans le sport, la culture, le tourisme, le patrimoine, il s'investit en participant à la vie locale. Impliqué dans le milieu sportif, il soutient le football amateur, les jeunes talents mais aussi de nombreux grands événements. Il s'implique dans des opérations culturelles et participe à de nombreux salons pour le grand public et les professionnels.

Enfin, les Caisses locales soutiennent ou organisent des actions de solidarité, cohérentes avec leurs valeurs mutualistes. Pour préserver et enrichir le tissu social et culturel de leurs régions, elles soutiennent des projets dans des domaines aussi variés que l'insertion économique, le microcrédit, l'aide aux jeunes en difficulté, le sport, le logement...

“ Nos valeurs historiques de proximité, responsabilité et solidarité sont plus que jamais présentes dans notre démarche de tous les jours.

Le pôle Développement économique

Création d'entreprise : encourager les porteurs de projet

Leader sur le marché des professionnels (commerce, artisanat, services...) le Crédit Agricole Centre Loire est particulièrement attentif au renouvellement des générations de chefs d'entreprises qui passent la main, et des créateurs d'entreprises, qui bien souvent créent leur propre emploi.

Pour faire face à ce double phénomène, création et transmission d'entreprise, le Crédit Agricole Centre Loire a adopté une politique générale de soutien à la création et la reprise d'entreprises. Il ne se contente pas de faire seulement son métier de banquier assureur, il s'est rapproché des différentes structures, Chambres consulaires, et associations d'accompagnement des nouveaux chefs d'entreprise. Ainsi, parmi ces acteurs de la création-transmission, les plates formes d'initiatives locales, dont le rôle est l'attribution de prêts sans intérêt ni garantie, ont pu bénéficier d'un soutien financier du Crédit Agricole leur permettant d'accompagner les porteurs de projets.



À Madagascar,
l'association ICAR
développe la microfinance rurale.

Madagascar : un terrain de développement du microcrédit

En 1999, le Crédit Agricole a créé l'association ICAR (International de Crédit Agricole et Rural) pour favoriser la création de nouvelles institutions financières en milieu rural et le renforcement d'institutions existantes dans les pays en voie de développement. En 2004, à la demande du ministère de l'Agriculture de Madagascar, ICAR a développé un réseau de microfinance dans le sud de l'île dans lequel Centre Loire s'implique fortement. Sur place, ICAR finance aussi bien l'acquisition de locaux pour des agences bancaires que du matériel informatique ou encore la formation des employés.



Le pôle Insertion sociale

Le Crédit Agricole s'investit financièrement dans des projets locaux.

CHANTIER D'INSERTION : UN OUTIL DE LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE LOCAL

En raison de la désindustrialisation du canton de Varzy, le taux de chômage local ne cesse d'augmenter, notamment pour les moins de 25 ans. Ces évolutions inquiétantes ont incité les acteurs locaux, comme le centre socioculturel, à réagir et à proposer des solutions. Un chantier d'insertion a été lancé avec 8 personnes ayant des difficultés à travailler de façon autonome et à faible niveau de qualification.

Une station-service et de lavage : une occasion de revitaliser un territoire rural

Soucieux du développement économique de son territoire, l'Office de tourisme d'Ouroux-Morvan, dans la Nièvre, encourage les initiatives qui contribuent à revitaliser le milieu rural et à renforcer son attractivité. Il a récemment relancé l'exploitation de la station-service et de lavage qui a été modernisée et remise aux normes européennes. Elle fonctionne aujourd'hui 24 h sur 24 avec un paiement par carte bancaire.

COUP D'ACCELERATEUR à LA RÉINSERTION

Pour permettre à des personnes en difficulté de rebondir, Baugy a créé le premier garage associatif solidaire (GAS) du Cher qui consiste à embaucher, pendant une durée de 2 ans maximum, une douzaine de personnes en difficulté, à la recherche d'un emploi ou en parcours de réinsertion. En plus d'être un atelier d'insertion, le GAS propose des prestations à bas prix, réservées uniquement à un public en situation précaire.

“ Le Crédit Agricole est né d'une belle idée : le mutualisme, qu'il défend et met en pratique sur le terrain grâce à son enracinement régional.

Le pôle Patrimoine local

La sauvegarde du patrimoine local

Proche de la région parisienne, la commune de Rozoy-le-Vieil a décidé de mettre en avant l'attractivité de son territoire et de valoriser son patrimoine local en lançant un projet de restauration d'un ancien pressoir de fruits, datant de la fin du XIX^e siècle. Une fois restauré, ce bâtiment deviendra un lieu d'accueil pour le public ainsi qu'un espace culturel pour des expositions, des concerts ou des réunions.



Restauration d'une peinture ancienne

L'Union Rempart est un mouvement national rassemblant 170 associations locales agissant pour la sauvegarde du patrimoine. En 1996, l'association pour la pérennité de l'église de Diennes-Aubigny a été créée pour aider la commune à restaurer ce monument datant du XII^e siècle et qui possède une peinture murale de Saint Christophe. Afin de remettre en valeur cette fresque, un restaurateur professionnel sera aidé par 8 jeunes de 18 à 25 ans qui se portent bénévoles pendant 144 jours de travail.



Passerelle

L'activité des agences Passerelle consiste à accompagner nos clients victimes "d'accidents de la vie". En 2010, grâce à nos 3 agences situées à Bourges, Orléans et Nevers, 467 clients (dont plus de 50 % ont une ancienneté au Crédit Agricole de plus de 10 ans) ont été accompagnés dans leurs démarches.

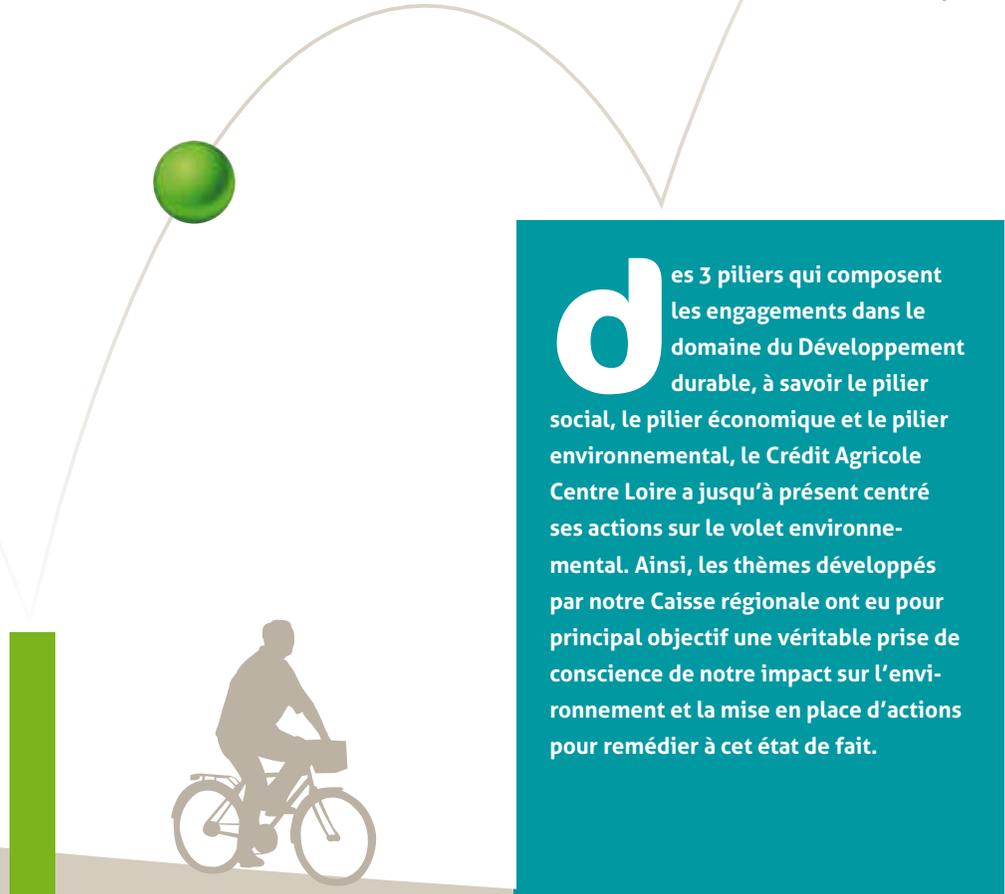
Zoom

- » Les interventions de Passerelle concernent pour près de **40 % des personnes seules**.
- » Les solutions proposées relèvent essentiellement de l'**accompagnement administratif** auprès des services sociaux et de la Banque de France.
- » Une sensibilisation à la **gestion d'un budget** a été menée en partenariat avec les acteurs sociaux locaux de Bourges vers un public "**Jeunes**" lors d'un forum en novembre 2010 avec la participation d'environ 200 jeunes.

“ Notre ambition de leadership reflète notre état d'esprit.

L'ambition d'être meilleur

À la recherche d'un développement en accord avec nos valeurs, notre mobilisation profite à la satisfaction client, la qualité et l'innovation de nos services en prenant soin d'appréhender les évolutions de la société et de l'économie – notamment les questions du développement durable, du respect des hommes, de notre planète et de son avenir.



des 3 piliers qui composent les engagements dans le domaine du Développement durable, à savoir le pilier social, le pilier économique et le pilier environnemental, le Crédit Agricole Centre Loire a jusqu'à présent centré ses actions sur le volet environnemental. Ainsi, les thèmes développés par notre Caisse régionale ont eu pour principal objectif une véritable prise de conscience de notre impact sur l'environnement et la mise en place d'actions pour remédier à cet état de fait.

Pour 2010, Centre Loire enregistre une baisse des déplacements de 500 000 km (hors formation), soit une

économie de **600** tonnes de CO₂ et **200** k€/an

nous pousse vers l'avant



Protection de l'environnement : les actes plus forts que les mots

Des bâtiments en accord avec l'environnement

En 2010, nous avons procédé au raccordement de nos installations de chauffage du site de Bourges à la chaufferie bois-biomasse de la ville, nous faisant ainsi économiser plus de 25 000 € par an. Nous avons démarré la construction à St-Jean-de-Braye d'un tout nouveau bâtiment Haute Qualité Environnementale et BBC (bâtiment basse consommation) de 4 500 m² qui prend en compte des objectifs de consommation optimale pour le chauffage, la ventilation et l'éclairage. Ce nouveau bâtiment, opérationnel fin 2011, accueillera 200 postes de travail et offrira un espace de travail plus convivial avec une ergonomie nouvelle dans un style architectural qui s'intègre parfaitement au paysage.



Une réflexion issue des conclusions du Bilan Carbone

La prise en compte des résultats 2009 a conduit le Conseil de direction à fixer un engagement collectif et individuel de limitation des déplacements. S'organiser pour travailler avec la même efficacité tout en limitant ses déplacements est au cœur de la démarche d'actions Développement durable de Centre Loire. Au quotidien, nous avons fortement développé nos sessions de formation sous forme de e-learning. Désormais, nos collaborateurs se forment plus souvent depuis leur poste de travail ou lors de réunions en audio ou visio. Ceci a limité considérablement les déplacements entre les différents sites et a permis de réduire de 100 000 km les déplacements effectués par nos équipes. Un autre objectif visait à réduire de 15 % les kilomètres parcourus dans le cadre des déplacements professionnels de nos équipiers.

Après la forte croissance des déplacements de 2009, Centre Loire a enregistré une baisse régulière et particulièrement significative depuis le début de l'année. Pour 2010, cela se traduit par un gain de 500 000 km (hors formation) soit une économie annuelle de 600 tonnes de CO₂ et 200 k€/an.

Dans le même esprit, nous avons proposé à une vingtaine de collaborateurs de mettre à leur disposition des vélos à assistance électrique (VAE) pour les trajets domicile-travail. Cette solution permet de réduire l'impact environnemental des entreprises, en repensant leurs déplacements professionnels et privés (trajets domicile-travail) et d'entrer dans un mode de mobilité durable tout en préservant le confort.





Total d'achats de papier sur 12 mois glissants



Moins de papier ou du papier recyclé

Les actions que nous avons engagées (e-relevés, recto verso systématique, sensibilisation,...) donnent des 1^{ers} résultats intéressants avec un rythme annuel de baisse de 10 % de la consommation. D'autres actions mises en place au dernier trimestre 2010 vont contribuer dans les prochains mois à renforcer cette tendance.

Le gain financier annuel s'élève à 27 k€.

Des actions locales en faveur de l'environnement

L'opération "semaine verte" initiée en juin par les équipes Centre Loire a décliné concrètement cette valeur. Sur nos sites comme dans notre réseau d'agences, la semaine a été principalement dédiée "À la découverte de la nature et de nos territoires" avec différents thèmes abordés :

- des démonstrations sur des fichiers de co-voiturage professionnel et domicile-travail destinés à faciliter les échanges d'informations entre collaborateurs,
- le développement du thème "bio" par la découverte d'un café bio, un repas bio servi sur les 3 restaurants d'entreprise ainsi qu'un mini-marché permettant de découvrir des producteurs bio de notre territoire,
- 3 randonnées éco-pédagogiques ainsi qu'une manifestation "À la découverte de la nature et de nos territoires".

Au niveau du tri du papier, ce ne sont pas moins de

133 tonnes qui ont été triées à fin octobre dont

96 tonnes de papier rachetées et recyclées.





Une ferme photovoltaïque dans le Cher.

L'ÉNERGIE PHOTOVOLTAÏQUE, UNE SOLUTION D'AVENIR

Des objectifs de croissance clairement affichés par les pouvoirs publics, un cadre réglementaire incitatif, il n'en fallait pas plus pour que nos clients, notamment les professionnels agricoles, s'intéressent de près à cette nouvelle forme de diversification. Pour Centre Loire, cela représente 77 dossiers pour un budget global de 24,5 millions €. Les pouvoirs publics ont demandé un moratoire de 3 mois sur cette forme d'énergie. Nous ne savons pas à aujourd'hui si les conditions de rachat de l'énergie produite resteront attractives pour nos clients.



Nos perspectives

En 2011, elles viseront à :

- » **POURUIVRE LES ACTIONS ENVIRONNEMENT** en poursuivant la performance globale,
- » **DÉPLOYER LES ACTIONS DES PILIERS SOCIAL ET ÉCONOMIQUE** afin d'avancer de manière coordonnée sur l'ensemble de la démarche Développement durable.



Agir au niveau national et international

Au niveau du Groupe Crédit Agricole, les valeurs mutualistes restent d'actualité.

- » Crédit Agricole SA est membre du top 100 des entreprises socialement responsables au niveau mondial depuis février 2009.
- » Les actions de solidarité nationales et internationales se multiplient :
 - début 2010, face aux événements concernant **Haïti**, le Crédit Agricole Centre Loire a participé à l'**aide financière d'1 million d'euros** remis par le Groupe aux sinistrés de ce pays, - unsouriredurable.org,
 - l'engagement pour la lutte contre la pauvreté dans le monde se fait notamment aux côtés du pionnier du microcrédit, Muhammad Yunus, prix Nobel de la paix en 2006 à travers l'association Grameen Crédit Agricole (grameen-credit-agricole.org).

“ N'oublions jamais que derrière un prêt se construit le projet d'une vie.

Des réalisations en phase

Innover encore et toujours pour nos clients et sociétaires est une nécessité pour notre pérennité dans une société en perpétuel mouvement, alors que le renforcement quotidien de notre culture mutualiste constitue la clé de nos réussites et le moteur de notre capacité à rebondir.

Renforcer l'accompagnement des Particuliers

PREMIER ACTEUR DU MARCHÉ DE L'IMMOBILIER DES 3 DÉPARTEMENTS

Le Crédit Agricole Centre Loire, premier acteur du marché de l'immobilier des 3 départements instruit plus de **12 000 dossiers habitat** chaque année.



Une action de communication d'envergure a eu lieu en novembre pour offrir à nos clients et non clients nos taux avantageux.

ASSURANCE : TROIS NOUVELLES OFFRES ONT ÉTÉ LANCÉES EN 2010

- Une nouvelle offre d'assurance automobile personnalisable permet au client d'effectuer un choix au

plus près de ses besoins : tiers ou tous risques avec des garanties complémentaires possibles et des avantages exclusifs pour 1 € de plus par mois.

- L'assurance "Tous Mobiles" est une assurance **unique** qui couvre, dès la souscription, tous les appareils numériques de la famille dans le monde entier.
- Depuis cette année, grâce au lancement de Prediweb, nos clients ont désormais la possibilité de réaliser, en ligne sur Internet, leurs versements volontaires sur leurs contrats d'assurance vie.

Des agences réaménagées

Nous avons poursuivi nos travaux de mise aux normes de nos points de vente pour les personnes handicapées, et pour satisfaire aux normes environnementales (climatisation, utilisation de matériaux certifiés). Les agences d'Orléans Chollet et Olivet ont été entièrement rénovées dans cet esprit. Parallèlement, 4 agences dédiées à la clientèle **Banque Privée** ont été ouvertes à Bourges, Nevers, Orléans et Montargis, privilégiant une mise en relation avec des conseillers spécialisés et experts en matière de gestion patrimoniale.

Une offre innovante réservée aux sociétaires a été lancée en 2010

Elle se décline de la manière suivante :

- **UNE PART SOCIALE**, clef d'entrée dans le monde du sociétariat,
- **UNE CARTE SOCIÉTAIRE**, qui marque la reconnaissance des clients sociétaires et leur réserve des avantages tarifaires,
- **LE LIVRET SOCIÉTAIRE**, un placement liquide et sans risque qui garantit une rémunération attractive pérenne,
- **L'ESPACE INTERNET** pour rester "connecté" avec l'actualité et les nouveautés du sociétariat,
- **L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE** pour participer à la vie de sa Caisse locale et exprimer son opinion,
- **LES RENDEZ-VOUS D'AUTOMNE** pour aborder, dans un climat convivial, des sujets d'actualité ou d'intérêt local particulier.

avec la confiance de nos clients

Soutenir les Agriculteurs, surtout en temps de crise

L'année 2010 a démarré dans un contexte de crise pour la plupart des produits agricoles de notre territoire. Les grandes cultures avaient terminé l'année avec des revenus en chute de 40 % sans réelles perspectives pour 2010. Les incidents climatiques de Russie, d'Ukraine, d'Argentine ont propulsé les prix des produits céréaliers en juillet. Le second semestre a permis un retour à des niveaux de trésorerie acceptables, même si ce secteur est entré dans un environnement d'extrême volatilité des prix. La filière des bovins viande a vécu une année encore difficile, avec un niveau de prix dans la moyenne historique. Les coûts alimentaires se sont détendus au premier semestre pour remonter en fin d'année. La trésorerie des éleveurs s'est légèrement améliorée.

Centre Loire a fortement contribué au Plan de soutien aux Agriculteurs au cours du premier trimestre. 40 % de nos clients Agriculteurs ont bénéficié d'une étude pour la mise en place de 68 M€ de crédits de trésorerie amortissables sur 5 ans. Grâce à ce dispositif mobilisateur, une solution a pu être apportée à de nombreuses situations difficiles. L'année 2010 a enregistré une réduction de 20 % des financements d'équipement jusqu'en août alors que la fin d'année a connu un très fort développement de cette activité, venant compenser le retard du premier semestre. La situation de trésorerie s'est globalement améliorée tout au cours de l'année, qui se termine avec un niveau de risques en recul.

Enfin, du côté des assurances spécifiques pour les agriculteurs, nous sommes devenus en 5 ans le 2^e assureur de la place avec une part de marché de 27 %. Pour l'année à venir, nous proposerons des nouveaux axes de développements dans des domaines comme la filière équestre, viticole ou l'assurance forêt.



Nos compétences aussi gagnent en dynamisme !

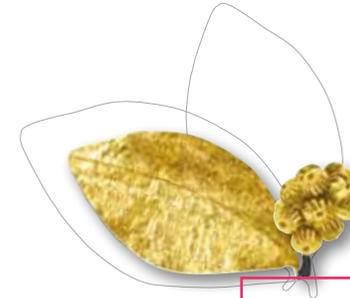
Avec les Professionnels, croire en la création d'entreprise

Cette année encore, la Caisse régionale de Centre Loire a assuré son rôle de **premier financeur de l'économie de son territoire** en maintenant son soutien au tissu des Professionnels. Ainsi, les réalisations de crédit-bail en faveur du financement des investissements des Professionnels ont très fortement progressé, passant de 9,5 M€ en 2009 à 13,5 M€ (+ 34 %) en 2010. Les réalisations de moyen terme sont restées au niveau élevé de 175 M€, - 2 % par rapport à 2009.

Près de 170 prêts à la création d'entreprise ont été réalisés en 2010 et des partenariats forts ont été menés avec les acteurs de la création d'entreprises. Parallèlement, Centre Loire a mis en place, avec Eurofactor, une solution de financement de la trésorerie qui a bénéficié à près de 150 clients. La Banque Privée est un vrai atout pour le développement de nos relations avec les Professionnels les plus importants en synergie avec le réseau de proximité.

Le professionnalisme des conseillers Pros : une priorité pour Centre Loire

Une équipe de 5 moniteurs Pros a été constituée avec près de 700 journées de monitorat. Aux équipes déjà en place d'assureurs et conseillers ELS (Épargne longue salariale) s'est ajoutée en 2010 une équipe de conseillers Flux à l'expertise commerciale dans le domaine de la gestion des flux (monétique, EDI Web...).



S'engager aux côtés des Entreprises

Dans un contexte économique toujours difficile, la **Caisse régionale de Centre Loire a accentué son soutien aux PME-PMI locales**. Ainsi, les réalisations de crédits d'équipement et de crédit-bail en faveur du financement des investissements des entreprises ont très fortement progressé, passant de 170 M€ en 2009 à 215 M€ (+ 26 %) en 2010. Parallèlement, les encours de crédits de trésorerie, caractéristiques de l'accompagnement des besoins de financement d'exploitation des entreprises, ont crû de près de 7 %, passant de 290 M€ à fin 2009 à 310 M€. Dans le même univers de besoin, Centre Loire a vu les encours financés par la filiale d'affacturage Eurofactor sur les clients de la Caisse régionale progresser de près de 100 % sur un an. La conséquence de cet engagement territorial fort a été la persistance d'un coût du risque élevé, avec un taux de créances douteuses et litigieuses qui, à 5,4 %, reste presque deux fois supérieur à celui de la Caisse régionale sur l'ensemble de ses marchés.



Centre Loire a poursuivi son accompagnement des collectivités locales aux côtés du Conseil Régional du Centre avec la mise en place d'une enveloppe de crédits de 55 M€, destinée au financement d'investissements régionaux (lycées, collèges, bibliothèques, subventions d'équipement,...), et de la Communauté d'agglomération d'Orléans en participant, à concurrence de 25 M€, au financement de la 2^e tranche du tramway.

Carcie, la structure de conseil en banque d'affaires commune aux 4 Caisses régionales de la région Centre, a développé ses activités et accompagné une trentaine d'opérations d'intermédiation, de financement d'acquisitions ou de levées de fonds, accroissant sensiblement son portefeuille de mandats.

En matière de **collecte**, les encours placés par nos clients Entreprises ont progressé significativement de 6 %. Dans ce domaine, Centre Loire s'est notam-

Des moyens à la hauteur des Projets de nos clients

Centre Loire a réorganisé son réseau d'agences Entreprises, renforcé ses forces commerciales de 30 % et accompagné la création des 4 agences Banque Privée spécialement dédiées à cette clientèle dans les centres-villes d'Orléans, Montargis, Bourges et Nevers.

ment illustré en intermédiant le plus important souscripteur au nouveau fonds d'Investissement socialement responsable (ISR) d'Amundi en France.

En 2010, l'environnement réglementaire et technologique a été particulièrement mouvant en matière de gestion des flux financiers (SEPA, directive des services de paiement,...). Dans ce contexte potentiellement déstabilisant, Centre Loire a mobilisé ses forces commerciales pour informer ses clients Entreprises et fait jouer sa capacité d'innovation en mettant à leur disposition un outil de validation simple et sécurisé de leurs ordres bancaires dématérialisés.





Square Habitat, des résultats en hausse

L'Investissement socialement responsable : Le choix des entreprises engagées

Le Groupe Crédit Agricole a très tôt souhaité donner du sens aux investissements de ses clients en créant, dès 2003, IDEAM, filiale de gestion d'actifs d'Amundi dédiée à l'Investissement responsable et choisi par l'AFD (Agence française pour le développement) pour lancer un fonds conciliant placement responsable et aide au développement des pays du Sud.

Aujourd'hui Amundi-IDEAM propose une gamme de 18 fonds à Investissement socialement responsable (ISR) dont 8 fonds dédiés au développement durable. Sur un marché porteur mais concurrentiel, la qualité de ces fonds nous permet de renforcer notre position en matière de placements, faisant entrer Centre Loire dans le top 5 des Caisses régionales pour les placements Amundi.

Malgré un contexte économique encore fragile, Square Habitat a développé son chiffre d'affaires en 2010.

Les objectifs de l'exercice étaient triples :

- améliorer notre performance en transactions,
- développer notre portefeuille d'administration de biens,
- mettre en œuvre les moyens pour devenir un réseau immobilier de référence de marché après seulement 5 années d'exercice.

La nouvelle organisation a permis une inversion de tendance financière malgré ce contexte de crise immobilière toujours prégnant.

La transaction est en nette hausse avec des hétérogénéités territoriales, l'administration de biens continuant sa progression de chiffre d'affaires à bon rythme notamment en croissance interne, montrant là la qualité du service reconnue par nos clients. Parallèlement, l'année 2010 a été l'occasion d'un développement par voie de croissance externe dans ce domaine par le rachat d'un portefeuille d'administration des biens.

Enfin, en 2011, Square Habitat Centre Loire sera pilote, avec trois autres Caisses régionales, pour le lancement d'un nouveau concept de contrats de services. C'est le chemin qui nous permettra demain d'être des acteurs de l'immobilier différents et surtout encore plus proches des besoins de nos clients.

750 CLIENTS ONT TROUVÉ UN BIEN IMMOBILIER **à Louer**
PAR L'INTERMÉDIAIRE DE Square Habitat

2 200 BIENS IMMOBILIERS SONT **GÉRÉS**
PAR Square Habitat POUR LE COMPTE DE SES CLIENTS

600 CLIENTS ONT PU RÉALISER LEURS PROJETS
IMMOBILIERS **Dans L'ancien**

220 CLIENTS ONT COMPLÉTÉ LEUR PATRIMOINE
PAR L'ACQUISITION D'UN BIEN NEUF,
NOTAMMENT DANS LE CADRE DU DISPOSITIF Scellier



“ *Le multicanal développe la synergie des approches commerciales et place l'agence de proximité au cœur de la démarche.* ”

AGORA, Les agences de demain

La Caisse régionale Centre Loire prépare l'évolution de son réseau de 150 agences. Ce nouveau concept baptisé Agora est le fruit de nombreuses écoutes clients menées en amont, d'observations des tendances de la profession en France et à l'étranger et d'échanges entre Crédit Agricole SA et les autres Caisses régionales du Groupe qui mènent une réflexion similaire.

Agora sera testé en 2011 dans 5 agences réparties sur le Cher, le Loiret et la Nièvre.

Les grands changements porteront sur :

- une nouvelle organisation des métiers,
- une nouvelle approche des besoins des clients,
- de nouveaux types d'automates,
- des engagements relationnels,
- une rénovation des locaux.

Ceci afin de renforcer la qualité de services et satisfaire toujours plus nos clients.

Après ces tests, le concept sera déployé dans l'ensemble des agences entre 2012 et 2014 à raison de 50 agences par an.



Développement de la filière Multicanal

70 % des français sont internautes, 60 millions disposent d'un téléphone portable et plus de 60 % d'entre eux l'utilisent pour envoyer des SMS.

Notre environnement change et cette évolution du comportement des consommateurs face à l'usage des technologies et des achats à distance, sont les principales raisons qui font de la distribution Multicanal une priorité stratégique.

La filière a pris une nouvelle envergure depuis le début de l'année 2010, regroupant tous les services de banque à distance et renforçant les fonctions support dédiées.

Le Centre de perfectionnement Multicanal

Né au mois de décembre 2009, le Centre de perfectionnement est une structure qui répond à un réel besoin de formation de nos conseillers en agence pour améliorer l'utilisation des différents canaux et principalement du téléphone dans la relation commerciale. Il existe, en effet, une part non négligeable de nos clients qui préfèrent traiter directement par téléphone une grande quantité d'opérations courantes. L'utilisation du téléphone permet également à nos conseillers de contacter un maximum de clients de leur portefeuille et ainsi de répondre à leurs besoins. Il était donc nécessaire que nos collaborateurs puissent maîtriser cet outil de manière à le rendre le plus efficace possible et à se sentir à même d'aborder tous les sujets que nos clients nous

demandent de traiter. En une année, l'ensemble de nos collaborateurs a eu l'opportunité de venir se former.

Le Centre de contacts MULTIMÉDIA

Il est organisé en pôles spécialisés et est chargé de réceptionner tous les appels de nos clients via un numéro unique (le 0 978 978 978, appel gratuit). En effet, grâce à ce numéro mis en place cette année, les communications de nos clients sont dirigées de manière très efficace vers le bon interlocuteur, qu'il soit en agence ou sur le centre d'appel.

Ainsi, près de 50 collaborateurs sont dédiés à l'assurance des particuliers et des professionnels, au crédit à la consommation, à la banque au quotidien. En projet, le développement du crédit à l'habitat et un pôle spécifique pour répondre aux besoins de nos clients professionnels.

Désormais, grâce à ce service, tous les clients bénéficient d'une prestation de même qualité, rapide, avec des plages horaires d'accès uniformisées et une tarification unique dont le prix a été divisé par 4 !

En plus des appels téléphoniques, le Centre de contacts multimédia gère les e-mails envoyés par nos clients. En 2010, ce sont plus de 70 000 mails qui ont été traités en moins de 24 h. Ce nouveau mode de relation nécessite une forte réactivité et est très apprécié de nos clients.



Le MULTICANAL en QUELQUES CHIFFRES

1 700 000 appels téléphone

70 000 e-mails

150 000 clients "internautes"

21 400 000 connexions sur le site
www.ca-centreloire.fr



Le service MULTICANAL PILOTE LES PROJETS AU SERVICE DES CLIENTS ET DES COMMERCIAUX EN AGENCE

L'APPLICATIF "MON BUDGET" : UN OUTIL DE FIDÉLISATION GRATUIT

Un service pertinent. 25 millions de Français sont raccordés à Internet mobile, 65 millions d'applicatifs ont été téléchargés ces six derniers mois. Ces deux chiffres montrent à eux seuls l'ampleur du marché à explorer ! Avec "Mon budget", le Crédit Agricole investit Internet mobile avec brio. Cet applicatif, lancé et développé sous i-phone en 2010, a été téléchargé 100 000 fois en 6 mois. Au programme des fonctionnalités, la catégorisation par "famille" de toutes les opérations d'un compte, pour mieux suivre son budget, la possibilité de faire des virements, de géolocaliser des agences Crédit Agricole...

La nouvelle BAM (Banque à accès MULTIPLE)

Nos clients peuvent désormais gérer leurs contrats d'assurance vie, ajouter un RIB pour faire des virements externes, consulter et télécharger plus de 70 e-documents.

Les rendez-vous FLASH

La dizaine de ventes "flash" de cette année aura permis de tester l'ensemble de l'offre qui va du crédit, à la collecte et aux services. Bien réparties et offrant des avantages variés, ces ventes "flash" ont trouvé un réel public parmi nos clients.

Créer des services client GRATUITS : une valeur ajoutée en totale cohérence avec nos valeurs

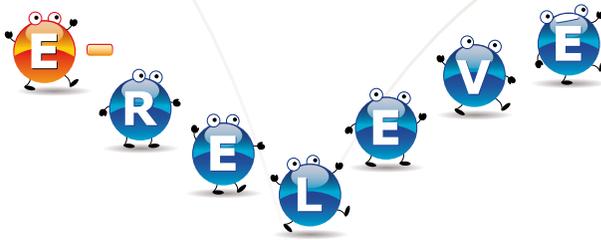
En projet : l'envoi de nouveaux sms avec pour objectif de renforcer les flux à destination des clients, avec des informations utiles et non commerciales. Exemples : "votre crédit est débloqué" ou "nous vous rappelons votre prochaine assemblée générale"...

Centre Loire attache une attention toute particulière à la satisfaction de ses sociétaires et clients quant à la qualité de ses services.

S'agissant du Multicanal, l'étude attentive des réclamations clients et la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès de 11 000 clients par an, permettent d'identifier les améliorations qui sont demandées et attendues par nos clients dans le domaine des échanges par mail, numéro unique...

Cette démarche se traduit très concrètement par des aménagements de nos procédures internes qui nous ont notamment permis :

- de réduire le délai de transmission des codes BAM à nos clients suite à leur demande de réédition,
- de faciliter la réalisation des virements hors périmètre via notre vitrine Internet,
- d'améliorer la perception et la prise en charge, par notre numéro unique, du besoin client.



70 % de nos clients ont Internet

(et 96 % en haut débit) et l'utilisent pour communiquer ou pour faire leurs achats (25 millions de Français ont acheté en ligne...). Centre Loire dénombre déjà 1 500 souscriptions en ligne et la tendance va vers l'augmentation. Demain, tous les Français seront équipés.

L'e-Relevé a la même valeur JURIDIQUE.

Stocké sur des serveurs sécurisés, il génère de facto moins de production de papier et moins de pollution puisque plus du tout de transport. 50 000 clients l'ont adopté en 2010 !

L'Agence conseil succession

Elle est spécialisée sur la gestion des successions et intervient à distance, avec 20 conseillers. Ce sont eux qui prennent le relais après l'accueil des héritiers en agence de proximité et font l'interface entre les notaires et les héritiers. Suivie par deux enquêtes qualité par an, pour mesurer le degré de satisfaction client, l'agence obtient une note moyenne de 8,6/10 et prétend désormais à une reconnaissance certifiée en 2011.

Perspectives : dans la

*L'année 2010 est une année de satisfaction pour le Crédit Agricole Centre Loire.
Vous êtes toujours plus nombreux à faire confiance à votre banque mutualiste
et coopérative (3 000 nouveaux clients et 26 000 nouveaux sociétaires).
La note de qualité que vous nous attribuez reste positivement stable dans un contexte où
globalement l'image des banques est en nette dégradation.
Nous avons accompagné nos clients et sociétaires dans des moments difficiles.
Pour preuve, les réalisations de crédit se sont élevées à 1,9 milliard d'euros en 2010
(soit 8 % de progression).*



3 000
nouveaux clients

26 000
nouveaux sociétaires

8/10
note de **SATISFACTION** client

continuité du rebond

**En 2011, nous poursuivrons avec DÉTERMINATION NOS EFFORTS DANS TROIS DIRECTIONS :
CONFiance, UTILITÉ ET DURÉE...**

**Notre relation avec vous est fondée
sur la confiance**

Pour la mériter, nous continuerons à améliorer la compétence de nos équipières et équipiers à travers de nombreuses formations (pour 2010, ce sont pas moins de 5 jours/personne qui ont été consacrés à la formation, ce qui représente 6 % de la masse salariale et un total de près de 9 000 jours réalisés). Dans le même esprit, l'éthique, dans le conseil, doit demeurer irréprochable et nos conseillers, depuis déjà de nombreuses années, ne sont pas rémunérés à la vente unitaire de nos produits. Nous continuerons dans ce bon sens.

**Notre relation avec vous est liée à la proximité
et à l'utilité**

Le Crédit Agricole Centre Loire existe exclusivement grâce à son territoire aux côtés des acteurs qui y vivent et y œuvrent. Notre rôle consiste à collecter l'épargne de notre territoire par le biais de produits sécurisés pour mettre à votre disposition des crédits qui permettront à notre territoire commun de se développer pour être encore plus fertile. Ici aussi, nous poursuivrons notre rôle de 1^{re} banque régionale.

Notre relation est basée sur la durée

L'accompagnement des projets d'une vie, dans les joies mais aussi dans les peines, se construit sur de longues périodes. Et nos clients nous sont fidèles. L'accompagnement des personnes en difficulté, les projets locaux innovants, les projets et opérations à caractères sociétal et environnemental, l'innovation technologique font partie intégrante des axes prioritaires de la Caisse régionale Centre Loire. C'est comme cela que nous voyons notre rôle.



Chacun le sait, notre véritable force est constituée des hommes et des femmes de l'entreprise. Nous comptons continuer à offrir des opportunités de carrière aux jeunes issus de notre territoire et nous souhaitons leur apporter toutes les chances de pleine réussite afin qu'à leur tour ils puissent prendre le relais de leurs aînés.

Une entreprise qui, comme la nôtre, réussit, c'est d'abord et avant tout une entreprise qui peut léguer une situation économique viable et un territoire aux nombreuses perspectives d'avenir, une entreprise qui démontre chaque jour son utilité aux hommes et aux femmes ainsi qu'à son territoire.

Pierre Derajinski





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



ON A TOUS UN RÔLE À JOUER

www.ca-centreloire.fr