

nos
valeurs
nous
rendent

utiles



CENTRE LOIRE

Le bon sens
a de l'avenir

www.ca-centreloire.fr

SOMMAIRE



4

Édito

Le mot du Président "L'utilité, une vocation et une réalité du quotidien"

Le message du Directeur général "À votre écoute pour vous répondre utilement"

6

Banque coopérative, nos valeurs nous rendent utiles

La démocratie au cœur de la gouvernance coopérative

Le modèle coopératif : notre différence

10

Retour aux sources de l'utilité sociale

Multiplier les occasions d'échanger avec nos clients et sociétaires

- ▶ La confrontation des points de vue fait avancer les idées
- ▶ Resserrer les liens d'une relation centrée sur les besoins de nos clients et sociétaires
- ▶ Authentique, la communication doit porter nos valeurs

Être utile à notre environnement : une philosophie qui se prouve par l'action

- ▶ La responsabilité sociétale des entreprises, une démarche impliquante

20

Notre engagement coopératif nous rend plus solide face à la crise

Adapter nos prestations

- ▶ Un marché des entreprises leader sur son territoire
- ▶ Le marché des pros : 1^{er} financeur de la région
- ▶ Une politique utile vers les agriculteurs
- ▶ Se diversifier pour répondre aux besoins de nos clients et à leurs évolutions

Un objectif constant : faciliter l'accès à nos services

- ▶ Devenir une banque universelle de proximité
- ▶ Développer les nouvelles technologies

Perspectives pour construire un avenir utile

"L'utilité est inscrite dans nos gènes. La promotion de nos clients sociétaires constitue notre quotidien, leur satisfaction mesure notre performance."



L'utilité, une vocation et une réalité du quotidien

NOMBRE DE RESPONSABLES POLITIQUES RELAYÉS PAR LES MÉDIAS ONT TROUVÉ AVEC LES BANQUES LES BOUCS ÉMISSAIRES IDÉAUX DE LA CRISE... PASSONS SOUS SILENCE LA RESPONSABILITÉ COLLECTIVE D'UN EXCÈS D'ENDETTEMENT LIÉ À DES DÉPENSES PRIVÉES ET PUBLIQUES STRUCTURELLEMENT DÉCALÉES AVEC LA RICHESSE CRÉÉE.

Mais, au-delà des mots, qu'en est-il de l'utilité concrète des banques en général et du Crédit Agricole Centre Loire en particulier ?

Au quotidien, les 1 933 collaborateurs de Centre Loire exercent quatre métiers majeurs :

- **aider** nos clients dans la gestion de leur argent à travers la mise à disposition de moyens de paiement propres à leur faciliter la vie au quotidien : cartes, chèques, espèces, virements, consultations des comptes à l'agence ou via le téléphone ou Internet,
- **sécuriser et valoriser** l'épargne de nos clients pour des investissements futurs, préparer une retraite ou une succession, se prémunir contre les aléas liés aux trajectoires de vie,
- **donner** à nos clients, à travers des prêts, les moyens de réaliser leurs projets personnels et professionnels,
- **mutualiser** les risques à travers l'assurance.

Quatre métiers complémentaires avec lesquels Centre Loire joue un rôle d'intermédiation ; ainsi, 100 % de l'épargne collectée et conservée dans nos comptes est utilisée au financement des projets de nos clients résidant sur notre territoire.

Aussi, loin des fantasmes d'une banque spéculant sur les marchés avec l'argent de ses clients, notre quotidien est fait de relation, d'écoute, de conseil et de mise à disposition de services propres à sécu-

riser le parcours de vie de nos clients et rendre possible leurs différents projets.

Donc, pas de salle de marché avec traders et bonus, pas d'activités "off shore" et de paradis fiscaux ; notre terrain d'actions est celui de nos trois départements. En tant qu'entreprise de services, notre destin est lié à celui de ses habitants. Un quotidien en cohérence avec notre relation de banque régionale coopérative détenue par ses sociétaires qui priorise leur intérêt dans le conseil. D'ailleurs, s'il devait y avoir quelques dérives par rapport à cette priorité, à cette raison d'être, nos 20 000 sociétaires réunis lors de nos 92 Assemblées générales de Caisses locales et leurs 1 100 représentants élus sauraient nous alerter et nous remettre dans le droit chemin.

Bref, au Crédit Agricole Centre Loire, l'utilité n'est pas seulement une condition de la fidélité de sa clientèle, c'est aussi, et d'abord, une vocation animant l'ensemble des élus et collaborateurs de l'entreprise.

Soyez assurés de la détermination du Conseil d'administration de la Caisse régionale Centre Loire à maintenir durablement ce **cap** de l'**utilité**.

L'**utilité** est inscrite dans nos gènes.

La **promotion** de nos clients sociétaires constitue notre quotidien, leur **satisfaction** mesure notre performance.

Après le résultat très encourageant de 2011, chaque élu, chaque salarié de l'entreprise continuera à œuvrer pour que Centre Loire soit reconnue comme LA banque coopérative de nos territoires.

Bonne lecture.

François THIBAUT,
Président du Crédit Agricole Centre Loire.

À votre écoute pour vous répondre utilement

L'ANNÉE 2011 A ÉTÉ MARQUÉE PAR DE NOMBREUSES INTERROGATIONS. DANS UN CONTEXTE D'INCERTITUDE, LES ÉQUIPES DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE ONT PLEINEMENT JOUÉ LEUR RÔLE VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES : ÉCOUTER POUR ACCOMPAGNER LES PROJETS PERSONNELS COMME LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNELS.

En 2011, nous avons accompagné plus d'investissements de nos clients qu'en 2010 et le volume de nos crédits a logiquement progressé de plus de 4 %. Les conseils de nos équipes commerciales ont porté leurs fruits et ont été efficaces : l'épargne par client a progressé de plus de 5 %, améliorant ainsi sensiblement leur pouvoir d'achat.

La conséquence a été immédiate. En 2011, le Crédit Agricole Centre Loire a accueilli 33 000 nouveaux clients et 20 000 nouveaux sociétaires.

Au-delà de ces quelques chiffres, deux facteurs essentiels expliquent la réussite et la performance de notre entreprise :

- nos clients et sociétaires sont extrêmement fidèles à "leur" Crédit Agricole. La note de satisfaction que vous nous attribuez nous situe parmi les meilleures Caisses dans le Groupe des Caisses régionales. Je vous en remercie. À travers les enquêtes régulières que nous réalisons auprès de vous, nous constatons que nous pouvons encore progresser : mieux gérer le téléphone, prendre plus "l'initiative" pour vous contacter et faire davantage de propositions. Soyez assurés que vos remarques, qui sont prises en compte, nous permettent d'améliorer constamment nos services. À titre d'exemple, vous nous aviez confié, il y a quelques années, que notre façon de trai-

ter les réclamations et les successions n'était pas satisfaisante. Nous avons corrigé notre approche, travail qui a abouti à la certification de ces deux procédures. Depuis, votre appréciation s'est nettement améliorée : la note de satisfaction est de 8 sur 10 pour les réclamations et de 8,6 pour les successions ;

- les équipes dans les agences et au siège sont motivées et mobilisées. Parfaire les compétences de nos équipières et équipiers pour vous apporter un conseil centré sur votre propre intérêt reste pour nous une priorité très importante. En 2011, pour accompagner ces mutations, nous avons embauchés 104 personnes, accompagné 58 jeunes apprentis en contrat de qualification et permis à près de 100 étudiants et lycéens de faire un stage chez nous. Parallèlement, le deuxième accord sur l'emploi des travailleurs handicapés a été signé en juillet dernier à Centre Loire. L'objectif de 6 % d'emplois réservés aux travailleurs handicapés sera atteint en 2015.

Grâce à vous, clients et sociétaires, grâce à nos équipes et nos élus, le Crédit Agricole Centre Loire reste solide, utile et poursuit l'accompagnement de tous les acteurs de notre territoire.

Nous pouvons voir, ensemble, l'avenir avec sérénité et optimisme. Nous sommes prêts, avec vous, à traverser la "mer agitée" par les dettes souveraines, par la nouvelle réglementation bancaire Bâle III et par la remise en cause du modèle de vie occidental.

Merci pour votre fidélité et pour votre confiance.

Pierre DERAJINSKI,
Directeur général du Crédit Agricole Centre Loire.



"Écouter pour accompagner les projets personnels comme les projets de développement professionnels."

Banque coopérative, nos valeurs nous rendent utiles

LA DÉMOCRATIE AU CŒUR DE LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

Notre gouvernance d'entreprise propose un processus de décision accordant toute sa place à la concertation des parties prenantes. Il implique une coordination parfaite entre les membres du Conseil d'administration et les membres du Conseil de direction. Au Crédit Agricole Centre Loire, cette manière de diriger 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 et sociétaires.

Les Caisses locales

Le mutualisme se traduit par des actions concrètes qui font appel à la solidarité et favorisent le développement économique et régional par l'intermédiaire des Caisses locales et de leurs administrateurs qui sont sur le terrain.

Les bassins de vie qui regroupent les Caisses locales favorisent les échanges d'expérience et la mise en commun d'actions pour être toujours au service de nos clients et sociétaires.

QUELQUES CHIFFRES

Nombre de sociétaires : **198 425**
(évolution de **11,30 %** environ)
Nombre de nouveaux sociétaires : **20 141**
Nombre de Caisses locales : **92**
Nombre d'administrateurs : **1 081**
Nombre de participants aux AG : **18 683**
Nombre de participants aux
Rendez-vous d'automne : **10 900**

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE CENTRE LOIRE



C'est le Conseil d'administration, en liaison avec la Direction générale, qui définit la politique générale de l'entreprise, contrôle son application et anime la structure mutualiste. Il est composé de 18 membres élus parmi les représentants de Caisses locales.

Il est composé actuellement de :

François Thibault, *président*

Christine Parageau (*déléguee du Cher*), Dominique Thibault (*délégué de la Nièvre*), Dominique

Proust (*délégué du Loiret*), *vice-présidents*

Joël Nicoulaud, *secrétaire*

Stéphane Auroousseau, Daniel Belleville, *secrétaires adjoints*

Alain Absolu, Aymeric Behaghel, Gérard Bigonneau, Arnaud Bodolet, Jean-Pierre Bothereau,

Philippe Guillien, Serge Lespagnol, Marie-Pierre Perdereau, Pierre Picot, Didier Renaud,

Joëlle Robert-Combiér, *administrateurs*

LE CONSEIL DE DIRECTION DE CENTRE LOIRE



L'équipe de Direction définit, quant à elle, le plan stratégique 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*

Benoît Passaga, *directeur des Entreprises, Collectivités publiques et Promotion immobilière*

Isabelle Limousin, *directrice des Ressources humaines*

Marc-Antoine de Hannuna, *directeur commercial*

Éric Roussel, *secrétaire général*

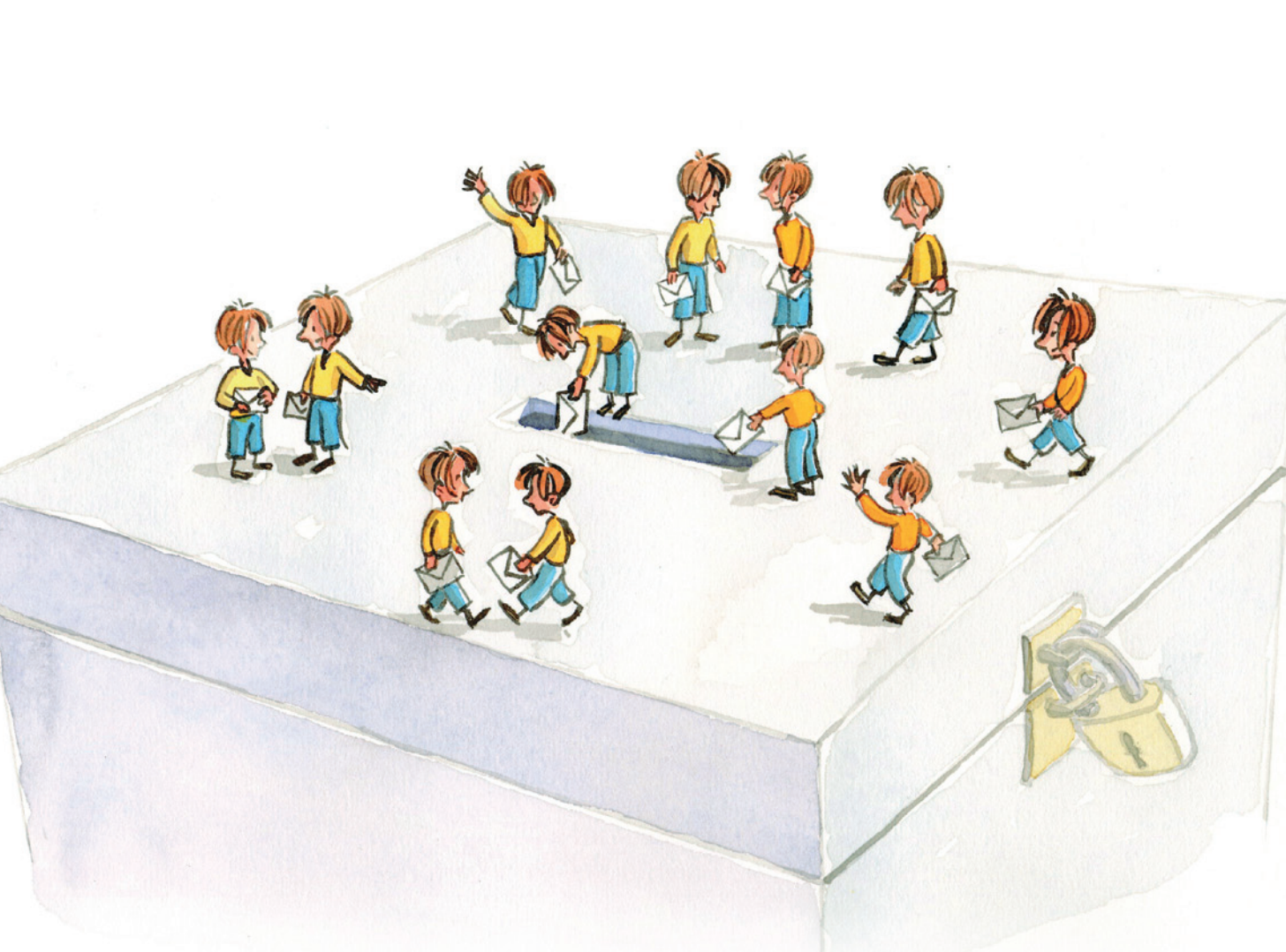
LE MODÈLE COOPÉRATIF : NOTRE DIFFÉRENCE

Né de sociétés coopératives de crédit régionales, le Crédit Agricole est aujourd'hui un groupe international d'entreprises aux statuts divers. Il a inventé une nouvelle configuration, conjuguant entité mutualiste et société cotée, décentralisation et unité. C'est un groupe bancaire fier d'exercer son métier en conservant ses spécificités et ses valeurs. S'il a traversé de nombreuses crises en en sortant renforcé, c'est parce que le Crédit Agricole est différent. Notre organisation coopérative et nos valeurs mutualistes ont toujours placé les hommes et leur devenir au cœur de nos finalités. Nous voulons marquer notre différence par l'utilité des services apportés et la proximité d'accès, par la simplicité, l'écoute, la reconnaissance des clients, la personnalisation d'une relation mutuellement profitable.

Un mutualisme fort

Le Crédit Agricole Centre Loire est une banque coopérative dont le capital est porté par ses 92 Caisses locales qui agrègent les parts sociales de 198 425 sociétaires tout en assurant le relais entre ces derniers et la Caisse régionale.

Chaque année, de nouveaux sociétaires nous font confiance et viennent nous rejoindre pour prendre part à la vie de notre entreprise en assistant notamment aux assemblées générales pour faire entendre leur voix.



"Un modèle utile qui fait du client la finalité de notre action et qui le place au cœur de la gouvernance de l'entreprise."



CENTRE LOIRE

- 172 AGENCES
- 4 BANQUES PRIVÉES
- 3 AGENCES CRÉDIT HABITAT
- 1^{RE} BANQUE DE LA RÉGION

70 INITIATIVES LOCALES ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉES CETTE ANNÉE POUR UN TOTAL DE 108 000 €

QUELQUES EXEMPLES

Nièvre

Dans le cadre de l'évolution de l'établissement d'accueil pour personnes âgées, qui s'accompagne d'une augmentation de la capacité d'accueil, il est prévu la création d'un espace réminiscence pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentées. Afin de réaliser cet espace, Centre Loire Initiatives est intervenu dans l'accompagnement de ce projet avec la Caisse locale de St-Amand-en-Puisaye.

Loiret

La Caisse locale de Courtenay a soutenu la création d'une entreprise d'affûtage à domicile pour les couteaux, peignes de tondeuse, outils de jardin pour les particuliers et les professionnels sur le département du Loiret. Cette initiative fait revivre le métier de rémouleur, oublié et utile à la population, répondant à un besoin non pourvu à ce jour.

Cher

La Caisse locale de Sancoins a accompagné le développement du marché d'intérêt national de Sancoins, 1^{er} marché national à la criée pour les bovins qui concerne tous les éleveurs allaitants du sud du Cher et du département de la Nièvre. Le Crédit Agricole Centre Loire est très impliqué dans ce dossier tant sur l'aspect mise en place, aide à la réalisation que sur l'aspect bancaire en tant qu'unique établissement présent et partenaire sur ce projet.



Le chevalement des Glénons.

CENTRE LOIRE PATRIMOINE A FINANCÉ 19 DOSSIERS SUR LE TERRITOIRE DE CENTRE LOIRE POUR UN MONTANT DE 77 500 €

QUELQUES EXEMPLES

Loiret

La reconstruction du lavoir situé au bord du Loing sur la commune de Cepoy est inscrite dans la continuité de la mise en valeur du centre-bourg afin d'améliorer la qualité environnementale de la commune. En effet, la reconstruction respecte les matériaux de l'époque typique du pays Gâtinais datant probablement de la fin du 19^e siècle.

Nièvre

La restauration du chevalement des Glénons (matériel qui date de 1920) a commencé partiellement en 1990 et demande maintenant un important chantier de rénovation et de peinture de sa structure, affaiblie par la rouille et le temps. Il s'agit du dernier chevalement témoin de l'activité charbonnière de la ville mono-industrielle de La Machine dont l'activité s'est arrêtée en 1974.

Cher

Le château actuel de Sagonne est pour l'essentiel celui qui a été édifié vers 1300. Encore entièrement ceinturée par de larges douves, une partie des courtines subsiste, avec un portail fortifié et quatre tours. Sur ce site d'origine gallo-romaine, les travaux portent notamment sur la restauration de l'échauguette nord-est du château.

PASSERELLE : L'EXPRESSION CONCRÈTE DE LA MISE EN APPLICATION DE NOS VALEURS MUTUALISTES

L'activité des agences Passerelle consiste à accompagner nos clients victimes "d'accidents de la vie". Depuis sa création en 2003, ce sont près de 2 800 clients qui ont été reçus et aidés grâce à ces agences Passerelles.

1 700 clients ont été accompagnés avec succès dans leurs démarches. En 2011, ce sont **400 clients** qui ont été reçus.

Les solutions que nous proposons reposent le plus souvent sur un accompagnement budgétaire, l'aide au dépôt d'un dossier de surendettement, la collaboration avec les services sociaux et une aide apportée dans les diverses démarches à effectuer.

Le réseau d'accompagnants bénévoles, constitué de 31 administrateurs et anciens salariés, accompagne les clients.

En dehors du conseil, les agences Passerelle mettent en place des réunions de formation à l'éducation budgétaire et participent à des séminaires et journées dédiées.

En 2011, elles ont participé :

- à l'animation au sein de l'Épide (école de la 2^e chance), 3 heures tous les 2 mois sur les thèmes de la banque et du budget,
- au forum des Étudiants en septembre à la demande de la ville de Bourges,
- aux animations dans les Points Infos Familles de Bourges, St-Amand-Montrond et Vierzon,
- à la Journée Équilibre en collaboration avec de nombreux acteurs sociaux (mission locale - CAF - HLM - Banque alimentaire - Foyer de jeunes travailleurs, etc.) afin de sensibiliser les jeunes 15/30 ans sur les thèmes de la santé, du logement, de la nutrition et de la gestion de budget.

CHIFFRES CLÉS

COMPTES INDIVIDUELS	2010	2011
Total bilan (en M€)	12 500	12 848
Total fonds propres (en M€)	1 204	1 305
Encours de prêts	10 834	11 008
Encours de collecte	15 688	15 984
Produit net bancaire	387,6	389,1
Résultat net	91,6	95
Ratio de solvabilité CDR Bâle II*	11,84 %	13,55 %
Rentabilité de fonds propres (ROE)	8,62 %	8,33 %
Rentabilité des actifs (ROA)	0,73 %	0,73 %

* Données provisoires.

STRUCTURES ET MOYENS (EN NOMBRE)	2010	2011
Caisses locales	92	92
Administrateurs des Caisses locales	1 073	1 080
Agences (ouvertes 5 jours/semaine)	170	170
Guichets libre-service	304	292
Salariés (équivalent temps plein)	1 991	1 933
Masse salariale (en €) [brut fiscal, hors pré-retraite]	66 942 112	65 538 624
Jeunes recrutés	56	104
Stagiaires	151	99
Apprentis/contrats de qualification	66	58
Jours de formation	8 777	7 166
Taxe d'apprentissage (en €)	439 000	454 474
Contribution économique territoriale (en k€) (avant 2011, taxe professionnelle)	4 479	4 071

CLIENTS ET SERVICES (EN NOMBRE)	2010	2011
Clients titulaires d'un contrat	598 392	602 722
Comptes de dépôts à vue (DAV)	466 307	472 247
Comptes services Crédit Agricole	288 352	288 501
Cartes bancaires	338 463	337 225
Assurances IARD	234 602	251 656

Entre 2011 et 2010, le **total Bilan** a progressé de **2,79 %**, le **total des fonds propres** de **8,42 %** et le **produit net bancaire** de **0,38 %**. Dans le même temps, l'**encours de collecte de prêts** a progressé de **1,60 %** quand l'**encours de collecte** a pris **1,89 %**. Ces progressions portent le **Résultat net** à **+ 4,05 %**.



"Faire vivre nos valeurs est un enjeu auquel toute l'entreprise doit répondre."

2011, retour aux sources de l'utilité sociale

DEVENIR UNE BANQUE DE RÉFÉRENCE RICHE DES FEMMES ET DES HOMMES QUI LA COMPOSENT ET L'ANIMENT, VOILÀ LA VOLONTÉ DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE, DONT LE SEUL OBJECTIF VISE À L'UTILITÉ AUPRÈS DE SES CLIENTS, SES SOCIÉTAIRES ET SON TERRITOIRE.

Dans la lignée de la Vision initiée par le Conseil d'administration de Centre Loire, et en totale cohérence avec le Projet de Groupe Crédit Agricole, le Conseil d'administration a lancé en 2011 sa Vision à 10 ans. Ce projet consiste à donner un cap à l'entreprise

Centre Loire, fixer des objectifs stratégiques et faire vivre nos valeurs ; des enjeux auxquels toute l'entreprise doit répondre.

En commençant l'année par le rappel de ces principes de base, nous démontrons notre envie et notre engagement à nous rendre utile à tous les niveaux de notre profession pour arriver à toujours plus de satisfaction de la part de nos clients et sociétaires.

Cette année 2011 marque donc le début de cette Vision et la mise en place des fondamentaux que nous nous sommes fixés. 10 ans, c'est à la fois une durée maximale pour tenter de se forger une opinion mais également un délai minimum pour donner une réelle chance de réussite aux profondes évolutions qui devront être entreprises dans les années à venir.

Philippe BRASSAC

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA
FÉDÉRATION NATIONALE
DE CRÉDIT AGRICOLE ET
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CAISSE
RÉGIONALE PROVENCE CÔTE-D'AZUR,
S'EXPRIME SUR LA VISION LORS DE LA
18^E ASSEMBLÉE GÉNÉRALE.

"Il faut lire dans ce projet, non pas la vanité de savoir décrire ce que l'on sera dans 10 ans, mais l'ambition de savoir comment on veut se comporter pendant les 10 prochaines années..."



Multiplier les occasions d'échanger avec nos clients et sociétaires

LA CONFRONTATION DES POINTS DE VUE FAIT AVANCER LES IDÉES

Dans un contexte de volatilité des marchés financiers, particulièrement exacerbée au cours du second semestre, le réseau commercial de Centre Loire est allé, en toute transparence, à la rencontre de ses clients en organisant des rencontres sur des sujets qui les intéressent et à travers lesquels nous transmettons nos valeurs, partageons nos connaissances et notre expérience.

► En février 2011, la conférence agricole du Crédit Agricole Centre Loire sur le thème **L'agriculture au cœur de nos sociétés** a rassemblé 900 personnes dont une grande partie de nos clients agriculteurs ainsi que les organisations para-agricoles de notre territoire.

Hervé Juvin, sociologue, président d'Eurogroupe Institute, **Jean-Claude Bevillard**, secrétaire national de France Nature Environnement, **Xavier Beulin**, président de Sofiprotéol et de la FNSEA, et **Marion Guillou**, présidente de l'INRA, ont participé au débat qui traitait notamment de l'évo-

lution de la société, des attentes et exigences des citoyens, des orientations de la recherche agronomique et de la pérennité économique des exploitations.



► Le temps d'une soirée exceptionnelle, **le Parc floral** d'Orléans La Source s'est mis aux couleurs du Crédit Agricole Centre Loire et du sociétariat. Près de 7 000 personnes étaient au rendez-vous le vendredi 24 juin pour la promenade musicale initiée par la vice-présidence du Loiret. Au Crédit Agricole, nous sommes fiers de rencontrer nos sociétaires régulièrement et surtout lors d'aussi belles occasions.

En 2011, près de
30 000 nouveaux clients
ainsi que **20 000 nouveaux**
sociétaires nous ont rejoint.



► **Conférence du géopolitologue Dominique Moïsi** autour du thème : Demain, dans quel monde allons-nous vivre ? Quelles conséquences économiques, politiques, sociales et environnementales ? Après la crise, quels atouts pour l'Europe et la France dans les nouveaux équilibres ? Ce sont près de 800 clients et sociétaires qui ont assisté à cette conférence où le géopolitologue livrait une analyse très pointue des atouts de l'Europe et de la France face à la crise.

► **Banques Privées.** Dans un contexte économique et financier préoccupant, la filière Banque Privée est allée à la rencontre de ses clients afin de les informer des évolutions à venir, de leur permettre de mieux comprendre et d'appréhender la situation actuelle et de les éclairer sur les bonnes décisions à prendre en termes de gestion patrimoniale. Organisées conjointement avec notre filiale GPI, ces 4 réunions ont été riches d'échanges, de questions pertinentes et d'exposés de qualité. Elles ont fait l'unanimité, saluées par un auditoire qui a réuni plus de 200 personnes.

RESSERRER LES LIENS D'UNE RELATION CENTRÉE SUR LES BESOINS DE NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

Agora : Un projet Centre Loire !

Nos clients utilisent aujourd'hui régulièrement les nouveaux canaux comme le téléphone, sms ou Internet pour garder un contact facile et rapide avec leur banque, tout en étant attachés à la proximité géographique que nous leur offrons avec nos agences.

Face à la généralisation de ces nouvelles habitudes, nous avons lancé le projet Agora : un nouveau concept d'agence de proximité qui va nous permettre de redessiner les contours de notre relation client et de nous projeter vers la distribution de demain.

Le lancement Agora dans 6 agences (Cosne-sur-Loire, Saint-Jean-le-Blanc, Saint-Doulchard Centre, Saint-Doulchard Malitorne, Château-Chinon, Saint-Florent-sur-Cher) est un franc succès, que ce soit au niveau de nos collaborateurs ou de nos clients et prospects.

Les enjeux majeurs de ce projet novateur sont :

- d'accroître le temps commercial consacré à nos clients,
- de repenser l'accueil afin de nous rendre plus disponibles lors de leur visite en agence,
- de multiplier le nombre de contacts avec eux, quel que soit le canal utilisé,
- de déployer de nouvelles technologies notamment sur nos outils de gestion au quotidien (dépôt de chèque avec virement immédiat sur le compte...).

Une nouvelle approche de la relation client

Une approche client qui s'appuie sur **3 valeurs fondamentales** que sont l'**Écoute**, la **Proximité** et la **Loyauté**. Ces valeurs forment l'ADN de nos convictions profondes de banque mutualiste et s'expriment à travers chacune des pratiques qui constituent les tests de cette nouvelle approche.

► **L'Écoute** : "Le Crédit Agricole s'engage à renforcer le lien et l'écoute avec ses clients."

► **La Proximité** : "Dans sa dimension géographique, la proximité a toujours représenté une valeur identitaire forte du Crédit Agricole."

► **La Loyauté** : "Attente importante de nos clients, la loyauté prend encore plus de sens aujourd'hui au regard de notre environnement."

D'ores et déjà, nos clients jugent ce changement positif et sont sensibles à la démarche qualitative liée aux appels de courtoisie.



Agence de St-Jean-le-Blanc (Loiret).

Conseils Jeunes

2,73%

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

TAE fixe - SANS FRAIS DE DOSSIER

Exemple : pour un prêt personnel de 10 000 €, 48 mensualités de 220,02 €, taux annuel effectif global fixe de 2,73 %, soit un montant total de 10 560,96 €.

MA BANQUE M'ACCOMPAGNE JE CONSTRUIS MON AVENIR

CA

CENTRE LOIRE

ON A TOUS UN RÔLE À JOUER

www.ca-centreloire.fr

La conquête au cœur de nos préoccupations : faire savoir ce que nous proposons

Parallèlement à cette démarche de satisfaction clients, Centre Loire mène activement une politique de conquête vers différents segments en adaptant ses offres.

L'offre Bienvenue propose par exemple toute une gamme d'avantages pour permettre la découverte de nos produits et services : réduction sur la cotisation carte, sur certains frais de dossier ou encore sur des produits d'assurance.

Le parrainage est également un concept fort qui fonctionne bien auprès de nos clients puisqu'ils sont de plus en plus nombreux à nous recommander. Chaque parrain est récompensé d'un chèque cadeau tandis que le filleul reçoit de son côté tous les avantages de l'offre Bienvenue.

Sur le marché des professionnels, le nombre des conquêtes a été légèrement supérieur à 2010 avec 2 387 à fin décembre 2011 contre 2 364 à fin décembre 2010. La mise en place en 2009 du régime des Auto-Entrepreneurs a permis de relancer sensiblement les créations d'entreprise.

À NOTER

13 % DE LA CONQUÊTE DE NOUVEAUX CLIENTS PROFESSIONNELS ONT ÉTÉ RÉALISÉS PAR LA BANQUE PRIVÉE (307 CLIENTS).

Une offre jeune adaptée

La conquête vers les jeunes clients reste positive sur les 18/25 ans, + 218 depuis le début de l'année, de même pour les 26/34 ans avec + 520.

Ce marché reste le plus difficile à convaincre malgré la mise en place d'actions dédiées et l'opportunité des 23 500 étudiants sur notre territoire. Il évolue peu.

Globalement, ces jeunes sont assez réceptifs aux produits de la Banque au quotidien et aux assurances. S'ils nous ont peu concerté pour les prêts étudiant, ils sont en revanche appétant à notre nouvelle proposition de 2011 sur le prêt jeune actif. Ce produit a toute sa place dans la gamme : 799 prêts de mai à décembre pour 4,3 M€ (montant moyen : 5 381€).

AUTHENTIQUE, LA COMMUNICATION DOIT PORTER NOS VALEURS

Ambitieux ou responsable, pourquoi choisir ?

Les banques ont été au cœur de la tourmente de la crise qui a de ce fait été l'occasion de se questionner sur leur rôle, leur utilité et leur éthique.

Pour répondre à ce défi, le Groupe Crédit Agricole s'est attaché à définir son Projet de Groupe et à le faire connaître au grand public à travers ses valeurs et son utilité. Communiquer sur ses fondamentaux était l'ambition de la campagne de communication de l'été 2011.

Par le biais de quatre annonces, mettant à chaque fois en balance deux qualificatifs représentant une possible opposition, le principe est de montrer que le Crédit Agricole fonde son action sur un modèle alliant performance et valeurs. Chacune de ces annonces met en exergue quatre domaines d'excellence choisis pour porter notre croissance et répondre aux grands enjeux du monde de demain : le logement, l'économie de l'environnement, l'agro-alimentaire ainsi que la prévoyance et la santé.

En septembre, c'est le lancement de la nouvelle campagne de communication publicitaire

Totalement en rupture avec les codes bancaires habituels, elle donne la parole à nos clients sous une nouvelle signature "**Le bon sens a de l'avenir**". Cette campagne et cette signature font écho à nos ambitions nationales : devenir leader en Europe de la banque universelle de proximité. Notre objectif est de faire savoir que nous sommes la banque de l'économie réelle au service du développement des territoires, la banque qui apporte

toutes ses compétences de bancassurance à l'ensemble de ses clients (particuliers, professionnels, agriculteurs, collectivités publiques et entrepreneurs) et place leur intérêt et leur satisfaction au centre de nos préoccupations.

Le concept est de donner la parole à nos clients et d'écouter leurs projets. Le bon sens, c'est repartir des besoins de nos clients pour mieux les accompagner, placer leur intérêt au cœur de toutes nos actions.

La signature "**Le bon sens a de l'avenir**" illustre des valeurs qui nous sont chères et qui font l'ADN de notre entreprise :

- ▶ humaines et éthiques : "le sens du bon",
- ▶ utilité : la bonne direction qui nous guide dans nos projets,
- ▶ concrètes et pragmatiques : avoir les pieds sur terre.

À l'échelon régional, nous avons choisi de mettre l'accent sur une réalité avec un slogan qui prend à témoin.

"Le prêt habitat qui nous a fait changer de banque en 48 h !"

Autrement dit, vous avez 48 h pour devenir client du Crédit Agricole car nous avons l'offre pour vous convaincre.

Nous réalisons des campagnes de communication régulières pour réaffirmer notre présence sur le territoire de Centre Loire. Notre communication du troisième trimestre a porté sur une nouvelle offre Habitat.

En novembre 2011, nous créons et lançons l'offre Premier achat permettant à tous les primo-accédants de biens immobiliers de bénéficier de conditions avantageuses sur le financement de leur acquisition.

Le prêt habitat qui nous a fait changer de banque... ..en 48 H !

CA

CENTRE LOIRE

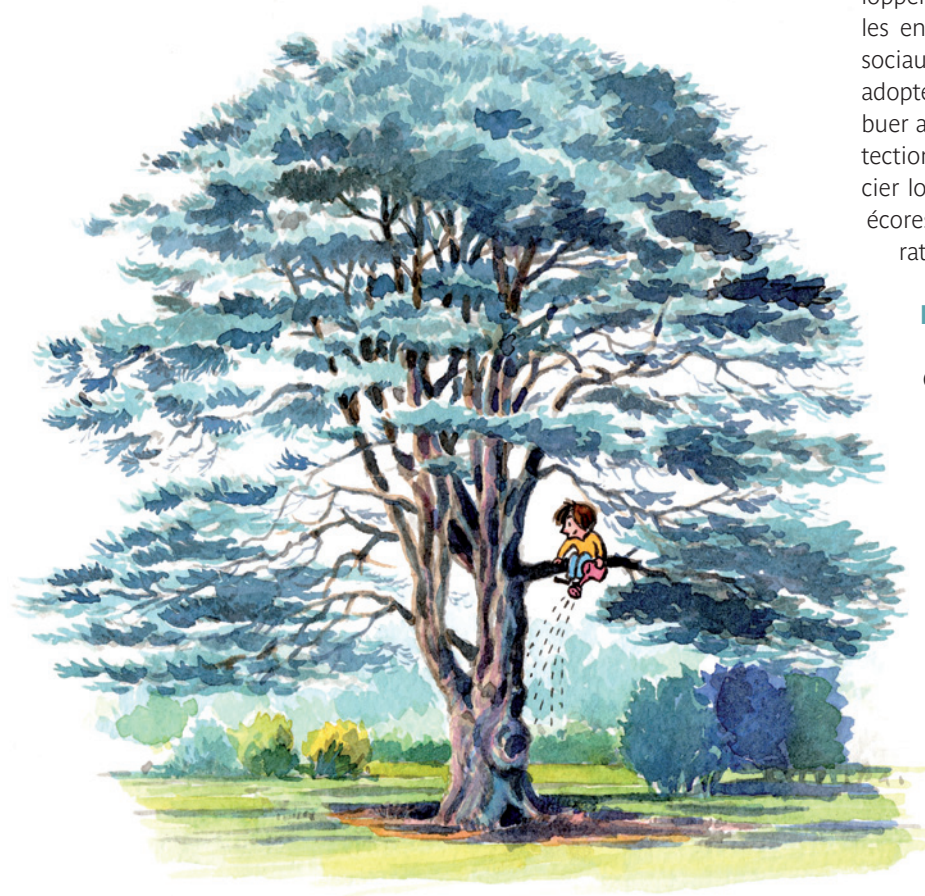
Le bon sens a de l'avenir

www.ca-centreloire.fr

66 % des conquêtes de nouveaux clients sont réalisées grâce à la prospection et au parrainage.

Être **utiles** à notre environnement : une philosophie qui se prouve par l'action

**ÊTRE UTILE, C'EST AUSSI ÊTRE ÉCONOMIQUE-
MENT RESPONSABLE VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS
PROCHES MAIS AUSSI DE CELLES ET CEUX PLUS
DÉMUNIS, ÉLOIGNÉS OU NON, ET RESPECTUEUX
DE NOTRE ENVIRONNEMENT, QU'IL SOIT LUI
AUSSI PROCHE DE CHEZ NOUS OU À L'AUTRE
BOUT DE LA PLANÈTE.**



LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES, UNE DÉMARCHÉ IMPLIQUANTE

La Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement. La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et écoresponsabilité à travers 3 volets : client, collaborateur et environnemental.

LE VOLET CLIENTS

Centre Loire propose à ses clients de participer concrètement à la protection de l'environnement en adaptant différents prêts.

Éco-prêt à taux zéro

Créé pour encourager les propriétaires à participer à une démarche globale de réduction des émissions de gaz à effet de serre, l'Éco-prêt à taux zéro est attribué sans conditions de ressources réglementaires et sans intérêts.

Travaux concernés pouvant réduire les dépenses énergétiques : isolation thermique sur la toiture, les fenêtres, les murs extérieurs,...

Prêt économies d'énergie

Un prêt pour les travaux développement durable : panneaux solaires, chaudière bois, isolation des murs... Le prêt Économies d'énergie finance des travaux visant à réaliser des économies d'énergie, selon une liste pré-définie.

Voiture verte

Le prêt à consommer Auto Voiture verte permet de financer à taux préférentiel tout ou partie de l'achat d'un véhicule classique, électrique ou hybride, neuf ou d'occasion, dès lors qu'il émet moins de 105 g de CO₂ au kilomètre.

LE VOLET COLLABORATEURS

L'implication des salariés à une telle politique est non seulement incontournable mais c'est une véritable force pour l'entreprise. À Centre Loire, la dernière enquête effectuée auprès des salariés sur ce domaine (fin 2011) prouve bien l'engagement et l'investissement du plus grand nombre : 55 % de participation et 1 700 verbatim.

- ▶ volonté manifeste de porter collectivement cette démarche avec 88 volontaires pour devenir "ambassadeur interne",
- ▶ un bilan des 2 années positif et connu par la majorité avec un ressenti favorable sur les actions menées,
- ▶ des attentes vis-à-vis de l'entreprise pour relancer des volontés individuelles (covoiturage, aide à l'achat d'un véhicule hybride...).

La politique de recrutement RH

Centre Loire maintient sa politique de recrutement avec pas moins de 104 embauches en 2011 dont 60 % sont titulaires, au minimum, d'un bac + 3. Nous veillons également à respecter la parité homme/femme et poursuivre nos engagements liés à l'embauche de personnes en situation de handicap.

Dans le cadre de notre partenariat avec les établissements universitaires et les centres de formation par apprentissage, nous avons intégré 60 alternants en 2011, sur l'ensemble de notre territoire, pour les former à nos métiers et les accompagner dans l'obtention de leur diplôme allant de bac + 2 à bac + 5 :

- ▶ 10 bac + 2 sur la Nièvre,
- ▶ 18 bac + 2 et 9 bac + 3 sur le Cher,
- ▶ 12 bac + 2 sur le Loiret,
- ▶ 11 bac + 5 répartis sur l'ensemble du territoire.

Dans le cadre de la Responsabilité sociétale des entreprises (RSE), le Crédit Agricole Centre Loire consacre 16,50 % de son résultat net à la mise en œuvre de l'accord d'intéressement destiné aux salariés. Dans le même temps, par le biais de multiples canaux de recrutement, le Crédit Agricole Centre Loire promeut la diversité : femmes/hommes, seniors/juniors, personnes en situation de handicap, natures et niveaux de diplômes différents.

Le Crédit Agricole Centre Loire agit avec Heca sur le handicap

Dans le cadre de la 15^e semaine pour l'emploi des personnes handicapées, les Caisses régionales du Centre ont été partenaires des

1^{ers} Trophées régionaux "Entreprise et handicap" organisés par les Cap Emploi de la région Centre. Ces trophées visent à récompenser des employeurs publics et privés fortement impliqués dans l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

Centre Loire poursuit son engagement en faveur des collaborateurs handicapés

Parallèlement, le deuxième accord sur l'emploi des travailleurs handicapés a été signé en juillet dernier à Centre Loire. Il s'inscrit dans le cadre du renouvellement de l'accord national et poursuit donc les mêmes objectifs :

- ▶ favoriser l'émergence de déclarations de situation d'handicap par les collaborateurs en poste et le maintien dans l'emploi des travailleurs reconnus handicapés,
- ▶ développer le recrutement de personnes handicapées,
- ▶ et une politique de formation diplômante,
- ▶ augmenter le volume d'affaires avec les centres d'aide par le travail et établissements habilités employant des travailleurs handicapés.

La Direction de Centre Loire et les organisations syndicales signataires de l'accord ont donc confirmé leur volonté de poursuivre les actions engagées depuis le premier accord de 2007 de façon à atteindre un objectif global d'emploi de travailleurs handicapés de 6 % de l'effectif total à horizon 2015.

Toutes les compétences, rien que les compétences

**Et pour l'emploi durable
des personnes handicapées ?**

**1 720
collaborateurs
handicapés**
en poste en 2010.

**c'est mieux
qu'un engagement.**

HECA
Handicap Emploi Centre Loire

Parce que le handicap ne doit plus être un handicap en entreprise, nous, Caisses régionales de Crédit Agricole, avons lancé une initiative à tous les niveaux, avec l'association Hecap. 1 720 collaborateurs handicapés travaillent chaque jour dans notre entreprise. Notre objectif était de recruter plus de 800 personnes en 2010 et nous avons atteint 1 720 en 2010. C'est un résultat qui nous encourage à poursuivre. C'est aussi une fierté pour nous. Nous sommes fiers de vous accueillir et de vous accompagner. Plus d'informations et découvrez nos opportunités métiers : www.cafloire.com/partenaires

L'équipe de Centre Loire participant à la course des héros.



Centre Loire participe au Rallye du partage à Bourges

Le 30 juin, Centre Loire a participé à la 4^e édition du Rallye du partage : une journée culturelle et sportive avec les usagers* de l'ADAPT du Cher (association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées).

Ce rallye rassemblait des équipes mixtes **"salariés d'entreprises et usagers de l'ADAPT"** qui partagent un véritable moment d'échange et de découverte.

L'objectif est de combattre les a priori, de mieux se connaître pour mieux se comprendre. L'ADAPT profite de cette journée pour s'ouvrir aux entreprises du département, expliquer ce que ses usagers* sont capables de faire. Le nombre d'entreprises participantes est croissant chaque année. C'est la première fois que le Crédit Agricole Centre Loire et HECA y participaient.

* Le terme "usager" désigne un salarié d'une entreprise de travail adapté.

La course des héros

Regroupant 81 associations, la course des héros a réuni à Paris, en juin, 1 250 coureurs qui devaient récolter un minimum de 300 euros chacun pour participer. Cette somme était ensuite versée à

l'association de leur choix. Au total, ce sont 600 000 euros qui ont été récoltés pour cette journée. Une équipe Centre Loire de 11 coureurs s'est formée à cette occasion, récoltant, grâce à la générosité de nombreux collègues et amis, la somme de 4 415 euros, qui a été remise à l'association **"Enfants et santé"**.

L'aventure a été d'autant plus marquante que, même si la course n'était pas chronométrée, Centre Loire passait la ligne d'arrivée en tête.

LE VOLET ENVIRONNEMENTAL

Le Bilan carbone

Depuis quelques années déjà, Centre Loire a mis en place une politique visant à réduire ses émissions de carbone, notamment en limitant les déplacements professionnels grâce à l'e-learning ou à l'audio-conférence. Nous avons poursuivi l'équipement de nos collaborateurs en VAE (vélo à assistance électrique) et acquis, en fin d'année 2011, 3 véhicules électriques destinés aux trajets courts.

Le Cèdre : bâtiment certifié HQE et BBC

Pour obtenir la certification Haute Qualité Environnementale et le label Bâtiment Basse Consommation, un nombre très important de règles de

construction a dû être respecté tout en tenant compte de la qualité de vie des collaborateurs qui allaient s'y installer. La réduction de l'impact environnemental passe par la mise en place :

- ▶ d'une terrasse végétalisée sur le toit du bâtiment,
- ▶ d'une VMC double flux à fort coefficient de performance,
- ▶ d'une pompe à chaleur en terrasse air/eau,
- ▶ d'une façade vitrée qui renforce le rôle de bâtiment à forte inertie,
- ▶ de cuves de rétention des eaux pluviales avec recyclage pour les sanitaires,
- ▶ de noues paysagères de collectes des eaux pluviales,
- ▶ d'un puits francilien qui fait circuler de l'eau dans des tuyaux enterrés, permettant de bénéficier de la relative constance de température du sol à partir d'une profondeur d'environ 3 m.

Ce bâtiment naturellement vertueux classé Bâtiment Basse Consommation sans production photovoltaïque n'a pas recours à la climatisation grâce à un comportement thermique et une dépense énergétique maîtrisés. Il bénéficie d'un traitement de l'air de qualité, avec une double filtration de l'air entrant ainsi qu'à l'extraction.

La certification HQE du bâtiment a été obtenue le 2 février, de même que la labellisation BBC Effinergie.

Le classement global fait état d'un niveau excellent.

"Plantons pour la planète, plantons au Sénégal !"

En cette année internationale de la forêt, le Crédit Agricole Centre Loire a participé à une action commune avec d'autres entités du Groupe Crédit Agricole sur le thème de la reforestation écocitoyenne et solidaire au Sénégal.

Ce projet s'inscrit dans la politique développement durable du Groupe car il permet de conjuguer, à



Le projet **Reforest'Action** au Sénégal est une initiative de 400 paysans de la région du Saloum, au sud de Dakar, répartis en 10 groupements. Il consiste à planter des arbres qui sont utiles à l'environnement et qui améliorent les conditions de vie de 4 000 personnes : 5 arbres peuvent être plantés pour 7,50 €.

la fois notre engagement dans la lutte contre le changement climatique et pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre, et notre volonté de promouvoir des initiatives en faveur de nos domaines d'excellence que sont l'environnement et l'agriculture durable.

Ainsi, près de 33 000 arbres ont été plantés par le Groupe Crédit Agricole et 920 salariés ont participé à cette opération de solidarité. Centre Loire est à ce jour la 4^e Caisse régionale en nombre avec 491 arbres plantés.

Une solidarité face à la sécheresse : Centre Loire se mobilise.

Malgré le retour tardif de la pluie, le territoire de Centre Loire a été fortement impacté par la sécheresse depuis janvier avec un déficit moyen de pluviométrie de 50 %. Les rendements en productions de fourrages et de céréales à récolte ont donc été particulièrement affectés.

En complément d'un dispositif **"Groupe Crédit Agricole"**, Centre Loire a pris des mesures de crédits de trésorerie pour financer les achats d'urgence, tout particulièrement ceux des pailles, fourrages et aliments destinés à reconstituer les stocks des éleveurs pour l'hiver prochain. Nos conseillers ont pris contact avec l'ensemble de leurs clients agriculteurs concernés pour faire un point sur la situation.

ACTIONS DÉPLACEMENT



La C3éco, voiture électrique.

**TOTAL DES ÉCONOMIES PRÉSENTÉES :
1 240 TÉQ CO₂, SOIT UNE
RÉDUCTION DE 25 %**

**TOTAL DES ÉCONOMIES PRÉSENTÉES :
1 140 TÉQ CO₂, SOIT UNE
RÉDUCTION DE 24 %**

Le Cèdre

ACTIONS ÉNERGIE





*"Un prêt n'est rien d'autre
que la concrétisation d'un
projet de vie."*



Notre engagement coopératif nous rend plus solide face à la crise

L'ANNÉE 2011 NOUS A PERMIS DE CONFIRMER LA PERTINENCE DU MODÈLE ÉCONOMIQUE COOPÉRATIF DU CRÉDIT AGRICOLE POUR AFFRONTER LES NOMBREUSES INCERTITUDES DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE FRANÇAISE ET MONDIALE.

Une pertinence fondée autant sur la prépondérance des métiers de la banque de proximité que des métiers spécialisés qui lui sont associés. Ce modèle unique, dont nous sommes fiers, assoit une différence que nous assumons pleinement. Cette année, nous avons voulu, plus que jamais, nous concentrer sur le service au quotidien, l'accueil et l'écoute, une demande qui nous vient de nos clients et sociétaires et à laquelle nous nous attachons pour répondre au plus près de leurs attentes.

LE CRÉDIT AGRICOLE EN FRANCE ET EN EUROPE

9^E ACTEUR MONDIAL, 3^E EN EUROPE ET
1^{ER} EN FRANCE EN TERMES DE FONDS
PROPRES TIER ONE, **LEADER** DE LA
BANQUE DE DÉTAIL EN FRANCE.

**CENTRE LOIRE EST LA PREMIÈRE BANQUE
SUR SON TERRITOIRE EN NOMBRE DE
CRÉDITS HABITAT RÉALISÉS. POUR 2011, NOS
PARTS DE MARCHÉ EN ENCOURS HABITAT SONT
DE 42,5 1% (À FIN NOVEMBRE).**





CENTRE LOIRE A ACCOMPAGNÉ
**2 FOIS PLUS DE COLLECTIVITÉS
LOCALES** QU'EN 2010.

Adapter nos prestations

L'adaptation des prestations doit répondre à deux exigences fortes :

- ▶ elle doit permettre de satisfaire les exigences permanentes des clients en termes d'efficacité et de qualité
- ▶ et répondre à leur revendication croissante d'une personnalisation de la relation et de l'offre.

UN MARCHÉ DES ENTREPRISES LEADER SUR SON TERRITOIRE

Cette année encore, Centre Loire a joué pleinement son rôle de leader dans le financement de l'économie de son territoire.

Pour les PME et PMI locales, les réalisations de crédits d'équipement et de crédit-bail sont restées soutenues à hauteur de 219 M€.

Le financement des besoins court terme des entreprises, a été particulièrement fort, avec une progression de 11,5 %, passant de 288 M€ à 321 M€.

Par ailleurs, Centre Loire a été la première Caisse régionale du Groupe en termes de chiffre d'affaires nouveaux confiés à sa filiale d'affacturage CA Factoring.

La relation avec nos clients "Entreprise" s'est intensifiée, comme en témoigne la conquête de **47 nouveaux clients** et une progression des flux confiés de **9 %**.

L'année 2011 a également été marquée par l'accompagnement de nos clients face aux évolutions

réglementaires et techniques. Ce fut le cas, d'une part, avec la fin du protocole de gestion de flux Etebac et le passage à Ebics et, d'autre part, avec l'anticipation de la modification de la Commission Interbancaire de Paiement (CIP) auprès de la Grande distribution.

La collecte confiée, dont la collecte bilancielle, (DAT, CDN) s'est sensiblement renforcée, passant de 885 M€ à 972 M€ (+ 9,9 %).

Sur la collecte tierce, Sicav en particulier, la Caisse régionale termine l'année **3^e Caisse régionale** en termes d'encours pour sa filiale Amundi, sur la partie entreprises, soit un gain de 2 places.

Ces résultats sont fondés sur des offres adaptées aux entreprises et une présence accrue des équipes aux côtés de nos clients.

Pour les collectivités locales et le logement social, dans un contexte où le leader du marché s'est trouvé en difficulté et le financement bancaire raréfié, la Caisse régionale Centre Loire s'est montrée active : **ce sont 50 nouvelles collectivités qui ont été financées**.

Au global, la Caisse régionale a accompagné les projets des collectivités et bailleurs sociaux avec plus de 146 M€ de réalisations (70 M€ en 2010). Parallèlement, ce dynamisme s'est aussi exprimé avec la réponse, en partenariat avec 3 autres Caisses régionales, à l'appel d'offres de la Région Centre et de la Banque européenne d'investissement pour le financement des énergies nouvelles sur la région.

Carcie, la structure de conseil en banque d'affaires commune aux 4 Caisses régionales de la région Centre, a accéléré le développement de ses activités en 2011. Sur le territoire de Centre Loire, elle a accompagné 11 opérations d'intermédiation de financement d'acquisition, de levée de fonds et d'ingénierie patrimoniales.

En termes de **promotion immobilière**, l'année 2011 s'est traduite par un retour à une dynamique positive sur les financements de promoteurs : 30 % de dossiers supplémentaires étudiés par rapport à 2010. Cette reprise a permis un accroissement de nos encours (crédits et garanties), avec le lancement des opérations étudiées.

En 2011, une nouvelle organisation a été mise en place pour répondre au mieux aux attentes de clients ayant besoin d'une approche spécifique : **les clients protégés et les associations** qui bénéficient, depuis décembre 2011, de 3 agences dédiées sur le territoire, à Nevers, Bourges et St-Jean-de-Braye pour les accompagner dans leurs relations avec les agences de proximité, les banques privées et le réseau Entreprises.

Enfin, les équipes de la direction Entreprises ont été particulièrement mobilisées pour communiquer et rester en proximité avec leurs clients par le biais de réunions thématiques et de diverses animations. La présence de Centre Loire en tant que parrain du Trophée des entreprises du Loiret en est l'un des exemples.

LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS : 1^{ER} FINANCEUR DE LA RÉGION

La Caisse régionale Centre Loire a assuré son rôle de 1^{er} financeur de l'économie du territoire en développant son soutien au segment des professionnels.

Le nombre de réalisations de crédit-bail en faveur du financement des investissements des professionnels a augmenté de 4 % par rapport à 2010, soit 393 contrats pour 378 en 2010.

Les réalisations de moyen terme ont dépassé 2010 avec 197,3 M€.

Centre Loire est le **1^{er} financeur en Prêts à la Création d'Entreprise**.

En 5 ans, Centre Loire s'est installé comme assureur dommages des professionnels avec plus de **7 000 contrats**.

Centre Loire a innové en permettant à ces clients professionnels de développer leur activité commerciale par Internet avec le Pack e-commerce et Kwixo.

En 2011, la croissance de l'encours d'épargne et la hausse des financements accordés par la Caisse régionale sont les marqueurs de l'engagement de la qualité des équipes de Centre Loire et de la confiance de nos clients.

Fort de cette confiance en la solidité et la qualité des équipes, près de **2 400 nouveaux clients professionnels et agriculteurs** nous ont rejoint en 2011.





UNE POLITIQUE UTILE VERS LES AGRICULTEURS

Deux faits majeurs ont marqué 2011 sur le marché de l'agriculture de Centre Loire :

- une climatologie exceptionnelle,
- des cours de matières premières agricoles à la hausse et une baisse du revenu agricole.

Climatologie exceptionnelle

Le premier semestre a été marqué par une sécheresse exceptionnelle, suivi par un second semestre doux et pluvieux. Les rendements des cultures à récolte d'été ont, de ce fait, subi une diminution de l'ordre de 10 à 15 %. Les pertes fourragères ont particulièrement éprouvé les exploitations d'élevage (moins 40 à 50 %) et ont rendu obligatoire l'achat de fourrages et de paille pour l'hiver 2011.

Centre Loire a pris la mesure de la problématique dès le mois de mai et décidé la mise en œuvre d'un dispositif de soutien en trésorerie, rapidement épaulé par le Groupe Crédit Agricole.

Cours des matières premières agricoles et baisse du revenu

Les tensions persistantes entre offre et demande de céréales oléoprotéagineux ont permis le maintien des cours à un niveau qui a compensé les pertes de production.

Ces niveaux de prix ont contribué à la hausse des coûts alimentaires pour le bétail.

Les cours des bovins "viande" sont restés faibles en raison de la sécheresse de début d'année. Ils ont toutefois connu une amélioration au dernier

trimestre en raison de l'ouverture de marchés nouveaux vers la Turquie et l'Algérie.

La hausse du coût de l'énergie a, quant à elle, généré une augmentation des charges d'engrais et de mécanisation. Le revenu agricole 2011 est en baisse pour un grand nombre d'exploitations.

Centre Loire a su réagir rapidement et faire preuve d'initiatives et de solidarité face à la sécheresse en :

- proposant ses offres d'assurance récolte et de couverture sur les marchés à terme pour répondre à l'instabilité des cours et favoriser la gestion du revenu agricole en grandes cultures,
- organisant une conférence sur le thème "L'agriculture au cœur de nos territoires", qui a suscité l'intérêt des 900 agriculteurs,

LE DISPOSITIF DE SOUTIEN CENTRE LOIRE

- **8 200 courriers et 7 400 contacts** avec la quasi-totalité de nos clients sociétaires agriculteurs ont été mis en place, sur juin, avec priorité à l'élevage.
- **420 exploitations** ont bénéficié d'avances de trésorerie pour un montant total de 6,3 millions d'euros.
- **68 entretiens** sur les situations les plus fragiles ont eu lieu en juillet et en août, avec la participation des administrateurs de Caisses locales.
- **Centre Loire s'est mobilisé** sous différentes formes pour faciliter la mise en relation entre offreurs de paille et éleveurs.
- **61 exploitations** ont eu recours à une mesure d'étalement d'échéances d'annuités.



- réalisant une étude prospective sur les besoins et attentes des vignerons en collaboration avec les instances professionnelles de cette filière,
- accompagnant l'extension de Végépolys (pôle de compétitivité situé à Angers dans le domaine de la recherche sur le végétal) dans le cadre de sa collaboration au sein de la structure "Crédit Agricole des régions du Centre",
- soutenant l'initiative du Conseil régional de la région Centre dans la création d'un guide et d'un atlas des ressources pour les projets de méthanisation.



SE DIVERSIFIER POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS ET À LEURS ÉVOLUTIONS

Être une banque de proximité, c'est aussi s'adapter aux évolutions de notre clientèle et répondre aux nouveaux besoins qu'elles suscitent avec l'objectif de proposer un service complet. Déjà, avec l'assurance, nous avons couvert une nouvelle gamme des besoins. Depuis quelques années, Square Habitat propose ses services de promoteur immobilier et la Banque Privée s'attache à servir au mieux les intérêts des clients patrimoniaux. Pour suivre la mise en place de ses évolutions et connaître le degré de satisfaction de notre clientèle, nous veillons à respecter une charte de qualité en matière de réclamations et nous sollicitons nos sociétaires pour faire partie d'un panel de référence : "le Club sociétaire conseil".

Square Habitat

Une année de développement en administration de biens pour Square Habitat Centre Loire dans un contexte économique dégradé qui a plutôt impacté la transaction.

Toutefois, le lancement réussi du nouveau concept de services Square Box sur l'ensemble du territoire a marqué de son empreinte le choix de Square Habitat, tant local que national, d'attacher une importance capitale dans l'accompagnement du projet de vie de nos clients.

Ceci se décline en trois temps :

- écoute active des besoins,
- suivi dans le temps,
- concrétisation sécurisée des opérations et, en un mot, professionnalisme.

Nous pouvons d'ores et déjà annoncer l'arrivée d'un concept intégré de même nature pour les propriétaires bailleurs et les locataires pour 2012.

Cela confortera le choix stratégique de Square Habitat Centre Loire de se positionner sur le marché du syndic de copropriété sur Orléans et Bourges.

Square Neuf : 4 nouveaux programmes sur son territoire, 3 à Orléans, 1 à Bourges

Regroupant à la fois, Square Habitat, notre réseau d'agences immobilières, et Square Neuf en charge du développement des ventes immobilières, notre filiale Centre Loire Immobilier couvre l'ensemble des besoins immobiliers de nos clients.

Parce que chaque moment de la vie peut receler un besoin immobilier différent : accéder à la propriété, loger un enfant étudiant ou une personne âgée, acquérir une résidence secondaire, réaliser un investissement locatif, ... Centre Loire Immobilier est là pour accompagner et proposer la meilleure réponse à nos clients pour leurs projets immobiliers.



- **800** clients ont trouvé un bien immobilier à louer par l'intermédiaire de Square Habitat.
- **2 400** biens immobiliers sont gérés par Square Habitat pour le compte de ses clients.
- **700** biens ont été vendus en 2011, permettant ainsi à nos acquéreurs de réaliser leur projet immobilier.

LA CAISSE RÉGIONALE
a créé et lancé au cours du dernier trimestre son "Offre 1^{er} achat" permettant à tous les primo-accédants de biens immobiliers de bénéficiers de conditions avantageuses sur le financement de leur acquisition.



“ Ma banque privée ne se demande pas de quoi j'ai l'air mais de quoi j'ai besoin. ”

Accompagner mes ambitions, c'est l'engagement de ma banque privée. Mes objectifs, mes envies, mes contraintes ont été identifiés, évalués, hiérarchisés. Parce que mon Conseiller a pris le temps de comprendre mes attentes, les solutions qui me sont proposées sont optimisées et s'adaptent à chacune de mes évolutions.

CRÉDIT AGRICOLE
BANQUE PRIVÉE

Un autre regard sur la banque privée

www.ca-banqueprivée.fr

CA CENTRE LOIRE
BANQUE PRIVÉE

Invitation

La Banque Privée

La Banque Privée, avec 2,2 % des clients de la Caisse Régionale, gère 11,7 % des encours de collecte du réseau de proximité.

Par la mise en place de cette structure dédiée, le Crédit Agricole Centre Loire valorise ses clients Haut de gamme et leur garantit la compétence d'équipes dédiées et certifiées, renforcées par la solidité de partenariats avec des experts Groupe Crédit Agricole tels que BGPI.

Deux ans après sa création, la Banque Privée Centre Loire est désormais ancrée sur l'ensemble du territoire et la compétence des équipes est reconnue.

Un service de qualité à l'écoute et réactif

Le Crédit Agricole Centre Loire positionne la qualité de service et la satisfaction de ses sociétaires et clients comme une valeur de référence pour l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale. Aussi, le service après-vente constitue un levier majeur de notre orientation client et de notre politique qualité et traduit nos valeurs mutualistes, par une approche équitable et transparente des demandes clients.

À ce titre, le Crédit Agricole Centre Loire est certifié ISO/9001 depuis 2006 pour ses prestations de service après-vente. Toute réclamation ou demande de recherche pour laquelle nous ne pouvons apporter de réponse immédiatement, est prise en charge informatiquement afin d'assurer une réponse dans un délai de 10 jours et de permettre au client, dans cet intervalle, de se tenir informé du niveau de traitement de sa demande.

Ainsi, sur 2011, **16 800 demandes SA-V** ont été saisies et traitées, pour un délai moyen de réponse de 6,66 jours. Le traitement de ces demandes participe par ailleurs à l'identification des attentes de nos clients et débouche sur la mise en place d'actions destinées à y répondre.

Une nouveauté : le Club Sociétaire Conseil

Centre Loire souhaite associer ses sociétaires à l'amélioration de ses services et prestations en les inscrivant dans une démarche de co-construction. Une ambition qui répond parfaitement aux enjeux de notre projet de Groupe où l'intérêt client et sa satisfaction sont placés au cœur de notre développement.

Aussi, Centre Loire a constitué, en 2011, un Web panel réservé aux sociétaires, le **Club Sociétaire Conseil**, qui associe :

- des sociétaires "membres" s'engageant dans une démarche de contribution à l'amélioration des services et des prestations,
- une Caisse régionale qui s'engage sur la transparence des éléments recueillis auprès des répondants et sur leur mise en œuvre.

Il permet ainsi d'offrir à nos sociétaires un canal de communication différent et privilégié de leur satisfaction et de leurs attentes. Le Club Sociétaire Conseil compte à ce jour 500 membres volontaires qui sont interrogés quadrimestriellement. Les 2 dernières enquêtes réalisées en juillet et novembre 2011 portaient sur "Les prestations et services Internet" et sur "L'offre Sociétaire".

Un objectif constant : faciliter l'accès à nos services

LE CRÉDIT AGRICOLE A TOUJOURS FAIT DE L'ACCESSIBILITÉ À SES SERVICES UN CRITÈRE DE QUALITÉ ET DE DIFFÉRENCIATION : ACCÈS PHYSIQUE PAR LE RÉSEAU DE PROXIMITÉ, ACCÈS À DISTANCE PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET.

Cette année 2011 a été particulièrement riche dans ce domaine puisque nous avons à la fois pris le pari de développer bon nombre d'accès à nos services par le biais des nouvelles technologies et à la fois de moderniser nos agences pour les rendre encore plus accueillantes et conviviales.

DEVENIR UNE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

L'une des ambitions du Crédit Agricole est de devenir leader de la banque universelle de proximité. Cela passe par la volonté de servir tous les acteurs de nos territoires, depuis les clients particuliers jusqu'aux grandes entreprises et aux collectivités publiques, en faisant appel aux métiers spécialisés qui font partie intégrante de notre savoir-faire.

En nous appuyant sur la technologie, nous souhaitons faciliter la vie de nos clients tout en leur laissant le choix de maintenir une relation de proximité. En effet, le client doit pouvoir choisir une agence de proximité par rapport à son domicile ou son lieu de travail, tout en ayant la possibilité d'accéder, quand il le souhaite, à sa banque par le biais du téléphone ou d'Internet.

Plus que jamais, le client est demandeur d'une présence de sa banque au quotidien. Avec **172 agences** et **235 Points verts** (au 31/12/2011), la couverture de notre territoire est sans équivalent.

Centre Loire continue à affirmer sa volonté de développement commercial avec notamment :

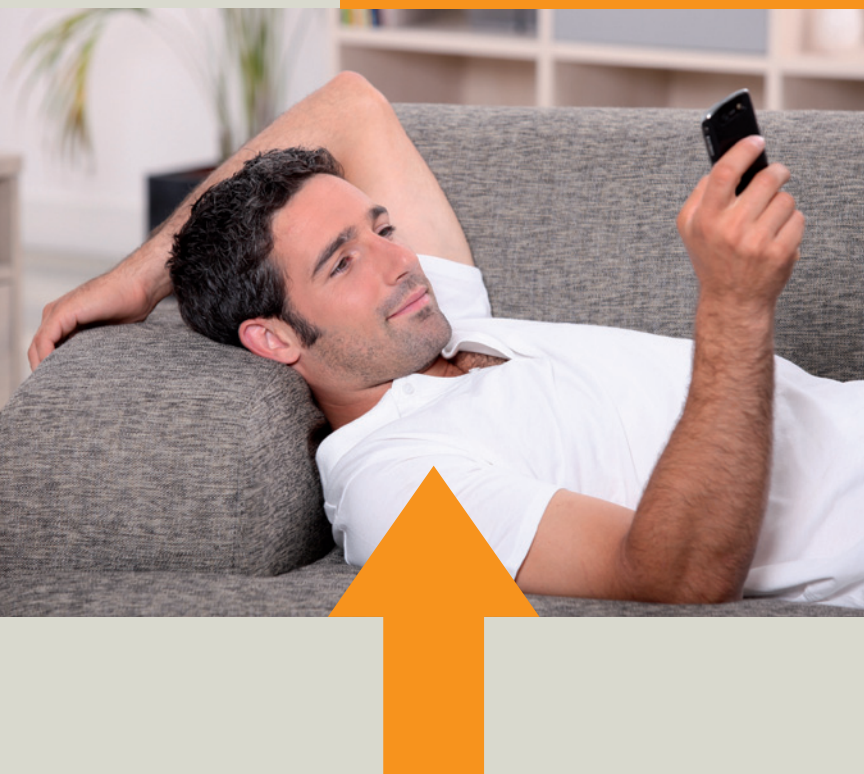
- le lancement du projet Agora, qui améliore notre agence de proximité au service de nos clients et du développement de la performance ;
- La création d'un nouveau point de vente à St-Doulchard Malitorne (Cher).



MON BUDGET SUR I-PHONE

Première application française de gestion de budget sur i-Phone, **MON BUDGET**, lancé en 2010, est un véritable tableau de bord interactif, gratuit, téléchargeable sur i-Pad et i-Pod Touch.

Fin 2010, l'application comptabilisait déjà 247 000 téléchargements et en moyenne 19 000 clients utilisateurs par jour.



DÉVELOPPER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

En complément de notre réseau d'implantation commerciale, nous mettons un point d'honneur à développer les nouvelles technologies qui rapprochent le client de sa banque, où qu'il se trouve. Nous avons, par exemple, étoffé de façon très importante la distribution en ligne de produits et services. Un site de consultation et de gestion de comptes et de portefeuilles titres a été récemment ouvert. Les clients peuvent ainsi réaliser directement une large gamme d'opérations, en toute sécurité, en utilisant un dispositif de signature électronique. Nous poursuivons également nos efforts pour déployer l'utilisation des e-relevés.

Pour développer sa stratégie de présence sur tous les canaux de distribution et répondre aux attentes de nos clients (internauts,...), Centre Loire a mis en place en 2011 :

- ▶ la souscription en ligne de certains produits et services, pour les particuliers, sur les contrats d'assurance des biens ainsi qu'une partie des produits d'épargne (livrets, PEL,...).
- ▶ son site Internet marchand, avec la commercialisation du Pack e-commerce permettant, en quelques clics, de créer sa "boutique en ligne",
- ▶ le paiement en ligne et de manière sécurisée des achats : tout est désormais plus simple et gratuit grâce à Kwixo, la solution pour tous développée par le Groupe Crédit Agricole,
- ▶ des ventes flash promotionnelles chaque fin de mois sur le site : www.ca-centreloire.fr
- ▶ deux opérations "La Semaine des bonnes affaires" pour profiter de prix "soldés" sur de nombreux produits et services dans tous les points de ventes.

Le Crédit Agricole, première banque de la "toile" (Le Journal du Net - Juin 2011)

Le site credit-agricole.fr domine largement le classement des sites Internet des banques les plus visités au mois de mai 2011. Les sites Web des banques traditionnelles attirent plus de visites que ceux des banques virtuelles. Déjà première banque française par le nombre de clients (plus de 16 millions), le Crédit Agricole remporte le palmarès des sites bancaires les plus visités, avec 7,7 millions de visiteurs uniques enregistrés au mois de mai 2011 sur son site Internet.

Au total, l'audience de l'ensemble des sites du Groupe dépasse les 11,5 millions de visiteurs uniques. Le Crédit Agricole se positionne ainsi en poids lourd du Net au même titre qu'Apple, Amazon ou e-Bay qu'il dépasse.

LA DISTRIBUTION DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

L'enjeu consiste à trouver un juste équilibre entre donner l'accès au plus grand nombre et s'assurer de la capacité de remboursement des emprunteurs.

Le crédit à la consommation joue en effet un rôle essentiel dans l'équilibre financier et la trésorerie des ménages, notamment s'agissant du financement automobile et de l'aménagement de l'habitat. Cependant, nous devons gérer au mieux leur politique de risque. Cela se traduit par une vigilance en amont, grâce à des techniques d'acceptation plus adéquates et par des politiques de recouvrement visant à accompagner les clients en cas de difficultés en aval.

LA CERTIFICATION DE L'AGENCE SUCCESSION

Côté qualité clients, notre agence Succession, qui satisfait fortement les critères d'exigence de nos clients (indice de satisfaction de 8,6 sur 10), est désormais certifiée par le label officiel délivré par le Bureau Veritas.

L'agence Conseil Succession de la Caisse régionale de Crédit agricole Centre Loire a été créée en 2007, avec deux objectifs majeurs :

- ▶ centraliser les opérations de succession de nos clients en **augmentant la qualité de service** grâce à l'expertise des collaborateurs,
- ▶ **offrir aux héritiers et aux bénéficiaires d'assurance vie des conseils personnalisés** dans le suivi de la succession et dans le remplacement des fonds.

L'agence Conseil Succession a été certifiée **"Iso 9001 vs 2008"** en septembre 2011 par l'organisme "Bureau Veritas".

Il s'agit de la seconde certification d'activité pour Centre Loire, le service écoute Qualité Client ayant été certifié en 2006 sur "l'Assistance au management des prestations d'après-vente client". Ce certificat est la reconnaissance officielle du respect des normes qualité Iso 9001 dans le traitement d'une succession.

L'agence Succession peut désormais afficher son expertise auprès des héritiers et bénéficiaires de contrats d'assurance vie et auprès de la profession des notaires, son principal partenaire. Dans la droite ligne de la politique qualité développée depuis des années par le Crédit Agricole Centre

Loire, la satisfaction client est bien au cœur des préoccupations de l'agence Succession. L'enquête menée deux fois par an auprès des héritiers prouve qu'ils sont satisfaits de la prestation puisque la note attribuée sur les 4 dernières enquêtes est de **8,6/10**.

Cette certification sera réévaluée chaque année, gage du maintien, voire de l'amélioration, de notre démarche envers nos clients et sociétaires.

LES ASSURANCES

PACIFICA

Le lancement de l'ouverture de la souscription en ligne pour tous les contrats d'assurance multi-risque Habitation est la grande nouveauté 2011, très attendue de nos clients.

Sur 2011, les résultats montrent une production globalement identique à celle de 2010 avec toutefois une croissance sur les garanties Santé, Accidents de la vie et Protection juridique.

Ce portefeuille nous situe au 7^e rang des Caisses régionales avec une croissance moyenne de près de 7 % par rapport à 2010 ; l'assurance Garantie Accidents de la vie, de son côté, progresse plus régulièrement, avec 9 %.

PREDICA

La production Prévoyance Décès nous place au 9^e rang des Caisses régionales avec une production équivalente à celle de 2010. Avec la Garantie Obsèques, la production enregistre une progression de 5,6 % sur 2010 et nous place au 14^e rang.

CRÉDIT HABITAT
ESPACE HABITAT ASSURANCES

Les agences
Crédit Habitat
du Crédit Agricole
Centre Loire sont
spécialisées dans le
FINANCEMENT DE L'HABITAT
et l'ASSURANCE DES BIENS
ET DE LA FAMILLE.

NOS AGENCES CRÉDIT HABITAT

Orléans
63, rue Bannier
Tél. : 0978 97 45 70*

Montargis
55, rue Dorée
Tél. : 0978 97 45 71*

Bourges
Résidence Corolle
39-41, rue de Sarrebourg
Tél. : 0978 97 45 73*

Nevers
71-73, rue François Mitterrand
Tél. : 0978 97 45 72*

* Numéro non surtaxé, prix d'un appel local, du mardi au samedi.

ON A TOUS UN RÔLE À JOUER

CENTRE LOIRE
www.ca-centreloire.fr

Perspectives pour construire un avenir **utile**

EN 2012, CENTRE LOIRE MET TOUS LES MOYENS EN ŒUVRE POUR RENFORCER SA POSITION DE LEADER SUR SON TERRITOIRE. CELA PASSE AVANT TOUT PAR L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS DANS LEURS PROJETS D'ÉPARGNE, MAIS AUSSI PAR LE SUIVI D'UNE POLITIQUE VOLONTARISTE DE FINANCEMENT DES PROJETS AVEC DES CRÉDITS ADAPTÉS AUX BESOINS CLIENTS, L'ÉLARGISSEMENT DE LA COUVERTURE DE NOS CLIENTS DANS LES DOMAINES DES ASSURANCES DES BIENS ET DES PERSONNES.

Nous gardons à l'esprit un objectif d'augmentation de notre nombre de clients et sociétaires avec la volonté de toujours répondre à tous leurs besoins, en faisant vivre au mieux notre relation, que ce soit par des rencontres ou par l'intermédiaire de nos nouveaux canaux (mail, téléphone, Internet,...).

2012 sera également l'année du démarrage de notre programme de rénovation de nos agences qui devra s'accompagner d'une forte politique de formation.

Notre politique Jeunes va s'orienter principalement vers 2 segments de cette population :

- ▶ pour les jeunes de 14/17 ans, notre ambition pour 2012 est de viser la 1^{re} bancarisation avec l'ouverture d'un compte support et d'une carte Mozaïc pour leur faire découvrir, progressivement, le fonctionnement d'un compte et sa gestion avec les retraits et paiements carte,
- ▶ pour les 18/25 ans, il s'agit plus de proposer une offre complète centrée sur "un besoin = une offre adaptée",

- ▶ pour être plus à l'écoute de cette population, nous souhaitons créer un groupe de collaborateurs jeunes qui se réunirait afin d'échanger sur leurs attentes et organiser ensemble des opérations. À partir des remontées de ce groupe, nous envisageons de créer une news-letter trimestrielle qui leur serait entièrement dédiée.

Dans le domaine de la conquête, nous reconstruisons l'offre Bienvenue destinée aux particuliers comme aux professionnels, car il semble que la formule plaise. Les avantages sont en effet appliqués à de nombreux domaines et permettent aux nouveaux clients de découvrir aussi bien le domaine des cartes bancaires que les assurances.

L'activité agricole sera marquée par les tensions persistantes sur les marchés de matières premières, la volatilité des prix, l'ouverture de marchés nouveaux pour le secteur des bovins "viande". Centre Loire renforcera sa présence auprès des agriculteurs.

L'objectif est de se rapprocher de leur quotidien, de leur apporter les conseils financiers propres à sécuriser l'exercice de leur métier. Centre Loire poursuit son implication aux côtés de la profession viticole, dans une démarche de filière et de renforcement de sa dimension de conseil.

La déclinaison du projet de Groupe "Agriculture 2020" constituera une nouvelle étape d'un partenariat volontariste du Crédit Agricole avec les agriculteurs. Elle se réalisera au niveau de CarCentre et de Centre Loire.

Du côté de nos engagements **Développement durable**, les objectifs portent sur la poursuite des actions déjà menées pour aller encore plus loin dans les engagements que nous avons pris :

PAPIER

- ▶ S'assurer de la mise en œuvre des bons réflexes visant à une utilisation minimum,
- ▶ s'assurer d'un traitement correct du tri des papiers et/ou autres déchets dans les poubelles appropriées.

ÉNERGIE

- ▶ Généraliser l'extinction des postes et la mise en écran de veille le soir,
- ▶ maîtriser au mieux le chauffage.

DÉPLACEMENT

- ▶ Mobiliser les solutions alternatives (webconférence, visio,...),
- ▶ sensibiliser les collaborateurs au covoiturage,
- ▶ réduire le kilométrage notamment dans le cadre des trajets domicile - travail, par un accompagnement de la mobilité,...

RESSOURCES HUMAINES

- ▶ Charte de la diversité.

MARKETING - FINANCES

- ▶ Offres spécifiques (placement DD, financement DD),
- ▶ analyse extrafinancière (risque environnemental).



"En 2012, Centre Loire met tous les moyens en œuvre pour renforcer sa position de leader sur son territoire."

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

www.ca-centreloire.fr



CENTRE LOIRE

Le bon sens
a de l'avenir →