

LE PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL
DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE

L'ENGAGEMENT Coopératif

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2 0 1 3



CENTRE LOIRE

Le bon sens a de l'avenir



SOMMAIRE

- 03 Édito
- 04 L'excellence dans la relation avec nos clients
- 08 Le développement économique de nos territoires
- 12 La gouvernance coopérative et mutualiste
- 16 Nos pratiques RH et sociales



François THIBAUT
Président



Pierre DERAJINSKI
Directeur général

Nous existons depuis plus d'un siècle. Dès le départ, les fondements coopératif et mutualiste étaient posés. Dès le départ, notre engagement a pris en compte la qualité des relations avec nos clients et nos sociétaires. Depuis l'origine, nous nous sommes positionnés comme un véritable acteur du développement économique des territoires qui a suivi, sans dévier, les principes d'une gouvernance démocratique et d'une vie sociale concrète et bienveillante.

C'est dans ce sens que notre engagement coopératif est réellement et quotidiennement porteur de sens. Chaque administrateur ou équipier du Crédit Agricole Centre Loire en connaît la valeur et la portée.

C'est à travers l'essentielle dimension relationnelle que se joue toute la différence qu'offre une banque coopérative comme la nôtre.

La première d'entre elles consiste à privilégier l'intérêt et la satisfaction des clients et sociétaires avant même de songer à l'intérêt propre de la banque : pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre, totale transparence, information complète et disponible sur chaque produit, possibilité, pour le client, de dire "non" après avoir dit "oui" en sont les principales caractéristiques.

La deuxième consiste à entendre et chercher à comprendre nos clients : vous avez régulièrement droit à la parole. Durant chacune des 91 assemblées générales annuelles de Caisses locales, chacun peut poser ses propres questions aux dirigeants de l'entreprise et reçoit, en direct, une réponse complète sur la gestion de la banque.

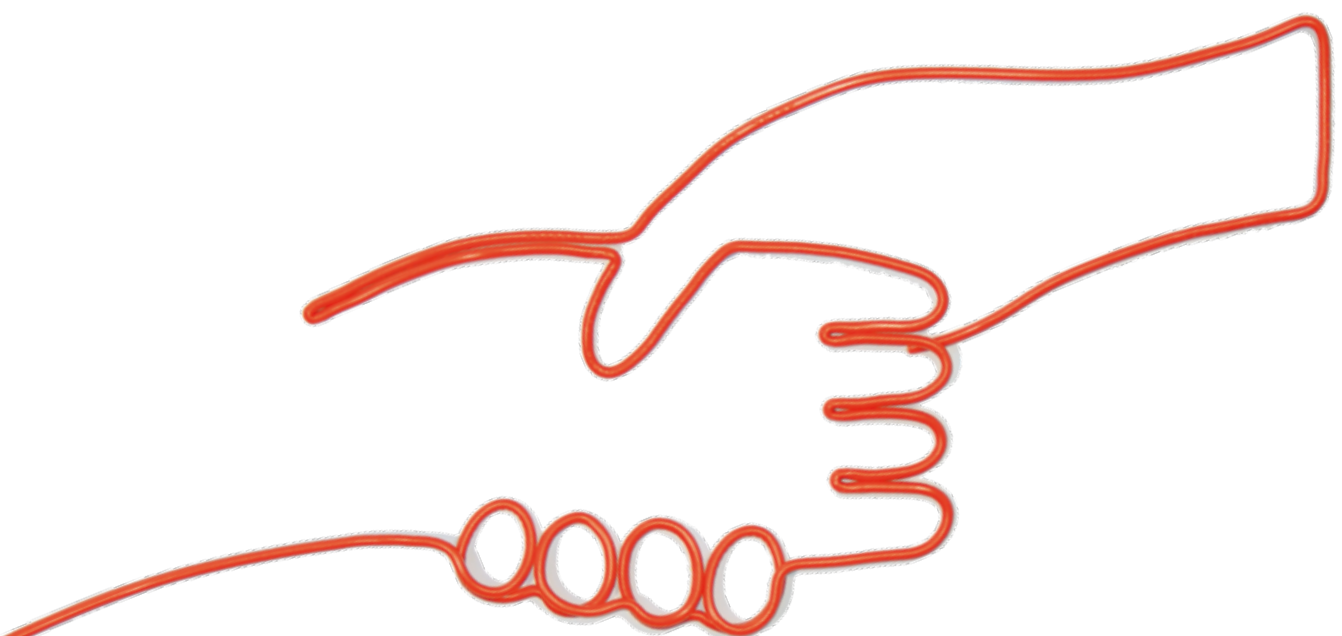
Enfin, pour pouvoir répondre à vos attentes et même savoir les anticiper, c'est offrir aux équipiers toutes les conditions financières et matérielles de formation, d'accompagnement et de promotion qui permettent de faire concrètement carrière au sein d'un groupe international.

Toutes les conditions sont donc réunies pour renforcer, encore très longtemps, ce lien qui nous rassemble : votre confiance, d'une part, et notre farouche volonté de vous répondre utilement de l'autre.

En ces temps complexes et perturbants, comptez sur chacune et chacun d'entre nous pour vous offrir, comme un repère, la réalité de notre engagement coopératif.

François THIBAUT
Président

Pierre DERAJINSKI
Directeur général



L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS



Une banque au service de tous qui répond à toutes les demandes et qui tient compte des évolutions sociétales et économiques de son territoire

Nous sommes une banque au service de tous : des clients les plus fragiles aux clients les plus fortunés. Notre capacité d'apporter à tous, quelles que soient leurs conditions, la qualité de service adaptée représente un véritable et exigeant devoir coopératif.

Avec l'offre solidaire, nous cherchons à répondre avec efficacité aux plus démunis. Le microcrédit, les offres "coup dur" et "coup de main", le plafonnement des frais apportent des réponses concrètes. Les agences "Passerelle" reçoivent, en toute discrétion, des clients qui rencontrent, en raison de certains accidents de la vie, des difficultés financières parfois lourdes (394 clients accompagnés en 2013).

Parallèlement, l'ensemble de nos offres couvre les attentes des particuliers, des jeunes enfants jusqu'au 4^e âge, tant pour la banque que pour l'assurance ou l'immobilier qui devient, peu à peu, le troisième métier du Crédit Agricole Centre Loire. Pour l'ensemble de ces offres, la disponibilité de contact est quasi permanente grâce aux réseaux sociaux (Internet, Facebook, Twitter).

Près d'un jeune sur 2 est client du Crédit Agricole Centre Loire. Outre les premières cartes ou Livret, une offre leur est spécialement dédiée, fondée sur l'accompagnement des projets de nos jeunes clients : package étudiant, package apprenti, offre "Jeunes actifs", offre internationale pour les études



Centre Loire :
une banque
au service
de tous



à l'étranger, aide à la location (Passport Logement), prêts Habitat "premier logement" et prêts à consommer "Auto, 2 roues, Perso, Confort".

Par l'intermédiaire de la Banque privée et de la filière patrimoniale, nous apportons des réponses à nos clients fortunés. L'expertise et les conseils en placements, la gestion patrimoniale ou la transmission d'entreprises constituent l'essentiel du contenu de nos relations. Mais nous savons aussi, localement ou nationalement, mobiliser les experts les plus compétents pour répondre aux questions les plus pointues ou les plus innovantes.

Centre Loire a souhaité, en 2013, apporter des réponses spécifiques à de légitimes attentes de nos clients et sociétaires avec les créations du pôle viticulture, de la filière patrimoniale, des unités digitale et épargne salariale.

Dans le même temps, un réseau de spécialistes accompagne les chefs d'entreprise, les agriculteurs, les professionnels, les commerçants ou les professions libérales dans la gestion et le développement de leur structure. La gestion des flux, de l'épargne salariale, de l'international, du leasing ou de l'affacturage sont présentés, mis en place et suivis par Centre Loire. Parallèlement, les entreprises peuvent être accompagnées en fonds propres via Crédit Agricole Région Investissement. Le pôle agro-alimentaire accompagne, quant à lui, les agriculteurs pour développer les actions essentielles à notre territoire.



Une banque qui se met à la portée de ses clients et sociétaires

Pour nous rencontrer et bénéficier de nos conseils, les accès sont multiples. Par le biais des échanges qui se créent en agence, avec les conseillers, pour la gestion quotidienne des comptes. Ceux-ci restent le cœur de notre activité de banque de proximité. Avec l'ensemble des forces de vente spécialisées pour répondre aux questions les plus complexes ou les plus innovantes. Enfin, le digital permet, de chez soi et de n'importe où dans le monde, de consulter ses comptes, d'effectuer des virements, de réaliser des simulations dans les domaines des assurances, des prêts ou de l'épargne pour étudier un projet, bénéficier de conseils personnalisés et souscrire en ligne notamment pour les demandes de financement Habitat sur Internet, le tout, doté d'un suivi consultable à tout moment.

Enfin, Centre Loire sait réserver le meilleur accueil aux clients ou sociétaires atteint de handicap : accessibilité de nos agences, distributeurs de billets et accueil téléphonique ou physique aux personnes sourdes ou malentendantes ou bien encore relevés de comptes en braille...



Une banque accessible
par le plus grand nombre,
partout et tout le temps



Présence de la
Caisse régionale
sur tous types de
clientèles :
**163 agences
de proximité
et 218 points
verts**



Une banque qui mesure régulièrement la satisfaction de ses clients

La mesure de la qualité de notre relation a généré plus de 200 000 contacts, notamment via des enquêtes par téléphone.

Le Club sociétaire conseil s'est largement étoffé. Aujourd'hui, 875 sociétaires volontaires sont régulièrement consultés par le Service Écoute Qualité Client sur des sujets très divers comme la qualité, l'accueil, les propositions commerciales ou les nouvelles dispositions que peut prendre la banque. Les retours sont riches et toujours instructifs. Il en est toujours tenu compte.



Nos clients nous notent 8/10



Parallèlement, toute réclamation ou demande de recherche, pour lesquelles une réponse immédiate est impossible, est prise en charge informatiquement afin d'assurer une réponse dans un délai de 10 jours. Pour cette disposition, le Crédit Agricole Centre Loire a reçu la certification ISO9001.

IRC (Indice de recommandation client) : Centre Loire se situe dans le Top 5 des Caisses régionales en occupant la 4^e place.



Une banque qui "vend mieux" grâce à une nouvelle relation créée en lien avec nos clients et nos sociétaires

La mise en œuvre de la "Relation Client" à travers 5 engagements précis a permis d'améliorer nos relations tout en accroissant notre efficacité commerciale.

Cette nouvelle relation s'articule autour de :

- Aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre (apporter un conseil objectif qui répond aux attentes de nos clients et sociétaires),
- Une transparence totale offerte au client pour chacun des produits qu'il choisira (réponses claires appuyées par des fiches produits pédagogiques),
- Un délai de rétractation porté à 30 jours,
- Une prise en charge des réclamations dans un délai de 48 heures,
- Chaque client dispose d'un ou plusieurs interlocuteurs désignés. L'accueil est ainsi amélioré et les clients et sociétaires mieux considérés.

L'ensemble des collaborateurs est formé aux procédures anti corruption et lutte anti-blanchiment

9 000 nouveaux clients sont venus rejoindre Centre Loire en 2013



Une banque qui offre un rôle actif aux sociétaires

En devenant sociétaires, nos clients bénéficient de réels avantages :

- **Ils participent** à l'Assemblée générale annuelle de leur Caisse locale au cours de laquelle ils prennent connaissance du fonctionnement de la banque, échangent en direct avec leurs dirigeants et élisent leurs représentants, les administrateurs ;
- **Ils deviennent acteurs** de leur région aux côtés de leur Caisse locale et rejoignent des hommes et des femmes d'horizons très divers qui partagent les valeurs du Crédit Agricole, se traduisant par des actions concrètes mises en place localement :
 - Soutien à des associations,
 - Participation à la rénovation du patrimoine architectural et culturel,
 - Soutien à des personnes fragilisées par les accidents de la vie ou à des causes humanitaires,
 - Soutien au développement économique de notre région... ;
- **Ils bénéficient** d'une carte Sociétaire, véritable carte bancaire qui donne un accès privilégié à des événements proposés par nos partenaires à travers des avantages tarifaires permettant d'accéder à des activités culturelles, sportives ou des découvertes du patrimoine de Centre Loire. À chaque transaction effectuée avec cette carte, une somme est reversée à un fonds mutualiste qui alimente les initiatives locales, Centre Loire Patrimoine et autres projets locaux financés par la caisse régionale.



À l'échelon national, Centre Loire a connu la seconde plus forte progression du nombre de ses sociétaires



Une large présence au service de nos clients et sociétaires

Quotidiennement, pour tous nos clients et sociétaires, nous apportons des services performants et modernes à travers une organisation commerciale et des outils spécifiques :



Tout faire pour assurer le meilleur service possible



- 163 agences de proximité .
- 4 agences Crédit Habitat,
- 4 agences Banque privée,
- 9 agences Entreprises,
- 1 agence Collectivités publiques,
- 1 agence dédiée à la protection des majeurs sous tutelle,
- 1 équipe dédiée à l'épargne longue salariale,
- 1 agence Succession,
- 4 agences en ligne,
- Carcie, agence spécialisée dans la transmission des entreprises,
- 3 sites sur lesquels les services centraux (ressources humaines, juridique, bancaire, informatique, logistique, financier, immobilier, communication,...) œuvrent au quotidien.

À disposition sur tout notre territoire un parc d'automates accessibles 7 j/7 :

- 309 Distributeurs automatiques de billets
- 26 distributeurs dédiés aux commerçants
- 35 automates de dépôt
- 62 bornes de consultation de comptes
- 17 distributeurs de monnaies
- 218 Points Verts

À Centre Loire, la recherche d'une amélioration physique de l'accueil de nos clients est une préoccupation constante. Le déploiement d'Agora, qui rénove selon des critères définis par les clients eux-mêmes toutes nos agences, permet de répondre très précisément à leurs attentes. L'ensemble du parc immobilier aura été rénové d'ici à fin 2015.



4 Caisses régionales qui unissent leurs compétences pour répondre aux attentes nouvelles dans les domaines du recrutement et du développement durable

4 Caisses régionales (Val de France, Touraine-Poitou, Centre Ouest et Centre Loire) regroupent leurs forces pour augmenter leur professionnalisme. Par exemple, un pôle recrutement, couvrant un vaste territoire, a été mis en œuvre en commun.

Un expert a été nommé pour développer toutes les énergies propres. À ce titre, un accord a été formalisé regroupant la Région Centre, la Banque Européenne d'investissement (BEI) et Centre Loire pour commercialiser "Prévéo", financements destinés à construire les installations de production d'énergies renouvelables.





LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES



Centre Loire, un accompagnateur de premier plan

Toute l'épargne collectée, grâce à la confiance de nos sociétaires et de nos clients, est utilisée localement pour financer les projets professionnels ou personnels.

Acteur dynamique de son territoire, Centre Loire occupe une place de leader :

- **1^{re} banque de l'agriculture**, avec la volonté affirmée d'accompagner 100 % des jeunes agriculteurs,
- **1^{re} banque des PME**. Centre Loire finance une entreprise sur deux,
- **1^{re} banque pour l'habitat**. Centre Loire finance une maison sur trois,
- **1^{re} banque des particuliers**,
- **2^e banque de soutien** au développement des collectivités territoriales.

Centre Loire consacre plus de 2 milliards d'euros à l'économie locale, en progression de près de 6 % depuis 2010 avec 41,2 % de parts de marché.

Dans le même temps, Centre Loire fait exclusivement appel à des fournisseurs locaux permettant de favoriser le maintien de nombreux emplois. Dans ce cadre, la rénovation ou la construction des nouvelles agences Agora, l'achat de services ou de matériels sont essentiellement confiés à des entreprises du territoire.

Centre Loire participe largement au développement de la richesse nationale en affectant une part importante de ses résultats au paiement de ses impôts.

Enfin, Centre Loire consacre une partie de ses résultats pour doter de fonds nécessaires à leurs actions deux structures, les Initiatives locales et Centre Loire Patrimoine, qui participent au développement d'opérations locales à caractère culturels, sportifs ou humanitaires ou à la restauration ou l'embellissement du patrimoine culturel et architectural historique local.



Centre Loire, une entreprise solide, véritable socle sur lequel repose une part importante du développement économique du territoire

Centre Loire présente des ratios de solvabilité parmi les meilleurs de la région. Destiné à mieux appréhender les exigences de fonds propres des établissements de crédits et des risques bancaires, ce ratio sanctionne les réserves de la banque dans une démarche de solidité financière.

Avec plus de 17 %, le Ratio de Solvabilité Européen (RSE) est l'un des meilleurs des banques de la place. En lien avec l'application des nouvelles règles Bâle III, Centre Loire renforce, ainsi, son autonomie financière et sa solvabilité, éléments rassurants et gages de sérieux dans un environnement économique incertain.

Directement issus des orientations du projet de Groupe, Centre Loire a décidé d'investir dans 4 domaines d'excellence qui répondent à certaines des principales aspirations des Français :

- **Le logement,**
- **l'agriculture et l'agro-alimentaire,**
- **La santé et le vieillissement,**
- **L'environnement.**

Les parts de marché sur encours de crédit représentent 40,6 % (sept 2013)

Les encours de crédit représentent 11 319 k€

Les encours de collectes s'élèvent à 16 942 K€





> LE LOGEMENT

Centre Loire est leader pour les crédits consacrés à l'acquisition d'un logement. Pour répondre au mieux aux attentes de ses clients et sociétaires, Centre Loire a créé une véritable filière logement qui rassemble et organise les différentes compétences des acteurs du domaine. Ainsi, quel que soit le besoin de nos clients, une réponse concrète peut être apportée via les 4 agences Crédit Habitat, l'agence de prescription immobilière, les 14 agences Square Habitat et l'agence Square Neuf. Depuis la conception d'un bien jusqu'à sa commercialisation, son analyse écoresponsable et son financement, Centre Loire maîtrise tous les aspects de ce secteur stratégique.

32 maisons financées chaque jour

Part de marché crédit habitat : 41,3 % sur encours crédit habitat (sept 2013)



PÔLE VITICOLE
CENTRE LOIRE

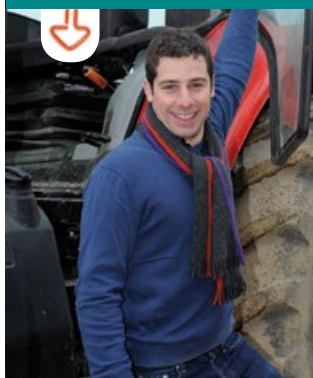
> L'AGRICULTURE ET L'AGRO-ALIMENTAIRE

Avec pour ambition de devenir le banquier de tous les agriculteurs, Centre Loire affiche une ambition réaliste. Déjà leader historique sur ce marché avec un taux de pénétration de 81 %, Centre Loire entend conforter sa position et apporte à la profession conseils et informations. Avec une conférence agricole rassemblant près de 1 000 agriculteurs à chacune de ses éditions, avec de nombreuses contributions régionales sur les dossiers de politique agricole, par le biais des rendez-vous de l'agriculture ou la création récente du tout nouveau pôle Viticulture, Centre Loire accompagne les agriculteurs, les OPA (Organisations professionnelles agricoles) et les entreprises agro-alimentaires dans leur développement. Ce dispositif reconnu et utile est complété par des soutiens financiers, dans les bons comme dans les mauvais jours, et des outils d'aide à la décision.

Banque de l'agriculture et des agriculteurs, Centre Loire est naturellement banque de l'agro-alimentaire. Une agence dédiée aux Industries agro-alimentaires (IAA) apporte expertise et conseils aux clients qui stockent, transforment et commercialisent les différentes productions agricoles.

Plus de 83 % de parts de marché pour l'installation des jeunes agriculteurs

En 2013, ce sont 47 Jeunes agriculteurs de moins de 40 ans qui se sont installés grâce au Crédit Agricole Centre Loire



> LA SANTÉ ET LE VIEILLISSEMENT

Centre Loire, une nouvelle fois, est en avance et répond, d'ores et déjà, aux nombreuses attentes de la clientèle des "seniors". Avec une démarche volontariste, Centre Loire propose des offres adaptées à la retraite, et à sa préparation. Dans le même temps des contrats et des produits permettent de demeurer chez-soi le plus longtemps possible. En effet, "Vers l'autonomie" permet de prévoir, aujourd'hui, ce qui ne sera plus possible de faire demain.

Parce qu'il est difficile de partir de chez soi, Centre Loire s'engage pour le maintien à domicile le plus longtemps possible

Dans le même ordre d'idées, une offre de télé-assistance (CA-Box) permet de maintenir à domicile et en toute sécurité une personne fragile.

Parallèlement, Centre Loire participe au financement des collectivités pour l'aménagement ou la construction d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). Enfin, Centre Loire a formé la totalité de son réseau commercial aux offres liées à la dépendance. Son agence succession est certifiée ISO 9001 et a obtenu une note de 8,4/10 à l'enquête "Qualité Client".

> L'ENVIRONNEMENT

Il est impossible, aujourd'hui, de consommer et de construire sans tenir compte de l'impact écologique sur l'environnement. Centre Loire prend soin de cet impératif pour réaliser des opérations qui permettent de réduire la pollution ou qui opèrent des changements significatifs dans le comportement des équipiers de l'entreprise.

Dès 2005, Centre Loire a été l'une des premières entreprises de son territoire à réaliser un bilan carbone qui a été renouvelé en 2011.

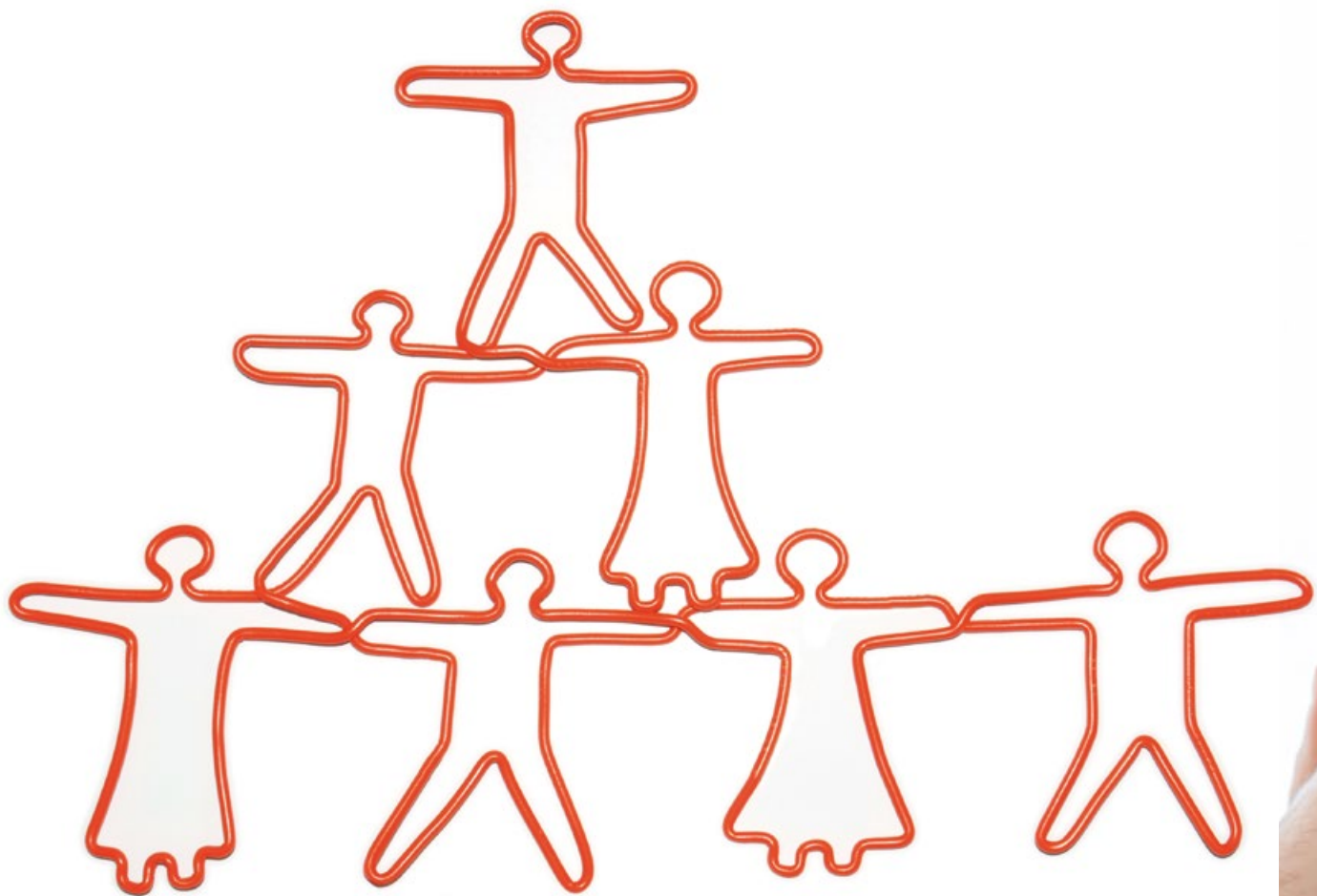
La réduction des déplacements grâce au développement du covoiturage ou des visio ou audioconférences a permis d'économiser annuellement plus de 40 000 kilomètres. La consommation d'eau et d'électricité a été réduite grâce à l'installation systématique de minuteurs ou de robinets auto-régulés. Tous les produits (peintures, produits d'entretien, papier...) sont réputés écoresponsables ou recyclables. Le dernier bâtiment "Le Cèdre", sorti récemment de terre, labellisé BBC et certifié HQE, réduit de moitié ses dépenses énergétiques.

Enfin, une gamme "verte" a été mise à la disposition de nos clients : Prévéo (financement des énergies renouvelables), eau et assainissement, prêts verts pour particuliers, prêt économies d'énergies, Éco prêts à taux zéro, PAC auto "voiture verte" et expertise dans le domaine du photovoltaïque.

- 29 % du papier utilisé sur les sites est recyclé et 71 % du papier utilisé en agence est labellisé FSC (issu de forêts en culture raisonnée)
- La totalité des cartouches d'encre utilisées sur les sites résulte d'un recyclage
- Dans les agences les besoins ont représenté l'achat de 5 467 toners
- À chaque occasion, les e-relevés sont systématiquement proposés à nos clients et aujourd'hui 127 451 d'entre-eux en bénéficie.

Centre Loire, une entreprise qui réduit chaque année son empreinte écologique





LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE



Une gestion démocratique

Notre gouvernance d'entreprise propose un processus de décision accordant toute sa place à la concertation. 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 de nos clients et sociétaires.

Cette forme de gouvernance favorise les contrôles :

- Un Comité d'audit mène des travaux destinés à faciliter la prise de décision du Conseil d'administration,
- Les décisions sur les demandes de financements importants sont prises par un Comité des prêts qui est composé de membres de la direction et d'administrateurs de la Caisse régionale, parfaits connaisseurs du terrain,
- La Caisse régionale possède une unité dédiée à la conformité et à la sécurité financière.

50 466 nouveaux sociétaires ont rejoint le Crédit Agricole Centre Loire en 2013



**Au Crédit
Agriculture,
1 Homme est
égal à 1 voix**



Au Crédit Agricole Centre Loire, quel que soit votre profil ou votre fortune, chaque sociétaire possède une voix. Ces voix permettent de voter pour élire les représentants des sociétaires au sein des 91 Caisses locales. Lors des Assemblées générales de Caisses locales, les sociétaires sont invités à poser toutes leurs questions aux représentants du Conseil d'administration et du Conseil de direction. C'est également au cours de ces réunions que sont présentés, en toute transparence, les résultats économiques et financiers de la Caisse locale. Les administrateurs de Caisses locales éliront, à leur tour, les administrateurs de la Caisse régionale qui définissent la politique générale de l'entreprise et valident sa stratégie.

20 000 participants aux Assemblées générales de Centre Loire.





Des décisions prises par des hommes et des femmes vivant sur le terrain local



Centre Loire, une banque du territoire



L'engagement coopératif, c'est la garantie d'une gouvernance sans pression d'actionnaires influents en attente de dividendes. C'est aussi la démonstration de la remarquable solidité et régularité d'un modèle économique qui progresse dans un monde chahuté et incertain. Cette capacité à offrir des repères et produire des résultats nécessaires et réguliers est incarnée par les hommes et les femmes du Crédit Agricole, 1 000 administrateurs et 2 000 collaborateurs, qui vivent sur notre territoire. Cette proximité reste l'indispensable clé qui permet de comprendre le terrain local, d'en saisir sa réalité comme son devenir. Elle constitue l'atout majeur de décisions, toutes prises localement, parfaitement ajustées aux demandes des clients et sociétaires.



La prise en compte de l'avis des sociétaires via le Club sociétaires conseil

Le Club sociétaire conseil, aujourd'hui composé de 875 sociétaires volontaires, est régulièrement consulté par le Service Écoute Qualité Client. Il est également consulté lors de mise en place de nouveaux produits et services ou l'envoi de messages particuliers adressés à nos clients, type courriers, e-mailings... Son apport est à la fois précieux et riche d'enseignements toujours pris en compte.



La transparence et la pédagogie des informations

Chaque année, le rapport d'activité annuel est consultable sur Internet, le rapport financier est disponible en agence. Les tarifs sont, chaque année, affichés en agence et envoyés à chaque détenteur d'un compte. Lors des Assemblées générales, l'ensemble des comptes est présenté aux sociétaires.

Enfin, Centre Loire organise des rencontres régulières avec la presse.



Une pratique moderne et continue de l'innovation

Agora, aménagement intérieur de nos agences, installe le client au centre de l'agence et met à sa disposition des automates modernes et performants. Il laisse plus de place au conseil via des collaborateurs plus disponibles. 80 agences sont déjà rénovées et équipées. Avec un rythme soutenu d'une agence par semaine, les travaux se poursuivront jusqu'à fin 2015.

NICE, notre nouveau Système d'Information unique est une véritable révolution informatique. Il a unifié l'ensemble des systèmes des Caisses régionales du Crédit Agricole. Issu de la dernière génération, il permettra de bénéficier d'un solide atout concurrentiel et placera le client au centre de l'arborescence électronique.

D'autres innovations sont à noter avec notamment le développement du digital : une page Facebook plus active et le lancement récent de notre compte Twitter.

La création du Pôle viticulture à Sancerre, une agence spécialement dédiée à nos clients viticulteurs qui trouvent auprès de nos conseillers toute l'expertise dont ils ont besoin.

Acceo : depuis le 2 décembre, l'ensemble des agences et les principaux services du Crédit Agricole Centre Loire sont accessibles, depuis leur domicile, aux personnes sourdes et malentendantes. Grâce à ce service gratuit, les personnes atteintes d'un handicap auditif sont mises en contact avec un opérateur visio-interprète (langue des signes française) ou un e-transcripteur (transcription instantanée de la parole). Ce dernier se met en relation téléphonique avec le conseiller du client. Durant tout l'entretien, l'opérateur transcrit instantanément tous les échanges.





NOS PRATIQUES RH ET SOCIALES



Les administrateurs,
les équièrres
et équièrs, acteurs
de l'évolution
de l'entreprise

Pour devenir acteur, il est indispensable d'être correctement et régulièrement informé. Un important niveau d'information est mis en œuvre et apporte la vision stratégique de l'entreprise à l'ensemble de ses acteurs :



**Un niveau élevé
d'information utile
à la performance
de l'entreprise**



La première de nos pratiques consiste à confier un rôle central aux équièrres et équièrs de Centre Loire. Chacune et chacun bénéficie d'un emploi stable et d'une solide formation lui permettant de progresser tout au long de sa carrière, mais aussi de répondre avec efficacité aux multiples demandes de nos clients et sociétaires. Ces dispositions rendent attractive notre entreprise et, cette année encore, 140 nouveaux collaborateurs sont venus rejoindre le Crédit Agricole Centre Loire. Un accueil privilégié est réservé à chaque nouveau collaborateur qui reçoit un Guide du nouvel entrant. Pour rapidement cerner les principes du fonctionnement interne, ils bénéficient de rencontres avec les élus et d'une visite d'unité (agence ou service).

Parralèlement, Centre Loire s'engage dans l'alternance via l'apprentissage et les contrats de professionnalisation.

- La Vision Centre Loire, qui précise les grands axes et les ambitions de la Caisse régionale,
- Le projet d'entreprise "Réussir ensemble" qui donne concrètement la marche à suivre, articulé en 4 principales orientations : vendre mieux, être moteur du rayonnement économique de nos 3 départements, devenir des entrepreneurs efficaces et construire un Centre Loire fort,
- Le Pacte RH, qui précise les droits et devoirs des collaborateurs,
- Un journal interne électronique hebdomadaire,
- Des informations régulières "papier" et lors de réunions internes : notes de conjoncture, bilan social, lettre de la direction générale, réunions d'informations annuelles, séminaire des managers, réunions des sites, réunions décentralisées, réunion des présidents...).





Des acteurs autonomes et responsables



L'un des buts recherché est de rendre le plus autonome possible chacun des collaborateurs. Il lui est confié une fiche de poste claire et des objectifs détaillés lors de l'entretien annuel avec son responsable.

Dans le même temps, les acteurs de l'entreprise sont régulièrement formés. Pour maintenir à un haut niveau d'excellence les compétences des collaborateurs, le Crédit Agricole Centre Loire dispense près de 10 000 jours de formation par an. Les administrateurs bénéficient également de sessions de formations. Cette année, elles ont représenté 365 jours pour l'ensemble des élus des Caisses locales et 479 heures pour les membres du Conseil d'administration.

Des promotions valorisantes répondant aux attentes de l'entreprise sont annoncées chaque année. L'ascenseur social est plus fondé sur une promotion au mérite que sur des promotions aux diplômes. De réelles perspectives de carrière sont ainsi offertes sur le territoire et un soin tout particulier est apporté à l'annonce des promotions internes.

Enfin, le Crédit Agricole joue pleinement son rôle d'entreprise responsable en assurant un emploi stable à des centaines de familles, en favorisant une politique d'embauche volontariste, un accompagnement des apprentis, une valorisation des contrats de qualification et un accueil régulier de stagiaires.

Une place bien réelle est réservée aux collaborateurs en situation de handicap. Afin de les aider quotidiennement, des CESU les accompagnent. Les managers, comme les équipes, sont formés

lorsqu'ils accueillent un collaborateur en situation de handicap. Des forums sur l'emploi sont régulièrement organisés. Centre Loire fait, également, travailler les ateliers protégés et participe activement au Défi interentreprises et au Rallye du partage qui réunit des équipes mixtes, valides et handicapés.

Centre Loire propose une rémunération globale attractive. Salaires, intéressement et participation mais également avantages sociaux et mutuelle complètent un dispositif qui touche de nombreux secteurs de la vie professionnelle et personnelle des équipières et équipiers de Centre Loire.



140 nouveaux collaborateurs sont venus rejoindre Centre Loire en 2013



108 636 heures de formation pour l'ensemble des salariés, soit un coût de formation / masse salariale de 4,13 % (référence 2012)
Le taux de salariés handicapés employés est de 7,68 %



Un dialogue social vivant et riche

Centre Loire a mis en place une Commission des conditions de travail composée de représentants de tous les métiers de l'entreprise. Elle pourra se saisir de chaque sujet ayant trait aux conditions de travail pour étoffer et transmettre une information optimale lors de négociations avec les partenaires sociaux.



www.ca-centreloire.fr

