



2014

PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL





- 04 NOTRE DIFFÉRENCE, UNE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

- 06 UNE BANQUE SINGULIÈRE, AU CŒUR DE LA VIE DE NOTRE TERRITOIRE

- 10 LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

- 14 L'ACCOMPAGNEMENT ET LA VALORISATION DE NOS ÉQUIPES

- 18 CONCLUSION

- 20 ANNEXES



François THIBAUT
Président

Édito

La force d'une banque différente

Le Crédit Agricole Centre Loire a inscrit la Responsabilité sociétale des entreprises au cœur de sa stratégie.

Cet engagement fort induit des conséquences importantes pour l'entreprise et met en exergue la volonté de ne pas agir seul. Il révèle notre nature, profondément différente. Le Conseil d'administration et le Conseil de direction agissent ensemble en parfaite complémentarité. Dans le prolongement de ces instances décisionnaires, les 1 913 salariés et les 1 027 élus, étroitement liés par les valeurs de proximité, de solidarité et de responsabilité, suivent l'objectif commun et partagé de servir au mieux les territoires, les clients et les sociétaires.

Régulièrement consultés, ces derniers nous donnent leur avis en toute transparence et influent ainsi sur la nature et la qualité des services proposés. Le digital, Internet et les réseaux sociaux assurent, même à distance, une ouverture quasi permanente de la banque. En complément, l'investissement dans le réseau d'agences est une priorité avec la conception d'Agora, conçue avec nos sociétaires et clients. Les assemblées générales, bases de la gouvernance coopérative, constituent des moments de questionnement et d'échanges permettant de recevoir une réponse à chaque question posée et ainsi de conforter le cap politique de l'entreprise.

La satisfaction des sociétaires et clients est régulièrement mesurée. Des formations, des actions correctives sont menées pour répondre aux évolutions constantes du métier de banquier assureur.

Au Crédit Agricole Centre Loire, la quasi-totalité des résultats est réinvestie sur le territoire. Les décisions sont prises localement. Ces réalités sont la base même d'une différence qui nous singularise d'autres banques. Notre profonde connaissance du terrain et de ses habitants, l'accompagnement du développe-

ment de nos trois départements comme la détection rapide des opportunités qui leur permettent de se développer représentent de véritables atouts faisant de Centre Loire un acteur incontournable.

Au Crédit Agricole Centre Loire, les clients en situation précaire comme les clients aisés, ont droit à notre considération. Les personnes à mobilité réduite ou atteintes de handicap bénéficient d'aménagements spécifiques qui leur rendent la banque accessible. Les conseils et la large gamme de produits et de services, adaptés à chaque situation, respectent le même niveau d'exigence.

Parallèlement, au Crédit Agricole Centre Loire, le respect de l'environnement est devenu une priorité. La limitation volontaire des kilomètres parcourus, l'utilisation de produits et de papier écoresponsables, la sensibilisation au développement durable des salariés et des clients, l'adaptation des nouvelles constructions ou rénovations aux mesures environnementales comme le déploiement de prêts dont la finalité permet de développer les énergies propres sont les résultats d'une volonté de prendre en compte l'avenir de notre planète.

Enfin, au-delà de son rôle de banquier et d'assureur, le Crédit Agricole Centre Loire prolonge son action en faveur d'associations, clubs sportifs, institutions culturelles et de défense du patrimoine.

Toutes ces actions, cet engagement de tous les jours, ne seraient rien sans la forte implication des élus et des salariés. La réalité interne d'un réel bien-être au travail rejaillit sur la qualité de l'accueil. L'accompagnement économique et social du territoire fédère élus et salariés dans un même élan.

CETTE FORCE D'ÊTRE ENSEMBLE, CE RÔLE TERRITORIAL SI IMPORTANT JOUÉ PAR LE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE LUI ASSURE, PLUS QUÉ JAMAIS, LA FORCE D'UN STATUT DE BANQUE DIFFÉRENTE.



Xavier MALHERBET
Directeur général

Notre différence, une gouvernance coopérative et mutualiste

CENTRE
LOIRE
COMPTE,
AU 31/12/2014.



316 527
SOCIÉTAIRES

SOIT UNE



DE PLUS DE

13 %
SUR L'ANNÉE 2014

Les sociétaires représentent ainsi plus de la moitié des clients.

La proximité, la responsabilité et la solidarité sont les valeurs fondatrices du Crédit Agricole. Entreprise coopérative, le Crédit Agricole se développe grâce à sa double vision : élus et salariés. La gouvernance de l'entreprise donne toute la place à la concertation et à la coordination entre les membres du Conseil d'administration et les membres du Conseil de direction.

Cette forme de gouvernance favorise aussi les contrôles grâce à différents moyens :

- le Comité d'audit (qui propose ses travaux en amont du Conseil d'administration) analyse les comptes en profondeur et suit les grands risques de l'entreprise,
- l'unité dédiée à la conformité et à la sécurité financière.

L'écoute des sociétaires, le rôle des élus ou encore la transparence des impacts sur le territoire deviennent de réels atouts pour la mise en place d'une telle politique, et ce toujours dans l'intérêt des sociétaires et des clients.

DONNER LA PAROLE AUX SOCIÉTAIRES

Les six engagements qui font du sociétaire plus qu'un client sont :

- un droit de vote pour élire ses représentants garants du cap politique de l'entreprise ;
- des rencontres privilégiées (assemblées générales, rendez-vous d'automne, réunions thématiques) ;
- une meilleure connaissance de sa banque ;
- des informations sur nos actions locales ;
- son avis pris en compte via le Club Sociétaire : un conseil, composé de 904 sociétaires, est régulièrement consulté par le service Écoute Qualité Client pour donner son avis sur de nouveaux produits, une nouvelle publicité ou un courrier par exemple ;
- des solutions et des services réservés : le livret sociétaire, la carte sociétaire et ses avantages associés (places pour des événements, réductions, etc.), des parts sociales rémunérées.

Un programme d'accueil dédié est mis en place pour tous les nouveaux sociétaires : un e-mail d'accueil, un appel de bienvenue ou encore, à l'initiative de certaines Caisses locales, une réunion destinée aux nouveaux sociétaires.

Le droit de vote à raison de "1 homme = 1 voix" est un principe fondamental. Les sociétaires élisent les administrateurs des 91 Caisses locales que compte Centre Loire. Ces administrateurs sont les représentants des sociétaires aux conseils d'administration de chacune des Caisses locales. Ils élisent un président de Caisse locale en leur sein. Les 91 présidents, lors de l'Assemblée générale de la Caisse régionale, éliront leurs représentants administrateurs au Conseil d'administration de la Caisse régionale. De ce fait, les sociétaires deviennent acteurs de leur région aux côtés de leur Caisse locale.

Les assemblées générales, qui se tiennent chaque année, sont l'occasion de rendre compte de leur activité aux sociétaires présents. Les sociétaires peuvent se tenir informés des différents projets et de la stratégie de Centre Loire, ils peuvent questionner les membres du Conseil d'administration et les membres du Conseil de direction.

En 2014, 21 233 clients et sociétaires se sont rendus dans les assemblées générales organisées sur tout le territoire.

DES ÉLUS IMPLIQUÉS SUR LE TERRAIN

L'une des missions principales des Caisses locales consiste à accompagner et à soutenir les différents projets ou événements sur le territoire. Les 1 027 administrateurs sont intégrés dans le tissu économique et social afin de détecter au mieux les projets locaux. Des rendez-vous avec les maires sont régulièrement organisés. La diversité des administrateurs est une force considérable pour comprendre les besoins du territoire et agir au mieux. Ces hommes et femmes exercent une profession et représentent presque toutes les catégories socio-professionnelles :

- agriculteurs : 41 %,
- artisans - commerçants : 10,3 %,
- chefs d'entreprise PME/PMI : 4,3 %,
- professions libérales : 4,4 %,
- salariés : 28,6 %,
- retraités : 4,5 %,
- sans activité : 6,8 %.

Tous les administrateurs disposent par ailleurs de sessions de formation pour mieux appréhender leur mission : 1 960 heures de formation ont été dispensées pour l'ensemble des administrateurs de Caisses locales et 267 heures pour les administrateurs de la Caisse régionale.

MESURER LES IMPACTS DE NOTRE ACTIVITÉ EN TOUTE TRANSPARENCE

Au-delà du contrôle des comptes et des risques via le Comité d'audit ou l'Unité de conformité et sécurité financière, le Crédit Agricole Centre Loire veille à mesurer l'impact de son activité sur son territoire. En qualité d'entreprise coopérative, la Fédération nationale du Crédit Agricole a développé dans ce sens son Pacte coopératif et territorial. À travers ce Pacte, Centre Loire s'engage ainsi à respecter cinq piliers dans le développement de son activité :

- l'excellence dans la relation client,
- le développement économique des territoires et l'environnement,
- la gouvernance coopérative et mutualiste,
- nos pratiques RH et sociales,
- notre responsabilité sociétale sur les territoires.

Ce Pacte coopératif et territorial est l'illustration même d'une démarche RSE (Responsabilité sociétale des entreprises) déjà intégrée dans la gouvernance et dans le mode de fonctionnement de l'entreprise.

88 % des résultats sont réinvestis localement.



Une banque singulière, au cœur de la vie de notre territoire

6



En 2014, plus de 700 000 € ont été consacrés aux partenariats.

UN TERRITOIRE MI-URBAIN, MI-RURAL

Le territoire de Centre Loire, situé au centre de la France, est étendu sur trois départements : le Cher, la Nièvre et le Loiret. Le territoire compte de nombreuses TPE et PME dans le secteur des services, la construction et le commerce (pôle de compétitivité "Cosmetic Valley", imprimerie, pharmacie, parfumerie, fabrication de machines d'équipements, aéronautique, chimie, caoutchouc et plastiques, métallurgie et transformation de métaux, agro-alimentaire). Au-delà des grands pôles urbains (Orléans, Bourges, Nevers, Montargis, Vierzon et Pithiviers), le territoire est caractérisé par une forte activité dans une agriculture diversifiée (céréales, élevages, vignes...). Le territoire bénéficie d'un important attrait touristique avec la Loire, dernier fleuve sauvage d'Europe, et sa vallée (inscrites au patrimoine mondial de l'Unesco). Les 936 communes du territoire accueillent près de 1,2 million d'habitants.

En tant que banque de proximité, le Crédit Agricole Centre Loire met tout en œuvre pour faire bénéficier à tous les acteurs économiques et aux habitants d'une qualité de service optimale sur

l'ensemble du territoire. Pour cela, Centre Loire met à disposition :

- un vaste réseau d'agences de proximité,
- 309 distributeurs de billets, 26 distributeurs dédiés aux commerçants, 35 automates de dépôt uniquement dédiés aux versements, 61 bornes de consultations, 17 distributeurs de rouleaux de monnaie et 180 Points Verts* actifs,
- 1 913 équipières et équipiers qui œuvrent chaque jour pour la satisfaction de nos clients,
- Un site administratif est implanté dans chaque département : Bourges, Nevers et Orléans.

Sans oublier que le Crédit Agricole Centre Loire est aussi présent jusqu'au domicile de ses clients et sociétaires grâce au site Internet ou encore l'application mobile.

CENTRE LOIRE, UN ACTEUR CLÉ DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

En 1995, la Caisse régionale Centre Loire est née de la fusion des Caisses du Cher, de la Nièvre et du Loiret. En bientôt 20 ans, Centre Loire a su mettre ses compétences et son image de référence au profit du développement du territoire. Aujourd'hui, Centre Loire est un accompagnateur de premier plan et participe activement à de nombreux projets économiques, architecturaux et culturels, sportifs, sociétaux ou encore environnementaux.

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

- 1^{re} banque de l'agriculture, avec la volonté d'accompagner 100 % des jeunes agriculteurs,

- 1^{re} banque des PME, Centre Loire en finance une 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.

Avec un peu plus de 17 % (pour une limite réglementaire de minimum 8 %), le ratio de solvabilité de Centre Loire est parmi les meilleurs des banques de la région. Il est un gage de sérieux dans un environnement économique encore mouvant. De ce fait, Centre Loire participe au développement de la richesse et devient le socle sur lequel repose une part importante de l'économie du territoire. Dans le même temps, Centre Loire consacre une partie de ses résultats à doter de fonds nécessaires deux structures : les Initiatives locales et Centre Loire Patrimoine. Dans ce cadre, en 2014, 76 dossiers d'initiatives locales pour un montant de 134 000 € ont été financés et 30 dossiers pour 85 000 € ont été financés par Centre Loire Patrimoine.



Équipe première, jeunes de l'école de formation : le Crédit Agricole Centre Loire est partenaire de tous les football.

UN VASTE RÉSEAU D'AGENCES DE PROXIMITÉ



- 146 agences de proximité,
- 15 permanences, 4 agences Crédit Habitat, 4 agences Banque Privée, 9 agences Entreprises,
- 1 agence Collectivités publiques,
- 1 agence Succession,
- 4 agences en ligne.



et **1 027 ADMINISTRATEURS** qui accompagnent les actions sur le territoire.



* Un Point Vert : service permettant d'effectuer des retraits chez un commerçant.

Logement

32 MAISONS

sont financées chaque jour par Centre Loire.



PART DE MARCHÉ CRÉDIT HABITAT

40,46% sur encours de crédit habitat (sept. 2014)

En 2014, Centre Loire a réussi à économiser 21 % d'énergie totale

(électricité, fioul et gaz)



NOTRE ENGAGEMENT DANS L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DANS NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Entreprise citoyenne et suite à des orientations du projet de Groupe, Centre Loire a décidé d'investir dans quatre domaines d'excellence, qui répondent aux préoccupations des Français :

- le logement,
- l'agriculture et l'agro-alimentaire,
- la santé et le vieillissement,
- l'environnement.

Le logement. Première banque de l'habitat sur le territoire, Centre Loire répond efficacement aux projets de ses clients grâce à sa filière dédiée au logement : les agences Square Habitat et Crédit Habitat, qui complètent les agences du Crédit Agricole destinées aux financements et aux assurances.

L'agriculture et l'agro-alimentaire. En 2014, 118 jeunes agriculteurs ont pu s'installer avec le concours du Crédit Agricole Centre Loire, partenaire historique des agriculteurs et qui conserve sa place de leader. Au-delà de sa mission de

banquier, Centre Loire a mis en place un dispositif d'information très complet : une conférence agricole triennale, des contributions régionales sur les dossiers de politique agricole et de nombreux rendez-vous sur des thèmes d'actualité. Centre Loire soutient tous les acteurs de la filière et notamment les entreprises agro-alimentaires. Une agence dédiée à ces industries (IAA) apporte d'ailleurs toute l'expertise nécessaire pour les aider à se développer. Centre Loire fait partie des OPA (Organisations professionnelles agricoles).

La santé et le vieillissement. Pour répondre à de réelles préoccupations grandissantes des clients, le Crédit Agricole Centre Loire a mis en place des offres spécifiques pour préparer l'avenir et mieux appréhender la retraite. Centre Loire s'engage aussi pour le maintien à domicile avec les offres innovantes "Vers l'autonomie" ou "Télé-assistance". En parallèle, Centre Loire participe au financement d'Établissements d'hébergement pour personnes âgées et dépendantes (EHPAD) et de maisons de santé.

L'environnement. Centre Loire veille à développer son activité tout en respectant son empreinte écologique. Réduire sa consommation d'énergie est une priorité. Pour mener à bien cet objectif,

Environnement

27%

du papier utilisé est **RECYCLÉ**

et **73%** DU PAPIER utilisé est issu de

FORÊTS en CULTURE RAISONNÉE

TOUTES LES CARTOUCHES DE TONER

utilisées sur les sites et dans le réseau **SONT ENSUITE RECYCLÉES**

un poste de coordinateur énergie et conformité a été créé en janvier 2014. Les travaux de rénovations énergétiques opérés dans le cadre du dispositif de réaménagement des agences (Agora), le déploiement de détecteurs de mouvements pour la lumière ainsi que la mise en place d'un nouveau système de régulation de la température des locaux ont largement contribué à ce résultat. Comme beaucoup d'entreprises, l'activité du Crédit Agricole Centre Loire nécessite l'utilisation de matières premières comme l'eau ou le papier. Pour réguler et mieux gérer sa consommation, Centre Loire a mis en place des dispositifs particuliers ; tous les robinets s'arrêtent automatiquement et le bâtiment du Cèdre, situé sur le site de Saint-Jean-de-Braye, classé BBC et HQE (bâtiment basse consommation et haute qualité environnementale), bénéficie d'un système de récupération d'eau de pluie, grâce à son toit paysagé.

En ce qui concerne le papier, Centre Loire suit la démarche Ecofolio (éco-organisme chargé par l'État de collecter une contribution financière auprès d'émetteurs sur le marché de papiers). Depuis 2010, cette taxe vise le périmètre des papiers imprimables (nombre de courriers adressés aux clients, affiches ou dépliants, enveloppes...). Son suivi doit permettre à la Caisse de

mettre en place des actions correctives. Ainsi, le paramétrage recto/verso par défaut des imprimantes a été largement recommandé et la mise en place d'imprimantes plus performantes a été réalisée en 2014 sur les sites.

Parallèlement et depuis fin 2013, les agences sont équipées de tablettes dédiées à la signature électronique (SEA) qui apporte des solutions à l'archivage des documents et réduit l'impression de papier. De plus, cette année, 162 000 relevés de compte ont été dématérialisés chaque mois, représentant 9,5 % des relevés de comptes envoyés. Rapide, sécurisé et surtout écologique, l'e-relevé séduit les clients. Ce dispositif s'étend aussi aux documents des filiales Pacifica et Predica.

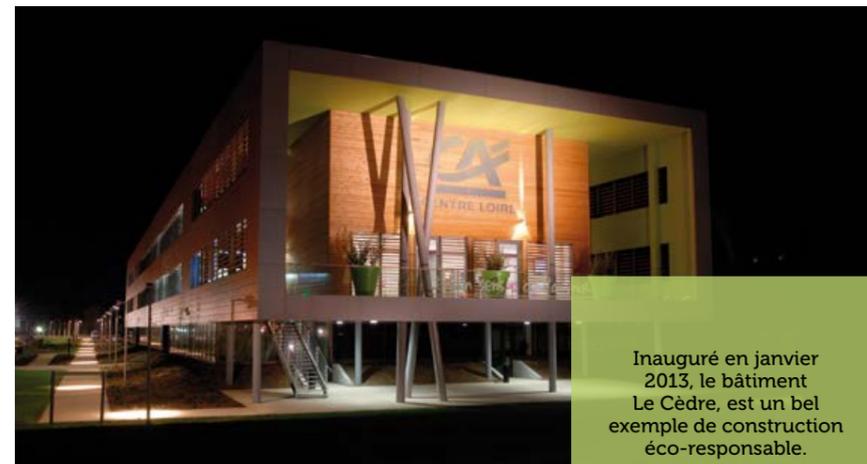
Pour limiter les pollutions, Centre Loire sensibilise ses collaborateurs au tri (en particulier du papier) dans les bureaux et les incite à limiter leurs déplacements professionnels ou à faire du covoiturage. Lors d'événements, le service Communication met désormais systématiquement à disposition des bus ou demande aux invités de privilégier le covoiturage.

1 093 951 km

ont été parcourus avec la flotte de **53 VÉHICULES**

(dont **3 voitures électriques et 1 hybride**).

Le covoiturage et les visio ou audioconférences ont contribué à la diminution de kilomètres parcourus et de consommation de carburant.



Inauguré en janvier 2013, le bâtiment Le Cèdre, est un bel exemple de construction éco-responsable.

La recherche de l'excellence dans la relation client

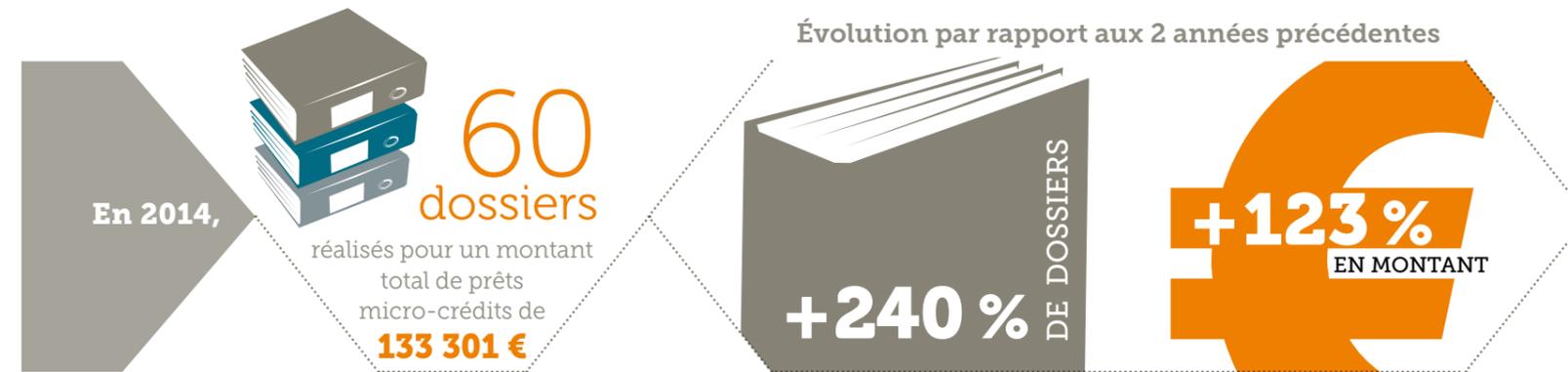


DES OFFRES PERSONNALISÉES ET ADAPTÉES

Une large gamme de services

Fidèle à ses valeurs, le Crédit Agricole Centre Loire se veut plus que jamais la banque de tous, des plus fragiles aux plus aisés, en apportant à chacun la qualité de service qui correspond à ses attentes ou à ses besoins. C'est, pour Centre Loire, un véritable devoir coopératif. De la mise en place de l'offre solidaire qui répond avec efficacité aux plus démunis, en passant par le microcrédit, les offres "Coup dur" et "Coup de main" ou encore le plafonnement des frais bancaires, des solutions sont proposées pour apporter des réponses concrètes à une population fragile.

Le microcrédit est distribué à Centre Loire depuis 2012. L'analyse des demandes ainsi que le montage des dossiers se fait par le biais des agences Passerelle de chaque département. La décision et le suivi budgétaire sont effectués par la Caisse locale du client. Dans ce cadre, des partenariats ont été signés avec l'association ANA dans le Cher, l'Udaf dans la Nièvre et le Loiret.



La présence reconnue des agences Passerelle renforce ce dispositif et offre à des clients qui rencontrent des difficultés financières passagères, suite à un accident de la vie, une porte d'entrée discrète pour trouver les solutions adaptées avec des conseillers hautement qualifiés. En 2014, ce sont 389 dossiers qui ont été traités par ces agences.

De plus, pour agir de manière préventive, Centre Loire organise des actions d'éducation budgétaire dans des établissements de réinsertion pour les jeunes de 18 à 25 ans afin de mieux connaître la banque, les moyens de paiement, les crédits ; la maîtrise de son budget, les frais liés au logement, les impôts,... D'autres actions ponctuelles ont lieu dans des foyers d'hébergement d'urgence ou des régies de quartier.

L'ensemble des offres du Crédit Agricole couvre, par ailleurs, les attentes des particuliers comme des professionnels ou des entreprises et des associations.

Du côté des clients particuliers, de l'offre naissance à l'accompagnement des seniors, Centre Loire propose une véritable palette de services adaptés à chaque événement de vie : livrets d'épargne pour les nouveau-nés, cartes et livrets Mozaïc pour les jeunes ados, offre jeunes actifs,

aide à la location, offre internationale pour les études à l'étranger, crédit consommation, offre 1^{er} achat...

Pour les clients plus fortunés et par l'intermédiaire des agences Banque Privée, Centre Loire apporte son expertise sur des conseils en placement, la gestion patrimoniale ou la transmission d'entreprise. Concernant les professionnels, Centre Loire possède également un réseau de spécialistes qui accompagnent les chefs d'entreprise, les agriculteurs, les commerçants ou les professions libérales dans la gestion et le développement de leur structure. Cette année, une toute nouvelle agence, Banque de flux, a été complètement réorganisée pour regrouper au sein d'une seule structure l'intégralité du process des flux. Sa force est d'intégrer les activités de front, middle et back-office, soit un service complet à la fois pour le client mais aussi pour les commerciaux qui auront une vision plus claire des services proposés et gérés.

De la même manière les coopérations entre les quatre Caisses du Centre se développent pour regrouper leurs forces et augmenter leur professionnalisme. Les Caisses régionales de Centre Ouest, Val de France, Touraine Poitou et Centre Loire s'étaient en effet déjà réunies pour lancer

leur filiale Carcie en 2008, entièrement dédiée aux entreprises. Depuis, de nouvelles coopérations ont vu le jour : multimédia, développement et ingénierie patrimoniale, back-office entreprise, Expertise énergies renouvelables...

Prêts "verts". Pour accompagner son territoire en matière d'environnement, Centre Loire a largement développé ces dernières années le photovoltaïque, la méthanisation, l'éolien et la biomasse de même que les prêts "économie d'énergie", les Éco-prêts à taux zéro et les prêts Auto verte.

Livret développement durable (LDD). 178 721 clients détiennent un Livret DD au 31/12/2014. En souscrivant à cette épargne, les clients participent au développement du logement social ainsi qu'au financement des petites et moyennes entreprises, notamment pour aider à leur création, à leur développement et à la protection de l'environnement en favorisant le financement de travaux d'économie d'énergie dans les bâtiments anciens. Un véritable geste citoyen que Centre Loire souhaite promouvoir auprès de ses clients et sociétaires.



Panneaux photovoltaïques installés sur une stabulation dans une exploitation de la Nièvre.

616 962



clients



font d'ores et déjà
**confiance au
Crédit Agricole
Centre Loire,**

dont

316 527
SOCIÉTAIRES



UNE BANQUE ACCESSIBLE PAR LE PLUS GRAND NOMBRE

Grâce à son réseau d'agences, qui occupe très largement le territoire y compris dans des communes les plus éloignées, et avec l'aide des réseaux sociaux, il est de plus en plus facile, quel que soit l'endroit où le client se trouve sur le territoire de Centre Loire, d'avoir accès à chacun de ses services. Un mail ou un coup de fil à son conseiller, un sms, une simulation de chez soi sur Internet, obtenir un RIB via l'application mobile (l'appli "Ma Banque"), la connexion est possible partout dans le monde. Centre Loire n'en oublie pas pour autant les rendez-vous à l'agence qui cimentent, plus que tout, une relation client. Savoir réserver le meilleur accueil à son client est l'une des priorités de Centre Loire. Si les agences évoluent, offrant entre autres plus d'automates, il est important que les clients se sentent guidés, accompagnés dans l'utilisation de ceux-ci. Mais l'accueil revêt à Centre Loire un sens plus large encore : faciliter l'accès de ses agences aux personnes à mobilité réduite par l'installation de rampes ou d'ascenseurs, équiper chaque nouveau distributeur d'un branchement audio pour les personnes malvoyantes, proposer des relevés de compte en braille ou encore le service Accéo pour permettre aux personnes malentendantes de pouvoir effectuer seules leurs transactions.

La fidélité compte

En 2014, Centre Loire fait le choix de reconnaître et remercier ses clients fidèles en leur réservant des avantages bancaires. Les avantages proposés sont concrets et renouvelables chaque année. Ils peuvent même être offerts à un membre de la famille ou de l'entourage. Cette démarche a vocation à demeurer pérenne.

NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE EST AUSSI ÉTHIQUE

Être conforme à nos valeurs

Dans le cadre de la prévention des risques, Centre Loire s'attache à assurer le maintien des dispositifs appropriés afin de poursuivre les risques liés à son activité (risque crédit, risque financier, risque opérationnel dont les risques de non-conformité). La maîtrise des risques s'appuie notamment sur le dispositif de contrôle interne et est régulièrement évaluée par le comité d'audit. D'une manière générale, la maîtrise des risques de non-conformité réglementaire repose sur une relation bancaire respectueuse des clients et un traitement sécurisé de leurs opérations bancaires. Le dispositif de contrôle vise à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois, règlements et normes internes relatives aux activités de services d'investissement, à la prévention du blanchiment des capitaux, à la lutte contre le financement du terrorisme et contre la fraude interne et externe. De plus, étant conforme au Droit du travail français, Centre Loire respecte les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

En complément des contrôles réalisés, des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en œuvre : formation du personnel, diffusion d'une charte interne de déontologie, règlement intérieur, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelles. Tout nouvel embauché est systématiquement formé aux règles de sécurité financière et il existe de nombreuses formations complémentaires, notamment sous forme de e-learning, pour maintenir un niveau constant de connaissance et de maîtrise des risques. En 2014, 219 salariés ont suivi ce type de session.

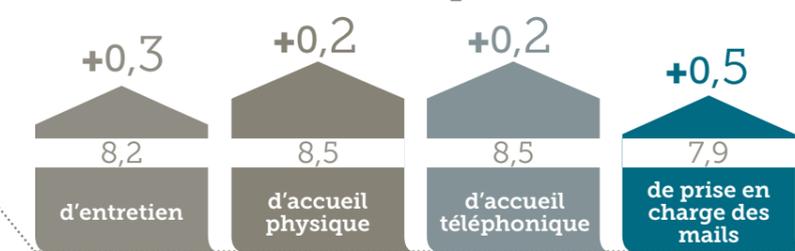
Depuis 2012, dans le cadre du processus d'amélioration de la Relation Client RC 2.0, une enquête mesure la satisfaction des clients qui se sont rendus à l'agence afin de suivre l'appropriation de la méthode commerciale et d'améliorer, si besoin, la qualité relationnelle.

Cette année, 152 500 questionnaires ont été envoyés.

Résultats 2014

par rapport à 2013

Note de la qualité :



En parallèle, Centre Loire s'engage à respecter une tarification maîtrisée et répond aux besoins des sociétaires et des clients en leur proposant des solutions sur mesure à tarif toujours au plus juste. L'enquête annuelle de l'association de consommateurs CLCV (Consommation logement et cadre de vie), publiée en 2014, sur les tarifs bancaires a confirmé le bon positionnement de la Caisse. Ainsi, auprès de sa clientèle jeune et de sa clientèle modeste, Centre Loire est la deuxième banque la moins chère de France.

Valoriser les experts du territoire

Pour ses achats, Centre Loire est un client régional de premier plan pour les acteurs économiques de son territoire. Une politique d'achat responsable est à l'étude. Elle sera mise en œuvre courant 2015. Depuis 2011, pour la rénovation de ses agences (soit environ 120 agences), Centre Loire a fait appel exclusivement à des partenaires locaux et régionaux (architectes, entrepreneurs, maçons, peintres...). Dans le cadre de ses achats groupés de gadgets ou d'agendas avec les 4 Caisses de CarCentre, la priorité est également donnée aux prestataires locaux.

MESURER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS, UNE PRIORITÉ

Mesurer la satisfaction de nos clients, c'est d'abord les écouter et écouter leurs insatisfactions. Dans le cadre de la démarche qualité, le service Écoute Qualité Client est garant de la réception et du traitement de ces réclamations qui peuvent lui être remontées par courrier ou via le site Web de la Caisse régionale. Le circuit de traitement des réclamations passe par 3 étapes successives.

Premier niveau : l'agence, où les collaborateurs ont été formés à une meilleure prise en compte des réclamations et ont reçu des délégations spécifiques de manière à pouvoir réagir rapidement et répondre aux clients dans les meilleurs délais.

Second niveau : le service Écoute Qualité Client, qui traite les réclamations plus complexes ou non résolues par l'agence. Centre Loire s'engage à prendre en charge les réclamations sous 48 h et à répondre dans un délai de 10 jours.

Troisième niveau : le médiateur bancaire, qui peut être saisi si la réponse apportée par le service Écoute Qualité Client ne convient pas. Son nom et ses coordonnées figurent sur la charte disponible sur le site Web et sont précisés sur tous les courriers dans lesquels un refus d'acceptation est notifié au client.

Cette année, 928 réclamations ont été traitées par le service Écoute Qualité Clients et 13 par le médiateur qui a émis un avis confortant le positionnement de Centre Loire dans 100 % des cas. D'autre part, des enquêtes de satisfaction sont organisées en continu.

Ainsi, en 2014, 9 800 clients représentatifs de notre structure de clientèle réseau de proximité ont été enquêtés par téléphone :

- note de satisfaction attribuée : 7,9/10 > + 0,1/2013,
- taux de clients satisfaits : 92 % > + 1%/2013,
- taux de recommandation spontanée : 71 % > + 1%/2013.

Ce processus de traitement des réclamations est certifié ISO 9001.

Enfin, cette année, a été lancée la mesure de l'indice de Recommandation Clients à travers un dispositif d'écoute clients qui permet de détecter ceux qui nous ont donné une note de satisfaction inférieure ou égale à 6 de manière à les recontacter. Ces appels effectués directement par le conseiller ont pour vocation à la fois de régler la problématique soulevée par le client et de nous faire avancer dans notre démarche de satisfaction.

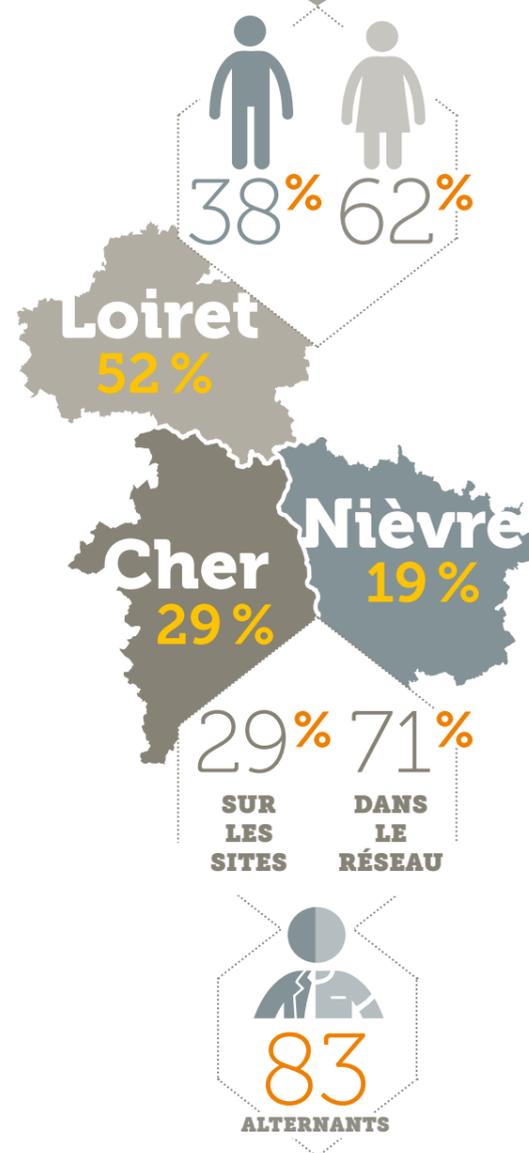
L'accompagnement et la valorisation de nos équipes

14



1 913 collaborateurs au service de la Relation client

DONNÉES
AU 31/12/2014
1 913 COLLABORATEURS



LA VIE DE L'ENTREPRISE : UNE VRAIE DIVERSITÉ DANS LES EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE

La répartition des collaborateurs illustre l'équilibre de la population du territoire. Le nombre d'alternants et la moyenne d'âge démontrent que Centre Loire est une entreprise dynamique (avec un équilibre entre jeunesse et expertise) et fait le choix d'une politique d'insertion des jeunes collaborateurs.

RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE DES ACTEURS : UNE POLITIQUE RH FAVORABLE AUX COLLABORATEURS

En recherchant plus d'autonomie de la part de ses collaborateurs, Centre Loire met tout en œuvre pour leur permettre d'atteindre cet objectif. En tant qu'entreprise de services, le 1^{er} capital est l'humain. Ainsi, Centre Loire investit beaucoup

sur les compétences de chacun et met en place des parcours de formation pour accompagner les nouveaux entrants et leur évolution. En moyenne, ce sont 28 heures de formation qui ont été proposées à chaque collaborateur en 2014. On estime à 6 % le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation. Qu'elles soient dispensées en présentiel ou par le biais du e-learning, ces formations ont pour vocation de donner encore plus de légitimité aux collaborateurs. En 2014, la formation s'est focalisée sur une méthode visant à améliorer la relation client (échange en face à face, par téléphone, par mail ou par sms). L'appropriation de ces postures visant l'excellence de la relation client est mesurable et fera l'objet d'un suivi en 2015.

Chaque année, des promotions valorisantes répondant aux attentes de l'entreprise sont proposées aux collaborateurs. Pour répondre au besoin de visibilité sur les carrières au sein de Centre Loire et créer de formidables opportunités, le Conseil de direction a validé cette année une stratégie interne de recrutement/formation à travers la mise en place de "pépinières". En 2014, ont été lancées les pépinières manager, conseillers professionnels, conseillers de clientèle particuliers et conseillers patrimoniaux. L'année prochaine, ce processus va se développer et ouvrir de nouvelles sessions vers de nouveaux métiers. De réelles perspectives de carrières sont ainsi offertes sur le territoire, liées à une vraie politique de promotion interne. En effet, la très grande majorité des postes est pourvue en interne. Alternar promotions et mobilités transversales permet à chaque collaborateur de renouveler ses savoirs, mais aussi de s'ouvrir à de nouveaux domaines d'activités et des pratiques variées.

Afin de découvrir la palette de métiers qui s'offre à chacun, la direction des Ressources humaines a déployé cette année, un nouvel outil d'information, intitulé "Itinéraires de carrières". Cet outil ludique, disponible via l'Intranet, mélange fiches pratiques et témoignages vidéos.

Enfin, grâce à une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, Centre Loire reste fidèle à son engagement de 2012 en veillant à faire respecter un repère de 4 ans dans le même poste des salariés en contact avec la clientèle pour améliorer la stabilité de poste. Cette mesure permet de répondre au besoin de continuité relationnelle des clients et de tenter de réduire le turn-over interne. En effet, il reste assez stable avec 8,95 % en 2014 (8,74 % en 2013). Le turn-over externe, quant à lui, est très faible avec 2,29 % en 2014 (en diminution depuis 2 ans). Dans le même temps, Centre Loire joue pleinement son rôle d'entreprise responsable en favorisant une politique d'embauches volontaristes (175 contrats en CDI ont été signés en 2014, contre 145 en 2013), un accompagnement des alternants (70 cette année, identique à 2013), une valorisation des contrats de qualification et un accueil régulier d'emplois d'été (137 cette année, contre 122 en 2013).

Le nombre de CDD signés en 2014 a été assez constant avec 383 contrats, notamment dans l'objectif de mise à jour des dossiers de conformité qui nécessitait une main-d'œuvre supplémentaire temporaire.

15





49,8 % des salariés ont bénéficié d'une augmentation individuelle.

L'ÉGALITÉ N'EST PAS UN VAIN MOT, LES AVANTAGES NON PLUS

Avec une enveloppe budgétaire de 1,8 M€ en 2014 consacrée à l'évolution des salaires, Centre Loire pratique une politique de rétribution attractive et valorise ses salariés.

En 2014, la situation est la suivante :

- une augmentation générale moyenne du salaire de base par salarié de 220 €,
- l'enveloppe de participation et d'intéressement globale représente 14,63 % du résultat net de Centre Loire.

Pour avoir une rétrospective de l'année, chaque collaborateur reçoit, au 1^{er} semestre, un bilan social individualisé (BSI).

Égalité homme-femme

Un accord d'entreprise concernant l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, a été signé en décembre 2011, qui réaffirme les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement. Un avenant a été signé en juillet 2014. Parallèlement, des avantages sociaux sont prévus par la Convention collective : congés pour événements familiaux, participation à la garde d'enfant(s), délai de carence de 2 jours pris en charge intégralement en cas de maladie, paiement d'un 13^e mois, versement de primes pour les collaborateurs qui obtiennent des diplômes, abondement à l'achat de titres restaurant et une participation aux frais de restaurant d'entreprise, régime de prévoyance collectif et obligatoire qui accorde une couverture complémentaire comprenant une garantie incapacité temporaire ou

permanente de travail, une garantie décès et une garantie obsèques, participation employeur de 50 % des cotisations à un régime complémentaire...

Centre Loire réaffirme chaque année sa politique d'emploi des travailleurs handicapés à travers divers accords signés. Depuis 2008, un salarié est devenu correspondant HECA, relayant auprès de ses collègues en position de handicap la volonté de l'entreprise de poursuivre leur intégration, qu'ils soient déjà dans l'entreprise ou qu'ils soient nouvellement embauchés.

Accompagnement des seniors

Concernant les seniors, la Caisse régionale a conclu un contrat de génération en 2013 avec les partenaires sociaux. Ce dispositif, très important pour la Caisse régionale, s'inscrit dans la volonté d'un développement sur l'ensemble de nos marchés et de nos territoires. Ainsi, Centre Loire s'est engagée en faveur du maintien des collaborateurs de + 55 ans dans l'entreprise avec des propositions d'entretien avec les RH afin de faire un point sur leurs aspirations en fin de carrière. La Caisse s'est également engagée à continuer de les former, environ 3 jours/an et à favoriser le transfert de compétences vers les nouveaux entrants. Elle organise également chaque année des réunions dédiées aux salariés de plus de 55 ans.

Enfin, une collaboratrice de la direction des Ressources humaines est détachée pour la gestion des salariés de plus de 55 ans.

DIALOGUE SOCIAL ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, UNE RÉALITÉ

Le dialogue social au Crédit Agricole Centre Loire est organisé conformément aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur, auprès des Instances représentatives du personnel concernées : Comité d'entreprise, CHSCT et délégations du personnel.

Qualité de vie au travail

De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel qui sont en effet maintenant systématiquement proposés aux ouvertures de postes. Aujourd'hui, la répartition de l'effectif sur la durée du travail est la suivante :

- 82 % de temps plein,
- 18 % de temps partiel (dont 18 % de temps partiel parental).

Tous les 2 ans, une enquête sur la qualité de vie au travail est effectuée auprès de l'ensemble des salariés. Elle doit permettre à la fois de mieux servir les clients et répondre aux attentes des collaborateurs. En 2013, 1 407 salariés sur 1 929 concernés avaient répondu (soit 73 %). Enfin, Centre Loire a mis en place une Commission des conditions de travail composée de représentants de tous les métiers de l'entreprise. Elle se réunit chaque fois qu'un sujet qui traite des conditions de travail est soulevé afin de réunir les informations lors des négociations avec les partenaires sociaux. En 2014, elle s'est réunie 4 fois. Pour les collaborateurs en difficulté, un dispositif Passerelle interne les accompagne sur le plan psychologique, social ou encore financier.

En complément, un dispositif d'assistance téléphonique d'écoute et d'accompagnement psychologique (EPSY) est disponible 24 h/24, 7 j/7.

Santé et sécurité

Chaque année, les accidents du travail sont analysés avec le CHSCT (195 jours d'arrêt cette année, contre 358 en 2013). Ce chiffre, en nette diminution, nous incite à amplifier la politique de développement des réunions audio ou en visio qui sont à privilégier comme de celle du rapprochement domicile-travail. Une attention particulière est portée à la santé des salariés en liaison avec la médecine du travail. Il n'existe pas d'accord à proprement parler en la matière, mais un document reprend les différents risques présents dans l'entreprise, explique leur degré de gravité et de fréquence ainsi que les actions menées. Un programme annuel de prévention des risques professionnels et des améliorations des conditions de travail est également publié.



17 ACCORDS ONT ÉTÉ RÉCEMMENT SIGNÉS DANS LES DOMAINES SUIVANTS :

- accord d'intéressement, de participation, de rémunération extra-conventionnelle et de mise en place d'un dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences,
- accord sur la formation, sur l'emploi et l'intégration des travailleurs handicapés, sur l'égalité professionnelle, sur la valorisation des indemnités de déplacement,
- plan épargne entreprise,
- négociation annuelle,
- indemnisation des astreintes et interventions exceptionnelles,
- accord de mobilité,
- modalités de contrôle de la durée du temps de travail et des heures supplémentaires,
- compte épargne temps,
- contrat de génération,
- accord relatif à l'accompagnement des salariés ayant un enfant ou conjoint gravement malade : le don de congés. Centre Loire est d'ailleurs l'une des premières Caisses régionales à le mettre en place.

Tous ces accords ont été majoritairement signés à l'unanimité, ce qui prouve une réelle cohésion entre les partenaires sociaux et la Direction.



Conclusion

*En 2015,
Centre Loire
aura 20 ans.*



NOUS SOMMES UNE BANQUE, ET BIEN PLUS ENCORE...

À travers et au-delà de sa mission principale de banquier (avec une vision élargie englobant la banque au quotidien, l'épargne, le crédit, l'assurance, la prévoyance et l'immobilier), Centre Loire est un acteur considérable du territoire tant sur le plan économique, sociétal, culturel, sportif qu'environnemental.

Il est important de rappeler que Centre Loire est une entreprise humaine. Ce qui fait sa force, c'est avant tout ces femmes et ces hommes, collaborateurs ou élus, motivés, qui s'unissent autour des mêmes finalités coopératives et des mêmes valeurs mutualistes pour répondre au mieux aux préoccupations des sociétaires et des clients et pour faire vivre le territoire. Pour améliorer la qualité de vie au travail et notamment faire baisser le taux d'absentéisme, une étude dédiée va être à nouveau menée en 2015. En effet, l'amélioration des conditions de travail est un gage de performance et de satisfaction client.

En 2015, Centre Loire aura 20 ans : 20 ans d'actions locales, 20 ans d'offres toutes plus innovantes et attractives les unes que les autres, 20 ans de collaboration entre tous les acteurs. 2015 sera donc le moment de réaffirmer tout au long de l'année l'empreinte de Centre Loire sur son territoire.

Enfin, pour toujours s'améliorer, notamment sur le plan énergétique, Centre Loire s'engagera dans un nouveau défi : obtenir la certification ISO 50 0001. Cet objectif va permettre de constituer un état des lieux poussé afin de mettre en place un plan d'actions précis sur le management de l'énergie. À terme, l'objectif est que chaque collaborateur prenne la mesure de son impact énergétique et que les écogestes du quotidien permettent à Centre Loire d'être d'autant plus responsable et respectueux de l'environnement.



Annexes

NOTRE MÉTHODOLOGIE

La méthodologie et les modes de calcul choisis ont été élaborés suite aux recommandations :

- de la Direction du développement durable de Crédit Agricole SA,
- de la Fédération nationale du Crédit Agricole (FNCA),
- de l'organisme tiers indépendant Mazars (OTI).

Les informations publiées dans ce rapport sont issues d'un reporting du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 et d'une analyse précise effectués par les services concernés du Crédit Agricole Centre Loire. La période de collecte des données s'est déroulée du 27 novembre 2014 au 16 janvier 2015. Le périmètre de reporting est exhaustif : il concerne l'ensemble des activités de la Caisse régionale de Crédit Agricole Centre Loire (sites, agences et Caisses locales). Les indicateurs réglementaires de la loi Grenelle II ont été pris en compte. Un travail d'identification des indicateurs prioritaires par rapport au secteur d'activité de l'entreprise a été effectué. La Caisse a également mis en avant d'autres indicateurs qui lui semblaient intéressants.

En complément, la Caisse régionale de Crédit Agricole Centre Loire a fait le choix d'intégrer à son rapport RSE toutes les informations relatives à son engagement dans le Pacte coopératif. En effet, le Pacte coopératif regroupe les critères d'exigence de la FNCA, ces derniers étant en lien étroit avec les indicateurs réglementaires de la loi Grenelle II.

Les contributeurs de ce rapport

Remerciements à tous les collaborateurs ayant participé à ce rapport :

Isabelle Limousin (Directrice des Ressources humaines)	Cécile Dosne (Finance et contrôle de gestion)
Aurélien Vaudoré (Ressources humaines)	Faustine Noblet (Contrôle de gestion)
Blandine Coquereau (Ressources humaines)	Belaïd Addouche (Finance)
Bertrand Laleu (Ressources humaines)	Denis Toulouse (Immobilier - Sécurité - Moyens généraux)
Benoit Beguet (Ressources humaines)	Manuel Bufkens (Immobilier - Énergie)
Véronique Grapton (Ressources humaines)	Maryse Bouet (Achat et moyens généraux)
Bruno Samson (Marketing)	Delphine Hostier (Développement Relation Clients)
Valérie Radisson (Marketing)	Thierry Cherrier (Automates - Pilotages - Incidents)
Nathalie Deyan (Marketing)	Bertrand Drouglazet (Déontologie)
Aurélien Dutertre (Marketing)	Laurent Dupas (Logistique)
Jean-Baptiste Garcia (Mutualisme et Écoute Qualité Client)	Marie Lipp (Communication)
Muriel Combemorel (Mutualisme)	Jean-Louis Blouin (Communication)
Jacques Vergnol (Écoute Qualité Client)	Valérie Locher (Communication)
Évelyne Pereira (Passerelle)	Émilie Piron (Communication)
Pablo Scouarnec (Finance et contrôle de gestion)	Jean-Pierre Le Gendre (Communication)

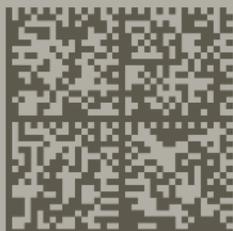
Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel (CRCAM) Centre Loire, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social situé 8, allée des Collèges, 18920 Bourges Cedex 9. 398 824 714 RCS Bourges - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des intermédiaires en assurance sous le n° 07 009 045.

Création, photos : www.neologis.fr (14.12.20). 03/2015.

Impression : Copie 45.

CE DOCUMENT EST TÉLÉCHARGEABLE SUR :

www.ca-centreloire.fr/particuliers/votre-caisse-regionale-vie-mutualiste.html



-  ca-centreloire.fr
-  exprimez-vous.ca-centreloire.fr
-  facebook.com/CreditAgricoleCentreLoire

