L'ESPRIT RESPONSABLE

CHER | LOIRET | NIÈVRE

PACTE
COOPÉRATIF
2015

CENTRE LOIRE

1 GOUVERNANCE — 4/7
LA SINGULARITÉ D'UNE ENTREPRISE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE
Le pacte coopératif et territorial
Des sociétaires fortement impliqués
Des administrateurs engagés localement

2 PROXIMITÉ — 8/11
UN ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN ET POUR L'AVENIR
Un maillage fin du territoire
Une banque multicanale et humaine
Un soutien actif au développement du territoire
Vingt ans… et ce n'est qu'un début !

3 ENGAGEMENT — 12/15
L'AFFIRMATION D'UNE RESPONSABILITÉ CITOYENNE ET ENVIRONNEMENTALE
Répondre aux attentes de la société
Une politique énergétique volontariste

4 PROJET D'ENTREPRISE — 16/17
L'ESPRIT PME
Une méthode participative
Un contenu ambitieux

5 RELATION CLIENT — 18/25
PRIORITÉ À L'INNOVATION ET À LA QUALITÉ
Être la banque de tous
Une large accessibilité
Un engagement économique autant qu'éthique
L'amélioration comme moteur

6 RESSOURCES HUMAINES — 26/31
FAVORISER L'AUTONOMIE ET L'ÉVOLUTION DES COLLABORATEURS
Dynamisme et expertise
Accent sur la formation et le recrutement
Attractivité et égalité professionnelle
Bien-être au travail

PERSPECTIVES — 32

ANNEXE — 34
Méthodologie

LE SOUFFLE D'UN ESPRIT DIFFÉRENT

L'esprit responsable, c'est sous ce titre que nous avons le plaisir de publier ce troisième rapport Pacte coopératif et territorial qui tient lieu de rapport RSE de la caisse régionale de Centre Loire. Partie intégrante de son ADN, la responsabilité sociétale des entreprises est au cœur de la stratégie de Crédit Agricole Centre Loire.

Crédit Agricole Centre Loire est une entreprise qui sait se mobiliser, qui a le sens des responsabilités et qui le prouve chaque jour. Expression du projet d'entreprise et de la stratégie de la caisse régionale, ce pacte témoigne de l'engagement quotidien de Crédit Agricole Centre Loire dans sa relation avec ses sociétaires et clients, le développement économique, l'environnement, l'innovation, la gouvernance et les pratiques sociales et sociétales.

Cet engagement fort induit des conséquences importantes pour notre entreprise et met notamment en exergue la volonté de ne pas agir seul. Il révèle notre nature, profondément différente, issue de la force de notre modèle mutualiste et coopératif, l'interaction permanente entre le conseil d'administration et le comité de direction qui agissent ensemble en parfaite complémentarité.

Dans le prolongement de ces instances décisionnaires, les salariés et les élus, étroitement liés par les valeurs de proximité, de solidarité et de responsabilité, suivent un objectif commun et partagé : servir au mieux les territoires, les clients et les sociétaires. S'adapter à notre monde et à ses évolutions en intégrant les nouvelles technologies (digital, réseaux sociaux, Internet...) tout en préservant la qualité de nos relations en agence, tel est notre objectif de banque universelle de proximité.

En 2015, Crédit Agricole Centre Loire a fêté ses 20 ans ! Né en 1995 de la fusion des trois caisses régionales du Cher, du Loiret, et de la Nièvre, Crédit Agricole Centre Loire tient désormais une place de choix dans le paysage bancaire local.

20 ans pendant lesquels nos administrateurs ont œuvré toujours plus aux côtés de nos collaborateurs, en s'impliquant dans la vie locale notamment à travers l'organisation des assemblées générales et des rendez-vous d'automne, où vous êtes de plus en plus nombreux à venir échanger, participer, voter !

20 ans au service de nos clients, en proposant des services et des produits innovants qui s'adaptent à leurs besoins.

20 ans au service de notre territoire et de nos citoyens, à travers notre engagement en tant que partenaire du développement économique, social, culturel et associatif.

20 ans et ce n'est qu'un début car notre ambition est grande !

Marquée également par la préparation de notre projet d'entreprise 2016-2018, cette année 2015 a insufflé un nouveau souffle au sein de Crédit Agricole Centre Loire. Un challenge que nous avons voulu participatif en intégrant de nombreux collaborateurs et administrateurs dès le début des réflexions. Une véritable implication qui a donné naissance à de grands projets qui nous permettront, ensemble, de continuer à construire l'avenir et à accompagner notre territoire.

François Thibault
Président de Crédit Agricole Centre Loire

Xavier Malherbet
Directeur général de Crédit Agricole Centre Loire

1

GOUVERNANCE

LA SINGULARITÉ D'UNE ENTREPRISE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Crédit Agricole Centre Loire puise sa force dans son ADN mutualiste, grâce notamment à des sociétaires acteurs de leur banque et des administrateurs élus engagés dans leur mission. Sa gouvernance coopérative invite le conseil d'administration et le comité de direction à élaborer ensemble un dialogue constructif et positif, au bénéfice des clients et du territoire.

Proximité, responsabilité et solidarité constituent les valeurs fondatrices de Crédit Agricole. Sa gouvernance, en tant qu'entreprise coopérative, repose sur le conseil d'administration et le comité de direction dans un esprit de concertation et de coordination. Les caisses régionales ont ainsi à leur tête un président élu et un directeur général nommé par le conseil d'administration.

LE PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL ILLUSTRE LA DÉMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

Le conseil d'administration est composé de 18 membres dont 5 femmes soit 38,46 %

François Thibault
Président de Crédit Agricole Centre Loire

Christine Parageau
Vice-présidente Cher

Serge Lespagnol
Vice-président Loiret

Dominique Thibault
Vice-président Nièvre

Stéphane Aurousseau
secrétaire

Daniel Belleville
secrétaire

Laurent Fesneau
secrétaire

Aymeric Behagel

Arnaud Bodolec

Jean-Pierre Bothereau

Cyril Colas

Philippe Guillien

Céline Martin-Min

Marie-Pierre Perdereau

Pierre Picot

Didier Renaud

Joëlle Robert

Isabelle Rondeau

Le comité de direction est composé de 9 membres dont 2 femmes soit 22 %

Xavier Malherbet
Directeur général

Jean Meplomb
Directeur général adjoint

Hervé Bodin
Directeur des Finances et des Risques

Marc-Antoine De Hannuna
Directeur des Entreprises et du Territoire

Jean-François Dupouy
Directeur Communication, Marketing, Multimédia, Mutualisme et Pilotage

Alain Elegoët
Directeur de la Relation client

Catherine Ginestet
Directrice Bancaire, Assurances et Crédits

Isabelle Limousin
Directrice des Ressources humaines et des Méthodes

Emmanuel Poulet
Directeur de l'Innovation et du Logement

Le pacte coopératif et territorial

Les contrôles réglementaires sont assurés par le biais d'une organisation comprenant :

- un comité d'audit intervenant en amont du conseil d'administration, qui analyse les comptes en profondeur et suit les grands risques de l'entreprise ;
- une unité dédiée à la conformité et à la sécurité financière.

Crédit Agricole veille à mesurer l'impact de son activité sur son territoire. La fédération nationale a initié dans ce sens un pacte coopératif et territorial que met en œuvre chaque Caisse régionale.

Crédit Agricole Centre Loire s'engage ainsi à développer son activité autour de cinq piliers fondamentaux :

- L'excellence dans la relation client ;
- Le développement économique des territoires et l'environnement ;
- La gouvernance coopérative et mutualiste ;
- Les pratiques RH et sociales ;
- La responsabilité sociétale sur les territoires

Ce pacte coopératif et territorial illustre la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) qui fait déjà partie intégrante de la gouvernance et du mode de fonctionnement de Crédit Agricole Centre Loire.

Des sociétaires fortement impliqués

62,61 %
des clients
DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE SONT SOCIÉTAIRES

Crédit Agricole Centre Loire comptait 357 083 sociétaires au 31 décembre 2015, soit environ trois clients sur cinq. Bien plus qu'un client, un sociétaire est un coopérateur, à la fois acteur et copropriétaire de sa banque grâce à la souscription de parts sociales du capital de sa caisse locale. À ce titre, il bénéficie d'une voix lors de l'assemblée générale.

Crédit Agricole Centre Loire encourage ses clients à devenir sociétaires, plus fortement encore depuis quelques années. Les nouveaux sociétaires reçoivent un message d'accueil les remerciant de leur engagement ainsi qu'un appel de bienvenue. Certaines caisses locales leur proposent également une réunion d'information sur le fonctionnement de l'entreprise.

Pourquoi devenir sociétaire ?

Chaque sociétaire de Crédit Agricole Centre Loire bénéficie :
- d'un droit de vote pour élire ses représentants, garants du cap politique de l'entreprise ;
- de rencontres privilégiées (assemblées générales, rendez-vous d'automne, réunions thématiques) ;
- d'une meilleure connaissance de sa banque ;
- d'informations sur les actions locales de Centre Loire ;
- de la prise en compte de son avis via le club sociétaire. Composé de 904 sociétaires panelistes, celui-ci est régulièrement consulté par le service Écoute Qualité Client sur de nouveaux produits, une nouvelle publicité ou encore un courrier ;
- de solutions et de services réservés, notamment le livret sociétaire (pour 37 % des sociétaires), la carte sociétaire (132 230 cartes pour 34 % des sociétaires) offrant différents avantages comme des invitations à des événements, des réductions dans certains commerces et sites, des parts sociales rémunérées…

Dans chacune des 91 caisses locales de Crédit Agricole Centre Loire, les sociétaires élisent les administrateurs lors de l'assemblée générale, sur le principe de « 1 homme = 1 voix ». Ces élus les représentent au conseil d'administration et élisent en leur sein le président de la caisse locale. Présents à l'assemblée générale de la caisse régionale, les 91 présidents des caisses locales élisent leurs représentants au conseil d'administration de Centre Loire.

LE RENDEZ-VOUS D'AUTOMNE CONSTITUE LE DEUXIÈME TEMPS FORT DE L'ANNÉE DANS LA VIE DE LA CAISSE LOCALE

Rendez-vous annuels, les assemblées générales sont des moments importants dans la vie de l'entreprise. Ouvertes à l'ensemble des sociétaires, elles permettent aux administrateurs de rendre compte de leurs actions et à tout un chacun de se tenir informé des différents projets relatifs à la stratégie de Crédit Agricole Centre Loire, voire d'interroger et d'interpeller les membres du conseil d'administration et du comité de direction. En 2015, 21 112 sociétaires (5,04 %) ont participé aux assemblées générales organisées sur tout le territoire.

Par ailleurs, chaque caisse locale propose à ses sociétaires un rendez-vous d'automne. Organisé par les élus sur des thèmes aussi variés que le vin et la santé, la découverte des champignons de la région, la sécurité et la prévention, la généalogie des biens immobiliers ou encore les successions, ce moment de rencontres et d'échanges constitue le deuxième temps fort de l'année.

EN 2015,
14 507
personnes
ONT PARTICIPÉ AUX RENDEZ-VOUS D'AUTOMNE

Des administrateurs engagés localement

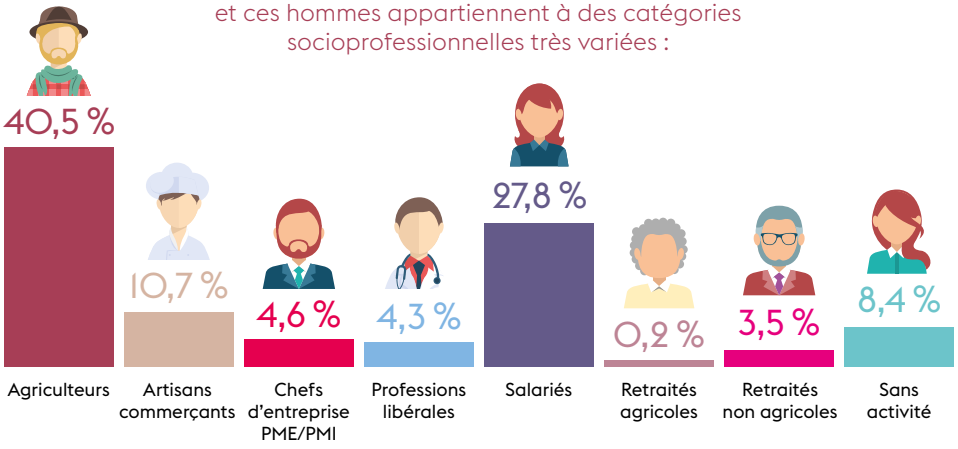
1 025
administrateurs
ACCOMPAGNENT LES ACTIONS DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE SUR LE TERRITOIRE

Les 1 025 administrateurs des 91 caisses locales de Crédit Agricole Centre Loire bien intégrés dans le tissu économique et social sont les mieux à même pour détecter les projets locaux. L'une des missions principales des caisses locales consiste en effet à accompagner et à soutenir les différents projets et événements du territoire. Les administrateurs rencontrent notamment les maires et sont régulièrement conviés à des conseils d'administration locaux.

Remise d'un chèque de 2 000 € pour l'association de l'école à l'hôpital dans le cadre d'une initiative locale de La Source St Cyr qui a permis l'achat de tablettes pour contribuer à renforcer l'enseignement des jeunes malades.

La force du réseau des administrateurs de Crédit Agricole Centre Loire réside dans la diversité de leurs profils.

Ces femmes – plus du tiers (33,5 %) des effectifs des conseils d'administration des caisses locales – et ces hommes appartiennent à des catégories socioprofessionnelles très variées :



Tous les administrateurs peuvent bénéficier de sessions de formation pour mieux appréhender leur mission. En 2015, 16 384 heures de formation ont ainsi été dispensées aux administrateurs des caisses locales (28 %) et 793 heures à ceux de la caisse régionale. Dans l'ensemble, le taux de présence des administrateurs aux conseils d'administration s'élève à 88 %.

TOUS LES ADMINISTRATEURS PEUVENT BÉNÉFICIER DE FORMATIONS

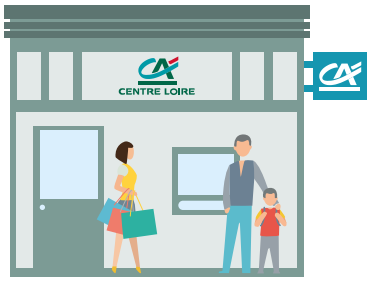
2

PROXIMITÉ

UN ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN ET POUR L'AVENIR

Fortement ancré sur le Cher, le Loiret et la Nièvre et entretenant une réelle proximité avec ses clients, Crédit Agricole Centre Loire est depuis vingt ans un acteur de premier plan du développement de son territoire et du soutien aux initiatives locales. Un cap en phase avec son identité et ses valeurs, qu'il entend maintenir.

Un maillage fin du territoire



1,43
agence de proximité
POUR 10 000 HABITANTS

(sur une base de population de 1 190 980 habitants source Insee 2012)

Banque de proximité par nature, Crédit Agricole Centre Loire est présent sur l'ensemble de son territoire. Composé des trois départements du Cher, du Loiret et de la Nièvre, le territoire de Crédit Agricole Centre Loire compte 936 communes et près de 1,2 million d'habitants. De nombreuses TPE et PME y sont implantées dans des secteurs variés : services, construction, commerce, cosmétique et parfumerie (pôle de compétitivité Cosmetic Valley), imprimerie, pharmacie, aéronautique, chimie… L'agro-alimentaire y est omniprésent, notamment grâce à une riche diversité de l'agriculture (céréales, élevage, vignes). Enfin, la situation géographique de ce territoire lui confère un véritable attrait touristique autour de la Loire et de sa vallée inscrite au patrimoine mondial de l'Unesco sans oublier ses nombreux terroirs propices au tourisme vert.

Crédit Agricole Centre Loire s'engage à faire bénéficier tous les acteurs économiques et les habitants de son territoire d'une qualité de service optimale, à travers :

- un vaste réseau comprenant 170 agences, dont 157 de proximité, 4 de Crédit Habitat, 4 de gestion patrimoniale Banque privée et 5 dédiées aux entreprises. S'y ajoutent 1 agence Collectivités publiques, 1 agence Succession et 4 agences en ligne
- 309 distributeurs de billets, 26 distributeurs réservés aux commerçants, 35 automates de dépôt pour les versements, 61 bornes de consultation, 17 distributeurs de rouleaux de monnaie
- 168 Points verts : service de proximité chez des commerçants situés dans les communes dépourvues d'agences, qui permet aux clients d'opérer un retrait en espèces contre un paiement en carte ou en chèque
- 1 972 collaborateurs qui œuvrent chaque jour pour satisfaire les clients
- 91 caisses locales et 3 sites administratifs à Bourges (Cher), Varennes-Vauzelles (Nièvre) et Saint-Jean-de-Braye (Loiret).

Une banque multicanale et humaine

176 000
utilisateurs
DE LA BANQUE
À ACCÈS MULTIPLES (BAM)
VIA INTERNET

76 000
utilisateurs
DE LA BAM MOBILE
VIA LE TÉLÉPHONE

LE SITE EXPRIMEZ-VOUS. CA-CENTRELOIRE.FR RENCONTRE UN VIF SUCCÈS

En complément d'une forte présence sur son territoire, Crédit Agricole Centre Loire est également accessible en ligne grâce à son fort développement au niveau du digital. Crédit Agricole Centre Loire souhaite proposer un service 100 % multicanal, comprenant la dématérialisation de l'intégralité des offres en ligne, tout en conservant une relation client 100 % humaine, fondée sur des conseillers et des experts de proximité. De nombreux outils ont été créés ou sont en cours de mise en place afin de préserver et d'optimiser la relation des clients et sociétaires avec leur agence (internet, application mobile, Facebook, Twitter) et leur conseiller (e-mail, prise de rendez-vous en ligne, visioconférence).

Des téléconseillers disponibles 6 jours sur 7

Depuis le 1er janvier 2016, Crédit Agricole Centre Loire met à la disposition de ses clients un centre de relation client qui permet de contacter des conseillers spécialisés du lundi au samedi, de 8 h 30 à 19 h 30.

Aujourd'hui, les modes de communication évoluent fortement et internet est devenu un canal particulièrement plébiscité par les clients. En 2015, le site de Crédit Agricole Centre Loire a reçu une moyenne de 2 millions de visites par mois. De plus, 1 285 demandes de devis et de simulation d'assurance ont été formulées en ligne chaque mois, ainsi que 272 demandes de crédit à la consommation et 912 demandes de crédit immobilier. Dans ces deux derniers cas, des réponses ont été apportées en ligne.

Application Ma banque, nouvelle version

Avec plus de 100 000 téléchargements à fin novembre 2015, l'application mobile **Ma Banque** a déjà été largement adoptée par les clients de Crédit Agricole Centre Loire. La nouvelle version lancée en 2015 offre davantage de simplicité et propose des fonctionnalités novatrices en matière de gestion de budget, d'opérations bancaires et de mise en relation avec son conseiller (prise de rendez-vous, e-mail...).

Et parce qu'internet est un réel moyen de communication, un site dédié aux coups de cœur, coups de gueule et coups durs des clients a été créé en 2014 pour faciliter les échanges avec Crédit Agricole Centre Loire. En 2015, pas moins de 269 messages ont été postés par les internautes, dont 75 coups de cœur, 181 coups de gueule, 7 coups durs et 6 idées d'amélioration. Chaque demande ou remarque est traitée par une cellule dédiée qui s'engage à répondre dans les 48 heures.

Un soutien actif au développement du territoire

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE RÉINVESTIT LOCALEMENT CHAQUE ANNÉE UNE PARTIE DE SES RÉSULTATS À TRAVERS DES ACTIONS DE SOUTIEN AU TERRITOIRE

Depuis vingt ans, Crédit Agricole Centre Loire met ses compétences et son image au service du développement du territoire. Accompagnateur de premier plan, il participe activement à de nombreux projets économiques, architecturaux, culturels, sportifs, sociétaux ou encore environnementaux.

Crédit Agricole Centre Loire, dont le ratio de solvabilité est parmi les meilleurs des banques de la région (19,10 % pour un seuil réglementaire de 8 %), occupe aujourd'hui une place de leader :

- 1re banque de l'agriculture, avec la volonté d'accompagner 100 % des jeunes agriculteurs
- 1re banque des PME
- 1re banque pour l'habitat, avec le financement d'une maison sur trois
- 1re banque des particuliers
- 2e banque de soutien au développement des collectivités territoriales.

115 initiatives locales en 2015

Un exemple : Dubuffet à l'école

En juin 2015, Crédit Agricole Centre Loire a remis un chèque de 1 500 euros à l'école Jeanne d'Arc de Ferrières-en-Gâtinais (Loiret) dans le cadre des initiatives locales. Les élèves ont travaillé toute l'année sur le thème « Dubuffet accompagne notre école » afin de monter une exposition sur le peintre, sculpteur et plasticien Jean Dubuffet, en collaboration avec une artiste peintre locale.

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE FINANCE UNE PME SUR DEUX

Crédit Agricole Centre Loire consacre une partie de ses résultats au soutien de deux structures qui font vivre ou revivre le patrimoine à travers des actions économiques ou culturelles : les initiatives locales et Centre Loire Patrimoine. En 2015, 115 dossiers d'initiatives locales ont été financés pour un montant de 158 903 euros et 20 dossiers de Centre Loire Patrimoine pour un total de 41 500 euros.

Crédit Agricole Centre Loire, via ses caisses locales, développe des partenariats de proximité. Les interventions auprès des associations prennent des formes variées (subvention, don en nature, mécénat de compétence, mise à disposition de locaux…) et couvrent des domaines divers : insertion économique et sociale, sport, culture, éducation, solidarité, logement social…

L'engagement de Crédit Agricole Centre Loire pour son territoire se traduit également par un soutien :

- **Aux entreprises innovantes,** notamment en tant que partenaire des Trophées des entreprises et des week-ends Start-up. Mais également par une politique d'accompagnement et de soutien permanent aux créateurs d'entreprise, comme son soutien à la couveuse d'entreprises Solen Angels (Cher) par exemple, qui conduit une action déterminante auprès des créateurs d'entreprise (formation commerciale, publication des statuts, développement des réseaux, suivi comptable, mise en perspective de l'activité), ou encore son partenariat avec le parcours réussite initié par la CCI du Loiret, fondé sur la nécessité d'initier et de développer les capacités managériales et relationnelles des entrepreneurs…
- **Aux projets solidaires,** comme en témoignent son association Centre Loire Solidarité, son soutien à l'épicerie solidaire ouverte à Saint-Florent-sur-Cher, qui a pour but d'apporter une aide alimentaire aux personnes en difficulté et de lutter contre l'exclusion, ou encore celui pour Terre fraternelle, qui organise des vacances en camping pour les familles défavorisées des quartiers nord de Bourges (Cher).

- **Aux jeunes,** qui constituent la force vive de son territoire. Ainsi, soucieux de s'impliquer aussi dans la formation des jeunes, Crédit Agricole Centre Loire a conclu un partenariat avec l'école universitaire de management (IAE) d'Orléans. Dans ce cadre, de nombreux étudiants sont accueillis en stage au sein des services Finances et Marketing, de la Banque privée, des agences du réseau de proximité, etc.

Vingt ans… et ce n'est qu'un début !

Né en 1995 de la fusion des caisses du Cher, du Loiret et de la Nièvre, Crédit Agricole Centre Loire a célébré ses vingt ans en 2015. Une année que la caisse régionale a voulue autant festive qu'utile à ses clients, sociétaires, administrateurs et collaborateurs. Pari tenu !

Diverses animations ont été organisées en interne, notamment un concours photo du plus beau gâteau d'anniversaire et une grande fête regroupant collaborateurs et administrateurs. Un gâteau d'anniversaire a également été livré sur les trois sites administratifs et dans chaque agence.

Les clients ont eux aussi été largement associés à l'événement, à travers des jeux en agence et sur internet : « 20 dîners offerts à 20 couples » pour la Saint-Valentin, « 20 entrées pour 2 chez Disney », « Un week-end à Rome »… Une journée portes ouvertes baptisée « Fêtons les 20 ans en agence ! » leur a également été proposée.

Pour l'occasion, un logo spécifique a été créé et diffusé sur tous les supports durant l'année. Même le tramway d'Orléans a revêtu les couleurs de l'événement.

1995-2015 : 20 ans d'évolution au bénéfice de ses clients

Les évolutions engagées par Crédit Agricole Centre Loire depuis 1995 visent l'amélioration constante de la relation avec ses clients et de leur satisfaction : produits adaptés, nouveaux services (protection CTCAM, assurance, Square Habitat, Crédit Habitat…), nouvelles coopérations (rapprochement avec les caisses régionales Val de France, Centre Ouest et Touraine Poitou) pour optimiser les coûts mais aussi les compétences, rénovation de la totalité des points de vente, à l'identique dans les grandes villes et les villages, pour rendre l'accueil plus agréable et renforcer la confidentialité… Autant de changements qui donnent tout son sens à la place de banque universelle de proximité qu'occupe Crédit Agricole Centre Loire.

DES JEUX ET DES ANIMATIONS ONT MARQUÉ LES 20 ANS DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE

3

ENGAGEMENT

L'AFFIRMATION D'UNE RESPONSABILITÉ CITOYENNE ET ENVIRONNEMENTALE

Acteur responsable, Crédit Agricole Centre Loire entend promouvoir un développement durable et harmonieux en phase avec les attentes et les préoccupations de ses clients, particuliers comme professionnels, en matière d'emploi, de logement, d'environnement ou encore de qualité de vie.

Répondre aux attentes de la société

57
maisons
SONT FINANCÉES CHAQUE JOUR PAR CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE

En cohérence avec le projet de groupe, Crédit Agricole Centre Loire s'est donné comme objectif de soutenir et de développer quatre relais de croissance qui correspondent à des attentes sociétales fortes :

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

Logement

Parce qu'il dispose d'une filière performante dédiée à ce secteur, Centre Loire est la première banque de l'habitat sur le territoire. Les agences Square Habitat et Crédit Habitat viennent, en complément des agences de proximité, apporter une réponse efficace et pertinente aux projets des clients (financement, assurance, achat, location...). Le financement de l'habitat par Crédit Agricole Centre Loire représente une part de marché de 40,74 % sur encours Crédit Habitat à fin septembre 2015.

LE SITE E-IMMOBILIER DE CRÉDIT AGRICOLE RENSEIGNE SUR LES POSSIBILITÉS DE FINANCEMENT

Dans 80 % des cas aujourd'hui, la recherche et le financement d'un bien immobilier passent par le web. Le site e-immobilier.credit-agricole.fr, lancé en juin 2013, s'engage à apporter une réponse en ligne immédiate et personnalisée, à rappeler l'internaute dans les 24 heures et à lui proposer un rendez-vous en agence sous cinq jours.

Immobilier : une réponse globale pour tout type de projet

Le logement est le premier poste de dépenses des Français. Banque, assurance, immobilier : avec l'ensemble de ses savoir-faire, Crédit Agricole apporte une réponse globale à chacune des étapes du parcours logement de ses clients, tout au long de leur vie. L'expertise de l'opérateur global Crédit Agricole Immobilier (promotion, administration de biens, animation des réseaux Square Habitat, conseil et gestion d'actifs…), combinée à l'ancrage territorial de la caisse régionale Centre Loire, permet d'accompagner encore mieux les clients en matière de logement, mais aussi les entreprises dans leurs projets immobiliers et les collectivités dans leurs projets d'aménagement urbain, de reconversion de site, de construction d'éco-quartier…

Agriculture et agro-alimentaire

Crédit Agricole Centre Loire soutient l'installation des jeunes agriculteurs, une charte formalise d'ailleurs leurs engagements réciproques. L'année 2015 a été particulièrement difficile pour les éleveurs. Crédit Agricole Centre Loire a tenu à les accompagner avec des mesures particulières qui se sont concrétisées par la mise en place de 130 prêts de trésorerie à court terme et 125 reports d'échéances tout en étendant son action aux fillières céréales victimes de la chute des cours. En complément de sa mission première de banquier, Crédit Agricole Centre Loire accompagne les agriculteurs à travers un dispositif d'information dédié : des rendez-vous sur des thèmes d'actualité, des contributions régionales sur les dossiers de politique agricole et une conférence agricole trisannuelle.

Lors de sa conférence organisée le 3 décembre 2015, sur le thème « Agriculture et territoires : des défis à partager », Crédit Agricole Centre Loire a réuni plus de 1 800 participants, dont près de 40 % issus du monde agricole.

Au-delà des agriculteurs, Centre Loire soutient tous les acteurs de la filière, notamment les entreprises agroalimentaires auxquelles une agence dédiée (IAA) apporte toute l'expertise nécessaire pour les aider à se développer. Crédit Agricole Centre Loire fait par ailleurs partie des organisations professionnelles agricoles (OPA).

120
jeunes agriculteurs
SE SONT INSTALLÉS EN 2015
AVEC LE SOUTIEN FINANCIER
DE CRÉDIT AGRICOLE
CENTRE LOIRE

Santé et vieillissement

Face à une population vieillissante et au désengagement public, Crédit Agricole Centre Loire souhaite devenir un acteur référent en matière de santé et de vieillissement. Il entend, à ce titre, jouer pleinement son rôle d'accompagnateur social et sociétal, grâce à l'élaboration de réponses adaptées et la préparation d'un guide sur le bien-vieillir à paraître en 2016.

Énergie et Environnement

Crédit Agricole Centre Loire a identifié la gestion de la consommation énergétique de son patrimoine comme une priorité. Ainsi, depuis janvier 2014, un coordinateur Énergie et Conformité analyse les tableaux de suivi et formule des recommandations. Des travaux de rénovation énergétique ont déjà été opérés dans le cadre du réaménagement des agences (Agora). Des détecteurs de mouvements pour la lumière ont en outre été installés dans tous les bureaux, ainsi qu'un nouveau système de régulation de la température des locaux.

Priorité au local

En tant qu'acteur économique majeur sur son territoire, Crédit Agricole Centre Loire privilégie les fournisseurs locaux et les artisans de sa région.

Une politique énergétique volontariste

62 % DE LA **consommation énergétique**
DE CENTRE LOIRE PROVIENT DE RESSOURCES VERTES

Les objectifs ont été définis au niveau européen : réduire de 20 % la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre et porter à 20 % la part des énergies renouvelables à l'horizon 2020. Pour ce faire, la réglementation française impose aux entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros un audit énergétique tous les quatre ans, portant sur 80 % de la facture énergétique. En cas de non-respect de cette obligation, les sanctions financières peuvent aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires.

Crédit Agricole Centre Loire, en tant qu'entreprise concernée, a pris le pari fort et ambitieux, avec la volonté affirmée de la direction, d'initier une véritable démarche environnementale visant la certification ISO 50001. Xavier Malherbet, Directeur général, a signé l'engagement officiel le 10 avril 2015.

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE EST LA PREMIÈRE CAISSE RÉGIONALE À AVOIR ÉTÉ CERTIFIÉE ISO 50001

Dans ce cadre, Crédit Agricole Centre Loire a procédé, en février et mars 2015, à un audit de ses 3 sites administratifs et de 76 de ses agences, soit 80 % de son parc immobilier, sur l'ensemble des factures énergétiques concernant les fluides consommés : électricité, gaz, fioul, carburants (53 véhicules). Sa démarche a été récompensée : la certification ISO 50001 lui a été délivrée officiellement fin 2015.

Par ailleurs, Crédit Agricole Centre Loire s'est engagé par contrat avec EDF à utiliser une forte part de ressources vertes. Une communication régulière est prévue en interne, ainsi que l'ouverture d'une boîte aux lettres dédiée à l'énergie verte et destinée à recevoir les bonnes idées des collaborateurs. Enfin, 2016 verra l'installation de ruches connectées sur les trois sites départementaux.

Consommations de l'année 2015

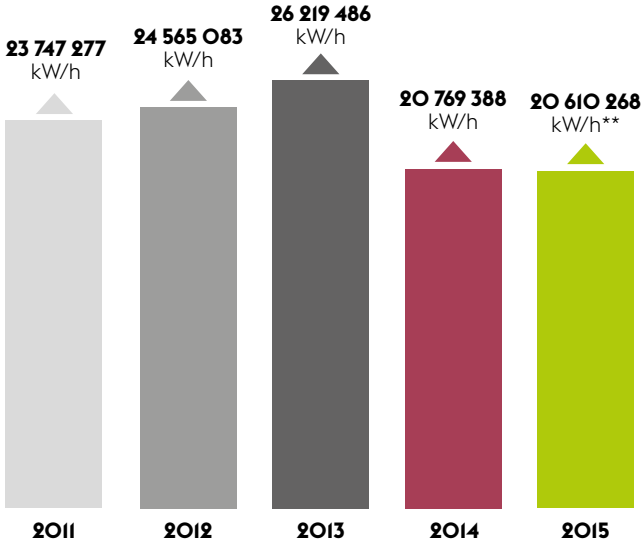
Gaz — **6 506 591** kWh (+ 3,31 % par rapport à 2014)

Électricité — **12 712 017** kWh (+ 3,69 % par rapport à 2014)

Fioul — **1 391 660** kWh (- 37,28 % par rapport à 2014)

Eau — **23 001** m³ (- 23,82 % par rapport à 2014)

Évolution des consommations énergétiques* depuis 2011



Le suivi des consommations est établi de manière identique et régulière depuis 2010.
***Sur 121 689 m² (dont 8 515 m² de surface locative)*

L'activité de Crédit Agricole Centre Loire nécessite des matières premières comme l'eau et le papier. Des dispositifs particuliers ont été mis en place pour mieux gérer ces consommations. Ainsi, tous les robinets s'arrêtent automatiquement et, sur le site de Saint-Jean-de-Braye (Loiret), le bâtiment du Cèdre est équipé d'un système de récupération de l'eau de pluie. Quant au papier, en 2015, 205 105 kg de papier ont été consommés à Centre Loire. La consommation globale par collaborateur s'élève à 100,76 kg (dont 44,48 % de papier recyclé).

PLUS D'UN CLIENT SUR CINQ A DÉJÀ OPTÉ POUR LE E-RELEVÉ

Depuis la fin de l'année 2013, les agences sont équipées de tablettes dédiées à la Signature Électronique en Agence (SEA). Plus moderne et mieux adaptée aux nouveaux modes de vie, la SEA sur tablette apporte également une solution à l'archivage des documents et réduit les impressions de papier. Par ailleurs, sur les 627 000 clients de Centre Loire, 142 000 ont déjà opté pour la dématérialisation de leur relevé de compte, soit 22,6 %. Rapide, sécurisé et surtout écologique, l'e-relevé s'étend aussi aux filiales Pacifica et Predica.

73 %
du papier utilisé
PAR CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE EST ISSU DE FORÊTS GÉRÉES DURABLEMENT

Crédit Agricole Centre Loire adhère à la démarche Écofolio. Cet éco-organisme est chargé par l'État de collecter une contribution financière auprès des émetteurs de papier sur le marché. Depuis le 1er janvier 2010, cette taxe s'applique aux papiers imprimables (courriers adressés aux clients, affiches, dépliants, enveloppes…). Son suivi permet à la caisse régionale de mettre en œuvre des actions correctives, comme le paramétrage recto/verso par défaut des imprimantes et l'installation d'imprimantes plus performantes sur les sites. En 2015, cette taxe s'élève à 8 809,17 euros.

Une carte bancaire éco-conçue et recyclée

Moyen de paiement privilégié, la carte bancaire possède une empreinte écologique liée à ses composants plastiques et métalliques. Dans une démarche responsable, Crédit Agricole a créé une carte 100 % végétale et mis en place un système de récupération et de recyclage. Ainsi, sur les 244 723 cartes commandées par Centre Loire en 2015, 84 955 ont été fabriquées avec du polyacide lactique (PLA), soit 39,56 %. Ce PLA est issu de l'amidon de maïs non OGM et donc recyclable. Cette même année, 98 654 cartes périmées ont été récupérées et valorisées, soit 513 kg.

Pour réduire les pollutions, Crédit Agricole Centre Loire sensibilise ses collaborateurs au tri. En 2015, 74,18 tonnes de déchets papier ont été collectées. Toutes les cartouches de toner, soit 1 672 tonnes en 2015, ont également été recyclées.

Enfin, 1 162 488 kilomètres ont été parcourus en 2015 avec la flotte des 53 véhicules de Crédit Agricole Centre Loire, parmi lesquels trois voitures électriques et une hybride. De plus, 3 404 809 kilomètres ont été déclarés au titre des frais de déplacements professionnels. Fortement encouragés, le covoiturage ainsi que les visio et audioconférences contribuent à limiter le nombre de kilomètres parcourus et la consommation de carburant. Et pour les événements, le service Communication met en place des circuits de bus et invite les participants à privilégier le covoiturage.

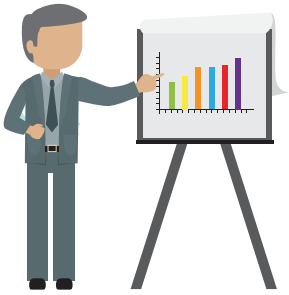
4

PROJET D'ENTREPRISE

L'ESPRIT PME

L'année 2015 a été consacrée à l'élaboration collective du nouveau projet d'entreprise de Crédit Agricole Centre Loire pour la période 2016-2018. Baptisé « L'esprit PME », ce projet d'entreprise insuffle une nouvelle dynamique portée par l'ensemble des collaborateurs et élus de Crédit Agricole Centre Loire.

Une méthode participative



600 collaborateurs et 70 administrateurs

DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE ONT TRAVAILLÉ À L'ÉLABORATION DU NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE

Crédit Agricole Centre Loire a lancé, en 2015, l'élaboration de son nouveau projet d'entreprise pour les années 2016-2018 et l'a voulu participative ! La direction avait défini en amont les grands axes de réflexion, qui posaient des questions essentielles sur l'avenir de la caisse régionale et la manière d'appréhender les changements indispensables au fonctionnement d'aujourd'hui.

Dès le mois de mars, un groupe projet a été constitué pour mettre en œuvre la démarche. Très tôt, il a été décidé de proposer aux collaborateurs et aux administrateurs d'y contribuer. Nombre d'entre eux se sont volontairement mobilisés entre juin et août 2015 et ont composé des groupes de travail thématiques organisés autour de cinq défis majeurs : parts de marché, capital humain, temps utile, digital et coopératif. Pour chacun de ces groupes, la satisfaction finale du client a guidé la piste de réflexion.

Les collaborateurs et administrateurs volontaires ont pleinement joué leur rôle. Échanges et apports d'idées ont donné naissance à un ensemble de propositions soumises au comité de direction.

Un contenu ambitieux

Sur l'ensemble des propositions formulées par les groupes de travail et remontées au comité de direction, quatre-vingt actions et une trentaine de grands projets ont été retenus. Ils constituent le projet d'entreprise 2016-2018 de Crédit Agricole Centre Loire. Baptisé « L'esprit PME », ce projet collaboratif a vocation à rendre l'entreprise encore plus humaine, plus proche, plus innovante, plus responsable et plus utile vis-à-vis de ses collaborateurs, clients et sociétaires.

Tous ces projets et actions seront mis en œuvre d'ici à 2018, suivant un planning d'ores et déjà établi. Chacun d'eux fera l'objet d'une communication interne dédiée (affichage, vidéo…).

LES CINQ AMBITIONS DU PROJET D'ENTREPRISE DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE : + INNOVANTE, + HUMAINE, + RESPONSABLE, + PROCHE, + UTILE

5

RELATION CLIENT

PRIORITÉ À L'INNOVATION ET À LA QUALITÉ

Banque, assurance, immobilier, moyens de paiement, gestion d'actifs, crédit-bail et affacturage, crédits à la consommation, financement et investissement : autant de domaines dans lesquels Crédit Agricole Centre Loire propose une large gamme de produits et de services adaptés, toujours dans une démarche d'excellence relationnelle.

Être la banque de tous

61 %
de taux de réussite
POUR L'ACCOMPAGNEMENT PAR LES AGENCES PASSERELLE DES CLIENTS EN DIFFICULTÉ

Présent auprès des particuliers, des entreprises, des professionnels, des agriculteurs, des viticulteurs et des associations, Crédit Agricole Centre Loire se veut la banque de tous, pour tous. C'est une valeur à laquelle la caisse régionale entend rester fidèle, en assurant à chacun la qualité de service correspondant à ses attentes ou ses besoins. Plus encore, c'est un véritable devoir coopératif.

Aux clients fragiles, outre le plafonnement des frais bancaires, des réponses concrètes sont apportées à travers les offres Coup dur et Coup de main. Ces prêts personnels à taux réduit peuvent aller jusqu'à 6 000 euros, avec des remboursements différés.
Distribué par Crédit Agricole Centre Loire depuis 2012, le microcrédit personnel est un prêt de 300 à 3 000 euros destiné aux personnes qui ne parviennent pas à obtenir un prêt bancaire classique pour concrétiser un projet personnel social ou économique (mobilité, emploi, logement, santé). L'analyse de la demande et le montage du dossier sont réalisés par les collaboratrices de l'agence Passerelle du département. La décision et le suivi budgétaire sont effectués par la caisse locale du client. Dans ce cadre, des partenariats ont été signés avec les associations Anna dans le Cher et Udaf dans la Nièvre et le Loiret, qui adressent régulièrement des demandes de financement à Crédit Agricole. En 2015, 67 dossiers de microcrédit ont été acceptés, pour un montant total des prêts de 143 939 euros, contre 133 301 euros en 2014 (+ 7,98 %).

Les microcrédits accordés par Crédit Agricole Centre Loire depuis 2012

Micro-crédits	2012	2013	2014	2015
Nombre de dossiers	**20**	**25**	**60**	**67**
Montant total financé	37 998 €	45 025 €	133 301 €	143 939 €
Financement moyen	1 899 €	1 801 €	2 221 €	2 148 €

Agences Passerelle : un accompagnement dédié

Point Passerelle
CRÉDIT AGRICOLE

Dispositif de détection et de soutien, les agences Passerelle accompagnent les clients qui, suite à un accident de la vie, rencontrent des difficultés financières et/ou sociales passagères. Orientés par des collaborateurs ou des administrateurs de Crédit Agricole Centre Loire, des travailleurs sociaux ou des associations, ils sont accueillis au point Passerelle de leur département, rencontrés à leur domicile ou bien contactés par téléphone en vue d'établir le diagnostic de leur situation. Des solutions adaptées sont alors mises en place : négociation avec les créanciers, orientation vers les travailleurs sociaux, information sur les droits, octroi de crédit, dossier de surendettement assorti de conseils sur la gestion du budget… En 2015, 328 dossiers ont été traités par les agences Passerelle.

Crédit Agricole Centre Loire a créé **Centre Loire Solidarité** en février 2015, d'abord dans le département du Cher, pour offrir un accompagnement humain aux clients sociétaires particuliers qui ont été pris en charge précédemment par les collaborateurs des agences Passerelle. Animée par des salariés retraités, des élus et d'anciens administrateurs, cette association a en charge :

- le suivi budgétaire des « clients Passerelle »
- le suivi des clients ayant bénéficié d'un microcrédit social
- l'animation d'ateliers d'éducation à la gestion d'un budget (tout public)
- la relation avec les institutions et/ou associations dans le domaine de la solidarité
- la participation à des actions solidaires.

Parallèlement, Crédit Agricole Centre Loire organise des actions de prévention et d'éducation budgétaire dans des établissements de réinsertion pour les jeunes de 18 à 25 ans. La formation traite de la banque et des moyens de paiement, avant d'aborder la question du budget et la gestion des crédits. En 2015, 48 formations ont été dispensées à près de 640 bénéficiaires.

D'autres actions ponctuelles sont montées dans des foyers d'hébergement d'urgence et des régies de quartier ou encore au sein de l'École de la 2e chance. Cet établissement, dont Centre Loire est partenaire, accueille des jeunes sortis du système scolaire sans diplôme. Reposant sur des pratiques pédagogiques innovantes, l'enseignement permet une remise à niveau dans les matières fondamentales, la reconquête de la confiance en soi et la découverte du monde professionnel grâce à une série de stages.

Centre Loire Solidarité

CENTRE LOIRE SOLIDARITÉ A OUVERT DES ANTENNES DANS LE LOIRET ET LA NIÈVRE EN JANVIER 2016

À ses clients particuliers, Crédit Agricole Centre Loire propose une large palette de services adaptés à chaque étape de la vie : livret d'épargne pour les nouveau-nés, carte et livret Mozaïc pour les adolescents, offre jeunes actifs, aide à la location, offre internationale pour les études à l'étranger, crédit à la consommation, offre premier achat…

Aux clients patrimoniaux, les agences Banque privée apportent conseils et expertise sur les placements, la gestion patrimoniale ou encore sur la transmission d'entreprise.

Côté professionnels, Crédit Agricole Centre Loire possède un réseau de spécialistes qui accompagnent les chefs d'entreprise, les agriculteurs, les commerçants et les professions libérales dans la gestion et le développement de leur structure. Créée en 2014, l'agence Banque de flux regroupe au sein d'une même structure l'intégralité du process des flux. De nombreux outils optimisent le service au quotidien :

- Les entretiens à distance via Lync (le conseiller flux d'un côté, le client et son conseiller de l'autre) ou visioconférence (le client se connecte de chez lui sur son ordinateur, sa tablette ou son téléphone portable pour communiquer avec son conseiller flux) sont privilégiés pour éviter les déplacements et gagner ainsi en temps et en efficacité ;
- Une fiche de diagnostic synthétique et complète apporte au conseiller une meilleure visibilité sur son client, lui permettant ainsi de lui proposer la bonne offre ;
- La signature électronique appliquée au transfert de données par internet renforce la sécurité et la rapidité de ces transferts ;
- Smart TPE permet aux clients nomades, où qu'ils soient, de disposer d'un terminal de paiement et d'accepter ainsi les règlements par carte.

Un livret sociétaire engagé

Le livret sociétaire mobilise l'épargne des clients sociétaires au bénéfice des entreprises de moins de cinq ans localisées sur le territoire (Cher, Loiret, Nièvre). Premier produit d'épargne, il témoigne de l'engagement mutualiste et de l'esprit coopératif de Crédit Agricole Centre Loire. En ouvrant un livret sociétaire Crédit Agricole Centre Loire, vous réaffirmez un engagement visible, à travers votre épargne, pour contribuer encore davantage à l'action de la caisse régionale en faveur de l'économie locale. En effet, les fonds collectés sur le livret sociétaire Crédit Agricole Centre Loire permettent de financer plus particulièrement les activités économiques installées depuis moins de cinq ans sur le territoire : entreprises, professionnels, associations, exploitants agricoles, auto-entrepreneurs…

Initié en février 2015, le prêt Lanceur Pro offre les meilleures chances de réussite aux créateurs et repreneurs d'entreprise grâce à un accompagnement par un réseau associatif d'aide à la création. Avec ce nouveau dispositif, les porteurs de projet bénéficient du meilleur suivi possible, d'une formation et de prêts complémentaires au prêt d'honneur octroyé par l'association.

Parcours réussite : Crédit Agricole Centre Loire partenaire de la CCI

La chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Loiret et Crédit Agricole Centre Loire ont signé, le 16 décembre 2015, une convention de partenariat autour du Parcours réussite dédié aux créateurs et repreneurs d'entreprise. Ce programme vise à développer les nécessaires capacités managériales et relationnelles des jeunes entrepreneurs pour les aider à endosser leur rôle de dirigeant dans sa globalité.

Les métiers de Crédit Agricole Centre Loire

Marché des particuliers
Il s'appuie sur un réseau de 170 agences sur tout le territoire, des conseillers régulièrement formés aux produits, aux techniques de vente, à la lutte contre les fraudes et le blanchiment d'argent.

Marché des entreprises
Une direction leur est dédiée, avec des conseillers accompagnés par des experts en cession et transmission, des spécialistes à l'international, dans la gestion des flux ou des filiales…

Marchés des professionnels
Des conseillers professionnels sont répartis sur tout le territoire et agissent pour le compte de plusieurs points de vente. Véritables référents en matière d'expertise sur ce marché, ils accompagnent leurs clients à toutes les étapes de leur vie professionnelle, en cohérence avec leurs besoins (installation, développement, crise économique, cession de l'entreprise).

Marché des agriculteurs
Dans un contexte difficile, les conseillers professionnels agricoles sont plus que jamais proches de leurs clients, à l'écoute de leurs difficultés, en prise directe avec les territoires. À charge pour les agriculteurs en situation délicate de se signaler auprès d'eux afin de trouver, ensemble, la solution la plus appropriée.

Marché des associations
La volonté de Crédit Agricole Centre Loire est de se structurer pour apporter son soutien aux associations, dont le nombre ne cesse d'augmenter (+ 33 000 par an) : d'un point de vue relationnel, en dédiant des interlocuteurs privilégiés qui pourront analyser les besoins et proposer des services adaptés ; et sur le plan de l'accompagnement, en utilisant son réseau en terme de relais de communication locale, de soutien à leurs projets, d'animations et d'informations spécifiques.

Marché des viticulteurs
Avec une agence dédiée à cette profession, Crédit Agricole Centre Loire a souhaité développer non seulement une relation privilégiée mais aussi apporter un véritable savoir-faire par l'intermédiaire de conseillers spécialement dédiés à cette clientèle.

Banque privée
Depuis 2010, Crédit Agricole Centre Loire met à la disposition de sa clientèle patrimoniale des agences Banque privée spécialisées sur : le développement, la structuration et l'organisation du patrimoine ; l'accompagnement des projets de financement à titre personnel ou professionnel ; la prévoyance et la transmission. La Banque privée s'appuie en outre sur toutes les expertises du groupe Crédit Agricole (Crédit Agricole Indosuez, Amundi, Predica, Crédit Agricole Immobilier…). Plus de 40 conseillers spécialisés et certifiés, répartis sur 4 agences et 3 succursales, sont à la disposition d'une clientèle aux besoins toujours plus pointus.

30
projets photovoltaïques agricoles
ONT ÉTÉ FINANCÉS PAR CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE EN 2015

Présent auprès des agriculteurs dans les bons comme dans les mauvais moments, Crédit Agricole Centre Loire soutient leurs projets d'innovation.

Par ailleurs, en tant que banque-assureur, Crédit Agricole Centre Loire propose toute une gamme de produits d'assurance aux particuliers comme aux professionnels : habitation, automobile, garantie des accidents de la vie, assurance auto jeune conducteur, garantie locative, assurance tous mobiles, protection juridique, télésurveillance…

Dans un esprit purement coopératif, les quatre caisses régionales du Centre se rapprochent pour unir leurs compétences et renforcer leur expertise. Centre Ouest, Val de France, Touraine Poitou et Centre Loire avaient déjà créé en 2008 leur filiale CARCIE, entièrement dédiée aux entreprises. Depuis, de nouvelles coopérations ont vu le jour, au sein notamment de nombreux pôles : multimédia, développement et ingénierie patrimoniale, back office entreprise, expertise énergies renouvelables…

POUR TOUTES LES ASSURANCES DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE, UN DEVIS PEUT ÊTRE DEMANDÉ EN LIGNE SUR SON SITE INTERNET

Dans le domaine de l'environnement, Crédit Agricole Centre Loire affiche plusieurs ambitions : accompagner ses clients vers la performance énergétique, intensifier sa présence dans les énergies renouvelables, financer les projets et services à l'environnement, devenir la banque de référence de l'épargne utile et responsable. Aussi a-t-il largement développé ces dernières années des produits « verts », des prêts destinés à financer le photovoltaïque, la méthanisation, l'éolien et la biomasse, ainsi que le prêt Économie d'énergie et les éco-prêts à taux zéro.

Deux dispositifs soutiennent en outre l'acquisition de véhicules « propres » : 39 prêts Voiture verte (maximum 90 g de CO_2 au km) ont été attribués en 2015, pour un montant total de 508 910 euros, et 7 prêts Voiture électrique (maximum 50 g de CO_2 au km) pour un montant total de 141 477 euros.

Évolution des produits « verts » depuis 2012

	2012		2013		2014		2015	
	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant
Éco-prêt à taux zéro	132	2 368 283 €	144	2 454 300 €	129	2 144 986 €	401	2 144 996 €
Prêt Économie d'énergie	127	1 016 232 €	19	158 484 €	21	188 531 €	42	548 717 €

Enfin, en souscrivant un livret développement durable, les clients contribuent au développement du logement social ainsi qu'au financement des petites et moyennes entreprises, notamment en aidant à leur création et à leur développement. Ils participent également 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 promeut auprès de ses clients. Ils étaient 171 761 à détenir un livret développement durable au 31 décembre 2015.

Une large accessibilité

Avec un réseau d'agences à travers tout le territoire, y compris dans les communes éloignées, et le développement des réseaux sociaux, tout est mis en œuvre pour faciliter l'accès des clients, où qu'ils se trouvent, aux services de Crédit Agricole Centre Loire. Un e-mail, un SMS, une simulation depuis son domicile sur internet, l'obtention d'un RIB, d'un rendez-vous avec son conseiller via l'application mobile Ma banque… La connexion est simple et accessible de partout. Autant de facilités qui agrémentent et enrichissent la relation entre les clients et leurs conseillers.

Néanmoins, la relation humaine demeure primordiale dans l'accompagnement des moments de vie et c'est parce qu'ils cimentent plus que tout la relation client que Crédit Agricole Centre Loire n'oublie pas l'importance des rendez-vous en agence, en priorisant avant tout l'excellence de l'accueil. Car si les agences évoluent, offrant entre autres un accès wifi gratuit, un tout nouveau concept d'accueil, la signature électronique et plus d'automates, il est important que les clients se sentent accompagnés dans la découverte de ces nouvelles innovations mises à leur disposition.

Pour Crédit Agricole Centre Loire, l'accueil revêt un sens plus large encore. L'accès aux agences pour les personnes à mobilité réduite est facilité par l'installation de rampes ou d'élévateurs ; chaque nouveau distributeur est équipé d'un branchement audio pour les personnes malvoyantes, auxquelles Crédit Agricole Centre Loire propose également des relevés de compte en braille ; et l'intégration du service Accéo permet aux personnes malentendantes d'effectuer seules leurs transactions.

Le taux d'emploi de travailleurs handicapés est de 6,20 %, au titre de l'accord HECA (l'objectif fixé par HECA est de 6 %, ce résultat place Crédit Agricole Centre Loire au-delà du taux fixé et parmi les CR qui ont le meilleur résultat). Le nombre de salariés actuellement reconnus travailleurs handicapés, (CDI et alternants) est de 120.

627 125
clients
FONT CONFIANCE
À CRÉDIT AGRICOLE
CENTRE LOIRE

L'innovation au service de l'excellence relationnelle

Douze agences Recherche & Développement ont été créées en février 2016. Des agences pilotes sur des projets qui seront ensuite déployés dans tout le réseau de Crédit Agricole Centre Loire : méthode commerciale, fonctionnement technique, livrables à destination du réseau, communication interne/externe…

Avec les Cafés de la création, mis en place au cours du deuxième trimestre 2016, Crédit Agricole Centre Loire assoit fortement sa détermination à accompagner les porteurs de projet. En effet, dans chacun de ses trois départements, Crédit Agricole Centre Loire leur propose de rencontrer autour d'un café dans un lieu convivial des chefs d'entreprise, des experts de l'entrepreneuriat et des collaborateurs de la caisse régionale qui les écoutent, les orientent et leur font profiter de leur réseau afin de soutenir et d'optimiser la concrétisation de leur projet.

Un engagement économique autant qu'éthique

En termes de sécurité bancaire, Crédit Agricole Centre Loire assure :

- la sécurité des achats sur internet, grâce au système d'authentification non rejouable (ANR) qui délivre un code à usage unique sur le téléphone mobile du client lorsque celui-ci veut effecteur un achat
- la protection contre les attaques informatiques pour les utilisateurs de la banque en ligne, avec un système d'alertes sécurisé
- la confidentialité et le respect des réglementations dans le traitement des données sensibles ou à caractère personnel (questionnaires santé, assurance, crédit).

Crédit Agricole Centre Loire développe et maintient des dispositifs appropriés afin de surveiller les risques liés à son activité (risque crédit, risque financier, risques opérationnels). La maîtrise de ces risques repose notamment sur un dispositif de contrôle interne et est régulièrement évaluée par un comité d'audit. Quant aux risques de non-conformité réglementaire, leur maîtrise tient, d'une manière générale, à une relation bancaire respectueuse des clients et un traitement sécurisé de leurs opérations bancaires.

SOS CARTE RÉPOND AUX BESOINS DES CLIENTS CONFRONTÉS À UNE SITUATION D'URGENCE (OPPOSITION, ASSISTANCE, DÉPANNAGE D'ARGENT LIQUIDE...)

Le dispositif de contrôle vise à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois, règlements et normes internes relatifs aux activités des 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, conforme au droit du travail français, Crédit Agricole Centre Loire respecte les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

En complément des contrôles réalisés, des moyens spécifiques sont mis en œuvre pour encadrer et surveiller les opérations : formation du personnel, diffusion d'une charte interne de déontologie, règlement intérieur, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle. Tout nouvel embauché est systématiquement formé aux règles de sécurité financière. De nombreuses formations sont proposées en complément, notamment sous forme de e-learning, pour maintenir un niveau constant de connaissance et de maîtrise des risques. En 2015, 1 899 collaborateurs, sur 1 904, ont participé à ces sessions.

En parallèle, Crédit Agricole Centre Loire s'engage à respecter une tarification maîtrisée et propose des solutions sur mesure au tarif le plus juste. Les tarifs sont publiés chaque année et communiqués aux clients par courrier. L'enquête 2014 de l'association de consommateurs « Consommation, logement et cadre de vie » (CLCV) sur les tarifs bancaires a confirmé le bon positionnement de la caisse régionale : Crédit Agricole Centre Loire est la deuxième banque la moins chère de France auprès des jeunes et des clients modestes.

UNE POLITIQUE D'ACHAT RESPONSABLE EST EN COURS D'ÉLABORATION

Enfin, Crédit Agricole Centre Loire est un client de premier plan pour les acteurs économiques de son territoire. Pour la rénovation de ses agences (environ 120), la caisse régionale a fait appel exclusivement à des partenaires locaux ou régionaux (architectes, entrepreneurs, maçons, peintres...). Pour ses achats groupés avec les trois autres caisses de la région Centre, priorité est également donnée aux prestataires locaux.

Conserver et rénover les points de vente

Depuis 2012, Crédit Agricole Centre Loire a rénové plus de 95 % de ses agences, pour un investissement global de 60 millions d'euros. Il est en effet important, pour la banque, que les conseillers puissent recevoir les clients dans les meilleures conditions et les contacter au moyen de l'ensemble des canaux à disposition. La caisse régionale renforce ainsi sa capacité à apporter à ses clients compétence et proximité.

L'amélioration comme moteur

Mesurer la satisfaction des clients, c'est d'abord les écouter et comprendre leur insatisfaction. Dans le cadre de la démarche qualité de Crédit Agricole Centre Loire, le service Écoute Qualité Client est garant de la réception et du traitement des réclamations, qui peuvent lui être remontées par courrier ou via le site internet de la caisse régionale.

Des espaces d'expression sont également mis à disposition. En se connectant au site dédié aux coups de cœur, coups de gueule et coups durs, créé en 2014, chacun peut librement partager une bonne ou une mauvaise expérience. Une réponse est toujours apportée, publiquement (sur le site) ou en privé quand cela est nécessaire et possible.

À Crédit Agricole Centre Loire, un circuit de traitement des réclamations a été mis en place qui passe d'abord par l'agence puis le service Écoute Qualité Client pour les réclamations plus complexes. Conformément à sa charte de qualité, Crédit Agricole Centre Loire s'engage à prendre en charge les réclamations sous 48 heures et à répondre dans un délai de 10 jours.

En dernier recours, le médiateur bancaire peut être saisi. Son nom et ses coordonnées, indiqués dans la charte de qualité consultable sur le site de Centre Loire, sont également précisés sur tous les courriers notifiant un refus d'acceptation.

Au 30 novembre 2015, 864 réclamations avaient été traitées par le service Écoute Qualité Client (contre 928 du 01/01/2014 au 30/11/2014) et 8 par le médiateur (contre 13 en 2014). Dans 100 % des cas, ce dernier a émis un avis confortant le positionnement de Crédit Agricole Centre Loire.

LE PROCESS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS EST CERTIFIÉ ISO 9001

D'autre part, des enquêtes de satisfaction sont organisées en continu en vue de l'excellence relationnelle, dans le cadre de la démarche Relation Client 2.0. Ce dispositif d'écoute a été lancé en 2014 afin de mesurer l'indice de recommandation client (IRC). Il permet de détecter les personnes ayant donné une note de satisfaction inférieure ou égale à 6, de manière à les recontacter. En effet, après chaque rendez-vous en agence, le client reçoit par mail un questionnaire sur lequel il attribue une note de satisfaction. Si celle-ci qualifie une insatisfaction, il est systématiquement contacté. Ces appels sont effectués directement par le conseiller ou le directeur d'agence et visent à la fois à régler la problématique à l'origine du mécontentement du client et à faire progresser la démarche de satisfaction.

90 %
des clients
DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE SE DISENT SATISFAITS

La qualité de la relation client*

- Indice de recommandation client de l'agence : 24,5
- Qualité de l'entretien : 8,2 (identique à 2014)
- Qualité de l'accueil : 8,4 (- 0,1 par rapport à 2014)
- Taux de clients informés de la prise en charge de leur réclamation sous 48 heures : 57,4 %

**Résultats 2015*

En 2015, 2 000 personnes représentatives de la clientèle réseau de proximité ont été interrogées par téléphone

- Note de satisfaction attribuée : 7,9/10 (identique à 2014)
- Taux de clients satisfaits : 90 % (- 1 point par rapport à 2014)
- Taux de recommandation spontanée : 69 % (- 1 point par rapport à 2014)

6

RESSOURCES HUMAINES

FAVORISER L'AUTONOMIE ET L'ÉVOLUTION DES COLLABORATEURS

À travers son pacte social, Crédit Agricole Centre Loire réaffirme la nécessité de mobiliser les femmes et les hommes au cœur de l'entreprise.
Cette conviction se traduit par une politique de formation, de promotion, de mobilité mais aussi d'écoute qui implique les salariés et favorise leur bien-être au travail.

Dynamisme et expertise

Crédit Agricole Centre Loire emploie 1 972 collaborateurs au service de la relation client.

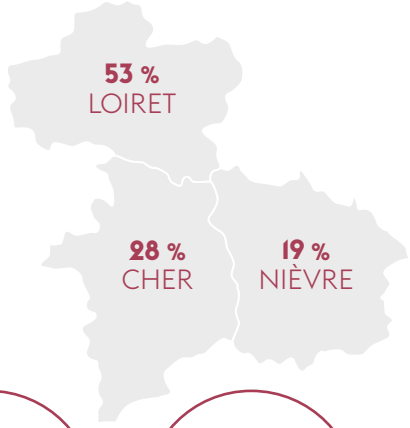
63 % de femmes

37 % d'hommes

28 % d'encadrants

46 % de techniciens experts

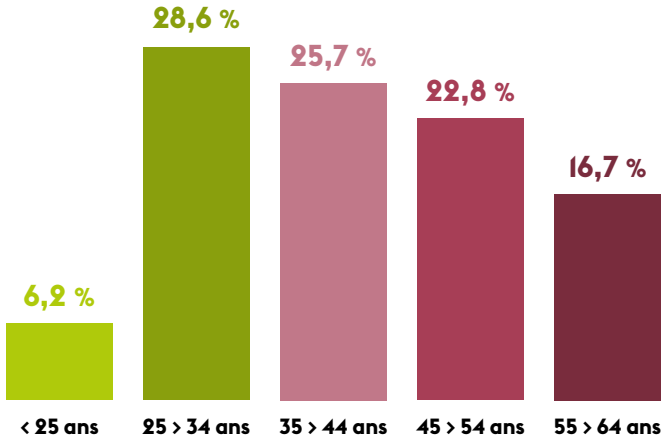
26 % d'agents d'application



1 799 CDI
63 CDD
110 alternants

71 % dans le réseau
29 % sur les sites

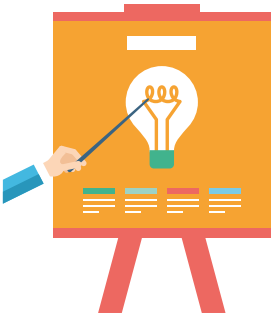
Répartition des collaborateurs par tranche d'âge



Reflet de la population du territoire, la composition de l'effectif de Crédit Agricole Centre Loire fait apparaître un réel équilibre entre dynamisme et expertise. La moyenne d'âge et le nombre d'alternants témoignent en outre de sa politique d'insertion des jeunes collaborateurs.

Accent sur la formation et le recrutement

6 %
de la masse salariale
SONT CONSACRÉS À LA FORMATION



Parce que l'humain est le premier capital d'une entreprise de service, Crédit Agricole Centre Loire investit sur les compétences de chacun. Des formations, dispensées en présentiel ou par le biais du e-learning, sont mises en place pour favoriser l'autonomie des nouveaux entrants et l'évolution des collaborateurs, mais aussi leur donner encore davantage de légitimité. Elles mettent notamment l'accent sur une méthode visant à améliorer la relation client (échange en face à face, par téléphone, e-mail ou SMS). En 2015, 67 773 heures de formation ont été délivrées, soit 30 heures pour chaque collaborateur en moyenne : 29 160 heures pour les agents d'application (38 heures par agent en moyenne) ; 24 555 heures pour les techniciens experts (27 heures) ; 13 707 heures pour les encadrants (26 heures) ; 351 heures pour les cadres dirigeants (39 heures).

Les administrateurs bénéficient également de sessions de formation. En 2015, elles ont représenté 16 384 heures pour les élus des caisses locales et 793 heures pour les membres du conseil d'administration.

De réelles perspectives de carrière sont offertes au sein de Crédit Agricole Centre Loire, liées à une vraie politique de promotion et de mobilité internes. Celle-ci permet de pourvoir la très grande majorité des postes, tout en donnant aux collaborateurs la possibilité de renouveler leurs savoirs, de s'ouvrir à de nouveaux domaines d'activité et à des pratiques variées. Tous les ans, chaque salarié participe à un entretien d'évaluation au cours duquel sa hiérarchie directe fait le point sur ses atouts et ses axes de progrès et l'interroge sur ses projets d'évolution. La totalité des collaborateurs doit avoir été évaluée en février de l'année suivante. Ils étaient 93,4 % en février 2015 (campagne 2014). La campagne 2015 affichait un taux d'avancement de 26 % au 15 décembre 2015.

Des « pépinières » pour les carrières

Dispositif mis en place en 2014 dans le cadre d'une stratégie interne de recrutement et de formation, les « pépinières » ont été pérennisées en 2015, année où elles ont attiré de nombreux candidats :
› Pépinière Encadrants : 11 candidats, 7 retenus
› Pépinière Conseillers professionnels : 18 candidats, 7 retenus
› Pépinière Conseillers de clientèle particuliers : 23 candidats, 13 retenus

151 CDI
ONT ÉTÉ SIGNÉS EN 2015

Des promotions valorisantes répondant aux attentes de l'entreprise sont proposées aux collaborateurs chaque année. En 2015, 8,1 % des salariés en ont bénéficié, sous la forme d'une prise de responsabilité, contre 12,1 % en 2014. Afin de découvrir la palette de métiers qui s'offre à chacun, la direction des Ressources humaines a déployé un outil d'information ludique, disponible via l'intranet. Baptisé Itinéraires de carrières, il mélange fiches pratiques et témoignages vidéos. Crédit Agricole Centre Loire accompagne également les mobilités géographiques, qui ont concerné 13,8 % des collaborateurs en 2015, contre 17,7 % en 2014.

L'innovation dans le recrutement

Crédit Agricole Centre Loire expérimente régulièrement des méthodes de recrutement innovantes. En 2015, la caisse a créé son profil sur le réseau social professionnel LinkedIn, dans le but de favoriser les recrutements via les liens interprofessionnels de ses collaborateurs. Des sessions de job dating sont organisées plusieurs fois par an. Une application mobile entièrement dédiée au recrutement, MyCAJobs, a également été lancée. Quant au site internet www.mycreditagricole.jobs, il propose des offres d'emploi, de stage et de formation en alternance à travers toute la France.

Enfin, grâce à une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, Crédit Agricole Centre Loire reste fidèle à son engagement pris en 2012 : respecter un repère de quatre ans dans le même poste pour les salariés en contact avec la clientèle. Cette mesure permet non seulement de répondre au besoin de stabilité relationnelle des clients mais aussi de réduire le turn-over interne au sein des collaborateurs. Celui-ci est en baisse, avec 7,61 % en 2015 (au 30 novembre) contre 8,95 % en 2014. Le turn-over externe est par ailleurs très faible, avec 2,27 % en 2015, en diminution constante depuis trois ans.

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE FAVORISE L'ACCÈS AUX MÉTIERS DE LA BANQUE PAR UNE POLITIQUE ACTIVE D'ALTERNANCE

Dans le même temps, Crédit Agricole Centre Loire joue pleinement son rôle d'entreprise responsable, à travers :

- une politique d'embauches volontariste : 151 contrats en CDI ont été signés en 2015 contre 175 en 2014, et 373 contrats en CDD (au 30 novembre) ;
- le recrutement des alternants : 80 en 2015, contre 70 en 2014 ;
- la valorisation des contrats de qualification ;
- l'accueil régulier d'emplois d'été : 125 en 2015, contre 137 en 2014.

Le taux d'entrée passe de 9,45 % en 2014 à 8,02 % au 30 novembre 2015. Quant au taux de sortie, il passe de 7,78 % à 6,64 % sur la même période. Le taux de rotation, en baisse pour 2015, s'établit à 7,33 % de l'effectif. Le nombre de licenciements diminue également, avec 5 licenciements en 2015 (au 30 novembre) contre 9 en 2014.

Notons enfin que, dans le cadre de sa politique de recrutement, Crédit Agricole Centre Loire s'impose deux contrôles : sur les offres diffusées ainsi que sur la conformité et la complétude des dossiers de recrutement, pour vérifier les critères définis.

Attractivité et égalité professionnelle

Avec 1,6 million d'euros en 2015 consacrés à l'évolution des salaires, Crédit Agricole Centre Loire pratique une politique de rétribution attractive et valorise ses salariés :

- 41,5 % des salariés ont bénéficié d'une augmentation individuelle en 2015, contre 49,8 % en 2014.
- Le salaire de base a augmenté en moyenne de 67 euros par salarié en 2015, contre 220 euros en 2014.
- L'enveloppe globale de participation et d'intéressement représente 14,63 % du résultat net de Crédit Agricole Centre Loire en 2015, stable par rapport à 2014.

Un document synthétique, le bilan social individualisé, est remis annuellement à chaque collaborateur. Il reprend les principales informations le concernant sur l'année précédente : structure de la rémunération, placements dans le plan d'épargne entreprise, formations suivies…

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE EST ATTACHÉ AUX PRINCIPES DE NON-DISCRIMINATION ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Parallèlement, le comité d'entreprise propose des avantages aux salariés et aux retraités de Crédit Agricole Centre Loire : patrimoine immobilier pour les vacances, bons cadeaux à Noël pour les enfants de moins de 16 ans, bons d'achat pour l'inscription à une activité sportive, remboursement des activités sportives des enfants à charge (selon un barème et un plafond)…

41,5 %
des salariés
ONT ÉTÉ AUGMENTÉS EN 2015

Égalité femmes-hommes

Acteur engagé pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, Crédit Agricole Centre Loire met en œuvre plusieurs dispositifs, dont certains décidés par la voie d'accords d'entreprise. Le dernier en date a été signé en décembre 2011 et complété par un avenant en juillet 2014. Il réaffirme les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement.

Parallèlement, des avantages sociaux sont prévus par la convention collective de Crédit Agricole :

- Congés pour événements familiaux (mariage, naissance, décès, maladie d'un enfant…) ;
- Participation à la garde d'enfant(s) ;
- Délai de carence de deux jours pris en charge intégralement en cas de maladie ;

- Paiement d'un treizième mois ;
- Versement de primes pour les collaborateurs qui obtiennent des diplômes ;
- Abondement à l'achat de titres restaurant et 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 de l'employeur aux cotisations à un régime complémentaire, à hauteur de 50 %.

Handicap

Crédit Agricole Centre Loire s'est engagé à faciliter l'embauche et l'insertion des personnes en situation de handicap par la signature avec les partenaires locaux de deux accords de branche successifs, agréés par le ministère du Travail. Cette politique s'appuie depuis 2006 sur la mission Handicap et emploi à Crédit Agricole (Heca). Depuis 2008, un correspondant Heca est chargé de relayer auprès de ses collègues en situation de handicap, déjà en poste ou nouvellement embauchés, la volonté de l'entreprise de poursuivre leur intégration.

Accompagnement des seniors

Crédit Agricole Centre Loire organise chaque année, pour ses collaborateurs âgés de 55 ans, des réunions d'information sur la préparation de la retraite. Un contrat de génération a aussi été conclu en 2013 avec les partenaires sociaux. Très important pour la caisse régionale, il s'inscrit dans la volonté d'un développement sur l'ensemble des marchés et des territoires de Crédit Agricole Centre Loire. La caisse s'engage ainsi en faveur du maintien dans l'entreprise des collaborateurs de plus 55 ans et du transfert de compétences vers les nouveaux entrants. Des entretiens avec la direction des Ressources humaines sont proposés aux seniors pour définir leurs aspirations en fin de carrière. Ils bénéficient également de formations, à raison de trois jours par an environ. Une collaboratrice de la direction des Ressources humaines est spécialement détachée pour la gestion des salariés de plus de 55 ans.

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE FAVORISE LE MAINTIEN DANS L'ENTREPRISE DES PLUS DE 55 ANS

Bien-être au travail

Le dialogue social à Crédit Agricole Centre Loire est organisé conformément aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur, auprès des instances représentatives du personnel concernées : comité d'entreprise, comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), délégations du personnel. La majorité des accords est signée à l'unanimité, prouvant une réelle cohésion entre la direction et les partenaires sociaux.

TOUS LES COLLABORATEURS DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE SONT COUVERTS PAR LA CONVENTION COLLECTIVE

Tournages du Lip up pour le lancement du projet d'entreprise à Orléans, Bourges et Nevers.

Quatre accords ont été signés récemment, dans les domaines suivants :

- Rémunération extra-conventionnelle 2015
- Évolutions salariales 2015
- Versement d'une prime pour le directeur d'agence et le secrétaire de caisse locale
- Accompagnement des salariés dont le conjoint ou l'enfant est gravement malade

Qualité de vie au travail

De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel, celui-ci étant systématiquement proposé à l'ouverture du poste.

En 2015, 1 448 salariés ont répondu à l'enquête interne sur la qualité de vie au travail, soit 71,2 % de l'effectif. Sur la base des résultats et des remarques formulées, l'entreprise propose des pistes de travail visant à améliorer les processus mis en cause. L'objectif est double : répondre aux attentes des collaborateurs et mieux servir les clients. Ces propositions sont validées conjointement par la direction et le CHSCT. Crédit Agricole Centre Loire a également 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.

Enfin, un dispositif interne Passerelle permet aux collaborateurs en difficulté d'être accompagnés sur le plan psychologique, social ou financier. En complément, une assistance téléphonique d'écoute et d'accompagnement psychologique (Epsy) est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

TOUS LES DEUX ANS, UNE ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL EST MENÉE AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS

Répartition des collaborateurs selon la durée de travail

82,55 %
Temps plein

17,45 %
Temps partiel

dont 21 % de temps partiel parental

Click to change

Depuis début 2016, Click to change permet aux collaborateurs de Crédit Agricole Centre Loire de faire remonter des propositions pour améliorer les process, réaliser des économies de charges… Toutes les idées sont les bienvenues et seront étudiées. Ce nouvel outil ouvert à tous traduit l'état d'esprit de Crédit Agricole Centre Loire, où chaque collaborateur est également acteur de son entreprise.

Santé et sécurité

Les accidents du travail sont analysés avec le CHSCT. En 2015, 355 jours d'arrêt ont été comptabilisés, contre 195 en 2014. Un chiffre en nette évolution, malgré une politique qui privilégie les réunions en audio ou visioconférence et le rapprochement entre le domicile et le lieu travail.

Une attention particulière est portée à la santé des salariés, en liaison avec la médecine du travail. S'il n'existe pas d'accord à proprement parler en la matière, un document reprend les différents risques existant dans l'entreprise, explique leur degré de gravité et leur fréquence, et présente les actions menées. Un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail est également publié.

L'absentéisme s'élève à 23 996 jours en 2015, contre 26 173 jours en 2014. Le taux d'absence pour maladie, y compris les accidents du travail, est de 5 % en 2015, stable par rapport à 2014 (5,1 %).

Crédit Agricole Centre Loire valorise l'actif immatériel

Depuis 2012, Crédit Agricole Centre Loire s'est investi dans la mesure de son capital immatériel. Convaincue que la richesse d'une entreprise ne réside pas uniquement dans ses états financiers, la caisse régionale a souhaité mesurer ses richesses autrement.

Dans une économie toujours plus tournée vers les services, la fidélité des clients, la capacité à attirer des talents et à innover sont parmi les principaux atouts qui permettent d'assurer la pérennité d'une organisation. Ces facteurs clés de la performance et de la compétitivité composent le capital immatériel de l'entreprise et contribuent à sa valeur. Ainsi mesurer son capital immatériel devient essentiel pour connaître l'état des ressources de l'entreprise.

À Centre Loire, nous avons choisi d'évaluer les principales sources de création de richesse : les hommes et les femmes de l'entreprise, les clients, les sociétaires ainsi que l'ensemble des administrateurs.

Connaitre notre capital immatériel nous a permis :
- De valider l'impact de nos grands projets d'entreprise
- De mettre en œuvre des actions spécifiques à destination de notre base coopérative (sociétaire et administrative)
- De communiquer en toute transparence avec nos parties prenantes.

En s'engageant dans cette démarche, nous souhaitons montrer que Crédit Agricole Centre Loire s'implique dans la création de richesse sur son territoire. Une telle approche, qui doit nécessairement s'inscrire dans le temps, nous permet d'être les promoteurs d'un développement économique durable.

PERSPECTIVES

Cette année 2015 riche en évènements et en victoires conforte notre volonté de poursuivre, toujours avec la même passion, notre chemin pour vous et avec vous. Ainsi en 2016, nous serons le partenaire de vos petits et grands projets.

Être une banque + utile, + responsable, + innovante, + proche, + humaine, c'est l'engagement que nous avons pris tous ensemble, collaborateurs et administrateurs. Notre démarche s'appuie sur vos attentes, vos propres réflexions, dans le souci unique de nous améliorer sans cesse.

Et demain ?
Nous cultiverons aussi notre différence : une banque coopérative et mutualiste, ancrée sur le territoire et attentive à votre satisfaction sur le long terme. Pour cela, les 1 972 salariés et les 1 025 administrateurs de Crédit Agricole Centre Loire seront à votre écoute au quotidien dans nos agences du Cher, du Loiret et de la Nièvre.

ANNEXE

MÉTHODOLOGIE

La méthodologie et les modes de calcul choisis ont été élaborés suite aux recommandations de :
• la direction du Développement durable de Crédit Agricole S.A. ;
• la fédération nationale de Crédit Agricole (FNCA) ;
• l'organisme tiers indépendant Mazars (OTI).

Les informations publiées dans ce rapport sont issues d'un reporting du 1er janvier au 31 décembre 2015 et d'une analyse précise, effectués par les services concernés de Crédit Agricole Centre Loire. La période de collecte des données s'est déroulée du 13 décembre 2015 au 31 janvier 2016. 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 et territorial. En effet, ce pacte regroupe les critères d'exigence de la FNCA, ces derniers étant en lien étroit avec les indicateurs réglementaires de la loi Grenelle II.

Remerciements

Merci à tous les collaborateurs de Crédit Agricole Centre Loire qui ont participé à la réalisation de ce rapport, ainsi qu'à tous ceux qui, au quotidien, contribuent au fonctionnement et au développement de l'entreprise.

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 : **www.goodby.fr**
Photos : Crédit Agricole Centre Loire - Jean-Louis Blouin - Artipixel - Thinkstock
Impression : Imprimerie Rochelaise

IMPRIM'VERT®

Certifié PEFC
Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées.
PEFC
10-31-1246
pefc-france.org

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

CENTRE LOIRE