

L'engagement

SOLI

DAI

RE

PACTE
COOPÉRATIF
2016

Cher | Loiret | Nièvre



CENTRE LOIRE

1 ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

4/11

1.1 Veiller en priorité à l'intérêt du client

- Accompagner les clients dans leurs décisions
- Innover pour simplifier le quotidien de nos clients

1.2 Respecter la conformité

- Veiller aux intérêts de nos clients
- Être transparent et clair dans la relation bancaire
- Mettre la conformité au service de la qualité

1.3 Être à l'écoute et agir en toute transparence

- Œuvrer à la qualité de la relation client et à la protection du consommateur
- Assurer le traitement des réclamations

1.4 S'appuyer sur notre gouvernance coopérative

- Le modèle de Crédit Agricole Centre Loire
- Reconnaître et fidéliser nos clients sociétaires

2 ASSUMER NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

12/17

2.1 Mettre en œuvre notre responsabilité sociétale sur notre territoire

- S'affirmer comme la banque multicanale de proximité
- Soutenir les associations locales et valoriser le territoire
- Accompagner les clients et les personnes fragiles

2.2 Accompagner le développement économique

- Soutenir la création d'entreprise et l'initiative économique
- Financer l'économie locale par une épargne locale
- Valoriser le patrimoine des territoires

3 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT, UN DEVOIR

18/21

3.1 Réduire l'impact des déplacements des collaborateurs

- Éviter les déplacements professionnels
- Proposer des véhicules propres

3.2 Mettre en œuvre une véritable politique en matière de déchets

- Limiter le papier
- Favoriser le recyclage

3.3 Promouvoir les économies d'énergie et les énergies renouvelables

- Réduire nos consommations énergétiques
- Utiliser des énergies renouvelables

4 MENER DES ACTIONS ENGAGÉES AU CŒUR DE NOTRE SOCIÉTÉ

22/25

4.1 Investir dans nos domaines d'excellence

- Créer de la valeur au bénéfice de nos territoires

4.2 Prévenir la corruption et garantir la sécurité financière

- Empêcher les conflits d'intérêts
- Respecter les règles
- Assurer la sécurité bancaire

5 PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS

26/30

5.1 Recruter de façon pérenne sur le territoire

- Embaucher des profils divers et miser sur les jeunes
- Innover dans le recrutement

5.2 Promouvoir la diversité dans l'entreprise

- Garantir l'égalité professionnelle
- Faciliter l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap

5.3 Développer la formation et la promotion interne des salariés

- Dispenser des formations au service de l'entreprise et des salariés
- Offrir des perspectives de carrière

5.4 Contribuer à l'amélioration des conditions de travail

- Veiller à la santé et à la sécurité au travail
- Œuvrer pour la qualité de vie au travail

EDITO

Nous avons le plaisir de partager avec vous notre Rapport Social, Sociétal et Environnemental 2016, qui s'inscrit dans le Pacte Coopératif et Territorial, document fondateur de l'engagement des Caisses Régionales du Crédit Agricole.

UN ENGAGEMENT SOLIDAIRE QUI DONNE TOUT SON SENS À NOTRE ADN MUTUALISTE

Ce pacte, « L'engagement solidaire », présente les actions de l'année 2016 et définit les enjeux liés à la fois au développement durable que nous devons prendre en considération dans l'ensemble de nos activités ainsi que notre engagement à poursuivre le développement de notre banque coopérative. Une volonté nous guide : celle de cultiver la relation de confiance avec nos sociétaires et clients tout en confortant notre modèle social et en nous impliquant davantage dans l'amélioration de notre environnement.

François Thibault

Président de Crédit Agricole
Centre Loire

Face aux événements climatiques exceptionnels qui ont frappé notre région en 2016, Centre Loire a notamment mis tout en œuvre avec la mobilisation de ses collaborateurs et administrateurs, pour mettre en place des mesures particulières pour soutenir et accompagner individuellement et collectivement l'ensemble de ses clients.

C'est en effet notre devoir d'apporter à nos clients les solutions dont ils ont besoin, dans un esprit de solidarité qui donne tout son sens à notre différence mutualiste.

À travers ce Pacte Coopératif, Crédit Agricole Centre Loire s'engage à respecter cinq piliers dans son développement :

- L'excellence dans sa relation client ;
- Le développement économique de son territoire et de son environnement ;
- Sa gouvernance coopérative et mutualiste ;
- Ses pratiques RH et sociales ;
- Sa responsabilité sociétale sur son territoire.

Nous avons encore du chemin à parcourir. Nous mesurons la nécessité d'être constants dans nos engagements et de maintenir nos efforts en permanence. Notre raison d'être est de bien servir notre territoire et d'être fidèle aux hommes et aux femmes qui en font sa richesse.

Xavier Malherbet

Directeur général
de Crédit Agricole Centre Loire



ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

L'excellence, c'est ce que nous visons tant dans l'exercice de nos métiers que dans notre relation avec nos clients.

Ce terme parfois galvaudé est, pour nous, un objectif prioritaire dans toutes nos stratégies. Pour l'atteindre, nous travaillons avec différents indicateurs de satisfaction, dans une transparence garantie par notre mode de gouvernance.

UNE VRAIE SIGNATURE CRÉDIT AGRICOLE
AU SERVICE DE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS.



1.1. Veiller en priorité à l'intérêt du client

ACCOMPAGNER LES CLIENTS DANS LEURS DÉCISIONS

Agir dans l'intérêt du client a toujours été et restera une priorité au Crédit Agricole Centre Loire. Lancée il y a trois ans, la démarche Relation client 2.0 fondée sur l'écoute et l'analyse des attentes du client a permis d'accélérer la dynamique vers l'excellence relationnelle. Centrée sur l'accueil, l'entretien et le développement de la relation client, elle vise à remettre l'humain au cœur de l'entretien, à nouer une relation de confiance dans un monde technologique en mouvement :

- **Adopter une attitude empathique** systématique en agence, au téléphone, par mail et en assurant la prise en charge des réclamations sous 48 heures ;
- **Développer et nourrir la relation** grâce à un mode de communication multicanal à tout moment et notamment lors des événements clés de la vie des clients ;
- **Formaliser le processus d'entretien** : confirmation à J-2, conduite d'un entretien type qui implique d'être à l'écoute des besoins du client, de lui apporter les réponses nécessaires, de s'assurer qu'il ne reste pas de questions en suspens et que l'entretien s'est bien déroulé, et de conclure en mentionnant la possibilité de rétractation dans les 30 jours.



Notre engagement relationnel

Traduisant le projet du groupe Crédit Agricole qui vise à instaurer avec le client une vraie relation de confiance fondée sur l'écoute, les engagements relationnels pris par Centre Loire couvrent cinq domaines :

- Les relations sociétaires et clients ;
- La reconnaissance de la fidélité ;
- Le service après-vente ;
- La transparence de l'offre ;
- L'indice de recommandation.

INNOVER POUR SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DE NOS CLIENTS

176 000 UTILISATEURS
de la BAM par internet

76 000 UTILISATEURS
de la BAM mobile sur téléphone

443 000 VISITEURS UNIQUES
par mois sur le site internet

74 000 UTILISATEURS
de l'application mobile Ma Banque (contre 54 000 en 2015)

69 180 CONNEXIONS
en moyenne par mois

Au Crédit Agricole Centre Loire, nous avons compris l'importance du digital et sa complémentarité avec l'humain. La banque multicanale de proximité souhaite ainsi conjuguer le 100 % multicanal, avec 100 % des offres dématérialisées en ligne, et une relation client 100 % humaine, reposant sur des conseillers et des experts de proximité.

CRÉDIT AGRICOLE
CENTRE LOIRE,
BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ.

Comptant parmi nos priorités, le développement de la relation digitale fait actuellement l'objet d'un chantier majeur qui vise à rendre la banque toujours plus pratique, plus interactive, plus participative, plus experte et plus proche. Afin de conserver une relation de proximité en continu avec son conseiller, de nombreux outils sont mis à la disposition des clients (internet, e-mail, visioconférence, application mobile).

Deux applications mobiles permettent notamment de vivre sa banque à tout moment :

- Ma Banque offre des fonctions novatrices de gestion de budget, d'opérations bancaires et de mise en relation avec son conseiller (prise de rendez-vous, e-mail...);
- Ma Carte permet de suivre tous les mouvements en lien avec Ma Banque et de stocker sur son téléphone toutes ses cartes de fidélité.



Les « Trophées 2017 de la Qualité bancaire » organisés par MeilleureBanque.com récompensent chaque année les banques dont le taux de clients satisfaits est le plus élevé. Cette année Crédit Agricole figure au palmarès en se positionnant à la 3^{ème} place dans la catégorie : Satisfaction Application Mobile avec son appli Ma Banque !

Pour les particuliers

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

Depuis 2010, Crédit Agricole Centre Loire propose à sa clientèle patrimoniale des agences Banque privée spécialisées dans 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. Banque privée s'appuie sur toutes les expertises du groupe Crédit Agricole (Crédit Agricole Indosuez, Amundi, Predica, Crédit Agricole Immobilier...). Plus de quarante conseillers spécialisés et certifiés, répartis sur quatre agences et trois succursales, sont à la disposition d'une clientèle aux besoins toujours plus pointus.

1.2. Respecter la conformité

VEILLER AUX INTÉRÊTS DE NOS CLIENTS



Chaque client dispose d'un interlocuteur identifié. Notre démarche de contacts et d'offres personnalisées repose sur ses moments de vie, la connaissance de ses besoins et de ses attentes, le recueil de ses demandes. Elle n'est pas ciblée sur un produit ou un service particulier. Parmi nos engagements relationnels, trois garantissent tout particulièrement les intérêts de nos clients :

- Aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre ;
- La transparence, avec la remise d'un mémo à l'issue de chaque entretien ;
- L'instauration d'un délai de rétractation de 30 jours afin d'allonger le délai légal de 14 jours sur tous nos produits d'épargne (particuliers, agriculteurs et professionnels) et la plupart de nos cartes bancaires.

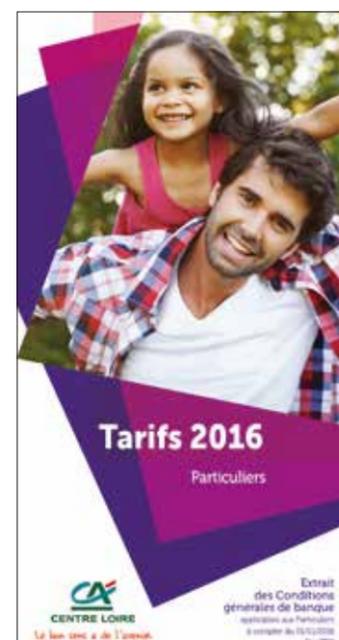
ÊTRE TRANSPARENT ET CLAIR DANS LA RELATION BANCAIRE

Banque accessible à tous, Crédit Agricole Centre Loire maintient sa position de ne pas facturer les frais de tenue de compte actif. Elle s'engage à respecter une tarification maîtrisée et propose des solutions sur mesure au tarif le plus juste. L'enquête annuelle de l'association de consommateurs CLCV (Consommation, Logement et Cadre de vie) sur les tarifs bancaires a confirmé le bon positionnement de la caisse régionale. Auprès de sa clientèle jeune et de sa clientèle modeste, Crédit Agricole Centre Loire est ainsi la troisième banque la moins chère de France.

**DES SOLUTIONS
SUR MESURE
AU TARIF
LE PLUS JUSTE.**

25 
MESSAGES
sont postés chaque mois sur le site **exprimez-vous.ca-centreloire.fr**

Créé en 2014, le site **exprimez-vous.ca-centreloire.fr** destiné à recueillir les coups de cœur, coups de gueule et coups durs de nos clients rencontre un vif succès : près de 25 messages sont postés chaque mois. Une cellule dédiée s'engage à répondre dans les 48 heures ou, le cas échéant, à faire suivre le message à la personne la mieux à même d'y apporter une réponse.



METTRE LA CONFORMITÉ AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Crédit Agricole Centre Loire développe et maintient des dispositifs visant à prévenir les risques liés à son activité (risques crédit, financier, opérationnel, dont les risques de non-conformité). La maîtrise des risques fait l'objet d'un dispositif de contrôle interne et d'une évaluation régulière par un comité d'audit. Le dispositif de contrôle vise à prémunir la caisse régionale 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.

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 tutelle.

**DES COLLABORATEURS
FORMÉS
À LA MAÎTRISE
DES RISQUES.**



Lutte anti-blanchiment

Conformément aux dispositions de la troisième directive européenne, la surveillance des flux et des opérations de la clientèle s'effectue selon une approche risque. La caisse régionale a ainsi établi une classification des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme attachée aux clients et aux opérations. Les mesures de vigilance à mettre en œuvre sont adaptées au niveau de risque identifié : vigilance allégée, standard ou renforcée. Cette vigilance s'exerce à l'entrée en relation et/ou au cours de la relation d'affaires.



Chaque collaborateur est régulièrement formé aux enjeux de la conformité, notamment les obligations relatives au devoir de conseil et au respect de la primauté de l'intérêt du client. Sous l'autorité du responsable du Contrôle de la conformité, un dispositif permanent permet de veiller à la bonne adéquation des pratiques commerciales avec les obligations professionnelles d'information et de transparence dans la diffusion des produits et services.

Tout nouvel embauché est systématiquement formé aux règles de sécurité financière. De nombreuses formations complémentaires, dispensées notamment en e-learning, permettent en outre de maintenir un niveau constant de connaissance et de maîtrise des risques (blanchiment, fraude interne et externe...).

1.3. Être à l'écoute et agir en toute transparence

ŒUVRER À LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT ET À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

À Centre Loire, la satisfaction clients est évaluée avec précision grâce aux indices de recommandation client (IRC). Les enquêtes nous permettent de dégager à la fois une note de recommandation client (de 0 à 10) et un indice de recommandation client qui mesure la différence entre les clients « promoteurs » et « détracteurs » (IRC positif ou négatif).

Notre dispositif est organisé autour de 4 types d'IRC :

- l'IRC stratégique annuel qui donne une vision globale de notre prestation et permet de nous comparer avec les autres CRs et nos principaux concurrents du territoire.

- L'IRC par marché annuel qui permet de détailler sur chacun de nos marchés la perception et les attendus de nos clients
- L'IRC Agence mensuel qui donne une vision au plus près de chaque agence avec un dispositif de rappels des clients détracteurs et super détracteurs.
- L'IRC évènement mensuel qui permet de « zoomer » sur 3 moments forts de la relation client, l'entrée en relation, le financement de l'habitat, et la prise en charge d'un dossier succession lors d'un décès de nos clients.

Au total, ce sont 27 000 clients qui se sont exprimés à travers ces enquêtes et qui nous permettent de prendre en

PRÈS DE
430 000
ENQUÊTES
DE SATISFACTION
ont été envoyées
principalement par email.

compte leurs attendus et de faire évoluer nos dispositifs pour plus de satisfaction.

- **Pour l'IRC Agence :**
Un IRC global de 46,4,
- **Concernant les marchés spécialisés :**
L'IRC PRO est de 7,7
L'IRC Entreprise est de 7 sur la banque principale Centre Loire
L'IRC Associations est de 24,4
L'IRC Patrimonial est de 12
- **Concernant les IRC Événements :**
L'IRC EER est de 40,9
L'IRC Habitat est de 39,8

Information sur les tarifs

La tarification des produits et services est révisée chaque année et fait l'objet d'une information avec diffusion à l'ensemble de la clientèle. Les tarifs sont également affichés dans tous les points de vente de la caisse régionale et l'intégralité des conditions tarifaires est accessible en permanence sur le site internet de Crédit Agricole Centre Loire.

ASSURER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Mesurer la satisfaction de nos clients, c'est d'abord les écouter et comprendre leurs insatisfactions. Dans le cadre de notre démarche qualité, 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 Crédit Agricole Centre Loire.

Le service Écoute Qualité Client traite les dossiers les plus complexes, ainsi que ceux concernant les défauts de conseil ou de conformité et l'ensemble des courriers réclamants adressés à la direction générale. Les points de vente répondent aux mécontentements et réclamations simples.

LE PROCESS DE TRAITEMENT
DES RÉCLAMATIONS
EST CERTIFIÉ ISO 9001.

824
RÉCLAMATIONS
ont été traitées
par le service Écoute
Qualité Client en 2016
(contre 864 en 2015)

14
RÉCLAMATIONS
ont été traitées par le médiateur
en 2016 (contre 8 en 2015) avec,
dans 100 % des cas, un avis
confortant le positionnement
de Crédit Agricole Centre Loire.

1.4. S'appuyer sur notre gouvernance coopérative

LE MODÈLE DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE

Le modèle de gouvernance de Centre Loire est guidé par les principes coopératifs et les valeurs mutualistes communs aux 39 Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole et respecte les règles dictées par les régulateurs bancaires Français et Européens. À chaque niveau de l'organisation collaborent ainsi une structure mutualiste et une structure bancaire, avec une séparation claire entre les responsabilités exécutives et celles en matière d'orientation, de contrôle et de surveillance. La gouvernance s'articule autour de deux instances : le conseil d'administration et le comité de direction.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Une instance collégiale au service des sociétaires-clients

Dans chacune des 91 caisses locales de Crédit Agricole Centre Loire, les sociétaires élisent les administrateurs lors de l'assemblée générale. Ces élus les représentent au conseil d'administration et élisent en leur sein le président de la caisse locale. Siégeant à l'assemblée générale de la caisse régionale, les 91 présidents des caisses locales élisent leurs représentants au conseil d'administration de Centre Loire. Ce conseil élit chaque année son président et constitue son bureau.

Le conseil d'administration de Crédit Agricole Centre Loire compte 18 membres, dont 27,7 % de femmes. Sa composition traduit le choix d'une forte diversité en termes de représentation sectorielle, professionnelle et géographique.



François THIBAUT
Président de Centre Loire

Christine PARAGEAU
Vice-présidente Cher

Serge LESPAGNOL
Vice-président Loiret

Dominique THIBAUT
Vice-président Nièvre

Stéphane AUROUSSEAU
Secrétaire

Daniel BELLEVILLE
Secrétaire adjoint

Laurent FESNEAU
Secrétaire adjoint

Aymeric BEHAGEL | Arnaud BODOLEC | Cyril COLAS | Philippe GUILLIEN
Marie-Pierre PERDEREAU | Pierre PICOT | Didier RENAUD | Joëlle ROBERT
Isabelle RONDEAU | Corinne DAUBERCIES | Arnaud QUATREHOMME

Debout de gauche à droite :
Cyril COLAS, Joëlle ROBERT,
Aymeric BEHAGEL,
Céline MARTIN-MIN, Didier RENAUD,
Corinne DAUBERCIES,
Pierre PICOT, Isabelle RONDEAU,
Philippe GUILLIEN,
Arnaud QUATREHOMME
Assis de gauche à droite :
Arnaud BODOLEC,
Stéphane AUROUSSEAU,
Serge LESPAGNOL,
Christine PARAGEAU,
François THIBAUT,
Dominique THIBAUT,
Laurent FESNEAU
Absent : Daniel BELLEVILLE

Le conseil d'administration nomme le directeur général de la caisse régionale.
Les fonctions de présidence et de direction sont donc dissociées.
Le conseil d'administration décide la stratégie de la Caisse Régionale
suite aux propositions du Directeur Général et de son Comité de Direction, contrôle et suit sa mise en oeuvre
et s'investit dans la relation avec ses mandants que sont les 91 Caisses Locales.

LE COMITÉ DE DIRECTION, l'instance exécutive

Le comité de direction est composé de 9 membres,
dont 25 % de femmes.

Debout de gauche à droite :
Jean-François DUPOUY, Emmanuel POULET,
Marc-Antoine De HANNUNA, Jean MEPLOMB
Assis de gauche à droite :
Catherine GINESTET, Hervé BODIN, Xavier MALHERBET,
Alain ELEGOËT, Isabelle LIMOUSIN



Xavier MALHERBET
Directeur général

Jean MEPLOMB
Directeur général adjoint

Isabelle LIMOUSIN
Directrice des Ressources
humaines et Méthodes

Catherine GINESTET
Directrice Bancaire,
Assurances et Crédits

Alain ELEGOËT
Directeur de la Relation
client

Marc-Antoine De HANNUNA
Directeur des Entreprises
et du Territoire

Emmanuel POULET
Directeur de l'Innovation
et du Logement

Hervé BODIN
Directeur des Finances
et des Risques

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

RECONNAÎTRE ET FIDÉLISER NOS CLIENTS SOCIÉTAIRES

Crédit Agricole Centre Loire compte 374 259 sociétaires (au 31 décembre 2016), soit 65,94 % de ses clients. Ce pourcentage le place parmi les quatre caisses régionales, sur les 39 existantes, ayant un taux de sociétariat supérieur à 50 %. Les 374 259 sociétaires de Centre Loire participent à son capital social à hauteur de 283 millions d'euros, renforçant ainsi son indépendance vis-à-vis des marchés financiers.

**EN PARTICIPANT
AU CAPITAL SOCIAL
DE CENTRE LOIRE,
LES SOCIÉTAIRES
RENFORCENT
SON INDÉPENDANCE
VIS-À-VIS DES
MARCHÉS FINANCIERS.**

À Centre Loire, un sociétaire est ainsi bien plus qu'un client. Il 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 nos actions locales ;
- De la prise en compte de son avis via le Club sociétaire, un conseil de 904 sociétaires panelistes régulièrement consulté par le service Écoute Qualité Client ;
- De solutions et de services réservés : le livret sociétaire, la carte sociétaire et ses avantages associés (places pour des événements, réductions, etc.), des parts sociales rémunérées.



Chaque nouveau sociétaire reçoit un mail d'accueil et un appel de bienvenue. Certaines caisses locales organisent aussi une réunion pour présenter le fonctionnement de Crédit Agricole Centre Loire. Des Rendez-vous d'automne ont en outre été institués il y a trois ans. Moments importants d'information et d'échanges organisés par les administrateurs pour leurs sociétaires, ils constituent le deuxième temps fort de l'année après l'assemblée générale de la caisse locale.

dont 22 présidentes de caisse locale) et faciliter leur prise de responsabilité dans l'entreprise.

Les assemblées générales, enfin, sont l'occasion pour les 1 045 administrateurs de rendre compte de leur activité et pour les sociétaires de s'informer et s'exprimer librement sur la stratégie et les différents projets de Crédit Agricole Centre Loire, y compris échanger avec des membres du conseil d'administration et du comité de direction.

**EN ASSEMBLÉE
GÉNÉRALE,
LES SOCIÉTAIRES
S'EXPRIMENT SELON LE
PRINCIPE COOPÉRATIF
UN SOCIÉTAIRE
= UNE VOIX.**

65,94 %
DES CLIENTS
de Crédit Agricole Centre
Loire sont sociétaires

21 484
SOCIÉTAIRES

ont participé aux assemblées
générales organisées
en 2016 sur tout le territoire
de Centre Loire

Chaque année, les assemblées générales permettent aux sociétaires de désigner leurs représentants au conseil d'administration de leur caisse locale, selon le principe coopératif Un sociétaire = une voix. Le modèle veille à maintenir dans les conseils d'administration une représentativité des différentes catégories socioprofessionnelles des territoires. Crédit Agricole Centre Loire œuvre en outre pour améliorer la représentativité des femmes parmi les administrateurs (34 %,

2

ASSUMER NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Crédit Agricole Centre Loire participe à la création de richesses sur son territoire en accompagnant financièrement et humainement les projets portés par ses clients, particuliers, associations, entreprises, collectivités, agriculteurs. Le Crédit Agricole demeure notamment, de très loin, le premier acteur bancaire du monde agricole ; une responsabilité toute particulière eu égard à ses origines.

2.1. Mettre en œuvre notre responsabilité sociétale sur notre territoire

S’AFFIRMER COMME LA BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ

Crédit Agricole Centre Loire bénéficie d'un réseau d'accueil et de services qui couvre efficacement l'ensemble des trois départements du Cher, de la Nièvre et du Loiret. Ce maillage sans égal, dense et accessible, est l'affirmation de notre volonté de satisfaire tous nos clients (particuliers, entreprises, collectivités et associations). Un véritable ancrage de proximité, qui allie les services bancaires de base et la localisation des expertises.

La présence quasi-totale de Crédit Agricole Centre Loire sur son territoire est assurée par :

- 1 981 équipières et équipiers œuvrant chaque jour à la satisfaction des clients ;
- 1045 administrateurs ;
- Un site administratif dans chacun des

trois départements, à Bourges, Nevers et Orléans ;

- Un vaste réseau de proximité de 169 points de vente réparties en 154 agences de proximité, 4 agences Crédit Habitat, 4 agences Banque privée, 5 agences Entreprises, 1 agence Collectivités publiques, 1 agence Succession plus 6 agences en ligne ;
- 309 distributeurs de billets, 26 distributeurs dédiés aux commerçants, 35 automates de dépôt réservés aux versements, 61 bornes de consultation, 17 distributeurs de rouleaux de monnaie ;
- 175 Points verts chez des commerçants situés dans des communes dépourvues d'agences, qui permettent d'opérer un retrait en espèces contre un paiement en carte ou en chèque.

Nouveau en 2016 : Le Bouton Vert pour faciliter l'accès à la banque pour nos clients et prospects

En créant le Bouton Vert, le Crédit Agricole met à la disposition de ses clients et prospects un accès permanent et direct aux outils de mise en relation* avec un conseiller, de manière à créer immédiatement une relation humaine lors d'une visite sur le site internet ou sur l'application Ma Banque.

Avec le Bouton Vert, les internautes choisissent le mode de contact en fonction de leur besoin. Ils sont informés des horaires d'ouverture et de fermeture des différents services et sont ainsi mis en relation avec un conseiller disponible pour apporter la meilleure réponse. Utile, simple et innovant, le Bouton Vert est immédiatement identifiable, s'ouvre en un seul clic, met en valeur nos engagements et notre qualité de service.

(*) n° de téléphone, demande de rappel, tchat, prise de rendez-vous, messagerie, n° d'urgence.

1,29
POINT DE VENTE
PERMANENT
pour 10 000 habitants

(base de population : 1 190 980 habitants sur l'ensemble des 3 départements, source Insee 2012)

Grâce à son réseau physique et avec l'aide du développement des outils digitaux et des réseaux sociaux, il est de plus en plus aisé, quel que soit l'endroit où le client se trouve, d'avoir accès à chacun des services de Centre Loire. Adresser un mail ou un coup de fil à son conseiller, envoyer un SMS, faire une simulation sur internet ou encore obtenir un RIB via l'application mobile Ma Banque sont possibles avec une simple connexion et facilitent le contact et la recherche d'information.

L'accueil à Centre Loire revêt un sens plus large encore, avec la prise en compte de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap : installer des rampes et/ou des élévateurs pour faciliter l'accès des agences aux personnes à mobilité réduite, équiper les nouveaux distributeurs d'un branchement audio pour les personnes malvoyantes, proposer des relevés de compte en braille, intégrer le service Acceo pour communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes.

ACCÉDER À L'ENSEMBLE DES SERVICES QUEL QUE SOIT L'ENDROIT OÙ L'ON SE TROUVE.

Centre Loire n'en oublie pas pour autant les rendez-vous en agence, qui cimentent plus que tout la relation client, et place la qualité de l'accueil parmi ses priorités. Si les agences évoluent, offrant notamment plus d'automates, il est important que les clients se sentent guidés, accompagnés dans leur utilisation.

Vers un réseau accessible à tous

98 % des automates de Crédit Agricole Centre Loire sont aujourd'hui accessibles aux personnes à mobilité réduite et équipés d'un kit audio pour les personnes malvoyantes. Tous les points de vente de la caisse régionale ont en outre fait l'objet d'un audit sur leur accessibilité aux personnes en situation de handicap.

SOUTENIR LES ASSOCIATIONS LOCALES ET VALORISER LE TERRITOIRE

600 000
EUROS ONT
ÉTÉ CONSACRÉS
aux partenariats sportifs
et culturels en 2016

Crédit Agricole Centre Loire mène une large politique de partenariats de proximité. Les interventions des caisses locales et régionale auprès des associations prennent des formes diverses : subventions, dons en nature, mécénat de compétence, mise à disposition de locaux... Et ce, dans des domaines variés : insertion économique et sociale, sport, culture, éducation, solidarité, logement social...

Que ce soit en relayant de grandes opérations nationales, comme dans le domaine du football, ou via des actions plus modestes, notre ambition est d'être toujours plus proche des associations qui permettent à chacun, localement, de vivre sa passion dans les domaines sportif et culturel.



Initiatives locales

Les initiatives locales ont pour objectif d'aider des projets locaux à voir le jour. Il peut s'agir de projets liés au sport, à la culture, au patrimoine local, au maintien d'un secteur économique... Ces projets sont défendus par les demandeurs devant des administrateurs qui justifient leur choix et le montant attribué selon la pertinence du sujet. Parallèlement Centre Loire Patrimoine est dédié exclusivement à la sauvegarde du patrimoine culturel local comme la restauration d'une chapelle, la remise en état d'un musée ou d'un bâtiment communal ayant souvent une connotation historique.

En 2016 :	Nbre	Montant
Centre Loire Patrimoine	26	80 900 €
Initiatives Locales	79	152 055 €

Pour les associations

Crédit Agricole Centre Loire a entrepris de se structurer pour apporter au mieux son soutien aux associations, dont le nombre ne cesse d'augmenter* : au niveau relationnel, en dédiant des interlocuteurs privilégiés qui peuvent analyser les besoins et proposer des services adaptés ; et sur le plan de l'accompagnement, en utilisant son réseau en termes de relais de communication locaux, de soutien à leurs projets, d'animations et d'informations spécifiques.

**Près de 33 000 nouvelles associations voient le jour chaque année sur le territoire national.*



ACCOMPAGNER LES CLIENTS ET LES PERSONNES FRAGILES

123
DEMANDES
DE MICROCRÉDIT
ont été accordées en 2016,
pour un montant total de

287 976
EUROS,
en évolution
par rapport aux deux
années précédentes

Crédit Agricole Centre Loire s'efforce d'apporter des solutions concrètes à une population fragile, à travers ses offres Coup dur et Coup de main, le plafonnement des frais bancaires ou encore le microcrédit, distribué depuis 2012.

Le dispositif Passerelle, avec ses trois conseillers et ses bénévoles, accompagne les clients de Centre Loire qui rencontrent des difficultés financières et/ou sociales, notamment suite à un événement de la vie. Orientés par des collaborateurs ou des administrateurs de caisse locale, des travailleurs sociaux ou encore des associations, ces clients sont accueillis au point Passerelle, dans leur agence, à domicile ou par téléphone, afin d'établir ensemble le diagnostic de leur situation personnelle.

Différentes solutions peuvent alors être mises en place : négociation avec les créanciers, orientation vers les travailleurs sociaux, information sur les droits, octroi d'un microcrédit, montage d'un dossier de surendettement... Avec, le plus souvent, des conseils sur la gestion du budget dans la perspective de rendre le client plus autonome et de l'aider à sortir de la précarité. En 2016, 307 dossiers ont été traités par les points Passerelle, avec une sortie positive pour 184 personnes accompagnées, soit un taux de réussite confirmé de 60 %.

PASSERELLE,
UN DISPOSITIF
DE DÉTECTION
ET DE SOUTIEN
À NOS CLIENTS
EN DIFFICULTÉ.

L'analyse des demandes de microcrédit, ainsi que le montage des dossiers se fait par les collaboratrices des agences Passerelle dans 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 et l'Udaf dans la Nièvre et le Loiret, qui envoient régulièrement des demandes de financement au Crédit Agricole Centre Loire.



Depuis février 2015, l'association Centre Loire Solidarité offre un accompagnement humain à des clients sociétaires particuliers qui ont été pris en charge précédemment par les collaboratrices des agences Passerelle. Cette association est animée par des salariés retraités, des élus et d'anciens administrateurs, qui ont en charge :

- Le suivi budgétaire des clients Passerelle ;
- Le suivi des clients ayant bénéficié d'un microcrédit social ;
- L'animation d'ateliers d'éducation au budget pour tout public ;
- La relation avec les institutions et/ou les associations dans le domaine de la solidarité ;
- La participation aux actions solidaires décidées par le bureau de l'association.

Encourager l'insertion socio-économique

Crédit Agricole Centre Loire organise, pour les jeunes de 18 à 25 ans, des actions de prévention et d'éducation budgétaire dans des établissements de réinsertion. La formation commence par présenter la banque et les moyens de paiement avant d'aborder la maîtrise du budget et la gestion des crédits. En 2016, 48 formations ont été dispensées auprès de 640 bénéficiaires. Des actions ponctuelles ont également eu lieu dans des foyers d'hébergement d'urgence, des régies de quartier et au sein de l'École de la 2^e chance.

2.2. Accompagner le développement économique

SOUTENIR LA CRÉATION D'ENTREPRISE ET L'INITIATIVE ÉCONOMIQUE



Dans le domaine de l'initiative économique, Crédit Agricole Centre Loire est un partenaire attentif et engagé auprès des structures économiques de soutien et d'accompagnement à

la création d'entreprise. Organisés à l'initiative de la caisse régionale dans les villes de Bourges, Montargis, Orléans et Nevers, en partenariat avec les acteurs majeurs de la création et reprise d'entreprise (chambres de commerce et d'industrie, chambres de métier et de l'artisanat, ordre des experts-comptables, Pôle emploi, technopole Val de Loire, barreau des avocats), les cafés de la création accueillent gratuitement, sans inscription, tous ceux qui veulent entreprendre : étudiants, salariés, demandeurs d'emploi, retraités...

Le premier vendredi du mois, un représentant de chacune des structures partenaires se tient gracieusement à la disposition des participants de 8h30 à 10h30. Ceux-ci ont ainsi l'occasion, en un seul lieu et dans une ambiance conviviale autour d'un café, de rencontrer différents experts et d'obtenir les contacts nécessaires pour avancer dans l'analyse de leur projet, identifier les dispositifs d'accompagnement et accélérer ainsi la création de leur entreprise.

211
PORTEURS DE PROJET
ont été reçus lors des

7 CAFÉS
DE LA CRÉATION
qui se sont tenus en 2016
à Orléans (83 participants)
comme à Montargis (43),
Bourges (68) et Nevers (17)





CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE EST PARTENAIRE DES TROPHÉES DE L'ENTREPRISE DU LOIRET, DE LA NIÈVRE ET DU CHER.

Un nouveau prêt baptisé Lanceur Pro est par ailleurs proposé depuis février 2015. Il offre les meilleures chances de réussite aux porteurs de projet grâce à l'accompagnement par un réseau associatif d'aide à la création ou reprise d'entreprise. Avec Lanceur Pro, Crédit Agricole Centre Loire entend permettre aux créateurs et repreneurs de bénéficier du meilleur suivi possible, d'une formation et/ou de prêts complémentaires au prêt d'honneur octroyé par l'association.

Le Crédit Agricole est, sur notre région, la seule banque à offrir un point d'entrée unique pour tous les métiers de la banque d'affaires : intermédiation, financement d'acquisition, capital-investissement et ingénierie patrimoniale. Un parcours client simplifié qui séduit chaque année une trentaine d'entreprises, pour un PNB global annuel de plus de 3 millions d'euros.

LE LAB'O VILLAGE BY CA

Crédit Agricole Centre Loire et l'Agglomération Orléans Val de Loire se sont rapprochés pour créer un partenariat afin de favoriser l'émergence et la croissance des jeunes entreprises innovantes.

À ce jour, 26 entreprises, soit près de 130 résidents occupent les 4 500 m² d'ores et déjà aménagés. La Wild Code School, école numérique innovante qui propose à ses étudiants de devenir développeurs web en 5 mois, a même été inaugurée début septembre.

Mais l'aventure ne fait que commencer, et ce sont 70 nouveaux résidents qui seront prochainement accueillis dans les locaux. Une fois arrivé à sa pleine capacité, le LAB'O Village by CA va devenir l'un des plus grands incubateurs de startups de France avec 14 000 m² répartis sur 5 étages.

Notre responsabilité et notre engagement vis à vis des hommes et des femmes de notre territoire par l'accompagnement et le soutien des acteurs clés de ce dernier.

C'est la raison pour laquelle nous nous engageons à co-construire avec nos partenaires locaux (CCI, Chambres d'Agriculture, IAE, INSA ...) le tissu économique et social de notre région.

LE CRÉDIT AGRICOLE EST LA SEULE BANQUE DE NOTRE RÉGION À OFFRIR UN POINT D'ENTRÉE UNIQUE POUR TOUS LES MÉTIERS DE LA BANQUE D'AFFAIRES.

CARCIE

Depuis 2008, Carcie accompagne les entrepreneurs dans leur développement et leur transmission. Créé par les caisses régionales de Carcentre (Val de France, Touraine Poitou, Centre Ouest et Centre Loire), ce dispositif propose une expertise banque d'affaires, des solutions adaptées aux PME, voire TPE, et une offre intégrée aux clients et prospects qui souhaitent céder leur entreprise, réaliser une opération de croissance externe, réorganiser leur capital, monétiser une partie de leur patrimoine professionnel ou encore transmettre leur entreprise à leurs enfants ou à leurs cadres.



FINANCER L'ÉCONOMIE LOCALE PAR UNE ÉPARGNE LOCALE

L'encours de collecte globale auprès de la clientèle de Crédit Agricole Centre Loire progresse de 3,2% à 18,155 milliards d'euros au 31 décembre 2016. La collecte bilan progresse de 4,8% à 10,807 milliards d'euros.

Malgré sa rémunération au plus bas, l'épargne trouve donc toujours un écho favorable auprès de la clientèle de Crédit Agricole Centre Loire, encline à privilégier une épargne souple et disponible. En souscrivant un livret de développement durable, les clients participent au développement du logement social, au financement des petites et moyennes entreprises, notamment pour aider à leur création ou 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.

166 372

CLIENTS

de Crédit Agricole Centre Loire détenaient un livret de développement durable au 31 décembre 2016

Livret sociétaire : l'épargne locale au bénéfice de l'économie locale

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

VALORISER LE PATRIMOINE DES TERRITOIRES

Crédit Agricole Centre Loire consacre une partie de ses résultats à financer deux structures qui font vivre ou revivre le patrimoine de son territoire à travers des actions économiques ou culturelles : les initiatives locales et Centre Loire Patrimoine. En 2016, 79 dossiers ont été financés au titre des initiatives locales pour un montant de 152 055 euros et 26 dossiers ont été soutenus par Centre Loire Patrimoine à hauteur de 80 900 euros au total.



Inauguration de la halle à Cléry St André



La commune de Cléry St André a inauguré une halle construite sur le parvis de la basilique et qui a vocation de devenir un nouveau lieu de rencontre, d'accueillir les pèlerins de St Jacques de Compostelle de passage dans la commune, de recevoir le marché hebdomadaire local ou encore un lieu de repos pour les cyclistes sillonnant les voies de la Loire à vélo. Centre Loire Patrimoine a soutenu financièrement ce projet à hauteur de 5 000 €.

3

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT, UN DEVOIR

La démarche RSE adoptée par le conseil d'administration a conforté la politique de Crédit Agricole Centre Loire en matière de réduction de son impact environnemental et de lutte contre le changement climatique.

Elle a aussi précisé son rôle de financeur de référence de la transition énergétique sur son territoire et de promoteur des initiatives de protection de l'environnement.

UNE SOLUTION DE COVOITURAGE POUR LES COLLABORATEURS DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE.

3.1. Réduire l'impact des déplacements des collaborateurs

ÉVITER LES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Parce que les déplacements des collaborateurs génèrent des émissions de gaz à effet de serre, Crédit Agricole Centre Loire a pris plusieurs dispositions visant à les limiter. Ses différents sites sont équipés de salles de visioconférence, tous les postes téléphoniques sont dotés de l'audioconférence et la technologie Lync permet de communiquer en temps réel depuis son ordinateur par des échanges, dont certains en visio, et des partages d'écran. La généralisation de l'e-learning, lorsque son usage est adapté à la formation, et la relance d'une solution de covoiturage complètent ce dispositif qui permet de limiter significativement l'utilisation des véhicules : en un an, le nombre de kilomètres parcourus a baissé de 6,45 %.



Sensibiliser les salariés

Diffusé à l'ensemble des salariés et des administrateurs, le journal d'entreprise les informe sur les actions engagées et les résultats obtenus en matière de réduction de l'impact environnemental des activités de Crédit Agricole Centre Loire. Objectif : convaincre du bien-fondé des initiatives et inciter le plus grand nombre à participer aux efforts entrepris pour lutter contre le changement climatique.



PROPOSER DES VÉHICULES PROPRES

Crédit Agricole Centre Loire veille à limiter l'impact environnemental de sa flotte en mettant à la disposition de ses collaborateurs, à partir des sites de Bourges, Orléans et Nevers, trois véhicules électriques utilisables pour les trajets courts.

3.2. Mettre en œuvre une véritable politique en matière de déchets



LIMITER LE PAPIER

Crédit Agricole Centre Loire s'attache à acheter du papier issu de forêts gérées durablement, à maîtriser ses consommations internes et à développer la dématérialisation par la signature électronique, les outils numériques et les relevés en ligne. Ainsi, l'application mobile Ma Banque s'est littéralement envolée avec une hausse de 50 % du nombre de ses clients actifs et une forte augmentation des téléchargements sur smartphones et tablettes.

FAVORISER LE RECYCLAGE

Crédit Agricole Centre Loire a revu ses procédures afin d'améliorer l'information interne et d'optimiser la collecte et le traitement des déchets. La récupération des papiers et des journaux, des toners et des cartouches est généralisée sur tout le réseau des points de vente ainsi qu'au siège de la caisse régionale.

Quant au matériel informatique usagé, après confirmation qu'aucune réparation n'est possible, il est stocké jusqu'à

son enlèvement par Recycléa. Cette société est spécialisée dans le traitement des déchets électroniques, dans le respect des normes environnementales et réglementaires en vigueur. En 2016, deux opérations ont permis de collecter à Bourges 2 041,5 kg et à Varennes-Vauzelle 3 116 kg de matériel informatique usagé, essentiellement des unités centrales, des scanners, des rétroprojecteurs, des imprimantes, des disques durs, des PC portables et des écrans LCD et CRT.



Des cartes « vertes »

Crédit Agricole Centre Loire a fait le choix de remplacer progressivement les supports plastiques des cartes bancaires, actuellement en PVC, par un matériau d'origine végétale, le polyacide lactique (PLA).

En 2016, 166 121 cartes ont été fabriquées, dont 23,9 % en PLA. En parallèle, la caisse régionale incite ses clients à rendre leurs anciennes cartes bancaires, grâce à un système de récupération présent dans toutes les agences de proximité. En 2016, 110 192 cartes périmées ont été recyclées, soit 573 kg (contre 513 kg en 2015).

3.3. Promouvoir les économies d'énergie et les énergies renouvelables

RÉDUIRE NOS CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

Près de 60 millions d'euros ont été investis sur la période 2011-2016 dans la rénovation de l'ensemble du parc immobilier de Crédit Agricole Centre Loire. Dans les agences, les travaux portaient sur leur mise en conformité en matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, le déploiement du concept Agora (mobiliers, image, colorimétrie), l'entretien du parc immobilier et l'amélioration énergétique pour limiter les consommations.

Afin de réduire significativement les factures énergétiques des agences comme des sites administratifs, des robinets à arrêt automatique et des détecteurs de mouvement pour les lumières ont été installés, ainsi que des pompes à chaleur pour le chauffage. Seules quelques agences se chauffent au gaz et dix autres utilisent encore du fioul. La consommation énergétique totale de la caisse régionale a ainsi baissé de plus de 20 %.

Les travaux de rénovation ont en outre privilégié des matériaux issus de ressources renouvelables et respectueux des ressources naturelles et des êtres humains, en cohérence avec nos valeurs.

100 %
DES POINTS DE VENTE
ont été rénovés
ces cinq dernières années

EN 2009, CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE A PRIS L'ENGAGEMENT DE RÉDUIRE SES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DE 20 % D'ICI À 2020.

Réduire sa consommation d'énergie est une priorité pour Crédit Agricole Centre Loire. Aussi la caisse régionale a-t-elle créé en 2014 un poste de coordinateur énergie et conformité pour assurer la prise en charge et l'analyse des tableaux de suivi des consommations énergétiques du patrimoine de Centre Loire.

Désormais, les dépenses de consommables (papier, encres) et de combustibles (essence, gaz, électricité) sont examinées à la loupe et des actions sont mises en place pour réduire ces consommations mais aussi informer et sensibiliser les collaborateurs à ces enjeux.

UTILISER DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Depuis le 1^{er} janvier 2016, conformément à un accord conclu avec EDF, une très forte part de l'énergie consommée par les différentes entités de Crédit Agricole Centre Loire provient de sources renouvelables. Ce nouvel abonnement est d'autant plus vertueux qu'il s'accompagne de la sortie du tarif EJP (effacement jour de pointe) qui contraignait la caisse régionale à utiliser ses groupes électrogènes en période de pic de froid.

À la fin du troisième trimestre 2016, Crédit Agricole Centre Loire avait un encours de crédits sur les énergies renouvelables de 24 563 millions d'euros. Ce chiffre est en baisse et s'explique par les nombreuses réalisations des années précédentes, qui sont en cours d'amortissement. Le financement de projets liés aux installations en énergies renouvelables se poursuit de manière plus modérée.

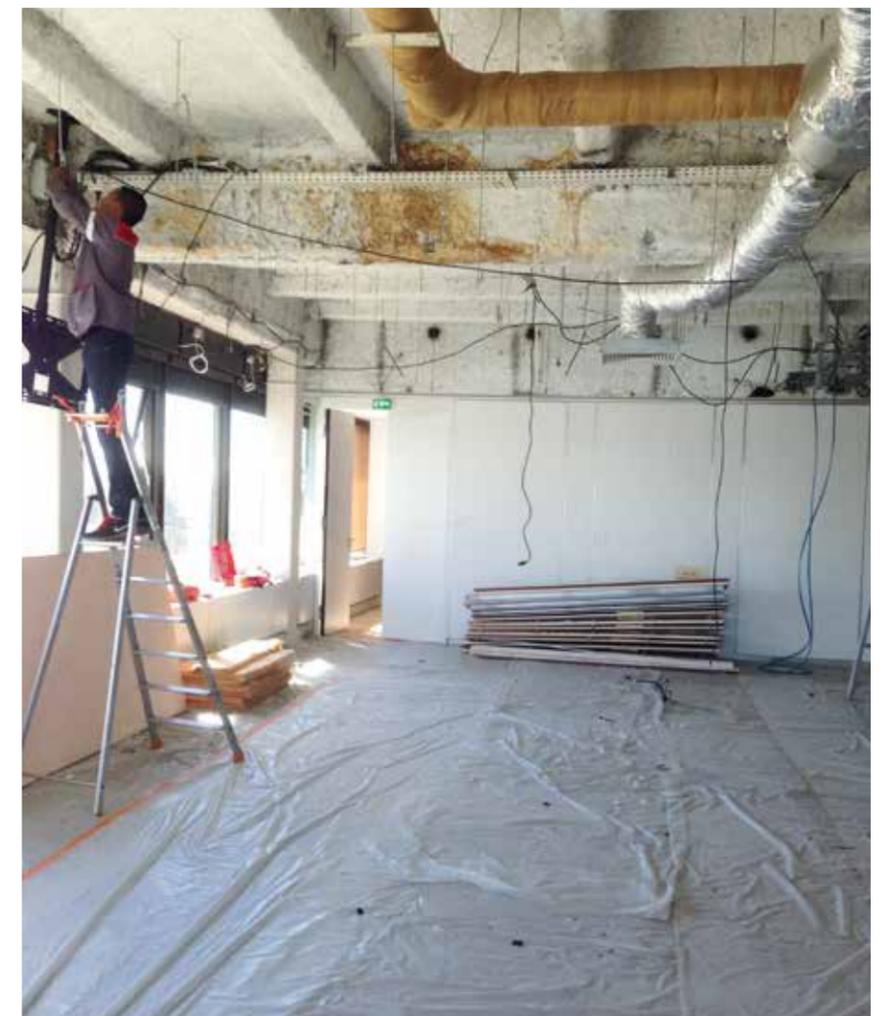
Crédit Agricole Centre Loire a pris le pari fort et ambitieux, avec la volonté affirmée de la direction, d'initier une véritable démarche environnementale visant la certification ISO 50001.

Dans ce cadre, Crédit Agricole Centre Loire a procédé, en 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 et est maintenue avec 0 défaut majeur ou mineur et un point sensible déjà corrigé.

La consommation d'énergie verte représente aujourd'hui à Centre Loire 56 % de la consommation électrique totale.

La consommation énergétique globale est passée de 165Kwh/m² à 158,1 KWh /m².

Malgré un été chaud et l'utilisation de la climatisation et un hiver plus froid, la caisse régionale a amélioré sa performance énergétique globale de 4,3 % par rapport à 2015 après une amélioration de 2,69 % en 2014.



Afin de poursuivre dans cette voie et de réduire encore nos dépenses énergétiques, des actions de sensibilisations sont menées régulièrement dans Centre Loire. Via un outil de remontée des dysfonctionnements et des économies qui permet à chaque collaborateur de faire remonter une proposition d'économie à réaliser et à démultiplier, et via des réunions auprès du personnel des sites pour leur faire partager quelques eco gestes simples.

← Tous les travaux de rénovation intégrant l'amélioration de la consommation énergétique se font dans le respect de l'architecture d'origine.

4

MENER DES ACTIONS ENGAGÉES AU CŒUR DE NOTRE SOCIÉTÉ

La politique mutualiste de Crédit Agricole Centre Loire est fondée sur les principes de proximité, d'utilité et de solidarité.

Elle vise à favoriser l'initiative économique, l'attention aux publics les plus fragiles et le soutien aux initiatives culturelles, sportives et sociales.

En 2016, l'engagement de la caisse régionale s'est encore renforcé dans ses domaines d'excellence.

57 MAISONS sont financées chaque jour par Crédit Agricole Centre Loire

4.1. Investir dans nos domaines d'excellence

Dans la droite ligne des orientations du projet du groupe Crédit Agricole, Centre Loire s'est fixé l'objectif de soutenir et de développer quatre domaines d'excellence qui correspondent à des attentes sociétales fortes : le logement, l'agriculture et l'agro-alimentaire, la santé et le vieillissement, l'environnement.

Le logement

Le logement représente 57 maisons financées chaque jour par Crédit Agricole Centre Loire, pour une part de marché de 41,67 % sur encours Crédit Habitat à fin septembre 2016. Centre Loire, dont la filière logement est particulièrement développée, conserve ainsi sa place de première banque de l'habitat sur le territoire. Les agences Crédit Habitat viennent en soutien des agences de proximité, en apportant une réponse efficace et complémentaire aux projets des clients (financement, assurance, achat, location...).

L'agriculture et l'agro-alimentaire

L'agriculture et l'agro-alimentaire étant des secteurs clés de l'économie du territoire de Centre Loire, la caisse régionale réaffirme son attachement à demeurer le partenaire d'une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activité économique et d'emplois, en cohérence avec son territoire et les écosystèmes locaux.

Après la crise de cette année et les mesures prises par Centre Loire pour accompagner les situations difficiles,

L'AGRICULTURE ET L'AGRO-ALIMENTAIRE SONT DES SECTEURS CLÉS DE L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE DE CENTRE LOIRE.

nous remarquons que dans leur grande majorité nos agriculteurs démontrent une vraie capacité de résistance. Cet engagement et cette détermination face à l'adversité justifient pleinement notre politique volontariste d'accompagnement visant à maintenir en place un maximum d'agriculteurs, socle de l'économie de nos territoires ruraux.

Demain plus encore qu'aujourd'hui il deviendra impératif pour chaque agriculteur de mesurer précisément la performance de son entreprise et son coût de production, privilégier l'investissement économique plutôt que l'optimisation fiscale, rechercher des systèmes plus économes, et éventuellement développer de nouvelles activités (diversification, investissements dans l'aval des filières, circuits courts, montée en gamme des productions, bio...). En cela nous nous préparons à Centre Loire à accompagner les agriculteurs dans la mutation de leurs métiers pour redresser le défi de la compétitivité. Dans un premier temps notre objectif est de les écouter et de leur apporter l'information nécessaire à la compréhension des nouvelles exigences de l'exercice du métier d'agriculteur et à sa nécessaire adaptation à travers des réunions thématiques basées sur l'échange.

En 2016, 132 jeunes agriculteurs ont pu en outre s'installer grâce au soutien de Crédit Agricole Centre Loire. Tous ont signé la charte Jeunes Agriculteurs qui valide nos engagements réciproques.

Crédit Agricole Centre Loire est également partenaire des organisations agricoles pour promouvoir les métiers, l'installation et l'innovation en agriculture et viticulture.

132 JEUNES AGRICULTEURS ont pu s'installer en 2016 grâce au soutien de Crédit Agricole Centre Loire

La santé et le vieillissement

La santé et le vieillissement font naître des préoccupations croissantes chez les clients de Crédit Agricole Centre Loire. La caisse régionale entend les aider à préparer l'avenir et à mieux appréhender la retraite, notamment en s'engageant pour le maintien à domicile le plus longtemps possible, avec des offres comme Vers l'autonomie et Téléassistance, et en participant au financement d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) et de maisons de santé.

Centre Loire est également à l'initiative du guide du bien-vieillir *À fond la vie*, écrit en collaboration avec des spécialistes (médecins, chercheurs, directeurs de maison de retraite, etc.). Organiser le maintien à domicile, trouver les bons interlocuteurs en matière d'aide à la personne, choisir une maison de retraite... : ce guide répertorie les différents cas de figure qui peuvent se présenter à nos clients à un moment de leur vie ou de celle de leurs proches. Il est proposé gratuitement dans les pharmacies, cabinets médicaux et autres relais de santé.

À FOND LA VIE, UN GUIDE DU BIEN-VEILLIR POUR PRÉPARER SEREINEMENT L'AVENIR.



L'environnement

Préserver et développer la biodiversité

En 2015 Centre Loire avait fait le pari de s'engager dans la préservation de la biodiversité en parrainant des ruches connectées sur son territoire via la start up locale Label Abeille.

Par cette action, notre Caisse régionale s'engage dans la lutte contre la disparition des abeilles et la sensibilisation du grand public.

En parrainant ces 15 ruches, Centre Loire agit sur différents leviers :

- social : en soutenant une filière agricole en déclin et en revitalisant les territoires (création/maintien d'emplois locaux : assemblage des produits dans un ESAT local, mise en pot du miel..)
- écologique : l'abeille est responsable de 80 % de la pollinisation. Sans elle, c'est une chaîne alimentaire qui s'écroule.
- sociétal : l'abeille est à l'origine de plus d'un tiers de ce que nous consommons.
- économique : en découle une économie mondiale estimée à plus de 153 milliards d'euros par an.
- environnemental : la disparition de l'abeille provoquerait un déséquilibre à tous niveaux.



Un soutien après les intempéries

En 2016, notre territoire n'a pas été épargné par les intempéries, les fortes pluies et le gel. Les récoltes, notamment, n'ont pas été à la hauteur des espérances de nos agriculteurs. Crédit Agricole Centre Loire a donc décidé de tout mettre en œuvre pour accompagner et soutenir ses clients en difficulté. Une communication de crise a tout de suite été lancée pour faire connaître les dispositifs mis en place. Via le site internet, la vitrine et Facebook, à travers des e-mailings et des SMS personnalisés, une publication dans la presse et la PLV dynamique en agence, jusqu'au courrier en recommandé dans certains cas, les clients ont tous été informés à la fois des perturbations de leurs services bancaires mais aussi du soutien que Centre Loire pouvait leur apporter en cas de sinistre. L'offre Coup dur pour les clients et les salariés a notamment été renforcée pour répondre encore mieux aux problématiques liées aux intempéries.

CRÉER DE LA VALEUR AU BÉNÉFICE DE NOS TERRITOIRES

Dans le domaine du logement, Crédit Agricole Centre Loire est la seule banque sur notre territoire à offrir à ses clients un accès à la quasi-totalité des services les plus demandés. Square Habitat Centre Loire couvre en effet 90 % des métiers de l'immobilier sur Orléans, Montargis, Nevers, Bourges et Decize : transactions neuf et ancien, location-gestion, syndic de copropriété, expertise immobilière.

Au service des clients de la caisse régionale depuis déjà dix ans, Square Habitat réalise plus de 600 transactions par an en neuf et ancien et gère 500 locations et plus de 4 000 lots de gestion et de syndics. Ses 70 collaborateurs sont répartis sur 9 points de vente.

Square Habitat Centre Loire a axé son projet d'entreprise 2016-2018 autour de cinq priorités :

- Le parcours client et la qualité de service ;
- Le développement du digital et de la communication au service des clients et utilisateurs ;
- Accélérer et élargir le champ de la synergie ;
- Faire de Square Habitat un acteur intégré de la caisse régionale Centre Loire ;
- Être ambitieux sur les évolutions RH attendues par les salariés de Square Habitat.

Avec près de 5 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2016, Square Habitat continue ainsi son développement maîtrisé et consolide ses fondamentaux pour les années futures en étant totalement tourné vers l'amélioration de la qualité du service client.

600
TRANSACTIONS
DANS LE NEUF
ET L'ANCIEN
sont réalisées chaque année par Square Habitat Centre Loire



4.2. Prévenir la corruption et garantir la sécurité financière

EMPÊCHER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Adossée à la politique du groupe Crédit Agricole, la charte de déontologie de Centre Loire formalise les obligations qui s'imposent aux salariés en vue de prévenir les situations de conflit d'intérêts. Elle intègre également les procédures qui permettent la transmission rapide à la hiérarchie des situations de conflit d'intérêts nécessitant un arbitrage ou une décision.

Pour prévenir les conflits d'intérêts associés à la circulation d'informations non publiques, la charte de déontologie de Centre Loire précise que le salarié ayant connaissance d'une information privilégiée soit en raison des fonctions qu'il occupe, soit de manière fortuite, soit encore à l'extérieur de l'entreprise, à titre professionnel comme non professionnel, est tenu à un double devoir d'abstention et de discrétion.

UNE CHARTE DE DÉONTOLOGIE
S'IMPOSE À TOUS LES SALARIÉS
DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE.



Respecter les règles

Tout salarié doit informer le client des :

- Caractéristiques des instruments financiers sur lesquels le client souhaite intervenir ;
- Caractéristiques des opérations susceptibles d'être traitées ;
- Risques particuliers que ces opérations peuvent comporter.

La charte de déontologie de Centre Loire stipule que les opérations bancaires ou de crédit réalisées pour le compte des salariés doivent respecter les règles en vigueur pour l'ensemble de la clientèle. Le salarié ne peut être gestionnaire de son propre compte.



ASSURER LA SÉCURITÉ BANCAIRE

En termes de sécurité, Crédit Agricole Centre Loire assure :

- La sécurité des achats sur internet grâce au système d'authentification non rejouable (ANR) qui permet, lors d'un achat, d'obtenir directement sur son mobile un code à usage unique pour un maximum de sécurité ;
- 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).

SOS Carte

Le service SOS Carte répond aux besoins des clients confrontés à des situations d'urgence liées à leurs moyens de paiement : opposition, assistance, dépannage d'argent liquide.

5

PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS

Crédit Agricole Centre Loire compte parmi les tout premiers employeurs de son territoire.

L'entreprise mène sa politique de recrutement par la recherche de profils divers répondant à ses besoins de compétences, tout en promouvant l'insertion professionnelle des jeunes et en portant une attention particulière aux conditions de travail de ses collaborateurs.

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

5.1. Recruter de façon pérenne sur le territoire

EMBAUCHER DES PROFILS DIVERS ET MISER SUR LES JEUNES

Crédit Agricole Centre Loire joue pleinement son rôle d'entreprise responsable en mettant en œuvre une politique d'embauches volontariste, un accompagnement soutenu des alternants, une valorisation des contrats de qualification et un accueil régulier d'emplois d'été. L'alternance lui permet notamment d'accueillir de jeunes apprentis en totale immersion dans le quotidien des collaborateurs, selon leur domaine de formation.



168 CDI
ont été signés en 2016
(151 en 2015)

57 APPRENTIS
ont été recrutés en 2016
(50 en 2015)

43 CONTRATS PROFESSIONNELS D'ALTERNANTS
ont été signés en 2016
(60 en 2015)

INNOVER DANS LE RECRUTEMENT

Crédit Agricole Centre Loire expérimente régulièrement des méthodes de recrutement innovantes. De nouvelles sessions de job dating ont ainsi été organisées en 2016 dans les départements du Cher, du Loiret et de la Nièvre. Une application mobile entièrement dédiée au recrutement, MyCAJobs, a été lancée et le site internet www.mycréditagricole.jobs propose des offres d'emploi, de stage et de formation en alternance à travers toute la France. Enfin, Crédit Agricole Centre Loire a créé son profil sur le réseau social professionnel LinkedIn, dans la perspective de nouveaux recrutements via les liens interprofessionnels de ses collaborateurs.

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE DISPOSE D'UN **PROFIL SUR LE RÉSEAU SOCIAL PROFESSIONNEL LINKEDIN.**

Le Spot, un événement gratuit pour les jeunes



Organisé par Crédit Agricole Centre Loire le 26 mai 2016 à Orléans, le Spot visait entre autre chose à sensibiliser les jeunes aux métiers de la banque. Les participants ont pu notamment échanger avec des représentants du service des Ressources humaines. Parmi les nombreux CV reçus à l'issue de cette journée, plusieurs profils d'apprentis et de stagiaires se sont révélés fort intéressants.

5.2. Promouvoir la diversité dans l'entreprise

GARANTIR L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Apprentissage, accès à la formation des seniors, temps partiel, accompagnement lié au retour à l'emploi après une longue absence... sont autant d'engagements pris par Crédit Agricole Centre Loire en signant, en 2008, la charte de la diversité en entreprise.

Parallèlement, une charte interne des relations professionnelles fixe les règles de tolérance, de respect et d'équité au sein de la caisse régionale. La progression en matière d'égalité professionnelle femmes-hommes et d'intégration des personnes handicapées est sans cesse réaffirmée.

61,13 %
DE FEMMES

38,87 %
D'HOMMES

composent les effectifs de Crédit Agricole Centre Loire



FACILITER L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Crédit Agricole Centre Loire s'est engagé à faciliter l'embauche et l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Deux accords de branche successifs ont été signés avec les partenaires locaux et agréés par le ministère du Travail.

Pour ce faire, la caisse régionale s'appuie depuis 2006 sur la mission Handicap et emploi au Crédit Agricole (Heca). La correspondante Heca est chargée d'accompagner les collaborateurs handicapés tout au long de leur vie dans l'entreprise.

120 COLLABORATEURS de Centre Loire sont en situation de handicap déclarée (5,42 % des ETP)

Semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap

Dans le cadre de cette manifestation nationale qui s'est déroulée du 14 au 20 novembre 2016, Crédit Agricole Centre Loire a organisé un forum de recrutement sur Bourges et Orléans ainsi qu'une conférence sur les avantages, pour une entreprise, de contracter un accord handicap. Parallèlement, des trophées ont été remis, via le Club handicap du Cher, à des entreprises particulièrement investies dans l'accompagnement du travail des personnes handicapées et à des personnes elles-mêmes handicapées qui ont créé leur propre entreprise.

10 ans d'heca et résignature de l'accord

En 2016, l'association Handicap et Emploi au Crédit Agricole a fêté ses 10 ans. Et en 10 ans, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap dans les Caisses régionales a progressé de 1,47 % à 5,27 % à fin 2015 soit parmi les meilleurs employeurs du secteur bancaire. Cette évolution doit beaucoup aux opérations de terrain menées dans chacune des 39 Caisses régionales et les entités associées.

De nombreuses manifestations ont été organisées en lien avec le Club Entreprises et Handicap du Cher : échanges de pratiques avec les autres entreprises du département, trophées remis à des alternants ayant un parcours exemplaire, à des créateurs d'entreprises handicapés, parrainage de personnes handicapées en recherche d'emploi pour les aider à retrouver une vie professionnelle...

Comme chaque année Centre Loire a participé au Rallye du Partage, aux côtés d'autres grandes entreprises, pour favoriser un rapprochement avec les usagers des Entreprises Adaptées.

Centre Loire a été présente sur les forums de recrutement dédiés aux personnes handicapées sur les 3 départements, en particulier durant la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées.

En interne, de nombreux collègues touchés par la maladie et les accidents de la vie ont été accompagnés. Un principe qui fait partie intégrante des valeurs et du fonctionnement de Centre Loire : c'est dans ce contexte que 2016 a été marquée par le renouvellement de l'accord handicap, tant au niveau national qu'au niveau de Centre Loire.



5.3. Développer la formation et la promotion interne des salariés

DISPENSER DES FORMATIONS AU SERVICE DE L'ENTREPRISE ET DES SALARIÉS

La politique de formation de Crédit Agricole Centre Loire comprend des actions individuelles et collectives ainsi qu'une gestion personnalisée des compétences. Elle vise ainsi à soutenir la stratégie de développement de la caisse régionale tout en accompagnant le projet professionnel des salariés. L'accent est mis essentiellement sur le développement des compétences managériales.

En écho à l'essor du digital et du multicanal dans le monde bancaire, le positionnement des formations évolue vers davantage de classes virtuelles avec manipulation d'outils. Les cours en ligne (Mooc) se multiplient également : ils permettent de se former à son rythme, sans contrainte de temps ou de lieu.

La politique de formation de Crédit Agricole Centre Loire répond à cinq objectifs prioritaires :

- Garantir l'excellence relationnelle ;
- Favoriser l'intégration des nouveaux embauchés ;
- Affronter la nécessité croissante de professionnalisation des salariés ;
- Maintenir tout salarié dans l'emploi lors de sa carrière professionnelle ;
- Anticiper les évolutions professionnelles de chaque salarié.

OFFRIR DES PERSPECTIVES DE CARRIÈRE

Crédit Agricole Centre Loire s'attache à identifier et à faire grandir les talents présents dans l'entreprise, en s'appuyant sur des moments d'échanges réguliers (entretiens d'étape, d'évaluation) et sur une revue d'effectif annuelle qui donne aux collaborateurs de la visibilité sur leurs perspectives de carrière.

Tous les ans, chaque salarié bénéficie d'un entretien d'évaluation qui fait le point sur ses atouts, ses axes de progrès et ses projets d'évolution. Des promotions valorisantes répondant aux attentes de l'entreprise sont proposées aux collaborateurs. De réelles perspectives de carrière sont ainsi offertes sur le territoire, liées à une vraie politique de promotion interne.



ITINÉRAIRES DE CARRIÈRES PERMET DE DÉCOUVRIR LA PALETTE DES MÉTIERS DE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE.

Alterner promotion et mobilité transversale permet à chaque collaborateur de renouveler ses connaissances, mais aussi de s'ouvrir à de nouveaux domaines d'activité. Afin de découvrir la palette des métiers de Centre Loire, la direction des Ressources humaines a déployé un outil d'information ludique. Disponible via l'intranet et régulièrement mis à jour, Itinéraires de carrières propose des fiches pratiques et des témoignages vidéo. Crédit Agricole Centre Loire accompagne également les mobilités géographiques (22,5 % en 2016, contre 13,8 % en 2015).

13,74 % DES SALARIÉS de Centre Loire ont bénéficié en 2016 d'une promotion sous forme de prise de responsabilité (8,11 % en 2015)

5.4. Contribuer à l'amélioration des conditions de travail

VEILLER À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Dans un contexte soumis à des adaptations permanentes, Crédit Agricole Centre Loire s'attache à prévenir les risques professionnels et psychosociaux. La caisse régionale cherche ainsi

DES MOYENS PRATIQUES ET CONCRETS
POUR AMÉLIORER
LES CONDITIONS
DE TRAVAIL.

à améliorer les conditions de travail en s'appuyant notamment, dans une logique participative, sur les travaux du CHSCT et d'une commission ad hoc. Composée de représentants de tous les métiers de l'entreprise, cette dernière est chargée d'examiner les situations qui lui sont soumises et de proposer des moyens pratiques et concrets pour améliorer les conditions de travail, notamment en matière d'aménagement du poste, de prise en compte des nuisances sonores, de la luminosité, de la confidentialité, ou encore d'améliora-

tion des processus de communication et de conduite de projet.

Centre Loire, en liaison avec la médecine du travail, porte une attention particulière à la santé de ses salariés. Un document recense 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 d'amélioration des conditions de travail est également élaboré.

ŒUVRER POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Tous les deux ans, une enquête interne sur la qualité de vie au travail est conduite auprès de l'ensemble des salariés de Crédit Agricole Centre Loire. Elle vise à permettre à la fois de mieux servir les clients et de répondre aux attentes des collaborateurs. La dernière enquête a été réalisée en 2015 et a recueilli 1 448 réponses.

La forte participation des salariés et les nombreux témoignages formulés ont déjà révélé les points forts de Crédit Agricole Centre Loire : l'esprit d'équipe, la relation avec le manager et la clarté du périmètre d'action.

Des axes d'amélioration ont également été identifiés : la transmission des informations, l'évaluation des performances professionnelles et l'organisation inter-services. Après analyse des résultats,

UNE ENQUÊTE INTERNE POUR MIEUX SERVIR LES CLIENTS ET RÉPONDRE AUX ATTENTES DES COLLABORATEURS.



des pistes de travail visant à améliorer les processus mis en cause sont avancées. Ces propositions doivent être validées conjointement par la direction de Centre Loire et le CHSCT.

Un projet d'entreprise collaboratif

En lançant en 2016 son projet d'entreprise pour les trois prochaines années, Crédit Agricole Centre Loire avait choisi d'intégrer ses équipes dès le début, à quelque niveau que ce soit. Chacun a pu se sentir investi d'une mission, d'un rôle et écouté. En effet, suite aux différentes réunions qui ont regroupé près de 500 collaborateurs, sont nés 35 projets et 85 actions à mettre en place pour répondre à des problématiques soulevées conjointement par les clients, les administrateurs et les collaborateurs. Fin 2016, une vingtaine d'actions avaient déjà été réalisées et mises en place. Le projet d'entreprise de Centre Loire est bel et bien lancé et se poursuit avec l'adhésion et la participation collective des collaborateurs.

Un accompagnement personnalisé en cas de difficultés

Le dispositif interne Passerelle accompagne les collaborateurs en difficulté sur le plan psychologique, social ou financier. La mise en relation avec un psychologue peut également être mise en place.

PERSPECTIVES

EN 2017, NOUS GARDONS LE CAP.

Nous continuons à gagner en efficacité et en conformité et à investir là où c'est nécessaire.

Notre objectif : atteindre l'excellence dans la qualité de la relation client.

Nous réaffirmons également notre proximité et notre attachement au développement de notre territoire local. Parce que nous restons profondément attachés à la relation humaine, notamment à travers nos administrateurs et de nos conseillers en agences.

Nous restons présents là où bon nombre de banques ferment leurs portes.

Nous poursuivons nos innovations digitales afin d'apporter à nos clients un panel exhaustif de services adaptés à leurs besoins et modes de vie.

Nous serons plus que jamais une banque utile et une banque pour tous.

Merci pour votre fidélité.

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



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