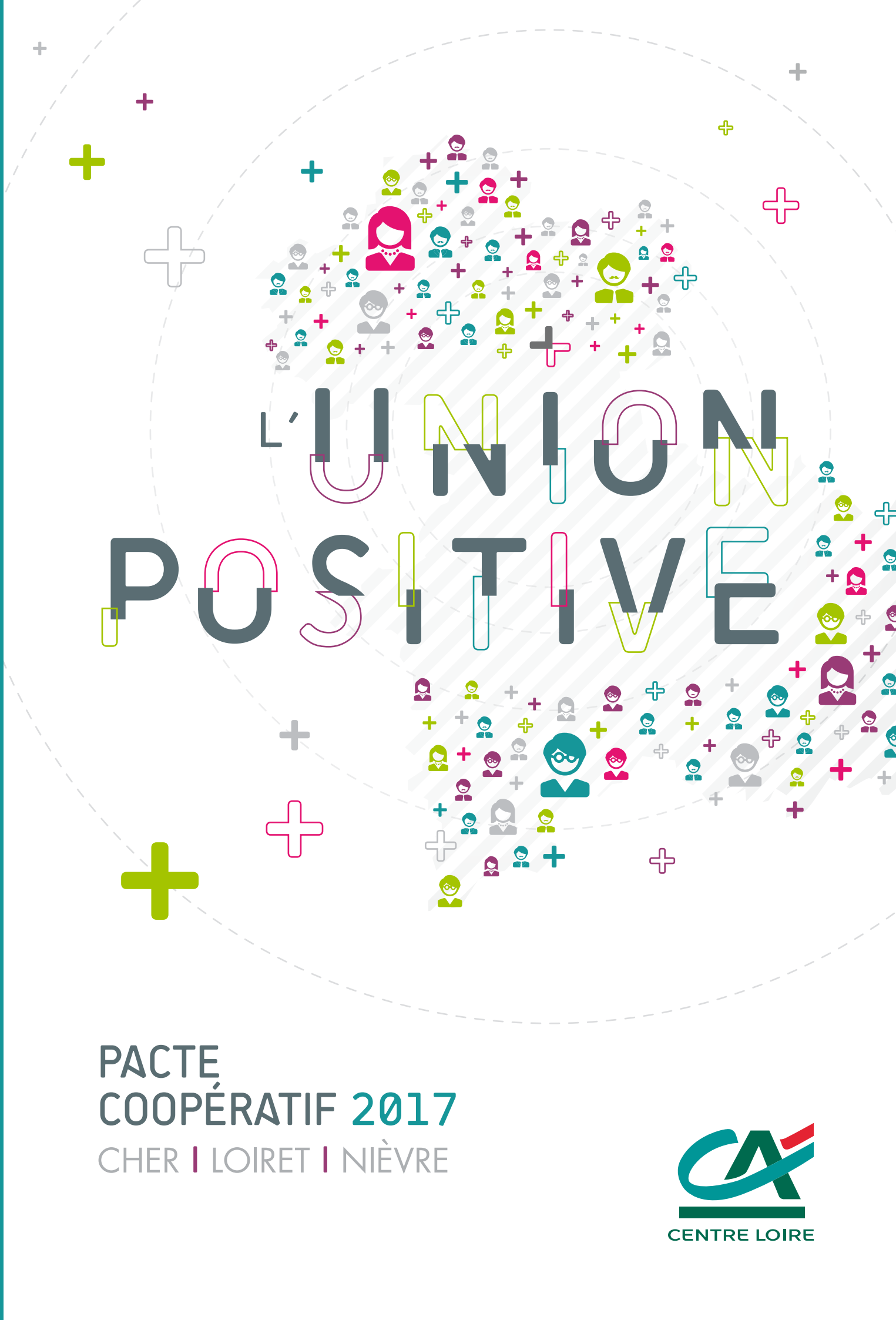


PACTE COOPÉRATIF 2017

CHER | LOIRET | NIÈVRE

CENTRE LOIRE

1 ATTEINDRE L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENTS ET SOCIÉTAIRES — 6/11

1.1 **Une banque 100% humaine : l'accompagnement de nos clients au cœur de nos priorités**

> L'INTÉRÊT DU CLIENT

> L'INFORMATION DU CLIENT

1.2 **Une banque 100% digitale : la banque multicanale de proximité**

> DÉPLOYER DE NOUVEAUX MODÈLES D'AGENCES MULTICANALES

> AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN FLUIDIFIANT ET DIGITALISANT L'ENSEMBLE DES PARCOURS CLIENTS CLÉS

> DÉVELOPPER DES SERVICES INNOVANTS TOURNÉS VERS LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

> FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA CULTURE DIGITALE DE NOS COLLABORATEURS

2 CONTRIBUER EFFICACEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES — 12/16

2.1 **Une présence forte sur tout notre territoire**

2.2 **Investir dans nos domaines d'excellence**

> LOGEMENT

> AGRICULTURE ET AGRO-ALIMENTAIRE

> SANTÉ ET VIEILLISSEMENT

> ENVIRONNEMENT

2.3 **Soutenir la création d'entreprises**

> ACCOMPAGNER LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES

> ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES INNOVANTES

> ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES À L'INTERNATIONAL

> ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS LEUR DÉVELOPPEMENT ET LEUR TRANSMISSION

3 AFFIRMER NOTRE DIFFÉRENCE COOPÉRATIVE — 17/20

3.1 **La gouvernance mutualiste**

3.2 **Des clients sociétaires reconnus et valorisés**

3.3 **Une communication active sur nos actions coopératives et mutualistes**

3.4 **Un soutien là où on a besoin de nous**

4 PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS — 21/23

4.1 **Recruter de façon pérenne pour des emplois localisés sur le territoire**

4.2 **Développer la formation et la promotion interne des salariés**

4.3 **Encourager la formation et l'insertion professionnelle des jeunes diplômés**

4.4 **Promouvoir la diversité**

5 METTRE EN ŒUVRE UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE — 23/26

5.1 **Soutenir les actions des associations locales**

5.2 **Favoriser l'accompagnement des personnes fragiles**

5.3 **Être un acteur moteur de la protection de l'environnement**

PERSPECTIVES — 27

EDITO

1) Face au contexte actuel, comment définiriez-vous la différenciation de Centre Loire ?

François Thibault : Le Crédit Agricole Centre Loire est une banque coopérative détenue par ses clients et c'est déjà en cela que nous sommes une banque différente. Ces clients qui s'expriment, notamment à l'occasion de nos assemblées générales de caisses locales, nous les entendons. Nous faisons en sorte de répondre à leurs attentes en les aidant à concrétiser leurs projets tout en veillant à rester le partenaire de confiance de leurs moments de vie.

Et notre action ne s'arrête pas là, nous sommes également un partenaire engagé et actif du développement social, économique et culturel de notre territoire. Notre différence – et notre force – c'est notre ancrage local, notre implication dans le développement et le rayonnement de notre territoire afin d'améliorer le bien-être de ses habitants.

C'est réellement l'association de ces deux objectifs conjoints et indissociables qui fait de nous une banque différente.

2) Quelles sont aujourd'hui les ambitions pour Centre Loire dans un secteur incertain ?

Xavier Malherbet : L'avenir est-il toujours incertain ?

Le Crédit Agricole a toujours été confronté à des changements majeurs auxquels il a su s'adapter. Néanmoins, face au développement incontournable des nouvelles innovations, à l'émergence de nouveaux secteurs et aux changements rapides des comportements de nos clients et sociétaires, nous continuerons à nous appuyer fermement sur notre maillage du territoire et sur la densité de nos équipes tout en offrant le meilleur de la technologie.

Et c'est cela qu'attendent les clients : un service et un conseil de qualité et les moyens les plus modernes pour gérer leurs affaires quotidiennes.

3) Pensez-vous que le modèle mutualiste ait toujours des raisons d'être aujourd'hui ?

François Thibault : Nous en sommes la preuve flagrante !

Rappelons-nous brièvement les origines de ce mouvement mutualiste né il y a plus de 100 ans auquel nous avons adhéré et qui a permis de donner leur chance à des populations qui, sans nous, n'auraient pas eu accès au crédit.

Aujourd'hui notre métier a évolué : il s'est élargi à la bancassurance et nos relations clients ont intégré les progrès technologiques mais avec toujours cette même finalité d'accompagner les projets de vie de nos clients dans les bons comme dans les mauvais moments.

Et dans un monde de plus en plus complexe, face à des trajectoires de vie souvent heurtées, nos sociétaires-clients ont plus que jamais besoin d'un tiers de confiance apte à les suivre et les conseiller à tout moment.

Par ailleur notre rigueur de gestion répond à une double exigence de nos copropriétaires : l'exigence de la compétitivité de notre offre et aussi l'exigence de la rentabilité pour investir et mieux accompagner nos clients et nos territoires.

Bref, l'utilité est bien le maître-mot qui guide notre action au quotidien : utilité à nos territoires et utilité à ses habitants.

Et face à des interrogations montantes dans notre société sur le sens de l'économie et de la finance, notre modèle de banque coopérative centrée sur l'utilité et animée par ses valeurs mutualistes nous semble apporter des réponses pertinentes.

4) Quelles sont les réalisations majeures de 2017 à Centre Loire ?

Xavier Malherbet : En 2017 Centre Loire a poursuivi son action et son accompagnement sur tous les marchés et les territoires. Cela s'est traduit notamment par un montant de crédits exceptionnel accordé à l'économie, supérieur à 2,5 milliards d'euros, favorisé par un contexte de taux bas et la reprise tangible de l'économie.

2017 a également été une année marquée par l'accompagnement au quotidien de la crise agricole, renforcé par notre connaissance intime des problématiques rurales.

Cette année a également été dynamique sur le plan de l'investissement dans des compétences des collaborateurs et la formation permettant à chacun de préparer au mieux l'avenir.

François THIBAULT
Président
de Crédit Agricole Centre Loire

Xavier MALHERBET
Directeur Général
de Crédit Agricole Centre Loire

UNE ANNÉE D'ENGAGEMENTS

JANVIER

Le nouvel espace sociétaire fait peau neuve !
Tous les clients sociétaires de Crédit Agricole Centre Loire peuvent désormais accéder à cet espace directement depuis la page d'accueil **ca-centreloire.fr.**
Ce nouveau site permet de trouver des informations sur le sociétariat, nos engagements, les évènements du territoire ou encore les avantages sociétaires grâce à nos partenaires.

FÉVRIER

Pour la 1ère année, notre Caisse régionale organisait une **conférence sur le thème de l'International**.
3 experts du Groupe et de la Caisse régionale sont intervenus face à une vingtaine de clients privilégiés.

MARS

Issue de l'écoute des remontées des conseillers Agris Pros et de leurs clients, la mise en place de la **nouvelle démarche Crédit Agri-Pro** s'articule autour de composantes ayant comme objectifs une réelle amélioration du traitement des demandes pour plus de satisfaction client.

AVRIL

Partenaire actif au service de l'innovation et de l'économie de son territoire, Crédit Agricole Centre Loire a lancé un **appel à projets** destiné aux entreprises innovantes sur le thème « Santé et bien vieillir ».
À la clé : 4 bourses au sein du LAB'O Village by CA à Orléans !
Et parce que les pépites peuvent être partout, une bourse a été ouverte aux collaborateurs.

MAI

« Rien que pour vous », récompense la fidélité des clients du Crédit Agricole Centre Loire.
Parce que la fidélité est une valeur primordiale de la relation avec nos clients, le Crédit Agricole Centre Loire a lancé un site de ventes privées spécialement dédié à ses clients fidèles.
Tous les mois, du 1er au 10, les clients fidèles retrouvent 3 types d'offres exclusives dont ils peuvent bénéficier (une bancaire et deux extra bancaires).

JUIN

Après des mois de crise, de dérèglements climatiques, de marchés déprimés et une réglementation toujours plus contraignante, nombre d'agriculteurs souffrent et s'interrogent sur le devenir de leur activité.
Les élus et experts du Crédit Agricole Centre Loire se sont donc associés pour les accompagner au travers d'une quinzaine de **réunions d'information** qui se sont déroulées sur tout le territoire.
Initiés par les élus de Caisses locales avec l'appui des agences, ces rendez-vous, qui ont réuni près de **300 agriculteurs**, avaient pour but de proposer à nos clients des pistes de réflexion pour effectuer par exemple un diagnostic de leur propre exploitation et d'identifier ainsi leurs leviers de croissance.

JUILLET

Le Spot, c'est l'événement jeune organisé par Crédit Agricole Centre Loire à destination des 18-26 ans.
Des animations innovantes, un Job Dating, des voyages et des permis de conduire à gagner sans oublier un repas et une boisson offerts.
Des collaborateurs engagés qui vont à la rencontre de leurs clients (plus de 80 bénévoles sur les 3 évènements) et pour certains une représentation de leur talent (DJ, street art,…).
Après une première édition réussie sur Orléans en 2016, cette année le Spot s'est décliné également à Nevers et à Bourges. Au total se sont plus de 800 jeunes qui ont pu bénéficier de ces évènements fédérateurs de contacts et créateurs de beaux échanges.

AOÛT

Crédit Agricole Centre Loire rachète la start-up **My Loire Valley, hébergée au LAB'O Village by CA**.
Cette opération s'inscrit dans notre stratégie de soutien à notre territoire en proximité.
Cette start-up a pour objectif d'animer le territoire et de contribuer à la visibilité des acteurs du tourisme, implantés le long de la Loire de Nantes à Nevers. Cette cession montre toute la pertinence de l'accompagnement du LAB'O Village by CA en faveur des jeunes entreprises innovantes du territoire.

SEPTEMBRE

Semaine de la mobilité
Pour contribuer pleinement à la semaine de la mobilité, Crédit Agricole Centre Loire a proposé à 10 de ses collaborateurs sur Orléans d'adopter pendant 15 jours un vélo prêté par Kéolis, le transporteur urbain de l'agglomération orléanaise.
Le bilan de cette initiative est plus que positif et l'expérience sera reconduite en 2018 également à Bourges.

OCTOBRE

Planter des arbres pour inciter à la dématérialisation
Dans le cadre d'une action menée envers nos clients pour les inciter à souscrire au relevé de compte dématérialisé Crédit Agricole Centre Loire s'engage à planter 10 000 arbres sur son territoire en partenariat avec Reforest'action, leader français du reboisement.
La plantation aura lieu au printemps 2018 sur le département de la Nièvre.

NOVEMBRE

Un partenariat cinématographique
Partenaire des moments de vie, le Crédit Agricole Centre Loire s'est associé au film « L'école buissonnière » de Nicolas Vanier.
Véritable hymne au territoire de la Sologne ce film véhicule les valeurs fondamentales de la famille et de l'amitié qui sont chères à la Caisse régionale. 4 avant-premières ont été organisées pour les clients fidèles et des places de cinéma ont été offertes sur notre page Facebook et aux collaborateurs. Une opération équivalente a été organisée avec le film Paddington 2 à l'occasion des fêtes de fin d'année et de l'animation nationale du Crédit Agricole « Compte de Noël ».

DÉCEMBRE

Collecte de jouets
Pour la deuxième année consécutive, la collecte de jouets au profit du Secours Populaire a été reconduite en collaboration avec l'association Centre Loire Solidarité. Les collaborateurs des 167 agences et 3 sites administratifs du territoire se sont mobilisés aux côtés des bénévoles de Centre Loire Solidarité afin de donner à cette opération l'écho qu'elle mérite. Pari réussi car ce sont plus de 10 000 jouets qui ont été redistribués aux antennes du Secours Populaire présentes sur notre territoire.

« ÊTRE RESPONSABLE DANS L'EXERCICE DE SON MÉTIER DE BANQUIER-ASSUREUR EST UN ENGAGEMENT FORT DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE »

POUR LES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

POUR LES COLLABORATEURS

POUR LE TERRITOIRE

POUR L'ENVIRONNEMENT

DANS SES RELATIONS AVEC SES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES, SES COLLABORATEURS, SES ÉLUS OU ENCORE SES PARTENAIRES, **CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE S'ENGAGE AU QUOTIDIEN À :**

1 — ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC SES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

2 — CONTRIBUER EFFICACEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE SON TERRITOIRE

3 — AFFIRMER SA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN

4 — PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC SES COLLABORATEURS

5 — METTRE EN ŒUVRE UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR SON TERRITOIRE

Ce Pacte coopératif a vocation à illustrer le rôle et l'utilité de Crédit Agricole Centre Loire dans le développement et l'animation économique et sociale de son territoire : le Cher, le Loiret et la Nièvre. Il démontre également la transversalité, la cohésion et les ambitions que les équipes partagent pour leurs clients, leurs sociétaires et leur Caisse régionale.

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

Le Crédit Agricole Centre Loire s'engage chaque jour à être utile pour son territoire, à développer son rayonnement et à accompagner ses habitants.
Dans ce monde en perpétuelle évolution il met en œuvre les actions indispensables au développement, au dynamisme et à l'accompagnement de celles et ceux qui y vivent, travaillent et entreprennent.
Son objectif est d'offrir à ses clients sociétaires la plus large gamme de produits et services pour les aider à bien décider et à bien choisir.
En innovant avec eux et pour eux, il participe chaque jour à créer de la valeur au service du territoire.

1.1 Une Banque 100% humaine : l'accompagnement de nos clients au cœur de nos priorités

L'INTÉRÊT DU CLIENT

L'intérêt du client est au cœur de l'activité de la Caisse régionale du Crédit Agricole Centre Loire. Afin de garantir la satisfaction de ses clients, nombre de pratiques relationnelles ont été mises en place. Parmi elles, le positionnement du client au centre même de la relation : toute une démarche visant à être plus attentif aux attentes et besoins du client pour s'adapter en conséquence.
L'objectif est de construire ensemble une relation à forte valeur ajoutée qui intègre toutes les composantes de la « Relation Client » :

- Améliorer la qualité de service client.
- Offrir un conseil à valeur ajoutée.
- Un client 100 % autonome qui utilise les services sur les différents canaux ou supports mis à sa disposition.
- Capacité à réaliser des opérations simples ou à valeur ajoutée en toute autonomie.

De ce fait, pour Crédit Agricole Centre Loire, mesurer la satisfaction de ses clients, passe par un dispositif spécifique.

L'indice de recommandation client (IRC) :

Tendre vers l'excellence, c'est aussi savoir écouter ses clients.
Crédit Agricole Centre Loire mesure la satisfaction de ses clients à travers des enquêtes récurrentes tout au long de l'année.

Ce dispositif d'écoute et de mesure de la qualité permet de mesurer le niveau de satisfaction de nos clients. Il a permis cette année de contacter 220 000 clients. Au cours de l'année 2017, il s'est enrichi de nouveaux IRC sur des moments clés de la relation client et permet de couvrir l'ensemble des activités et des marchés en lien avec les clients.

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

14 250 CLIENTS
ont répondu à nos enquêtes IRC Agence

2 700 + CLIENTS
ont répondu à nos enquêtes Agences Entreprises, Succession, Agri/Pros

- **L'IRC stratégique annuel** donne une vision globale de la prestation et permet de comparer le Crédit Agricole Centre Loire avec les autres Caisses régionales du groupe et ses principaux concurrents du territoire sur le marché des particuliers, et tous les 2 ans sur le marché des professionnels et des patrimoniaux.
L'IRC stratégique sur le marché des particuliers s'établit à +5 en 2017 (-4 en 2016). L'IRC est en progression plaçant le Crédit Agricole Centre Loire en 2nd position parmi les 39 Caisses régionales.
- **L'IRC agence mensuel** donne une vision au plus près de chaque agence avec un dispositif de rappels des clients détracteurs. Depuis 2012, dans le cadre du processus d'amélioration de la Relation Client 2.0, cette enquête mesure la satisfaction des clients suite à un entretien commercial, pour améliorer la qualité relationnelle et s'assurer de l'appropriation de la méthode commerciale.
- **L'IRC évènement** permet de « zoomer » sur des moments forts de la relation client, l'entrée en relation, le financement de l'habitat, la prise en charge d'un dossier succession lors d'un décès de ses clients et la manifestation d'un mécontentement client.

Au total, ce sont près de 14 250 clients qui se sont exprimé à travers ces enquêtes et qui permettent à la Caisse régionale de prendre en compte leurs attentes et de faire évoluer ses dispositifs pour plus de satisfaction.

Les notes de l'année sont les suivantes :

- IRC Agence : 48,4
(sur une échelle de notation qui va de -100 à +100)
- Note de la qualité d'entretien : 8,6/10
- Note de la qualité d'accueil :
8,6% de clients informés de la prise en charge de leur réclamation sous 48h : 57,2%
- Taux de rappel des détracteurs : 87%

En 2017, 31 000 demandes et réclamations ont été traitées (contre 27 000 en 2016).

> Agences : 30 200
> Service Écoute Qualité Clients : 800
> 24 dossiers ont été traités par le médiateur.

Le mode de traitement des réclamations passe par 3 étapes successives :

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

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

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

Il est également important de laisser la parole aux clients qui souhaitent s'exprimer. C'est la raison pour laquelle depuis 2015, les clients ont la possibilité de s'exprimer par le biais d'une plateforme conversationnelle « Coup de Cœur, Coup de Gueule, Coup Dur » : https://exprimez-vous.ca-centreloire.fr/ accessible depuis la vitrine internet.

Cette année il a été enregistré 185 messages contre 291 en 2016 :

38 COUPS DE CŒUR

138 COUPS DE GUEULE

6 COUPS DURS

3 IDÉES D'AMÉLIORATION

L'INFORMATION DU CLIENT

Information sur les tarifs : la tarification des produits et services est révisée annuellement. Elle est communiquée à l'ensemble de la clientèle au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. Les tarifs font l'objet d'un affichage accessible à la clientèle dans chaque point de vente de la Caisse régionale et sont accessibles intégralement et en permanence sur son site internet.

Approche conseil : la démarche commerciale de la Caisse régionale est basée sur une approche de conseil personnalisée avec des propositions de solutions à partir des demandes et des besoins du client, respectueuse de sa sensibilité propre : c'est « l'esprit de servir ». Crédit Agricole Centre Loire vise à mettre l'humain au cœur de l'entretien. Il lui semble important de nouer dans la durée une relation de confiance qui se traduit par des pratiques professionnelles au service d'une relation de proximité sur trois domaines :

> l'accueil
> l'entretien
> le développement de la relation client.

Loyal dans ses pratiques :

> Le conseiller n'a pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre.
> Le droit de se tromper existe : après la souscription de certains des services de la banque, le client bénéficie de 30 jours pour changer d'avis.

1.2 100% digitale : la banque multicanale de proximité

Crédit Agricole a fait le choix d'un modèle de distribution totalement multicanal laissant à chaque client le soin du mode d'interaction qu'il privilégie avec sa banque : physique, téléphone, Internet… ; évolutif en fonction des opérations à effectuer et du conseil attendu.

DÉPLOYER DE NOUVEAUX MODÈLES D'AGENCES MULTICANALES :

Avec des écrans tactiles, des bornes d'accueil sur lesquelles les clients notent leur satisfaction suite à une visite en agence ou encore la mise à disposition de nombreux automates, Crédit Agricole Centre Loire teste en permanence de nouveaux moyens dans le but d'offrir plus d'autonomie au client qui le souhaite.

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN FLUIDIFIANT ET DIGITALISANT L'ENSEMBLE DES PARCOURS CLIENTS CLÉS :

Grâce aux tablettes :

> L'ouverture d'un compte est désormais réalisable en 15 mn.
> Les agences ont la possibilité de réaliser rapidement les entrées en relation avec les nouveaux clients. Une manière simple et efficace de gagner en temps utile et d'assurer une conformité optimale à l'opération.

+ DE 3 000 ENTRÉES EN RELATION DIGITALES réalisées sur tablette …

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE PROPOSE DE NOUVEAUX MOYENS POUR FACILITER L'ACCÈS À LA BANQUE DIGITALE À NOS CLIENTS.

La Dépose BAM propose aux clients de signer un contrat électronique sur leur Banque en Ligne après leur rendez-vous avec le conseiller. Ce dispositif permet d'éviter l'impression des contrats papier tout en sécurisant l'archivage.

Grâce à l'Espace Projet Habitat **(EPH)**, les clients ou prospects peuvent faire une simulation directement via internet et visualiser leur projet de financement immobilier.

L'Entrée En Relation Digitale permet au prospect de devenir client directement via l'intégration des données électroniques sur une tablette. Les documents sont ainsi scannés et automatiquement intégrés au dossier client sans passer par l'archivage physique des documents.

La Signature Électronique en Agence permet de limiter l'utilisation du papier.

DÉVELOPPER DES SERVICES INNOVANTS TOURNÉS VERS LES NOUVELLES TECHNOLOGIES :

Avec les applis Ma Banque et Ma Carte, l'accès à ses comptes est devenu permanent et très simple. Grâce à la généralisation des pages Facebook agences, c'est maintenant la totalité de nos agences qui dispose d'une page sur Facebook, leur offrant ainsi la possibilité de publier en toute autonomie des informations sur l'actualité de l'agence et de leur Caisse locale, ou toute information de proximité avec nos clients sociétaires. En 2017, l'ensemble des agences rassemble plus de 10 000 fans sur Facebook.

+ DE 10 000 FANS SUR FACEBOOK

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA CULTURE DIGITALE DE NOS COLLABORATEURS :

Transmettre à la fois la connaissance et l'attractivité de la culture digitale à nos clients passe par une appropriation par nos collaborateurs de cette culture. C'est pourquoi nous mettons à leur disposition des supports en e-learning ou des tutos sur les logiciels métiers et les réseaux sociaux pour en maitriser l'utilisation.

Charge à eux de partager leur connaissance notamment à travers l'organisation des « Digital Days » à destination des clients. Cet évènement permet à nos clients sociétaires de découvrir l'ensemble des outils digitaux du groupe Crédit Agricole comme Ma Banque, Ma Carte, Pacifica, le site vitrine …

Sur ces 4 journées de décembre consacrées au Digital dans toutes les agences du territoire, de nombreuses applications ont été téléchargées suite aux visites agences et un record d'évolution du nombre de fans sur les pages Facebook a été noté avec 823 fans supplémentaires en 4 jours !

Les chiffres de la Banque en ligne

Nous remarquons une nette progression du taux d'utilisation de l'application Ma Banque avec 93 000 clients utilisateurs en 2017 contre 77 000 en 2016 (+20%).

Si le nombre d'utilisateurs de l'application Internet reste stable autour de 170 000 clients, la part d'utilisation via le mobile a progressé de manière significative avec 113 000 utilisateurs contre 72 000, 2 ans plus tôt (+55%).

Enfin avec 1 856 000 visites mensuelles sur notre site internet, les demandes de devis en ligne restent à un très bon niveau, preuve que ce support apporte une vraie réponse à des clients demandeurs d'un accès rapide et simple à l'information.

93 000
CLIENTS
utilisateurs de l'appli Ma Banque en 2017

170 000
UTILISATEURS
via internet

1 856 000
VISITES MENSUELLES
sur notre site internet

L'INNOVATION AU SERVICE DE LA SATISFACTION DE LA RELATION CLIENT

Centre Loire lance Décision 48h !

Après avoir écouté ses clients professionnels et agriculteurs, Crédit Agricole Centre Loire a lancé une nouvelle offre de financement dédiée « Décision 48h ».

Il s'agit pour nos équipes de prendre en charge au téléphone une demande de financement répondant à certains critères en 2 heures et de communiquer ensuite au client notre décision sous 48h.

Un challenge relevé par nos conseillers avec des formulaires reçus et traités à plus de 60% dans le cadre de cette mise en place. Sans compter une satisfaction client proche des 100%.

UNE SATISFACTION CLIENT PROCHE DES 100%

Centre Loire récompense la fidélité de ses clients

Parce que la fidélité est une valeur primordiale, Crédit Agricole Centre Loire a lancé un site de ventes privées, sous le nom de Rien Que Pour Vous, spécialement dédié à ses clients fidèles. Tous les mois, du 1er au 10, ces derniers reçoivent un mail pour les inviter à découvrir les offres du mois qui leur sont exclusivement réservées.

RQPV RIEN QUE POUR VOUS

Les administrateurs référents

Banque mutualiste avant tout, l'engagement des administrateurs a permis de mettre en place des rendez-vous organisés dans le cadre de projets d'installation, de diversification ou de moments difficiles vécus par nos clients. Le principe est simple, au cours d'un rendez-vous, et avec l'accord préalable du client, le conseiller fait appel à un administrateur de la même profession que le client afin de lui permettre de partager et d'échanger sur un projet ou une problématique. À plusieurs, on construit toujours mieux et les expériences des autres sont toujours très instructives. Appuyés par les conseils, une véritable synergie et un partage de savoir-faire se créent à l'occasion de ces rendez-vous. Nos clients agriculteurs et professionnels ont pu bénéficier dès 2017 de ce service plus utile et plus humain.

2 CONTRIBUER EFFICACEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

2.1 Une présence forte sur tout notre territoire

154 AGENCES de proximité

1 990 ÉQUIPIÈRES ET ÉQUIPIERS

> Un vaste réseau d'agences de proximité 167 agences (154 agences de proximité, 4 agences Crédit Habitat, 4 agences Banque Privée, 5 agences Entreprises) 1 agence Collectivités publiques, 1 agence Succession, 4 agences en ligne,

> 245 distributeurs de billets, 37 dédiés au retrait & versement, 16 réservés au dépôt d'espèce, 27 distributeurs dédiés aux commerçants, 25 bornes de consultations, 17 distributeurs de rouleaux de monnaie et 175 Points verts actifs chez des commerçants situés dans des communes dépourvues d'agences et qui permettent d'effectuer un retrait en espèces contre un paiement en carte ou en chèque.

> 1 990 équipières et équipiers qui œuvrent chaque jour pour la satisfaction de nos clients.

> Un site administratif implanté dans chaque département : à Bourges, Varennes-Vauzelles et Saint-Jean-de-Braye.

2.2 Investir dans nos domaines d'excellence

LOGEMENT

Une offre complète autour de l'immobilier avec des pôles d'expertises

Un accompagnement tout d'abord au travers d'agences spécialisées dans le crédit Habitat avec 4 points de ventes dédiés à ce type de financement.

Un accompagnement également via les 8 agences **Square Habitat** réparties sur tout le territoire. 70 collaborateurs conseillent les clients-sociétaires et prospects dans la réalisation de tous leurs projets immobiliers en synergie totale avec les agences de proximité.

Un accompagnement plus spécifique avec la filiale **Centre Loire IMMOBILIER** qui commercialise des produits immobiliers neufs (maisons, appartements), principalement vendus sur plan à destination des investisseurs et pour les accédants. Ses conseillers apportent une expertise technique, administrative et financière dans le montage et le suivi des projets immobiliers qui leur sont confiés.

Le site national E-immo.fr de son côté permet de faire des simulations, recense des offres d'achats immobiliers et des conseils pour bien investir, apportant aux futurs acquéreurs des informations précieuses et essentielles.

> **L'Espace Projet Habitat :** un accès « client » disponible depuis le site ca-centreloire.fr, sur la page habitat, et depuis E-immo ou via une application mobile, cet outil permet de créer ou consulter les simulations, transmettre les justificatifs et suivre l'avancement de son projet.

Centre Loire Aménagement Foncier

Cette filiale du Crédit Agricole Centre Loire conçoit et développe des programmes d'aménagements fonciers urbains et péri-urbains, souvent à la demande des communes pour des aménagements de lotissements d'habitation ou de collectivité (maison de santé…).

En 2017 Crédit Agricole Centre Loire est intervenu à hauteur de

66 MILLIONS D'EUROS

POUR FINANCER LES COLLECTIVITÉS LOCALES ET BAILLEURS SOCIAUX.

AGRICULTURE ET AGRO-ALIMENTAIRE

Sur un territoire rural et agricole, le Crédit Agricole Centre Loire doit être attentif et identifier les relais de croissance en agriculture et en agro-alimentaire en accompagnant au mieux les projets de mutation de ce secteur. Les enjeux sont nombreux tels que le portage du foncier, le développement et la structuration de nouvelles filières, l'intégration de l'innovation dans le conseil. Ce sont autant de sujets qui nécessitent un niveau d'expertise important pour identifier les conditions de réussite et de succès.

Au printemps 2017, une dynamique de rencontres des agriculteurs avec les Caisses locales sur l'accompagnement de la mutation a été initiée dans ce cadre.

SANTÉ ET VIEILLISSEMENT

Appel à Projet

Partenaire actif au service de l'innovation et de la dynamique de l'économie de son territoire, Crédit Agricole Centre Loire a lancé un appel à projets destiné aux entreprises innovantes sur le thème « Santé et bien vieillir » : à la clé 4 bourses au sein du LAB'O Village by CA à Orléans.

Le 1er prix a été attribué à une application qui développe des solutions connectées pour l'accompagnement des malades d'Alzheimer.

Le 2ème prix a récompensé le fondateur de P.S.A.S.S (Prestation de Service Assistant les Spécialistes du Sommeil) qui vise à dissocier les examens techniques du diagnostic, dans le cadre de l'analyse du sommeil.

TOURISME

Avec le rachat de My Loire Valley, start-up locale issue du LAB'O Village by CA, Crédit Agricole Centre Loire renforce sa position de partenaire incontournable en assistant les collectivités locales dans le rayonnement de leur territoire par la médiatisation de la richesse de celui-ci.

En effet grâce à ce média indépendant 100% web & réseaux sociaux, nous donnons accès aux clients de Crédit Agricole Centre Loire à une communauté dynamique et fortement engagée.

Sur 9 départements, le site My Loire Valley concentre l'information touristique, patrimoniale et culturelle en un lieu unique.

2.3 Soutenir la création d'entreprises

ACCOMPAGNER LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES ET LES ENTREPRISES INNOVANTES

Crédit Agricole Centre Loire a un partenariat avec le réseau Entreprendre Val de Loire (REVL) pour la création d'entreprises. Dans ce cadre, la Caisse régionale a accompagné en 2017, 23 entreprises et professionnels (dont 12 sur le territoire).

En développant une offre dédiée, le prêt «Lanceur Pro», qui offre les meilleures chances de réussites aux entrepreneurs grâce à l'accompagnement par un réseau associatif d'aide à la création d'entreprise, Crédit Agricole Centre Loire démontre sa volonté d'accompagner au mieux ce type de clientèle. L'idée est de permettre aux créateurs d'entreprise ou aux repreneurs de bénéficier du meilleur suivi possible, d'une formation et ou de prêts complémentaires au prêt d'honneur octroyé par l'association.

Avec l'ouverture du LAB'O Village by CA à Orléans, Crédit Agricole Centre Loire s'est positionné comme un partenaire majeur des entreprises innovantes du territoire en apportant son expertise auprès des entrepreneurs locaux qu'ils soient ou non clients. L'accompagnement va bien au-delà du financement et ce, dès les premières phases de développement du projet.

En 2017, 68 projets ont été suivis dans ce cadre par un Chargé d'affaires dédié dont 30 clients. Une progression à souligner puisque qu'en 2016, 28 projets avaient été suivis (12 clients et 16 prospects).

68 PROJETS INNOVANTS suivis

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES À L'INTERNATIONAL

Banque de référence des entreprises en commerce international, Crédit Agricole Centre Loire propose un important dispositif d'accompagnement en France et à l'étranger ainsi qu'une gamme complète d'offres adaptées au développement à l'international.

À ce jour, ce sont près de 300 clients qui confient leurs opérations internationales au Crédit Agricole Centre Loire.

En 2017, la Caisse régionale a enregistré une activité internationale soutenue avec une progression de l'activité de +10%.

300 CLIENTS
confient leurs
opérations internationales
au Crédit Agricole Centre Loire

Notre offre se décline autour de 4 univers de besoins clients :

-1-

PROSPECTER ET S'IMPLANTER À L'ÉTRANGER

Les entreprises peuvent s'appuyer sur le réseau des bureaux d'accompagnement à l'international implantés dans plus de 90 pays ainsi que sur nos partenaires (Altios, Elisphère Business France, BPI France) pour les conseiller et les accompagner dans leur implantation à l'étranger.

-2-

FINANCER SON DÉVELOPPEMENT

Crédit Agricole Centre Loire propose des montages financiers sur mesure : de la mobilisation du poste client au financement du poste fournisseur en passant par la mise en place d'accompagnement pour l'implantation à l'étranger.

-3-

SÉCURISER SES TRANSACTIONS

S'assurer de la bonne fin des transactions commerciales internationales est essentiel pour pérenniser le développement. Crédit Agricole Centre Loire accompagne les entreprises par la mise en place de crédit documentaire, de garantie internationale et d'opération de couverture de change.

-4-

GÉRER ET OPTIMISER SA TRÉSORERIE

Crédit Agricole Centre Loire propose des solutions adaptées, simples et accessibles, pour gérer les flux des entreprises, optimiser la trésorerie et piloter la gestion du cycle d'exploitation à l'international.

Pour être plus proche de nos clients, ce dispositif a été complété en 2017 de 2 réunions de sensibilisation à Bourges et à Orléans sur le thème « Dans un contexte géopolitique en mutation, comment sécuriser votre entreprise dans son développement à l'international ».

+ Des bureaux d'accompagnement à l'international implantés dans plus de 90 PAYS

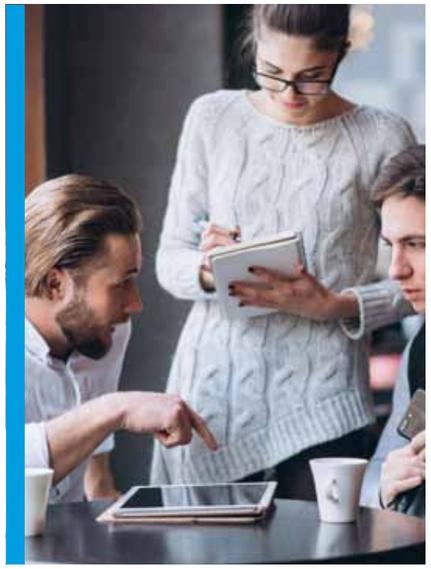
ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS LEUR DÉVELOPPEMENT ET LEUR TRANSMISSION

La filiale Carcie reste dynamique sur le secteur des entreprises. Ce dispositif créé pour les 4 Caisses régionales du Centre (Touraine Poitou, Centre Ouest, Val de France et Centre Loire) propose une expertise banque d'affaires, des solutions sur mesure adaptées aux PME et à leurs dirigeants et une offre intégrée aux clients ou 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 dans le cadre familial ou à un salarié.

225
MILLIONS D'EUROS
de crédits...

Cette année, ce sont 4 entreprises qui ont été accompagnées en financement structuré soit environ 22,5 Millions d'euros de crédit, 4 interventions en fonds propres et quasi fonds propres afin de renforcer les entreprises de nos territoires pour un montant d'environ 2 Millions d'euros, des placements issus des cessions pour 38 Millions d'euros.

LES CAFÉS DE LA CRÉATION



Ce sont des rendez-vous organisés chaque 1er vendredi du mois sur le territoire avec des partenaires* pour rencontrer des porteurs de projets et les accompagner dans la réussite de leur projet de création ou reprise d'entreprise.

Cette année, 309 porteurs de projet ont assisté à ses rendez-vous, soit +46% par rapport à 2016. Le commerce de détail reste le secteur privilégié par les créateurs, suivi des services aux entreprises, davantage plébiscités qu'en 2016. Les projets se diversifient pour toucher des domaines nouveaux comme l'agriculture, les associations, le domaine industriel ou encore la mécanique…

**Chambre des Métiers et de l'Artisanat, Ordre des avocats et des experts comptables, Chambre de Commerce et d'Industrie, Pôle Emploi*

AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN

3.1 La gouvernance mutualiste

L'organisation du Crédit Agricole se caractérise par une parfaite conjugaison de la structure mutualiste et de la structure bancaire avec des acteurs engagés.

Les fonctions de Présidence et de Direction sont dissociées. Le Directeur Général et son Comité de Direction proposent au Conseil d'Administration la politique et la stratégie de la Caisse régionale.

Le Conseil d'Administration valide la stratégie de l'entreprise sur son territoire et en contrôle l'exécution confiée au Comité de Direction qui a tout pouvoir de mise en œuvre.

À chaque niveau de l'organisation collaborent une structure mutualiste et une structure bancaire. Le Conseil d'administration de la Caisse régionale nomme le Directeur général qui est le Chef d'entreprise dirigeant de la Caisse régionale. Le Conseil d'administration et le président de la Caisse locale travaillent en liaison étroite avec le secrétaire de la Caisse locale.

La Caisse régionale s'est engagée dans une politique de développement du sociétariat destinée à élargir son socle coopératif et légitimer le modèle qu'elle défend. Crédit Agricole Centre Loire se situe au 2ème rang des 39 Caisses régionales en taux de sociétariat.

CRÉDIT AGRICOLE EST UNE BANQUE COOPÉRATIVE AVEC DES ÉLUS ET DES COLLABORATEURS ANIMÉS PAR LES MÊMES VALEURS MUTUALISTES

- **167** POINTS DE VENTE
- Le Directeur Général s'entoure d'un Conseil de Direction et de **1 990** COLLABORATEURS
- Le Conseil de **17** ADMINISTRATEURS DE CENTRE LOIRE
- ÉLISENT
- Les **91** PRÉSIDENTS DE CAISSES LOCALES
- ÉLISENT
- Les **1049** ADMINISTRATEURS DE CAISSES LOCALES
- **379 741** SOCIÉTAIRES qui ÉLISENT
- **630 236** CLIENTS qui utilisent les services et conseils bancaires

Le Conseil d'administration

De Gauche à droite :

Cyril Colas,
Didier Renaud,
Arnaud Quatrhomme,
Joëlle Robert,
Aymeric Behaghel,
Marie-Pierre Perdereau,
Arnaud Bodolec,
Dominique Thibault,
Christine Parageau,
François Thibault,
Isabelle Rondeau,
Laurent Fesneau,
Stéphane Aurousseau,
Philippe Guillien,
Pierre Picot,
Géraldine Sonveau,
Daniel Belleville

Les administrateurs du Conseil d'administration sont élus par les présidents des 91 caisses locales réunis en Assemblée Générale Centre Loire. Le Conseil Caisse régionale élit chaque année son Bureau constitué du président , des 3 Vice présidents , du secrétaire et des 2 secrétaires adjoints. Le Président et le Directeur général sont les deux mandataires sociaux de l'entreprise avec des fonctions dissociées. Le conseil d'administration définit la vision précisant les finalités et valeurs de l'entreprise, élabore sa politique avec la Direction générale et le Comité de Direction et enfin challenge et valide la stratégie proposée par ces derniers. Au-delà, le Conseil d'Administration suit la mise en œuvre de la stratégie, veille sur les grands risques et assure le lien avec le réseau des caisses locales.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

FRANÇOIS **THIBAULT**
PRÉSIDENT DE CENTRE LOIRE

CHRISTINE **PARAGEAU**
VICE-PRÉSIDENTE CHER

LAURENT **FESNEAU**
VICE-PRÉSIDENT LOIRET

DOMINIQUE **THIBAULT**
VICE-PRÉSIDENT NIÈVRE

STÉPHANE **AUROUSSEAU**
SECRÉTAIRE

ARNAUD **BODOLEC**
SECRÉTAIRE ADJOINT

ISABELLE **RONDEAU**
SECRÉTAIRE ADJOINT

AYMERIC **BEHAGHEL** | DANIEL **BELLEVILLE** |
CYRIL **COLAS** | PHILIPPE **GUILLIEN** |
MARIE-PIERRE **PERDEREAU** |
PIERRE **PICOT** | ARNAUD **QUATREHOMME**
| DIDIER **RENAUD** | JOËLLE **ROBERT** |
GÉRALDINE **SONVEAU** |

LE CONSEIL DE DIRECTION

LE COMITÉ DE DIRECTION EST COMPOSÉ DE **10 MEMBRES** (AU 1ER MARS 2018) :

XAVIER **MALHERBET**
DIRECTEUR GÉNÉRAL

THIERRY **CORNILLE**
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

ISABELLE **LIMOUSIN**
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

VANESSA **DUTOUYA**
DIRECTION BANCAIRE ASSURANCES ET CRÉDITS

CATHERINE **GINESTET**
DIRECTION RISQUES QUALITÉ ET MÉTHODES

HERVÉ **BODIN**
DIRECTION DES FINANCES ET DES RISQUES

MARC-ANTOINE **DE HANNUNA**
DIRECTION DES ENTREPRISES ET DU TERRITOIRE

MICKAËL **CHELERS**
DIRECTION COMMUNICATION, MARKETING, MUTUALISME, MULTIMÉDIA ET PILOTAGE

ALAIN **ELEGOËT**
DIRECTION DE LA RELATION CLIENT

EMMANUEL **POULET**
DIRECTION DE L'INNOVATION ET DU LOGEMENT

Les Caisses locales

constituent le point d'ancrage du Crédit Agricole Centre Loire pour prendre le pouls du territoire. Leur dynamique repose sur un modèle de fonctionnement qui concilie qualité de représentativité des sociétaires et implication des administrateurs sur leur territoire. Elles veillent par ailleurs à maintenir une représentativité des catégories socioprofessionnelles dans les Conseils d'administration conforme à celle de leur territoire.

Les assemblées générales

constituent un moment clé et un temps fort d'échange avec les clients-sociétaires qui sont invités à évaluer la qualité des Assemblées générales via des enquêtes en ligne.

LES CAISSES LOCALES CONSTITUENT LE POINT D'ANCRAGE DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE

DES CLIENTS SOCIÉTAIRES RECONNUS ET VALORISÉS

Une offre riche de produits et services spécifiques fondées notamment sur la carte et le Livret sociétaire.
À travers **5 engagements**, chaque sociétaire de Crédit Agricole Centre Loire devient bien plus qu'un client car il bénéficie :

1 > d'un droit de vote pour élire ses représentants garants du cap politique de l'entreprise ;

2 > de rencontres privilégiées (assemblées générales, rendez-vous d'automne, réunions thématiques) ;

3 > d'une meilleure connaissance de sa banque ;

4 > d'informations sur nos actions locales ;

5 > 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.

UNE COMMUNICATION ACTIVE SUR LES ACTIONS COOPÉRATIVES ET MUTUALISTES

L'espace sociétaire a été totalement repensé afin de permettre un meilleur parcours et de trouver facilement les informations relative à une caisse locale, un évènement local ou aux avantages liés à la carte sociétaire.

La lettre électronique du sociétaire est devenue bimestrielle depuis 2017 et met en lumière les actions d'initiatives locales du territoire permettant ainsi à chaque sociétaire d'avoir une vision complète des activités mutualistes de la Caisse régionale.

Dans le cadre des Initiatives locales, Crédit Agricole Centre Loire apporte son soutien au territoire dans de nombreux domaines. Ici la Caisse locale d'Olivet remet un chèque à l'un de ses clients qui a lancé récemment une ferme hélicicole bio. Cette aide lui permettra d'acquérir du nouveau matériel pour développer son élevage d'escargots.

UN SOUTIEN LÀ OÙ ON A BESOIN DE NOUS

Malgré un contexte économique et climatique plutôt défavorable à l'activité agricole, le niveau d'investissement est resté soutenu avec 218 M€ de crédits moyens termes réalisés dont 48% sur l'activité Agilor.

Comme chaque année, les conseillers agricoles sont allés à la rencontre des clients agriculteurs céréaliers à l'occasion des moissons et viticulteurs à l'occasion des vendanges pour partager un moment d'échange convivial.

Enfin cette année, ce sont 151 jeunes agriculteurs qui ont été accompagnés par Crédit Agricole Centre Loire pour s'installer.

218 MILLIONS de crédits moyens termes

151 JEUNES AGRICULTEURS accompagnés

L'ACCOMPAGNEMENT DU MARCHÉ DE L'AGRICULTURE À CENTRE LOIRE

Au lendemain des états généraux de l'alimentation, l'enjeu de l'agriculture, est de donner toute sa place à un secteur fondamental pour la compétitivité et la prospérité du pays et assurer à l'agriculture française l'avenir qu'elle mérite. Paradoxalement, alors que les besoins alimentaires croissent, sous l'effet de l'augmentation de la population mondiale, la valeur ajoutée en agriculture stagne depuis plusieurs années sous l'effet de trois défis persistants.

- Des revenus agricoles en baisse.
- Des investissements dans le secteur en érosion constante depuis cinq ans.
- Des parts de marché de l'agriculture française dans le monde qui ont chuté de 7,7 % en 2000 à 4,8 % en 2015.

À ces trois défis s'ajoutent trois mutations qui impactent en profondeur le secteur.

- Une concurrence de plus en plus forte au plan européen et mondial, dans toutes les filières.
- Une volatilité provoquée par de multiples facteurs (accidents climatiques plus fréquents et plus violents, démantèlement des dispositifs de maîtrise de la production, quotas ...).
- La montée en puissance d'aspirations sociétales majeures : préoccupations environnementales et de santé (consommer moins d'eau, rejeter moins de gaz à effet de serre, utiliser moins d'intrants, une attention grandissante au bien-être animal, une aspiration au naturel, au bio, aux circuits courts...).

C'est dans cet esprit que le Crédit Agricole Centre Loire a poursuivi l'accompagnement, lié à la crise de 2016, auprès de ses clients agriculteurs, à travers notamment les reports de prêts, la réalisation des prêts intempéries ou la mise en place d'années blanches. Une attention particulière est également portée aux situations difficiles qui pourraient obliger certaines exploitations à s'arrêter.

Aujourd'hui notre accompagnement se recentre autour des 3 priorités des agriculteurs pour faire face aux défis de la mutation en cours :

- **La sécurisation** de l'entreprise pour faire face aux aléas du chiffre d'affaires : assurance, épargne de précaution, choix techniques et agronomiques, renforcement des fonds propres...
- **La compétitivité :** par la maîtrise des coûts de production.
- **La recherche de la valeur ajoutée :** agrandissement, diversification, nouveaux circuits de commercialisation, nouveaux services...

Pour entrer dans cette démarche, il est nécessaire d'avoir un regard extérieur qui permet d'identifier ses points forts et les axes d'amélioration de sa structure. Le regard croisé, du conseiller de gestion, du banquier et du conseiller technico économique (chambre d'Agriculture, FDGDA ...) doit éclairer les marges de manœuvre en fonction du projet personnel de l'agriculteur.

Déjà des pistes de réflexion sont à l'étude comme la facilitation de regroupements de moyens, l'aide à la diversification, le développement de la commercialisation via des circuits courts...

Un vrai défi à relever par tous les acteurs du monde agricole pour accompagner ensemble les mutations de demain.

4 PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS

4.1 Recruter de façon pérenne pour des emplois localisés sur le territoire

210 RECRUTEMENTS en 2017

Avec une politique de Ressources Humaines ambitieuse et dynamique, Crédit Agricole Centre Loire confirme son rôle social essentiel en agissant pour le développement et le succès des femmes et des hommes de son territoire.

Avec 210 recrutements en 2017, Crédit Agricole Centre Loire affirme sa place parmi les premiers recruteurs du Cher, du Loiret et de la Nièvre.

Les équipes des Ressources Humaines ont participé activement aux forums et salons de recrutement locaux et ont organisé 6 Job Dating sur les 3 départements.

Une nouvelle formule a été testée sous forme d'afterwok - qui à l'inverse des Job Dating qui ont lieu dans les agences Crédit Agricole - sont délocalisés dans un café, conférant à ces rencontres un côté moins formel et sur des plages horaires différentes. Cette formule incluait notamment la présence d'entreprises locales clientes. Une communication en amont a permis à des postulants de se rendre à l'événement et d'obtenir un rendez-vous avec l'entreprise ciblée selon leurs profils. Pour cette première édition à Orléans, 6 entreprises avaient répondu présentes et près de 60 candidats ont tenté leur chance.

6 JOB DATING

4.2 Développer la formation et la promotion interne des salariés

En 2017, la Caisse régionale a consacré 85 095 heures à la formation de ses collaborateurs, un engagement fort pour permettre à chacun d'acquérir continuellement les connaissances nécessaires à l'exercice de son métier. Le programme d'accompagnement des nouveaux managers dans le cadre des Pépinières managers en fait partie.

85 095
HEURES CONSACRÉES À LA FORMATION
des collaborateurs de la Caisse régionale

Face au développement du digital, de plus en plus de formations se font sous forme de classes virtuelles (Mooc) ou d'e-learning. Cette année encore des sessions non obligatoires de formation

comportementales ont été proposées aux collaborateurs sur la période estivale.

De nouvelles procédures d'accueil ont été mises en place afin de permettre une intégration mieux encadrée des nouveaux arrivants. Ainsi un premier entretien d'accueil présente le Groupe et la Caisse régionale et ses attentes en matière de savoir-faire et de savoir-être.

La généralisation du rapport d'étonnement permet aux nouveaux collaborateurs de s'exprimer sur leurs impressions, surprises et/ou suggestions afin d'améliorer le processus d'intégration à Centre Loire. Les nouveaux entrants définissent en amont 3 services/agences dans lesquels ils souhaitent effectuer leurs visites afin de rédiger le rapport et le présenter devant la Direction Générale.

4.3 Encourager la formation et l'insertion professionnelle des jeunes diplômés

La Caisse régionale a accueilli en 2017 48 apprentis et 35 alternants (contrats de professionnalisation et apprentis). Les contrats avec l'IAE, le CFPB et l'AFTEC sur Orléans, le CFA de Bourges et la CCI de la Nièvre ont été reconduits.

Ces relations permettent un échange gagnant/gagnant entre le besoin des jeunes d'acquérir de l'expérience et la possibilité pour l'entreprise d'enrichir sa vision de l'extérieur et potentiellement trouver de nouveaux collaborateurs.

48
APPRENTIS

35
ALTERNANTS

4.4 Promouvoir la diversité

Pour animer sa politique en matière de handicap, la Caisse régionale a nommé un référent « handicap et emploi » rattaché à la Direction des Ressources Humaines qui a pour objectif :

D'ANIMER la mise en œuvre des dispositions de l'accord national sur l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

D'ASSURER la promotion de leur emploi auprès de l'ensemble des acteurs internes et externes.

DE PROMOUVOIR et de suivre les actions en faveur de leur emploi.

D'ASSURER le suivi des ressources financières allouées.

+ de 30
ADAPTATIONS DE POSTES
ont été réalisées en 2017

En 2017, plus de 30 adaptations de postes ont été réalisées afin de favoriser le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap.

Le nombre de salariés handicapés à Centre Loire est passé de 116,05 à 129,26 soit un taux de 8,85% . Cette donnée est en hausse progressive depuis plusieurs années.

RENCONTRE AVEC RYADH SALLEM

Une rencontre autour du handicap et des préjugés a été organisée avec la présence de Ryadh Sallem, sportif de haut niveau et porte-parole des personnes en situation de handicap. Ce dernier est venu témoigner sans tabou sur l'intégration du handicap en entreprise.

Cette intervention a fait naturellement écho aux valeurs que Crédit Agricole Centre Loire défend tant au niveau des collaborateurs que des clients.

5 METTRE EN ŒUVRE UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES

5.1 Soutenir les associations locales

UN NOËL POUR TOUS

Depuis 2 ans maintenant, Crédit Agricole Centre Loire et Centre Loire Solidarité s'unissent autour d'un projet de collecte de jouets pour les enfants défavorisés.

À sa création, l'association Centre Loire Solidarité souhaitait développer et dynamiser un vrai réseau de solidarité au sein de notre banque. La collecte de jouets « Un Noël pour Tous » est la preuve de leur capacité à se mobiliser sur tout le territoire. En 2016, près de 5 000 jouets avaient été collectés. Cette année 10 000 jouets ont pu remplir cette hotte de la générosité.

10 000
JOUETS COLLECTÉS

5.2 Favoriser l'accompagnement des personnes fragiles

POINT PASSERELLE

Depuis leur création, les Points Passerelle s'engagent pour accompagner dans la durée des personnes dont l'équilibre financier et social s'est trouvé fragilisé par un aléa de la vie.

Avec des conseillers dédiés et un réseau national de plus de 900 bénévoles, administrateurs ou anciens collaborateurs, les Points Passerelle travaillent en partenariat avec des organismes locaux pour apporter des solutions pérennes. Ils s'engagent également pour prévenir le surendettement, notamment à travers des ateliers d'éducation budgétaire. Marqueur des valeurs solidaires et mutualistes du Crédit Agricole, ce dispositif a permis, en 20 ans, à près de 100 000 personnes de rebondir.

Ce dispositif d'accompagnement humain, social et financier aide gratuitement les clients du Crédit Agricole Centre Loire, voire des non clients, fragilisés suite à un aléa de la vie (séparation, perte d'emploi, maladie...).

Les Caisses régionales sont nombreuses à avoir déployé les Points Passerelle sur leur territoire.

En 2017, au Crédit Agricole Centre Loire, ce sont 313 dossiers qui ont été suivis par les Points Passerelles pour 159 sorties favorables.

313
DOSSIERS
suivis au Crédit Agricole Centre Loire en 2017

5.3 Être un acteur moteur de la protection de l'environnement

La Caisse régionale poursuit sa stratégie de réduction de consommation de papier en mettant en place des mesures de sensibilisation en interne mais aussi vis-à-vis de nos clients à travers un process de dématérialisation progressive des documents, le paramétrage des imprimantes recto/verso, la promotion de l'e-relevé comme alternative aux relevés de compte papier, la signature électronique en agence pour réduire l'impression de contrats, la dépose de devis assurance dans l'espace sécurité des clients de la banque en ligne.

1 238
DEMANDES DE DEVIS ET SIMULATIONS
en ligne

893
DEMANDES
de crédit en ligne

265
DEMANDES
de crédit conso en ligne

À fin décembre 2017, 37,8% des clients bénéficient de l'e-relevé (contre 28,9% en 2016). En interne, des actions de sensibilisation ont également été menées. Ainsi plus de 80% des collaborateurs ont choisi de passer à l'e-relevé.

DES ACTIONS DE RECYCLAGE DU MATÉRIEL INFORMATIQUE SONT MENÉES CHAQUE ANNÉE

Après avoir validé qu'aucune réparation n'était possible, le matériel est enlevé par une société spécialisée dans le traitement des déchets électroniques dans le respect des normes environnementales et réglementaires en vigueur.

Cela concerne essentiellement des unités centrales, des scanners, des rétroprojecteurs, des imprimantes, des disques durs, des PC portables et des écrans.

RECYCLAGE DES CARTES BANCAIRES

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). La Caisse régionale incite ainsi ses clients à rendre leurs anciennes cartes bancaires. Un système de récupération est présent dans toutes les agences de proximité.

En 2017, 87 115 cartes périmées ont été recyclées soit 453 kg.

Seules les cartes n'acceptant pas le sans contact sont renouvelées en PLA .

453 KG
CARTES RECYCLÉS
en 2017

LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

Intégrée dans notre certification ISO 50001 Management de l'énergie, la politique énergétique de la Caisse régionale a été signée par la Direction en avril 2015. Cette certification oblige la Caisse régionale à être dans une démarche d'amélioration continue pour la gestion de son parc immobilier et son management de l'énergie.

La performance énergétique de la Caisse régionale est en amélioration. En effet, la baisse des consommations énergétiques est très significative par rapport à l'an dernier.

Des actions telles que le changement du mode d'éclairage du site de Bourges et le remplacement de la GTB (Gestion technique du bâtiment) ont permis une diminution conséquente de près de 10%.

En parallèle, l'énergie « verte » représente 68% de notre consommation électrique.

68%
D'ÉNERGIE VERTE

PERSPECTIVES

2017 a été une année riche pour notre territoire avec des signes encourageants de reprise économique.

Crédit Agricole Centre Loire va continuer à investir et à se développer dans de nombreux domaines afin d'offrir à ses clients un accompagnement et des services à la hauteur de leurs besoins et attentes.

Grâce aux retours sur expérience et suggestions des clients, Crédit Agricole Centre Loire poursuit sa relation de proximité tout en développant ses outils technologiques dans un souci d'innovation efficiente.

En 2018, les équipes de collaborateurs et élus s'engagent à poursuivre ce mouvement avec détermination tout en restant fidèle à leur modèle coopératif. Crédit Agricole Centre Loire est moderne, innovant mais fermement et fièrement attaché à son territoire et à une relation 100% humaine / 100% digitale.

À l'heure où de nombreux réseaux abandonnent progressivement le territoire et substituent l'humain au profit du « pur digital », ce modèle original additionne le meilleur de la technologie et la présence physique partout et de manière équitable sur ses trois départements.

C'est cela l'ADN d'une banque coopérative !

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 sité 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 : Agence Leitmotiv
Crédits photos : © Crédit Agricole Centre Loire, © Fotolia

IMPRIM'VERT®

PEFC
10-31-3175
Certifié PEFC
Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées.
pefc-france.org

leitmotiv 03/2018 - www.agence-leitmotiv.fr

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