

PANORAMA DE NOTRE  
ENGAGEMENT TERRITORIAL

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE  
ET ENVIRONNEMENTALE

2019



AGIR CHAQUE  
JOUR DANS VOTRE  
INTÉRÊT ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ



CENTRE OUEST

# L'ENGAGEMENT RSE DE LA CAISSE RÉGIONALE AU SEIN DE SON TERRITOIRE.



Halles centrales Limoges (87)



Gargilles-Dampierre (36)

## **AGIR** POUR FAIRE CONCILIER

croissance économique  
et progrès social,  
entreprise responsable  
et développement durable  
des territoires.

# PRÉAMBULE

Depuis 2018, la **Déclaration de Performance Extra-Financière** (DPEF) qui a succédé au Rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) des années précédentes, résulte des dispositions du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la transposition en droit français de la directive européenne en matière de publication d'informations financières et de diversité des entreprises.

Outre le **Modèle d'Affaires** de la société, la DPEF a pour objectif de présenter :

- une description des principaux risques RSE liés à l'activité de la société ou de l'ensemble de sociétés y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ;
- une description des politiques et plans d'actions appliqués par la société et le

cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques ;

- les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

**Au-delà d'indicateurs « audités » par le Cabinet EY, la Caisse Régionale du Centre Ouest a souhaité intégré dans le présent document un large panorama d'actions concrètes destiné à mettre en lumière son engagement global en matière de RSE et son utilité à son territoire.**

# ÉDITORIAL

## DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Nous avons le plaisir de partager avec vous le rapport de Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) de la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Centre Ouest pour l'année 2019.**

Ce document reflète notre engagement sur notre territoire et notre politique de « **Responsabilité Sociétale et Environnementale** » (RSE). Il s'inscrit pleinement dans le Plan à Moyen Terme du groupe Crédit Agricole et dans sa **Raison d'Être : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société. »**

Notre propre Projet d'entreprise « Créateur de liens, Humain et Digital », intègre cette vision du rôle de Crédit Agricole et place le client et l'humain au cœur de nos préoccupations, tout en adoptant une posture sociétale volontariste.

Notre rôle majeur, en tant que banque coopérative de proximité, est historiquement de contribuer au développement de notre territoire ; nous y intégrons désormais également les

enjeux environnementaux permettant de rendre ce développement durable. Notre cœur de métier est le financement de l'économie réelle et nous relevons pleinement ce défi sur le plan commercial :

- 2019 a été l'année de tous les records pour le Crédit Agricole Centre Ouest avec 1,3 Md€ de crédits réalisés soit 22 % de plus qu'en 2018 et 20 000 prêts accordés.
- 13 000 nouveaux clients nous ont rejoints et 38 000 contrats d'assurance ont été souscrits dans le cadre de nos activités d'assureur. Les indicateurs de satisfaction 2019 montrent que nous avons réalisé ces résultats en privilégiant la qualité de nos services et en nous appuyant sur le fort engagement de nos 1 700 salariés et administrateurs.

Sur le plan financier, les résultats 2019 sont d'un bon niveau et nous permettent de rester l'acteur de référence sur notre territoire, d'investir et de faire travailler des entreprises locales, par exemple pour la rénovation de nos nouvelles agences collaboratives.

En lisant le présent rapport, nous espérons que vous pourrez mieux nous connaître et prendre conscience



**Bruno Tardieu**  
*Président*



**Frédéric Baraut**  
*Directeur Général*

de notre ambition majeure : amplifier encore et toujours la valeur que nous apportons à nos clients par une proximité humaine et digitale, une pro-activité dans le conseil, une éthique qui se veut irréprochable et un soutien constant aux initiatives locales.

Vous pourrez également mesurer notre action en faveur des enjeux environnementaux :

- par un comportement exemplaire dans notre gestion interne (réduction de l'empreinte carbone, bâtiments intelligents, achats privilégiant les circuits courts...).
- par une volonté de promouvoir la transition énergétique chez nos clients en adoptant une démarche visant à les accompagner et les conseiller dans leur choix. Au Crédit Agricole du Centre Ouest, nous déployons une véritable stratégie globale, fédérant administrateurs et collaborateurs autour d'une ambition de qualité de développement pour nos territoires mais aussi d'émergence de nouvelles activités créatrices de valeur pour tous.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.



**Bruno Tardieu**  
Président



**Frédéric Baraut**  
Directeur Général

## SOMMAIRE

### MIEUX CONNAÎTRE ET COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE DU CENTRE OUEST P. 6

- Notre modèle de gouvernance \_\_\_\_\_ P. 7
- Nos valeurs et notre Ethique \_\_\_\_\_ P. 9
- Notre environnement  
et les conditions de notre activité \_\_\_\_\_ P. 10
- Notre projet « client » \_\_\_\_\_ P. 12

### NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES P. 14

### NOTRE DÉMARCHE RSE ET NOS ENJEUX PRIORITAIRES P. 18

### NOS ACTIONS CONCRÈTES EN MATIÈRE DE RSE P. 22

- Le développement de l'excellence relationnelle  
avec nos clients \_\_\_\_\_ P. 23
- Une gouvernance mutualiste solide et renforcée \_\_\_\_ P. 30
- Nos pratiques ressources humaines et sociales \_\_\_\_ P. 34
- Notre responsabilité sociétale sur notre territoire \_\_\_\_ P. 42
- Notre responsabilité environnementale \_\_\_\_\_ P. 49

### UNE VISION POUR L'AVENIR P. 52

- Baromètre de notre engagement RSE \_\_\_\_\_ P. 52
- Les données nationales \_\_\_\_\_ P. 54

# MIEUX CONNAÎTRE ET COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE DU CENTRE OUEST

Fidèle à ses valeurs, la Caisse Régionale du Centre Ouest, agit quotidiennement au sein de son territoire.

Elle soutient et accompagne la grande diversité économique et géographique de l'Indre et de la Haute-Vienne ■



Agence de Mézières en Brenne (36)



**La gouvernance est fondée sur 2 instances complémentaires :  
Le Conseil d'administration  
et le Comité de direction.**



**Le Crédit Agricole s'engage à travers sa Charte sur l'utilisation des données personnelles.**



**Le Crédit Agricole, une banque de proximité, proche de ses clients.**



## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019

- 1 Bruno Tardieu, Président
- 2 Christine Marquis, Vice-Présidente
- 3 Jean-François Tissier, Vice-Président
- 4 Elisabeth Beaudrouet
- 5 Françoise Bonnin
- 6 Denis Couturier
- 7 Gilles De Boncourt
- 8 Eric Dutrait
- 9 Alain Gaimon
- 10 Cécile Lagrange
- 11 Bernard Lauserie
- 12 Colette Maurel
- 13 Rémi Mezeguer
- 14 Benoit Pige
- 15 Emmanuel Rabaud
- 16 Claude Tanchoux

Une gouvernance  
« bicéphale » fondée  
sur deux instances  
complémentaires ■

## NOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest est une banque coopérative à capital variable de plein exercice appartenant au groupe Crédit Agricole.

Elle est régie par un statut coopératif.

LA CRAO EST AU SERVICE DE

597 082

habitants  
sur les  
deux  
départements

CHÂTEAURoux

Siège administratif

INDRE

LIMOGES

Siège social

HAUTE-VIENNE

Issue en 1993,  
de la fusion des  
Caisses Régionales  
de l'Indre et de  
la Haute-Vienne

SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE À CAPITAL VARIABLE

51

Caisses locales  
dont le capital  
est détenu par  
des clients  
sociétaires

## COMITÉ DE DIRECTION 2019

Directeur général : **Frédéric Baraut** 1

Directeur général adjoint : **Yann de Roquefeuil** 2

Directeurs :

- 3 **Éric Bonnet** (Développement des Réseaux),
- 4 **Pascal Crescent** (Développement Humain),
- 5 **Bernard-Philippe Hoffmann**  
(Développement Marchés Spécialisés),
- 6 **Nathalie Mérour** (Développement Économique),
- 7 **Sandra Penot** (Développement des Opérations).



# MODÈLE COOPÉRATIF

## STRUCTURE COOPÉRATIVE

167 864 SOCIÉTAIRES

678 ADMINISTRATEURS

51 CAISSES LOCALES



## STRUCTURE COMMERCIALE

327 000 CLIENTS

976 SALARIÉS EN CDI  
(HORS CADRES DE DIRECTION ET AGENTS D'ENTRETIEN)

86 AGENCES, DONT 7 SPÉCIALISÉES

## CONSEIL D'ADMINISTRATION Organe délibérant

**Pilotage stratégique** en cohérence avec les orientations du groupe Crédit Agricole.

- Stratégie d'entreprise,
- Politiques crédits, financière et tarifaires.
- Suivi et de contrôle sur l'activité commerciale, les résultats financiers, la maîtrise des risques et le contrôle interne.



### MISSIONS

- **Président : Bruno Tardieu.**
- **Composé de 16 administrateurs,** élus par les Présidents des Caisses locales pour 3 ans.
- **Renouvelable** par tiers chaque année.
- **Stricte parité entre les deux départements** de l'Indre et de la Haute-Vienne.
- **Le bureau est composé de 9 membres**
  - élus en son sein par la Conseil d'Administration.
  - renouvelé chaque année
  - animé par le Président du conseil d'administration assisté de deux vice-présidents, issus chacun d'un des deux départements de la Caisse régionale.

Durant l'année 2019, le Conseil d'administration s'est réuni 12 fois avec un taux de présence de 94 %.

## COMITÉ DE DIRECTION Organe exécutif

### Gouvernance opérationnelle

- Assure le fonctionnement quotidien de notre banque.
- Met en application les orientations approuvées par le Conseil d'administration.

Composé de 7 membres dont 2 femmes :

- **Directeur Général : Frédéric Baraut.**  
(Mandataire social nommé par le conseil d'administration)
- **Directeur Général Adjoint : Yann de Roquefeuil**
- **Directeurs :**
  - Éric Bonnet (Développement des Réseaux)
  - Pascal Crescent (Développement Humain)
  - Bernard-Philippe Hoffmann (Développement Marchés Spécialisés)
  - Nathalie Mérour (Développement Economique)
  - Sandra Penot (Développement des Opérations).

Il se réunit chaque semaine pour étudier les dossiers présentés par chaque direction dans le but soit :

- de décider des orientations ou choix à prendre,
- d'informer transversalement l'ensemble de l'équipe,
- de travailler en commun sur un thème défini.

## NOS VALEURS ET NOTRE ÉTHIQUE

Les sociétaires constituent la base de la structure coopérative du Crédit Agricole. Le sociétaire élit les administrateurs de sa Caisse locale, qui eux-mêmes élisent le Président de ladite Caisse locale.

Chaque sociétaire dispose ainsi d'un pouvoir de décision et fait entendre sa voix au sein même de la Caisse locale.

Etre sociétaire est un engagement réciproque et concret pour agir sur le territoire en soutenant des projets locaux, en participant au développement économique, en aidant des personnes en difficulté...

**Cette relation « gagnant-gagnant » est l'expression même des valeurs intrinsèques du Crédit Agricole du Centre Ouest :**

**Responsabilité, Solidarité et Proximité, toutes régies par un seul et même principe celui de l'utilité au territoire.**

Conformément à la « Charte de l'administrateur de Caisse locale », chaque élu dispose de droits et de devoirs. Il doit s'investir sur sa Caisse locale en ayant un rôle d'ambassadeur et de prescripteur dans son environnement.

Le Crédit Agricole du Centre Ouest veille à ce que les valeurs de la **Charte Ethique du Groupe Crédit Agricole**, diffusée à l'ensemble de ses salariés et administrateurs, soient appliquées et partagées par tous et en toute circonstance.



CHARTRE ÉTHIQUE



GRUPE CRÉDIT AGRICOLE

Dans le même esprit, le Crédit Agricole a pris des engagements à travers sa Charte sur l'utilisation des données personnelles, se positionnant ainsi en tiers de confiance. Cette Charte repose sur 5 principes :

- 1 **Sécuriser les données**, une priorité ;
- 2 **Utiliser les données** uniquement dans l'intérêt de nos clients ;
- 3 **Agir** avec éthique et responsabilité ;
- 4 **Être transparent et pédagogique** envers nos clients ;
- 5 **Laisser la maîtrise** à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite.

La Charte Éthique et la Charte des données personnelles sont consultables sur le site [www.ca-centreouest.fr](http://www.ca-centreouest.fr).

## AU PLAN ÉCONOMIQUE

# LES FILIÈRES MAJEURES

### INDRE

- **L'aéronautique** structurée autour du pôle d'excellence régional Aerocentre.
- **La logistique**, favorisée par la position géographique centrale et densité du maillage autoroutier.
- **La filière agroalimentaire** structurée autour de secteurs dominants (collecte et transformation de céréales).
- **Les éco-industries** : filières bois, paille, éolien, biomasse... avec des actions locales fortes favorisant l'émergence de projets utilisant les énergies renouvelables.

- **Des plaines céréalières** très riches.
- **Un label « viande » reconnu** : Agneau Baronnet.
- **Des appellations AOC** : Viticulture (Valençay et Reuilly), fromage de chèvre (Valençay, Pouligny et Ste Maure de Touraine).

### HAUTE-VIENNE

- **Des pôles de compétitivité, des secteurs de pointe et d'innovation** : communication optique, biotechnologie, céramiques industrielles et traitement de l'eau (Office international de l'eau).
- **Les infrastructures** : électrique (SA Legrand leader mondial), automobile (Renault Trucks Freudenberg, Valéo...).
- **Les activités plus traditionnelles** autour de la porcelaine et du cuir.

- **Une filière bovine** qui a su exporter ses produits transformés ainsi que sa génétique (la race Limousine est désormais implantée dans 70 pays).
- **Des labels « viande » reconnus** : Limousine, Porc Cul Noir.
- **Une appellation AOP** : Pomme (Limdor).

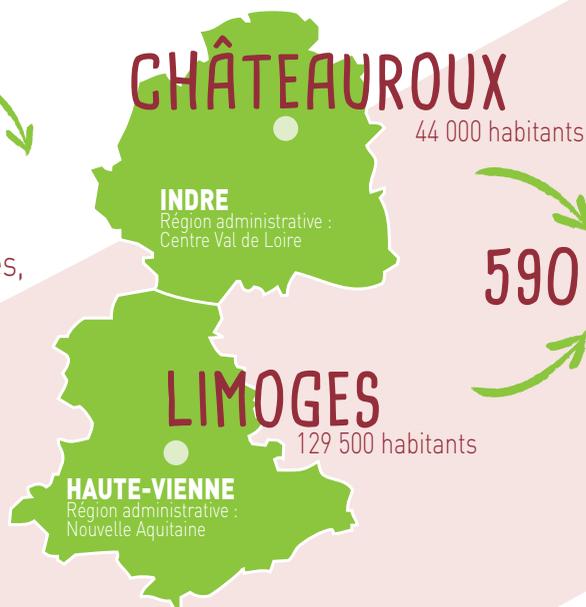




Etang de la mer rouge - Brenne (36)

## AU PLAN GÉOGRAPHIQUE

Un territoire aux multiples facettes, qui présente des caractéristiques très contrastées.



## DES MUTATIONS RÉGLEMENTAIRES ET SOCIOLOGIQUES FORTES

- Exigence croissante en matière de réglementations.
- Multiplication des aléas dans les parcours de vie mais aussi mutations sociétales.
- Nouveaux usages et besoins dans le domaine du digital.
- Concurrence multiforme.
- Agriculture et agroalimentaire en évolution sans précédent.

## NOTRE PROJET « CLIENT »

La finalité de cet engagement à long terme est d'être le partenaire de confiance de tous nos clients sur la base de trois projets complémentaires et indissociables :

- **un projet « Client »** : mobilisant les énergies, les moyens humains et technologiques autour de la satisfaction «client et la recherche de l'excellence relationnel et le zéro défaut, pour devenir la banque préférée de tous les types de clientèle.
- **un projet « Humain »** : qui offre toujours aux clients l'accès à un interlocuteur dédié dans le cadre d'une relation de proximité avec des collaborateurs engagés dans leur activité et fiers de travailler dans notre entreprise.
- **un projet « Sociétal »** : qui maintient un lien très fort avec notre territoire par le soutien aux initiatives locales, à l'innovation et le financement de la transition énergétique.

▶ La Caisse régionale s'inscrit pleinement dans la **STRATÉGIE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE** déclinée en 2019

- Dans le projet de Groupe et sa « Raison d'Être » : Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.
- Et de sa déclinaison dans le cadre du projet collectif des Caisses régionales.

Dès 2018, le Crédit Agricole du Centre Ouest s'était engagé dans cette voie par le biais de son **Projet d'entreprise « Créateur de liens, Humain et Digital »** qui s'appuie également sur les engagements forts de la politique de **Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)** adopté en décembre 2017 par le bureau du Conseil d'administration.



Le Crédit Agricole du Centre Ouest reste convaincu, par son choix du développement et d'organisation, que :

- les agences de proximité restent le pivot de la relation client à l'ère du numérique et œuvre pour proposer une banque « 100% humaine et 100% digitale », dans le souci

QUI CONSAGRE 1 MILLIARD D'EUROS PAR AN\*  
À L'ÉCONOMIE LOCALE DE LA HAUTE-VIENNE  
ET DE L'INDRE ?

L'ENGAGEMENT D'UNE BANQUE LOCALE, LA FORGE D'UN GRAND GROUPE.

C'est nous !



\* Source : Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest 2017/2018.  
CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU CENTRE OUEST. Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - 381 007 437 RCS Limoges. Siège social : 29 boulevard de Vanteaux - 87044 Limoges Cedex. Tél. 05.55.05.75.50  
- www.ca-centreouest.fr. Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 022 854.

constant d'offrir une « relation client » personnalisée et irréprochable.

- miser sur les Femmes et les Hommes de l'entreprise est la solution pour faire la différence au quotidien dans un esprit collaboratif et participatif.

Le modèle managérial retenu est celui qui vise à faire grandir les collaborateurs dans une démarche responsable, exigeante et bienveillante au service du développement de l'entreprise et de la satisfaction de ses clients.

QUI PRÊTE PLUS DE  
800 MILLIONS D'EUROS\*  
À L'AGRICULTURE DE L'INDRE  
ET DE LA HAUTE-VIENNE ?

UNE PRIORITÉ AGRICOLE SANS GESSE  
RÉAFFIRMÉE

C'est nous !



\* Données 2018 à l'agriculture - Source : Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest 2018.  
CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU CENTRE OUEST. Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - 381 007 437 RCS Limoges.  
Siège social : 29 boulevard de Vanteaux - 87044 Limoges Cedex. Tél. 05.55.05.75.50 - www.ca-centreouest.fr. Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 022 854.

# NOS MISSIONS



=

## BANQUE COOPÉRATIVE

de plein exercice appartenant  
au groupe Crédit Agricole

- **Accompagner nos clients** dans la réussite de leur projet de vie ;
- **Contribuer au développement** socio-économique du territoire ;
- **Affirmer notre modèle coopératif** selon le principe de l'égalité entre nos sociétaires :



= 1 VOIX

# NOS VALEURS

PROXIMITÉ

NOS ACTIONS  
GUIDÉES  
AU QUOTIDIEN

SOLIDARITÉ

RESPONSABILITÉ

- **L'Humain** au cœur de notre action ;
- La **proximité** facteur de liens ;
- L'utilité au **territoire**.

# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

## NOS RESSOURCES



### CAPITAL HUMAIN

- 678 administrateurs.
- 976 salariés CDI (hors cadres de direction et agents d'entretien).
- 116 salariés CDD, dont 58 alternants.



### UN FORT ANCRAGE TERRITORIAL

- 79 points de vente.
- 51 Caisses locales.
- 2 agences « Entreprise ».
- 2 agences « Banque Privée ».
- 2 agences « Professionnels ».
- 1 agence « Professions Libérales ».
- 153 distributeurs de billets.
- 150 Points verts actifs.
- 2 points « Passerelle ».



### UN RÉSEAU D'EXPERTS

- CARCIE : Services « Banque d'affaires »
- Filière Immobilier et Habitat : Square Habitat, 2 agences « Habitat Conseil ».
- Ingénierie Energie Renouvelable.

### SYNERGIE INTRA-GROUPE CA

- CA Assurances : Pacifica, Prédica et CAMCA.
- CA Technologies et Services, CA Payment services.
- Amundi, CA-CIB, CA Immobilier...

### UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE



- 1286 M€ de Fonds Propres en progression régulière.
- Un ratio de solvabilité financière supérieur à la réglementation .

# NOTRE CRÉATION DE VALEURS



## UNE BANQUE DE PROXIMITÉ

### BANQUE

Rendre le meilleur service à nos clients

quels que soient leur projet leur localisation et leur situation personnelle

### ASSURANCE

### IMMOBILIER NEUF ET ANCIEN

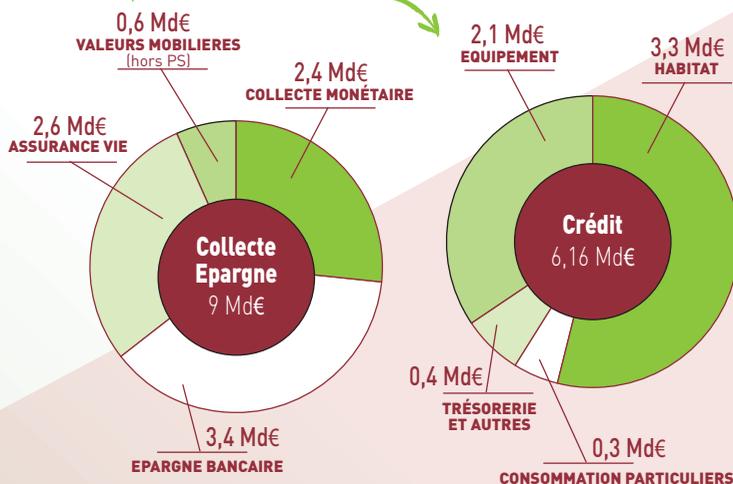


Services bancaires :  
Cartes : 198 500  
Offres : 138 000

Promotion immobilière et financements spécialisés

Assurances des biens et des personnes :  
224 000  
OBJECTIF 2021 : 250 000

### DES PRODUITS ET SERVICES DIVERSIFIÉS



### BANQUE DE LA RELATION « CLIENT »

- Un accompagnement « client » personnalisé et sur le long terme.
- Un modèle de relation 100 % digitale et 100 % humaine :
  - choix du mode de contact ;
  - accès de nos services 100 % à distance ;
  - recours à un service de proximité via notre réseau d'agences très dense ;
  - nouveau concept d'agence, adapté aux nouveaux usages.

### UNE EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE FORTE SUR LE TERRITOIRE

- Soutien à l'emploi et à la consommation locale.
- Impact de l'activité « Crédit » et « Epargne » sur le PIB.
- Impact de notre fonctionnement : Achats, contribution fiscale, Partenariats.

### UN FOND DE COMMERCE DIVERSIFIÉ

- 271 612 clients particuliers
- 18 052 professionnels
- 17 765 agriculteurs
- 10 813 entreprises

NOMBRE DE CLIENTS  
**327 000**

# NOS PRINCIPAUX RÉSULTATS 2019

## SITUATION FINANCIÈRE

- Produit Net Bancaire : 185 M€
- Marge d'intermédiation : 78,6 M€
- Marge sur commission : 72,4 M€
- Marge sur portefeuille : 34 M€
- Autres produits : 30,7 M€
- Résultat Net : 40,2 M€
- Part du résultat conservé localement : 90,5 %



## COLLECTE

- Encours global = 9 Md€
  - Collecte monétaire (à vue et à terme) = 2,4 Md€
  - Epargne bancaire : 3,4 Md€ (+3,2 %)
    - Livrets A = + 10,1 %*
    - Livrets Sociétaires = + 5,9 %*
  - Epargne hors bilan : 3,2 Md€
    - Dont Assurances vie : 2,6 Md€ (+2,4%)*
- Part de marché = 36,7% - **OBJECTIF 2021 : 37%**



## €€€ CRÉDITS

- Encours global = 6,16 Md€ (+8,17 %)
  - Habitat : 3,3 Md€ (+1,1 %)
  - Equipement : 2,11 Md€ (+6,8 %)
  - Consommation : 0,3 Md€ (+5,6 %)
- Réalisations annuelles : 1,317 M€  
(+ 22,3 % / Plus haut historique / 27 279 Prêts accordés soit 104 dossiers par jours ouverts)
  - Habitat : 685 M€ (29,6 %)
  - Consommation : 128 M€ (7,1 %)
  - Agriculture : 181 M€ (+7,2 %)
  - Professionnels, Entreprises et Collectivités locales : 299 m€ (+25,6 %)
- Parts de marché Crédit : 44 % - **OBJECTIF 2021 : 45%**
- Installation « Jeunes Agriculteurs » : 73  
soit une part de marché de 85 %  
(1<sup>ère</sup> Caisse régionale en France).



## ASSURANCES ET SERVICES

- Encours « Assurances biens et personnes : + 5,1 %, dont Accident de la Vie + 7,8 % et Santé + 7 %.
- Parc de cartes bancaires : + 4,6%
- Offres associées au compte : + 3,3 %
- Application « Ma banque » : 70 600 abonnés soit un taux d'équipement de 30 %.

## SATISFACTION CLIENTS

- 13 000 nouveaux clients.
- Enquête CLCV : 1<sup>ère</sup> en qualité.
- Indice de Recommandation Client (IRC) : en hausse et positif sur tous les marchés.



## DONNÉES SOCIALES

- Indice de satisfaction des collaborateurs (ISC) :
  - Taux de participation en progression de 2 points à 77 %
  - Niveau de satisfaction élevé : 8.5/10 (la Caisse régionale est sur le podium national).
- Effectifs et Embauches :
  - Accroissement de l'effectif CDI : + 1,9 %
  - 60 recrutements en CDI dont 60 % ex CDD
  - Egalité professionnelle Femme / Homme : Indice 93 sur 100
  - Handicap : un taux d'emploi de 9,62 %
- Effort de formation :
  - Nombre de jours de formation par salariés : 5 jours
  - Budget formation : 6,30 % de la Masse salariale
  - 58 salariés en contrat d'alternance (Niveau de Bac+2 à Bac+5)
  - Stagiaires accueillis : 66

# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

## MUTUALISME ET SOCIÉTARIAT

- Elargissement du sociétariat :
  - Taux de clients sociétaires : 58 %  
**OBJECTIF 2021 : 60 %**
  - Capital social détenu par les sociétaires : 76 M€ soit + 5,5 %
- Participation aux Assemblées générales de Caisses locales :
  - 11 386 Sociétaires présents ou représentés (+15,9 %).



## SOUTIEN AUX INITIATIVES LOCALES ET À L'INNOVATION

- Subvention et partenariat : budget global de 868 K€ / 942 projets dont 124 majeurs
  - Agriculture : 22,7 %
  - Sports : 32,5 %
  - Economie et territoire : 25 %
  - Culture et Sociétal : 19,8 %
- Accompagnement économique :
  - Concrétisation du Village by CA de Châteauroux début 2020
  - Cafés de la création : 7 rendez-vous et 112 porteurs de projet accueillis.



## NOS ATOUTS MAJEURS

### CE QUI NOUS DIFFÉRENTIE



#### Notre Projet d'Entreprise

##### « Créateur de liens, Humain et Digital »

- ➔ Motivation des hommes et des femmes, collaborateurs et administrateurs.
- ➔ Lien entre la Caisse régionale et son territoire  
Partenariat étroit avec les clients et les acteurs locaux.
- ➔ Complémentarité entre nos pratiques d'aujourd'hui et l'innovation, l'humain et le digital.



#### Notre modèle mutualiste et coopératif

- ➔ Porteur de Valeurs fortes.
- ➔ Gouvernance équilibrée.
- ➔ Actions locales prioritaires.



#### Notre ancrage territorial

- ➔ Proximité relationnelle.
- ➔ Connaissance du territoire.
- ➔ Accompagnement de tout type de clientèle.



#### Notre solidité financière

- ➔ Engagement à long terme.
- ➔ Investissement à long terme sur le territoire.
- ➔ Soutien à l'entreprenariat et à l'innovation.



#### Notre pouvoir de décision local

- ➔ Réactivité dans le traitement des dossiers.
- ➔ Efficacité commerciale.
- ➔ Confiance de la clientèle.

# NOTRE DÉMARCHE RSE ET NOS ENJEUX MAJEURS



La Caisse Régionale du Crédit Agricole du Centre Ouest s'inscrit depuis 2009 dans un mouvement d'acculturation et de construction d'une démarche RSE. Elle participe régulièrement aux groupes de travail initiés par la Direction du Développement Durable de Crédit Agricole SA. ■



Bords de Vienne de Limoges (87)



**Des engagements  
pour guider les actions.**

Site Balsan « Village by CA » à Châteauroux (36)

# UNE CONSTRUCTION RSE AU FIL DES ANS

Ce processus RSE consiste à prendre en compte les impacts sociaux, sociétaux, économiques et environnementaux de l'activité de la Caisse régionale ■

## LES PROJETS D'ENTREPRISE

**La politique RSE se décline à tous les niveaux de l'entreprise et est notamment intégrée dans les projets d'entreprise successifs.**

- **2009** : La Caisse régionale nomme un cadre supérieur chargé de suivre les évolutions réglementaires et le suivi des actions menées en matière de Développement Durable. Ces responsabilités seront progressivement étendues à l'ensemble des domaines liés à la RSE.  
**Elle réalise son premier bilan carbone de manière volontaire.**
- **2011** : Bien que non assujettie sur le plan réglementaire, la Caisse régionale réalise un rapport RSE « à blanc » destiné à **faire rentrer progressivement les réflexes RSE au sein de l'Entreprise.**
- **2013** : Le projet d'Entreprise « Envie d'Agir Ici et Ensemble » **intègre des indicateurs spécifiques liés à la RSE** pour mesurer le degré de performance des projets initiés.
- **2014** : Un premier Rapport RSE est réalisé avec **octroi d'une attestation de présence de la part du Commissaire aux Comptes.**
- **2016** : Le Rapport RSE reçoit un **avis de présence et de sincérité** « sans réserves ».
- **2017** : Lors du bureau du conseil du 1<sup>er</sup> décembre, **la Caisse régionale formalise et adopte sa Politique RSE, fondée sur 12 engagements.**
- **2018** : Le nouveau projet d'entreprise « Créateur de liens, Humain et Digital » **réaffirme la vocation de la Caisse régionale : « Être un acteur mutualiste de la proximité, humaine et digitale, engagé dans le développement du territoire »** et intègre des indicateurs RSE dans son tableau de bord, par exemple :
  - Indices de Satisfaction Collaborateur (ISC) et Recommandation Client (IRC) ;
  - Progression des parts de marché collecte et crédit ;
  - Nombre de clients sociétaires.
- **2019** : un nouveau bilan de nos émissions de Gaz à Effet de Serre a été réalisé.

## MISE EN PLACE D'UN COMITÉ RSE

Pour mener à bien sa démarche de Responsabilité Sociétale au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole du Centre Ouest souhaite impliquer l'ensemble des Directions, par le biais d'un Comité RSE\* qui intervient au moins une fois par trimestre dans le cadre du Comité « Transformation » et qui a pour missions :

- de veiller au respect de la politique RSE et des priorités dégagées, de proposer des évolutions ;
- d'être force de proposition pour projets, innovations et opportunités en lien avec les enjeux RSE ;

- de mobiliser sur les sujets RSE (relais internes) ;
- de rendre compte de ses travaux aux instances de décision et de gouvernance de la Caisse régionale.

**Le pilotage de la RSE est pris en charge par le Chargé RSE rattaché à la Direction du Développement Humain.**

*\*Le comité RSE, à périodicité trimestrielle, est intégré au Comité « Transformation » instance mensuelle qui regroupe des représentants de l'ensemble des Directions de la Caisse Régionale du Centre Ouest et est placé sous la responsabilité du Directeur Général Adjoint*



# LES 12 ENGAGEMENTS

## NOTRE POLITIQUE RSE

### EXCELLENCE DE LA RELATION « CLIENTS »

---

- 1 Agir au quotidien de manière responsable et loyale ;
- 2 Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise de qualité adaptées à leurs attentes ;
- 3 Enrichir la relation avec nos fournisseurs et partenaires à travers une approche responsable et partagée.

### DÉVELOPPEMENT DE NOTRE TERRITOIRE

---

- 4 Mettre notre leadership et notre ancrage territorial au service du développement économique ;
- 5 Accompagner les acteurs du monde agricole.

### GOVERNANCE

---

- 6 Consolider notre modèle de gouvernance coopérative et mutualiste.

### RELATIONS DE TRAVAIL

---

- 7 Accompagner nos collaborateurs dans le développement de leurs compétences au service de l'excellence relationnelle ;
- 8 Permettre l'épanouissement de nos collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle ;
- 9 Être un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement.

### ENGAGEMENT SOCIÉTAL

---

- 10 Dynamiser nos actions mutualistes et notre offre et services à vocation solidaire et socialement responsable.

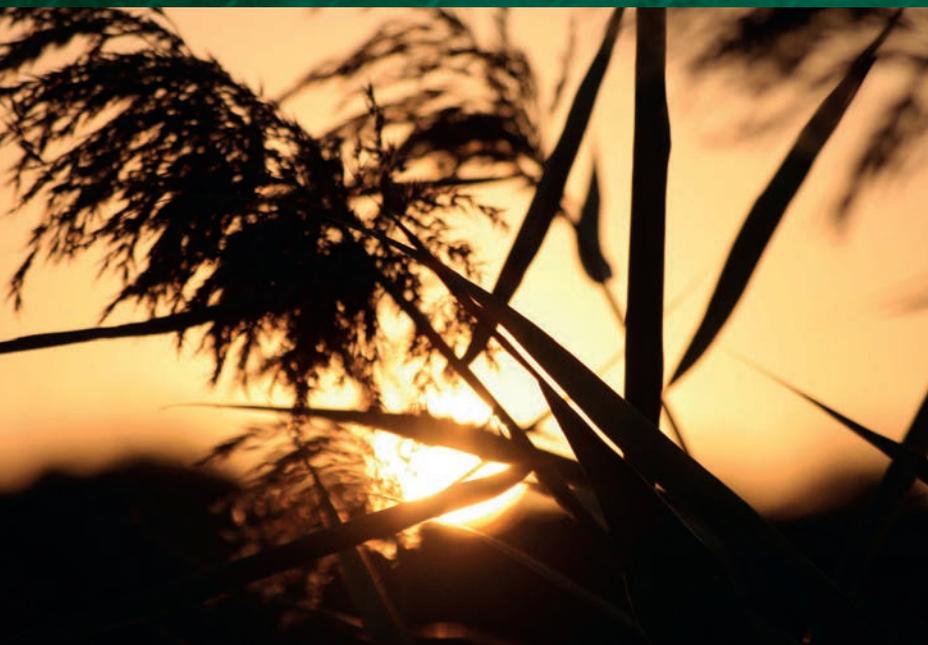
### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

---

- 11 Réduire l'impact environnemental de notre activité ;
- 12 Accompagner la transition énergétique de notre territoire et promouvoir les initiatives en matière de protection de l'environnement.

# NOS ACTIONS CONCRÈTES EN MATIÈRE DE RSE

La primauté de l'intérêt du client est un engagement fort du Crédit Agricole exprimé dans sa raison d'être : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». Respect, accompagnement responsable et loyauté guident notre mode de fonctionnement et chacun de nos collaborateurs en sont les acteurs au quotidien ■



**En 2019, renforcement  
de notre charte éthique.**



**Une progression continue  
sur l'ensemble des IRC.**



**884 K€  
de subvention.**

# LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE AVEC NOS CLIENTS

## **GARANTIR LES BONNES PRATIQUES ET LA LOYAUTÉ DANS LES AFFAIRES**

En 2019, le corpus éthique de la Caisse Régionale du Centre Ouest a été renforcé :

- Un Code de Conduite Général et un Code de Conduite Anti-Corruption (ce dernier intégré au Règlement Intérieur) sont venus décliner la Charte Ethique mise en œuvre en 2017.
- Les procédures et les règles de fonctionnement de l'entreprise concourent à prévenir les situations de conflits d'intérêts et à faire respecter l'éthique et la probité dans les affaires, piliers de notre engagement éthique et sociétal.  
Spécifiquement en matière d'anti-corruption, la Caisse régionale a obtenu sa propre certification ISO 37001 pour son système de management anti-corruption.

FORMATION

**98%**  
des collaborateurs  
formés aux bonnes  
pratiques.

Sur l'année, un programme de mise en œuvre de la Loi Sapin 2 a été déployé, avec notamment :

- une revue annuelle de direction,
- la sensibilisation du personnel (98% des collaborateurs formés),
- la cartographie des risques de corruption.

**Le personnel est sensibilisé aux risques de fraude et de corruption dès le parcours d'embauche au travers des dispositions relatives à la déontologie, intégrées dans le règlement intérieur, et des formations en e-learning dédiées. Cette sensibilisation est poursuivie à périodicité régulière pour l'ensemble de nos équipes.**

## **RENFORCER LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

La Caisse Régionale du Centre Ouest agit pour participer au respect des Sanctions économiques Internationales (embargos et gels des avoirs) et à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT).

Détectées via des outils dédiés et grâce à la vigilance humaine, les opérations présentant un caractère atypique sont analysées et en cas de soupçon, donnent lieu à une déclaration à « Tracfin », conformément à la réglementation.

Les nouveaux embauchés sont systématiquement formés aux risques LCB/FT et Sanctions dès leur arrivée. Conformément au plan de formation pluriannuel :

- un module général sur les Sanctions Internationales est déployé annuellement à l'ensemble du personnel ;
- des campagnes de sensibilisation LCB/FT et Sanctions avec un contenu adapté à la fonction occupée sont quant à elles réalisées tous les 2 ans.



**Une action de masse a également été engagée pour recueillir les auto-certifications fiscales requises dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale (E.A.I.).**



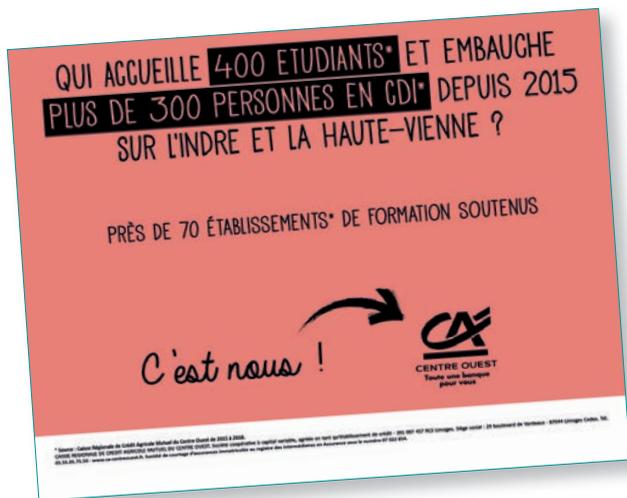
## **METTRE EN ŒUVRE LES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE**

**L'ambition portée dans notre « Raison d'être » s'inscrit naturellement dans le respect des obligations de protection de la clientèle posées par les Régulateurs.**

Cette ambition s'appuie sur :

- la formation des collaborateurs délivrant des conseils à la clientèle ;
- une connaissance approfondie de chaque client réalisée lors des entretiens « découverte » à des fins de conseil adapté ;
- l'inclusion bancaire, avec une attention particulière aux clientèles vulnérables ;
- la transparence sur la tarification de nos produits et services, les coûts et charges, ainsi que les rémunérations et avantages perçus par la Caisse régionale ;
- l'exploitation des réclamations émises par les clients.

Le devoir d'information et de conseil encadrant la distribution du Crédit, de l'Assurance et des Instruments Financiers est formalisé dans des procédures et fait l'objet de contrôles permanents pour en vérifier le respect et la traçabilité.



## FORMER NOS COLLABORATEURS DÉLIVRANT DES CONSEILS À LA CLIENTÈLE

La Caisse régionale porte une grande attention à la formation des collaborateurs délivrant des conseils à la clientèle en matière de Crédit, d'Assurance et d'Instruments Financiers.

Ainsi, les obligations de formation posées par les réglementations européennes DCI (crédit immobilier), DDA (assurances) et MIF2 (instruments financiers) sont mises en œuvre.

En matière de protection de la clientèle, l'année 2019 a notamment été marquée par :

- la poursuite des travaux de déploiement de la Directive Distribution Assurance et ses impacts sur la commercialisation des produits et la formation de nos salariés ;
- la mise en œuvre concrète des engagements pris par les banques en matière de détection et d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière.



## NOS RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS

Nous sommes attentifs à l'équilibre de nos relations avec nos fournisseurs afin d'assurer la pérennité des entreprises, notamment celles de nos territoires et de construire des partenariats durables.

Notre rôle sociétal sur notre territoire se décline tout au long du processus achats :

- la Caisse régionale a signé la « Charte Achats Responsables Nationale » qui définit la Politique Achats Responsables du Groupe Crédit Agricole.

# CHARTRE ACHATS RESPONSABLES NATIONALE

## 1 Assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs

- Veiller à des relations d'affaires équilibrées en ayant des pratiques et comportements respectueux.
- Favoriser des engagements réciproques dans le respect des droits de chacun.
- Apporter une visibilité prévisionnelle des achats.

## 2 Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème

- Encourager la diversité des entreprises des territoires.
- Favoriser les échanges avec les acteurs locaux et, ainsi, contribuer au développement du territoire.
- Stimuler l'innovation avec nos fournisseurs pour créer de la valeur.
- Apprécier le coût global du cycle de vie.

## 3 Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats

- Identifier et cartographier les risques et opportunités.
- Intégrer les critères RSE dans le choix d'un bien ou d'un service et dans la sélection de nos fournisseurs.

## 4 Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs

- Impliquer les acheteurs dès l'expression de besoin
- Renforcer la montée en compétences achats des acteurs internes (acheteurs / prescripteurs).
- Développer la connaissance réciproque entreprise / fournisseurs.
- Instaurer un mécanisme de médiation.

## 5 Intégrer cette politique « achats responsables » dans les dispositifs de gouvernance existants.

- pour tout appel d'offres, la recherche de fournisseurs ou prestataires potentiels est faite en priorité au niveau local.
- notre grille de dépouillement des appels d'offres prend en compte, désormais systématiquement, chez nos fournisseurs leur implication vis-à-vis de la responsabilité sociale et environnementale.



\* Secteur du Travail Protégé et Adapté

## ÉCOUTER NOS CLIENTS ET PRENDRE EN COMPTE LEURS PRÉOCCUPATIONS

Le Crédit Agricole du Centre Ouest est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'écoute pour atteindre l'excellence dans la relation avec nos clients.

**Notre objectif est d'être « la banque préférée des particuliers, des agriculteurs, des entrepreneurs et des entreprises ». Pour ce faire, nous interrogeons régulièrement nos clients.**

### Au niveau des agences :

Les enquêtes ont été lancées en 2015 avec un élargissement depuis 2018 à notre Centre de Services. Elles suivent un rendez-vous commercial ou un entretien téléphonique effectué le mois précédent.

Ces indicateurs permettent de savoir si nos clients sont prêts à nous recommander. Leur évolution est le fondement de notre démarche qualité.

L'Indice de Recommandation  
a permis de mettre en avant la

## QUALITÉ D'ÉCOUTE

de nos collaborateurs

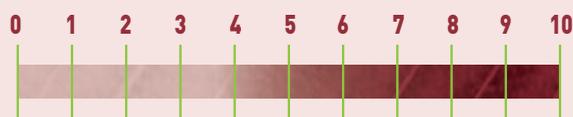
## LEUR PROFESSIONNALISME ET LEURS COMPÉTENCES

sont reconnus par nos clients

Concernant l'IRC Agence, nous avons interrogés 35 496 clients avec un retour de 2 339 questionnaires. La recommandation est la plus importante sur les items liés à l'écoute de nos collaborateurs, leur professionnalisme et leurs compétences reconnus par nos clients.

Pour l'IRC Centre de Service: sur le périmètre Assistance Clients, nous avons interrogés 4 248 clients avec un retour de 351 questionnaires, sur celui du Conseil c'est 4 776 clients interrogés avec un retour de 450 questionnaires.

## NOTES DE RECOMMANDATION



Clients super-détracteurs

rappelés par les Directeurs  
d'agences pour l'IRC Agence  
et par les responsables de service  
pour l'IRC Centre de Services

Cette démarche permet  
d'identifier rapidement pourquoi  
la relation est dégradée et de mettre en place  
les mesures correctives

### Au niveau de la Caisse régionale :

En 2019, notre Caisse régionale a renouvelé sa démarche d'écouter différents panels de clients (Particuliers, Professionnel, Clientèle Patrimoniale, Agriculteurs) en mesurant l'Indice de Recommandation Client (IRC).

Ces enquêtes clients sont pilotées par Crédit Agricole SA et réalisées par un cabinet indépendant. Elles interrogent un échantillon représentatif pour comparer la perception du Crédit Agricole par rapport à ses concurrents locaux.

Elles permettent de déterminer le rapport entre les clients « promoteurs » et les clients « détracteurs » sur la question « recommanderiez-vous le Crédit Agricole du Centre Ouest à votre entourage ? » et ainsi identifier des leviers d'actions.

**Le niveau de recommandation de notre Caisse régionale marque une amélioration continue sur l'ensemble des IRC : en progression et positif sur tous les marchés.**

Concernant plus particulièrement l'IRC particuliers : l'année 2019 témoigne que le mouvement est réellement amorcé et que la mobilisation des collaborateurs au service du client est engagée.

La progression et le niveau de cet IRC sont meilleurs que ceux de nos concurrents et le niveau de détracteurs et celui des promoteurs sont très bien positionnés.

L'IRC particuliers a progressé du fait de l'amélioration d'une part de l'affectation de la clientèle (un interlocuteur dédié) et d'autre part d'une meilleure joignabilité (ligne directe).

En revanche des leviers restent à travailler comme le turn-over des conseillers, et le développement de notre intensité relationnelle.

### **Notre enjeu de cette démarche d'amélioration continue s'est poursuivie en 2019:**

Suite aux enquêtes de satisfaction menées, nous avons mis en place systématiquement un plan d'actions avec un suivi régulier en collaboration avec les services concernés.



Dans sa démarche d'amélioration continue, notre Caisse régionale interroge également nos clients via des enquêtes événementielles ou thématiques ou à l'occasion de moments spécifiques :

- projet « Habitat » ;
- traitement d'une réclamation ;
- qualité de prise en charge par l'assurance « emprunteur » ;
- réalisation d'un prêt agricole via un prescripteur.

### **Notre processus de traitement des réclamations vise à apporter une réponse rapide et satisfaisante aux clients réclamants et à améliorer les pratiques et procédures de l'entreprise.**

Chaque client obtient une réponse individuelle dans un temps limité, avec un engagement plus contraignant que celui imposé par la réglementation en vigueur :

- prise en charge sous 48H matérialisée par la remise ou l'envoi d'un accusé réception ;
- réponse immédiate ou différée (délai maximum de 10 jours lorsque la réponse nécessite un complément d'information) ;
- courrier d'attente adressé au bout de 10 jours en cas de recherches complexes (délai 45 ou 60 jours au maximum).



### **Afin d'améliorer la satisfaction client, nous formons tous les collaborateurs de la Caisse régionale pour un traitement plus efficace des réclamations à tous les niveaux :**

- plusieurs bagages de formation sur différents thèmes ont été diffusés à nos collaborateurs dans un souci constant d'amélioration de la satisfaction de nos clients ;
- le Service Client intervient également en présentiel en agence et dans les services pour une formation et des échanges sur des cas pratiques.



**59 862**  
clients  
utilisent l'application.

### FACILITER LES RELATIONS AVEC NOS CLIENTS VIA LA BANQUE DIGITALE

Nous améliorons régulièrement l'accessibilité de nos services via le mode digital et nous mettons tout en œuvre pour adapter nos outils aux nouveaux modes de communication et de relations avec nos clients.



### SUR L'APPLICATION « MA BANQUE »

**48 300** actifs  
EN 2018

**59 862** actifs  
EN 2019

↗ 23,94%



▶ Le Médiateur est **INDÉPENDANT** de la Caisse régionale

Afin de répondre au mieux aux exigences règlementaires nous avons choisi de faire appel au Médiateur auprès de la FBF (Fédération Bancaire Française) depuis le 13 avril 2019.

Conformément à la Charte de la Médiation, il intervient quand les voies de recours de premier et deuxième niveau n'ont pas pu aboutir et pour les litiges dont les réponses ne donnent pas entière satisfaction aux clients. Les coordonnées du Médiateur et la Charte de la Médiation sont disponibles sur notre site web.

### SUR LE SITE VITRINE

**9 264 292**  
visites

**9 235 581**  
visites

↘ 0,3%

EN 2018

EN 2019

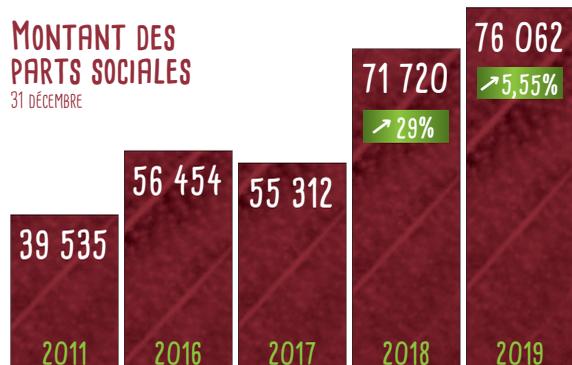
# UNE GOUVERNANCE MUTUALISTE SOLIDE ET RENFORCÉE

## DÉVELOPPER LE SOCIÉTARIAT

**Pour perdurer, le modèle coopératif et mutualiste se doit d'évoluer et s'adapter aux évolutions sociologiques : le développement et la valorisation du Sociétariat est une des réponses à cet enjeu.**

La Caisse Régionale du Centre Ouest souhaite réaffirmer et démontrer la puissance et la pertinence de son modèle coopératif en y associant au maximum ses clients. L'année 2019 a confirmé cette volonté de convaincre nos clients de devenir des sociétaires engagés.

La sollicitation de nos clients s'effectue dès l'entrée en relation et se poursuit par une communication régulière lors des différents entretiens réalisés.



Notre sociétariat dynamique bénéficie également de l'attractivité de la rémunération des parts sociales, fixée en assemblée générale à 1.40 % et aux taux de rémunération actuels de l'épargne dans un contexte de taux bas.

► La Caisse régionale a poursuivi une campagne active pour inciter les sociétaires à ouvrir un **LIVRET SOCIÉTAIRE**

La poursuite de la campagne de sensibilisation des clients non sociétaires allée à la mobilisation de nos conseillers et un taux de rémunération avantageux a permis une forte progression de l'épargne recueillie sur les livrets « sociétaire ».

	2017	2018	2019	2018 / 2019
Nombre de livrets	40 245	44 805	49 301	+ 10.03 %
Collecte au 31 décembre en k€	395 618	428 220	442 156	+3.25 %

## LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE CAISSES LOCALES

Elles constituent un moment privilégié et un temps fort d'échanges entre les client-sociétaires, les membres de leur conseil d'administration et les représentants de la Direction Générale de la Caisse régionale. Elles offrent aussi une excellente opportunité de mettre en valeur les initiatives locales.

En 2019, l'objectif de 10 000 participants à nos AG a été largement dépassé puisque 11 179 participants dont 2 817 invités ont été recensés. La fréquentation globale (sociétaires, clients et invités) des Assemblées générales de Caisse locale, est désormais entièrement mesurée via l'émergissement électronique.

SOCIÉTAIRES	2017	2018	2019	
Présents	7 450	7 579	8 362	+ 10.33 %
Représentés	2 298	2 236	3 024	+ 35.24 %
Total	9 748	9 825	11 386	+ 15.88 %
Taux présents ou représentés	6.87 %	6.52 %	7.15 %	+ 0.63 %

## AMÉLIORER LA REPRÉSENTATIVITÉ DE NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION

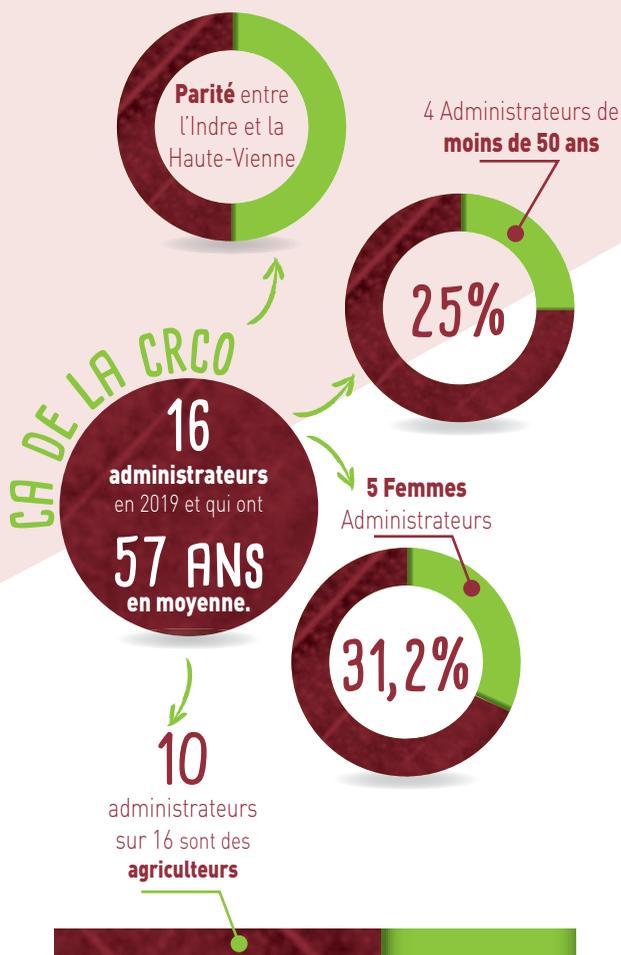
La dynamique de notre modèle coopératif et mutualiste repose sur un fonctionnement conciliant :

- implication et engagement des administrateurs ;
- représentativité des catégories socio-professionnelles, image des territoires.



Assemblée Générale à Pierre-Buffière (87)

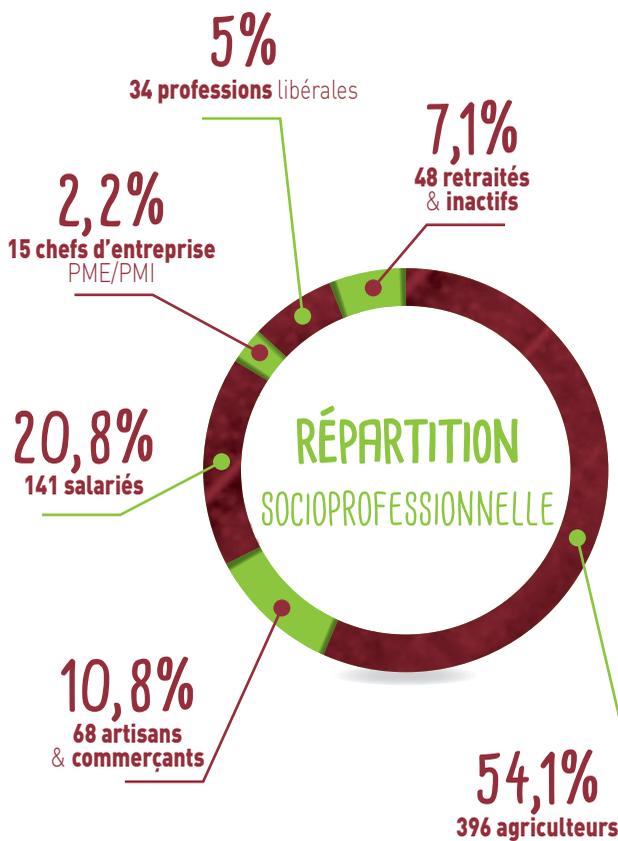
Le Conseil d'administration de la Caisse régionale reste encore majoritairement constitué d'agriculteurs (10 sur 16 membres) mais respecte une stricte parité entre les deux départements de l'Indre et de la Haute-Vienne et souhaite s'ouvrir à la mixité et la diversité. Depuis Mars 2017, la vice-présidence sur le département de la Haute-Vienne est assurée par une femme.





▶ **LES ADMINISTRATEURS DE CAISSES LOCALES** jouent un rôle important pour faire remonter les interrogations et les projets venant de leur territoire. Ils doivent représenter l'ensemble des catégories socioprofessionnelles, et non pas seulement le secteur agricole.

➔ **+ 2,6%**  
d'administrateurs  
qui ne sont pas  
du secteur agricole  
en 2019.



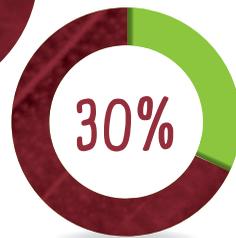
**CA DE LA CRCO**



Administrateurs de moins de 50 ans



Femmes Administrateurs

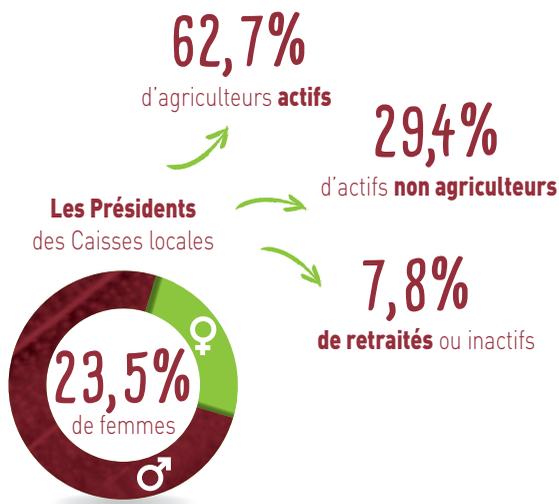


29 ont moins de 50 ans soit 64,4%.

**ADMINISTRATEURS**



20 sont des femmes soit 44,4%.



**Pour bien assurer leur mission, nos administrateurs doivent se tenir informés de l'actualité du Crédit agricole et de la Caisse régionale. Pour ce faire, ils bénéficient d'une communication régulière, via plusieurs outils spécifiques**

- Un site « Extranet » sécurisé réservé aux élus et aux secrétaires de Caisses locales est opérationnel. Il est destiné à recevoir les actualités, les informations et les documents concernant la Caisse régionale. Il est aussi destiné à mettre en valeur les actions de proximité initiées par chaque Caisse locale et favoriser les échanges entre élus.
- une lettre d'information mensuelle du Conseil d'administration de la Caisse Régionale du Centre Ouest est adressée aux Présidents de Caisse locale ;
- l'invitation de 4 Présidents de Caisse locale, à tour de rôle pour assister aux débats du Conseil d'administration ;
- l'organisation de 3 conférences de Présidents en 2019.



Conférence de Présidents 2019

Ils suivent également des formations destinées à accroître leur compétence sur les sujets liés à la banque et l'évolution de la réglementation.

En 2019, les administrateurs de la Caisse régionale ont bénéficié d'un cycle de formation dispensé par l'Institut de Formation du Crédit Agricole.



# NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

## PRÉSERVER L'ATTRACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

**Le niveau de son effectif et ses besoins en recrutement donnent à la Caisse régionale une responsabilité particulière en tant qu'employeur important de son territoire.**

Le maintien d'un bon niveau d'attractivité est essentiel pour lui assurer le renouvellement de ses effectifs, la couverture de l'ensemble de son territoire tout en maintenant des perspectives de carrières pour tous.

La Caisse régionale développe tout d'abord une politique de recrutement active qui est basée et axée sur quelques principes fondamentaux que sont :

- respect des règles de non-discrimination ;
- priorité donnée aux candidats issus de notre territoire et de ses organismes de formation ;
- transformation, dans la mesure du possible, des Contrats à Durée Déterminée en Contrats à Durée Indéterminée ;
- volonté de promouvoir le recrutement via les contrats par alternance.

Pour recruter, nous nous appuyons sur l'expertise du centre de recrutement Carcentre, commun à 4 Caisses régionales mais : le choix final en matière de recrutement reste exclusivement sous la responsabilité de la Caisse Régionale du Centre Ouest.

Afin de mettre en avant l'attractivité de notre entreprise, nous allons régulièrement à la rencontre de candidats en participant et en organisant des forums de recrutement.

# STRATÉGIE DE COMMUNICATION RH ET MARQUE EMPLOYEUR

- S'appuyer sur le Projet Humain du Plan à Moyen Terme du Crédit Agricole, qui ambitionne d'être l'employeur préféré dans les services financiers en France et dans le Top 5 en Europe ;
- Renforcer notre visibilité en tant que recruteur de qualité en adoptant une identité RH « différenciante » qui met en valeur les points forts de l'entreprise ;
- Animer notre territoire et nos réseaux pour :
  - Réussir la mise en œuvre de notre pilote recrutement en « circuit court »,
  - Attirer nos futurs Talents,
- S'appuyer sur l'engagement de nos Talents et en faire des « ambassadeurs ».

Une identité RH a été créée pour être l'employeur préféré sur son territoire avec la mise en place d'actions concrètes, cadencées et complémentaires de communication externe et interne.

A titre d'exemples, la Caisse régionale :

- s'est dotée d'une signature ou identité RH « Exprime ton talent dans une entreprise engagée pour son territoire »
- a réalisé une campagne d'affichage sur ses deux départements en mettant l'accent sur les compétences comportementales de demain ;





Job dating à Châteauroux (36)

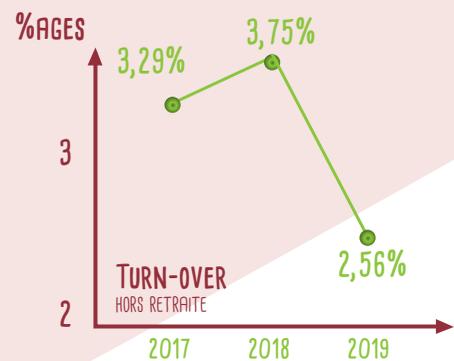
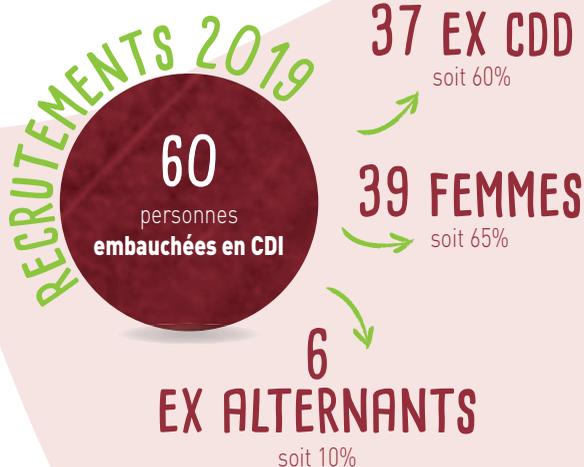


## J'aime ma boîte !

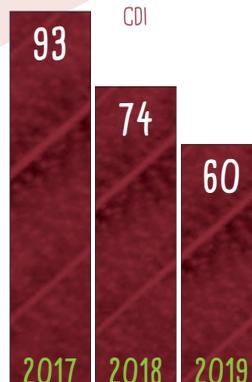
ÇA Y EST, L'HEURE DE LA RENTRÉE A SONNÉ !  
UNE ENVIE DE PARTAGER DES ONDES POSITIVES ?  
DITES-NOUS POURQUOI VOUS ÊTES HEUREUX D'ÊTRE LÀ !

- a organisé un job dating dans un lieu déconnecté du milieu bancaire ;
- a signé une convention de partenariat avec la Faculté de Droit et de Sciences Economiques et l'IAE de Limoges pour contribuer au développement des futurs talents de notre territoire ;
- développe ses communications RH sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook) à travers des minutes RH sur des thématiques dédiées (Alternance, Handicap...);

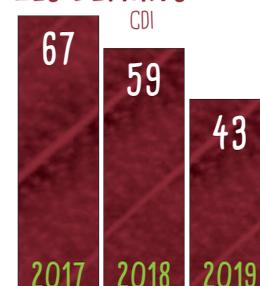
- réalise des animations sur la thématique « J'aime ma boîte » : démarche visant à générer un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement et englobant l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt au travail, les conditions de travail, l'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation de nos collaborateurs.



### LES RECRUTEMENTS



### LES DÉPARTS



**Dans le cadre de la Gestion de carrières, notre priorité est de bien apprécier les compétences de nos collaborateurs et de détecter efficacement les talents afin de les fidéliser.**

Depuis cinq ans, le Crédit Agricole du Centre Ouest déploie progressivement de nouvelles fonctionnalités dans un outil dédié « Talent Soft » (logiciel qui gère les relations RH), permettant une approche globale pour chaque salarié :

- entretiens d'évaluation individuelle et de gestion de carrière ;
- postulation aux offres internes.

En 2018, un module complémentaire pour le suivi du process d'intégration des collaborateurs sur leur nouveau poste a été mis en place pour les salariés en CDI.

« Talent Soft » s'avère très utile aux managers dans la connaissance de leurs équipes ainsi qu'aux Ressources Humaines dans le repérage des profils recherchés : pour exemple, la synthèse des échanges entre les managers et les Ressources Humaines lors des revues d'évolution professionnelle est consignée dans l'outil.

L'attractivité passe aussi par la reconnaissance des compétences et les évolutions des situations personnelles soit via une promotion soit via une augmentation de la rémunération individuelle.



► L'attractivité passe aussi par la **RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES** et les **ÉVOLUTIONS DES SITUATIONS PERSONNELLES**, soit via une promotion soit via une augmentation de la rémunération individuelle.

L'attractivité de notre entreprise peut aussi se corrélér à un bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle notamment pour les problématiques liées à la parentalité :

- suite à une absence de longue durée, les salariés bénéficient d'un entretien professionnel à leur retour au sein de la Caisse régionale ;
- les demandes de temps partiel sont étudiées avec bienveillance et en 2019, toutes demandes de temps partiel ont été acceptées.

Dans le cadre de la Gestion de Carrières, notre priorité est de bien apprécier les compétences de nos collaborateurs et de détecter efficacement les talents afin de les fidéliser.

La politique de la Caisse régionale vise aussi à favoriser la mobilité interne de ses collaborateurs.

**Depuis 2018, le module de gestion de la mobilité interne (diffusion des offres internes, postulation, gestion des candidatures) permet à chaque salarié d'accéder aisément aux diffusions de postes réalisées et d'y répondre s'ils le souhaitent.**



## **AGIR SANS DISCRIMINATION EN FAVEUR DE LA MIXITÉ ET LA DIVERSITÉ**

La Caisse Régionale du Centre Ouest est signataire de la « Charte de la Diversité » depuis le 25 juin 2010.

### **L'égalité professionnelle au sein de la Caisse régionale se traduit par des grands principes et des faits :**

- l'accord n°112 sur l'égalité professionnelle, signé le 13 décembre 2019, pose les bases de l'égalité entre les hommes et les femmes ;
- le rapport « Egalité Professionnelle » est soumis à la consultation du CSE tous les ans.

Ce document effectue une étude comparée de la situation des femmes et des hommes au sein de la Caisse régionale sur les thèmes suivants :

- les effectifs, les embauches et les départs ;
- les conditions de rémunérations et les évolutions de carrières ;
- l'organisation du travail, les conditions de travail, la sécurité et la santé au travail ;

- l'articulation entre vie professionnelle et exercice de la responsabilité familiale ;
- les données concernant la formation.

**Il intègre également un plan d'action comprenant des objectifs en termes de recrutement, de formation professionnelle et de déroulement de carrière.**

En 2019, il fait l'objet d'une présentation à la commission « Egalité Professionnelle ».

**Dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires**, la Caisse régionale négocie avec les organisations syndicales, une enveloppe spécifique ayant pour objectif de supprimer les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes.

Dans le cadre de l'accord de branche du 27 juin 2017 sur « l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes » nous appliquons les dispositions particulières lors d'un congé maternité ou d'adoption à savoir « dans le cadre de la loi du 23 mars 2006, les salariés des Caisses régionales de retour de congé maternité ou de congé d'adoption doivent bénéficier des augmentations générales de rémunération perçues pendant leur congé et de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de leur congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle (...). »

**En matière de lutte contre la discrimination, la Direction des Ressources Humaines a pris plusieurs mesures factuelles :**

- les chargés de recrutement ont bénéficié d'une formation « recrutement sans discrimination » ;

- lors du lancement de la campagne annuelle d'entretiens, les managers sont sensibilisés au fait qu'aucun critère de discrimination ne doit être abordé lors des entretiens, conformément à l'article L1132-1 du Code du Travail (consultable dans le guide manager). Ce rappel est effectué par messagerie, dans le bagage managers et dans la page d'actualité du logiciel Talent Soft ;
- en amont de chaque entretien de recrutement, nos chargés de recrutement échangent avec les managers sur les critères de discrimination, les critères issus de la législation française mais également des textes nationaux et européens. Nos recrutements sont ainsi effectués relativement aux compétences des candidats et non en fonction du genre.
- la quasi-totalité des postes à couvrir font l'objet d'une diffusion via Talent Soft, ce qui assure à chaque salarié une totale latitude à postuler en fonction de ses compétences et de ses aspirations personnelles.

### Réduction des inégalités salariales entre les femmes et les hommes :

**La loi (2018- 771) pour « la liberté de son avenir professionnel » promulguée le 5 septembre 2018 prévoit la mise en œuvre d'un plan d'action global pour lutter contre les violences sexistes et sexuelles et pour réduire les inégalités salariales entre les hommes et les femmes.**

La mesure des éventuelles inégalités salariales se fait à travers la publication d'un index comprenant 5 indicateurs :

- écart de rémunération ;
- écart d'augmentation salariale ;

Conformément à la réglementation, **la Caisse régionale se donne 3 ans pour réduire de façon significative les inégalités constatées** et publiera chaque année, l'évolution de son Index



- écart de promotion interne ;
- augmentation en retour de congés maternité ;
- nombre de femmes dans les 10 plus grosses rémunérations.

**Depuis 2006, via la Mission « Handicap et Emploi au Crédit Agricole » (HECA), la Caisse Régionale du Centre Ouest s'est mobilisée en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et mène des actions en matière de formation, de recrutement direct, de maintien dans l'emploi et de recours au secteur protégé ou adapté.**

Notre accord d'entreprise sur le sujet a été renouvelé en 2017 pour une durée de 4 ans. Il se structure autour des principaux axes suivants :

- la sensibilisation et la communication en interne et en externe ;
- les actions de prévention à destination des salariés de la Caisse régionale ;
- le recrutement direct et la formation en alternance ;

- l'accompagnement et le maintien dans l'emploi en cas de survenance d'un handicap ;
- le recours aux prestations de service via le Secteur Protégé ou Adapté (STPA).

Au niveau national, un accord de branche a été conclu en date du 22 novembre 2019 qui prévoit, outre le volet « handicap » classique, un périmètre « Solidarité d'entreprise » intégrant des actions en faveur des aidants familiaux et la signature de la Charte de lutte contre le cancer.

Ces accords ont facilité l'obtention de résultats significatifs depuis quelques années qui se sont confirmés en 2019.



**5**  
personnes en situation de handicap ont intégré en 2019 des formations en alternance

**3 EN FORMATION BAC+2**

en partenariat avec la CCI de Limoges

**2 EN FORMATION BAC+3**

en partenariat avec la CCI de Châteauroux

**Notre mission « Handicap » accompagne nos salariés**

en cas de survenance d'une situation de handicap par des aménagements de poste adapté afin de les maintenir dans leur emploi.

**SITUATION DE HANDICAP**

**12**  
collaborateurs ont fait reconnaître la survenance d'un handicap via un RQTH\*.

Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé.

**TAUX D'EMPLOI**

**9,62 %**  
taux en hausse par rapport à 2018.

**ENTREPRISES ADAPTÉES**

**268 K€**  
HT de budget en 2019. L'équivalent de 13,4 personnes en Unités Bénéficiaires.

La Caisse régionale sollicite régulièrement des **ENTREPRISES ADAPTÉES** en contrat de prestations de services ou de fournitures. Cette volonté est confirmée d'année en année.

J'AI TROUVÉ UN GROUPE OÙ MES COMPÉTENCES FONT LA DIFFÉRENCE. PAS MON HANDICAP.

TOUT COMMENCE **ici**  
www.groupecreditagricole.jobs

# DES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE PRÉVENTION

## EXEMPLES

### Conférence « Management et Handicap »

Organisée en commun avec le Groupe Legrand, qui a permis, à partir de témoignages très forts, de sensibiliser les managers sur leur rôle dans l'inclusion des personnes en situation de handicap

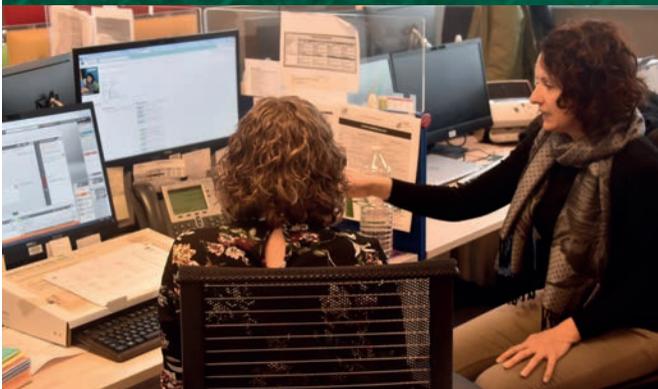


Manifestation qui a réuni près de 300 personnes. Nos dirigeants ont insisté sur l'ambition commune de défendre la cause du handicap sur notre territoire. Une très belle soirée avec de forts témoignages qui a certainement contribué à lutter contre les stéréotypes.

Message de remerciement reçu de la part d'un des participants : « des témoignages très forts, inspirants, émouvants, de grandes leçons de vie...mais aussi qui revendiquent le droit d'avoir des rêves et de pouvoir les réaliser... »

### Journée de prévention

Cette journée a permis à notre ergonome d'informer les collègues du site de Châteauroux sur la bonne posture au travail.



Journée organisée et animée par Catherine Chary, ergonome et psychologue du travail, et Bruno Gardic, correspondant HECA.

Les salariés de notre Caisse régionale ont pu être de nouveau informés sur l'utilisation des outils et l'organisation du poste de travail (réglage des sièges, positionnement des écrans et des documents) et ont pu mettre en pratique les conseils des experts sur leur poste de travail.

## ACCOMPAGNER NOS TALENTS AU FÉMININ

La Caisse Régionale du Centre Ouest a la volonté d'accompagner ses potentiels, et notamment les potentiels féminins, à tous les niveaux dans le cadre de la politique RH. La Caisse régionale a :

- lancé un pilote « Mentorat féminin » avec 5 mentorées qui sont accompagnés dans leur développement personnel et professionnel
- inscrit deux jeunes femmes dans une formation « jeunes femmes à potentiel », qui a pour objectifs de mieux comprendre l'enjeu de la mixité pour l'entreprise et l'impact des différences Femmes/Hommes sur sa propre évolution professionnelle.

## OUVRIR L'ENTREPRISE AUX STAGES DE 3<sup>ème</sup>

Dans un contexte d'engagement de longue date des Caisses régionales en faveur de l'inclusion de jeunes, de volonté encore plus forte des Pouvoirs Publics ces derniers mois d'accompagner les jeunes dans leur insertion, à travers l'éducation, la formation, l'accompagnement vers l'emploi.

Le Groupe Crédit Agricole a souhaité affirmer encore plus sa volonté d'être une banque au service de tous les jeunes dans tous les territoires et de renforcer

nos engagements sur le sujet de l'inclusion en matière d'emploi, de logement de mobilité, pour les jeunes notamment en proposant des stages aux élèves de 3<sup>ème</sup> des collèges Réseaux d'Education Prioritaire renforcé (REP et REP+).

STAGE ÉLÈVES DE 3<sup>ème</sup>

18  
collégiens issus de collèges  
en Réseau d'Education  
Prioritaire sur l'Indre  
et la Haute-Vienne.

## FORMER NOS SALARIÉS POUR ADAPTER LEURS COMPÉTENCES

La compétence de nos équipes est le gage de la pérennité de notre entreprise en permanence confrontée à des habitudes de consommation sans cesse remises en cause et des évolutions sociologiques accélérées. Notre politique de ressources humaines place la formation parmi ses axes prioritaires. L'objectif de notre projet d'entreprise étant de « faire des femmes et des hommes de la Caisse régionale du Centre Ouest l'élément différentiant ». Le niveau de formation reste encore important et la Caisse régionale y a consacré un budget total 2,5 millions d'euros soit 6,30 % de la masse salariale.

Depuis 2017, dans le cadre de notre Marque Managériale, nous déclinons un plan d'accompagnement dédié aux managers, en plusieurs étapes pour accompagner, sur la durée, chacune des dimensions et des compétences que la Caisse régionale souhaite développer tout au long de son projet d'entreprise.

Les relations étroites avec les établissements scolaires et universitaires locaux sont privilégiées via le versement de la taxe d'apprentissage et l'accueil de 66 stagiaires sur l'année 2019.

FORMATION	2017	2018	2019
Nombre total d'heures de formation dispensées	43564	38898	45435
Nombre total d'heures de formation dispensées par salarié	46.2	40.6	46.5
Budget global en k€ (déclaration 2483)	2.450	2.395	2.500
Pourcentage de la Masse salariale	6.50	6.48	6.30



## UNE ÉCOUTE RÉGULIÈRE DE L'AVIS DE NOS SALARIÉS

Depuis 2010, nous demandons l'avis de nos salariés sur l'évolution de notre entreprise. La 9<sup>e</sup> enquête réalisée par un cabinet indépendant au mois de juin 2019 a obtenu un taux de participation de 77 % (733 réponses) niveau en progression de 2 points par rapport à l'enquête de l'année 2018 et un taux de satisfaction élevé de 8.5 sur 10 qui positionne notre Caisse régionale au 2<sup>e</sup> rang dans l'indice IER National des Caisses Régionales de Crédit Agricole.

L'analyse détaillée des résultats montre des progrès notables sur la qualité du fonctionnement et l'accompagnement Ressource Humaines :

- fonctionnement des matériels et des applications
- accompagnement des managers et des nouveaux embauchés
- accompagnement de changements professionnels

Certains critères, situés à un niveau très élevés depuis plusieurs années, restent des points d'appui solides : Responsabilité (94%), Confiance en l'avenir de l'Entreprise (93%), fierté d'appartenance (96%).

D'autres items sont encore à améliorer et seront au cœur de nos préoccupations pour les prochains mois : temps à consacrer à la formation, information remontante vers la Direction...



La Caisse Régionale du Centre Ouest s'est également associée à divers projets liés à la culture, au patrimoine et à la solidarité :

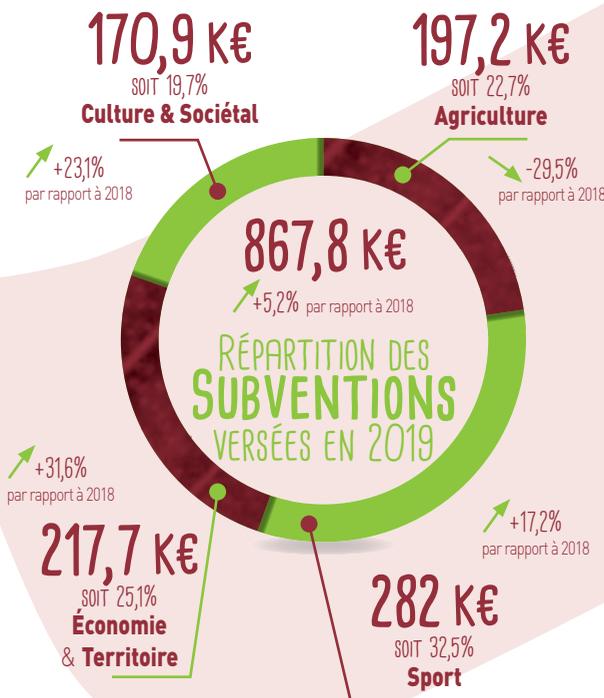
- mécénat dans le cadre du festival « Talleyrand » au château de Valencay (36) ;
- soutien aux initiatives de la Fondation Partenariale de l'Université de Limoges, structure chargée de développer l'attractivité de l'Université et de soutenir différentes chaires de recherche notamment dans le domaine de la santé ;
- aide à la Banque Alimentaire 36 pour l'acquisition d'une chambre froide et à l'association « les Blouses Roses » pour un projet à l'hôpital mère-enfant de Limoges.



Chaque année, la Caisse régionale soutient en qualité de Mécène des initiatives dans les domaines de la Solidarité, de la Culture ou du Patrimoine, soit directement soit par les biais des deux Fondations nationales du Crédit Agricole (Crédit Agricole Pays de France et Crédit Agricole Solidarité Développement).

En 2019, elle a été partenaire de deux dossiers via CA Pays de France, dans le domaine de la culture et du patrimoine (CAPF) :

- contribution à la restauration des vitraux de l'ancienne collégiale Saint-Germain de La Châtre (36) par le versement d'une subvention de 10 000 €.



- participation à l'effort collectif du groupe Crédit Agricole en faveur de la restauration de Notre Dame de Paris.

La Caisse régionale souhaite valoriser les **INITIATIVES INNOVANTES DE SON TERRITOIRE** via une communication régulière.

**En 2019, Les Rubans Verts du développement local, sur le département de l'Indre ont permis de récompenser des projets innovants répartis en cinq catégories :**

- Agriculture ;
- Artisans-Commerçants-Professionnels ;
- Accompagnement du territoire : Collectivités locales et Associations loi 1901 ;
- Prêt d'honneur « FIL ».

90 dossiers ont été soumis à l'appréciation des différents jurys et les huit lauréats, ont été récompensés par une dotation financière et la réalisation d'un film permettant de mieux faire connaître son projet auprès du grand public.

Le palmarès ainsi que la présentation « filmée » des lauréats 2019 sont consultables sur le site internet.

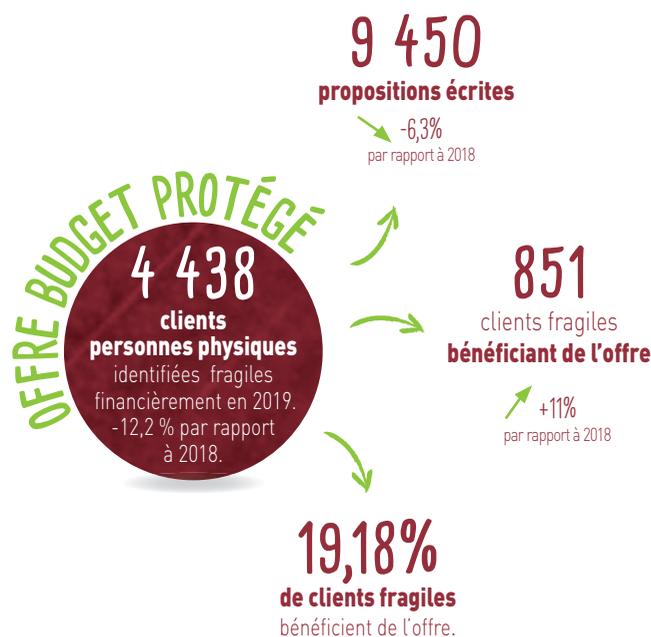


**« Banque des bons et mauvais moments ».**

La Caisse Régionale du Centre Ouest se doit de lutter contre l'exclusion de ses clients fragiles ou déstabilisés par un accident de la vie :

- la Caisse régionale met gratuitement à la disposition de ses clients malvoyants des relevés de compte en braille. En 2019, 20 clients ont eu recours régulièrement à ce service.

- depuis 2011, la Caisse régionale a mis en place un processus spécifique d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité, détectés suivant les critères du rapport « Pauget-Constans » : clients surendettés, interdits bancaires ou dont les comptes présentent des dysfonctionnements réguliers.



En 2019, conformément à l'engagement du monde bancaire, la Caisse Régionale du Centre Ouest a déployé un certain nombre de mesures destinées à limiter l'impact des frais bancaires sur la clientèle classée « fragile » :

- plafonnement des frais de dysfonctionnement à une population de clientèle plus large ;
- plafonnement à 25 € par mois des frais d'incidents ;
- promotion de l'offre « Budget Protégé » à 1€ par mois (maximum autorisé 3€) ;
- information renforcée des clients avec contact individuel et accompagnement.

En matière d'inclusion bancaire, la Caisse régionale a participé activement en novembre

2019 aux 3<sup>èmes</sup> rencontres du Microcrédit et de l'inclusion bancaire, organisées sous l'égide de la Banque de France en Nouvelle Aquitaine. Le Directeur de notre réseau d'agences est intervenu sur le plafonnement des frais bancaires et a explicité la politique de la Caisse régionale dans l'accompagnement des personnes en difficultés.

**La Caisse Régionale du Centre Ouest apporte un soutien logistique et financier à l'association « Point Passerelle du Centre Ouest », créée à son initiative en 2009.**

Cette structure, dont le fonctionnement est coordonné par un salarié de la Caisse régionale est constituée de bénévoles, retraités ou administrateurs du Crédit Agricole, qui reçoivent, accompagnent et mettent en œuvre les solutions de stabilisations adéquates : démarches d'ordre administratif, éducation budgétaire, recherche d'aide financière, orientations vers des structures adaptées (santé, assurance, emploi...).

L'ambition de Point Passerelle : permettre de retrouver une situation d'autonomie pour les personnes accompagnées.



**POINT PASSERELLE**  
327 familles

y ont eu recours en 2019.

Parallèlement, la structure accompagne les requérants, en leur permettant de bénéficier, via la Caisse régionale, de micro-crédits so-

ciaux destinés à financer des biens de première nécessité et non finançables par un crédit classique.

Depuis 2004, la Caisse régionale alimente également un Fonds d'Initiatives Locales (FIL) dont une partie est gérée par la Commission Mutualiste.



► Le FIL peut accorder des **DONS D'URGENCE** pour des clients ayant subi un aléa de la vie. En 2019, cette procédure exceptionnelle a bénéficié à **39 FAMILLES**.

	2017	2018	2019
Nombre de clients ayant bénéficiés d'un don via le Fonds d'Initiatives Locales	24	40	39
Nombre de requérants suivis par les « Points Passerelle »	387	336	327
Nombre de microcrédits accordés dans l'année	79	72	79
Montant des microcrédits accordés dans l'année (en k€)	203	185	199

## ACCOMPAGNER LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES

Notre volonté est de promouvoir le droit à l'initiative économique de tous types de **porteurs de projet de création/**

**reprise** en les plaçant dans des conditions d'accueil et d'accompagnement optimales.



## ACTIVITÉ DES CAFÉS DE LA CRÉATION

	2018	2019
Nombre de cafés organisés	10	7
Nombre de partenaires associés	16	16
Porteurs de projet accueillis	107	112

Lancés fin 2016, les cafés de la création, portés par le Crédit Agricole, participent activement à la mise en relation d'un porteur de projet avec des experts (Pole Emploi, Avocats, Chambres Consulaires, Expert-comptable, Boutique de Gestion...).

### Les cafés de la création

Ce sont des moments d'échanges et de partage dans des lieux choisis avec un objectif de convivialité : café, théâtre, espace de coworking... Qu'il s'agisse de questions liées au juridique, au financement ou à l'accompagnement, les porteurs de projet peuvent compter sur la qualité des informations délivrées par nos partenaires.



## AGIR EN FAVEUR DE L'INNOVATION ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Dans l'optique du soutien à l'innovation et aux « start-up » de son territoire, la Caisse régionale a poursuivi en 2019, son projet de Village by CA sur Châteauroux en partenariat avec Châteauroux Métropole et la CCI de l'Indre.

Le projet est désormais entré en phase active avec le recrutement de son futur Maire du Village courant 2019. Le recrutement des

## 32 Villages ouverts en France, 726 start-up accompagnées et 553 partenaires engagés.

Le Village pourra accueillir, sur 1 700 m<sup>2</sup>, 90 postes de travail répartis sur trois niveaux. Il comprendra de nombreux espaces des open spaces, des bureaux fermés, un salon VIP, une salle de conférences et un living lab.

partenaires du territoire est bien engagé avec des marques d'intérêts concrètes.

L'année 2020 sera marquée par la livraison du programme immobilier avant la fin d'été. Le recrutement des Start-up et entreprises innovantes démarre pour les accueillir dès l'ouverture.



Le sujet de la **TRANSITION ÉNERGÉTIQUE** nécessite aussi un engagement fort afin de répondre à cet enjeu majeur pour le climat.

A partir de 2020, **la Politique « Crédit »** de la Caisse régionale intégrera ce paramètre afin de proposer une offre de prêts pour financer les investissements liés à ce domaine.

### ► L'Eco-PTZ

Prêt à taux zéro destiné aux particuliers et intégré à un dispositif du plan gouvernemental de rénovation énergétique de l'habitat.

Il permet de financer la rénovation énergétique des logements et ainsi de contribuer à réduire les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre (GES).

**ECO-PTZ**  
Montant total en 2019, de  
**2 662 K€**  
Soit une progression de **29%**

# Rouler Vert



Envie d'agir pour la planète ?  
Un petit rien CA peut tout changer.

DU 17 JUIN AU 31 DÉCEMBRE 2019,  
Le Crédit Agricole vous accompagne  
pour devenir «vert».



### ► Une offre « Prêts Conso verts »

Lancée en 2019, elle permet de couvrir deux types de besoin :

- l'acquisition de véhicules thermiques peu émissifs de CO<sub>2</sub>, de véhicules hybrides ou électriques avec avance

possible de la prime à la conversion ;

- le financement de travaux dans la résidence principale, secondaire ou locative.

### Sur le marché des professionnels et de l'agriculture, le Crédit Agricole Centre Ouest renforce sa présence dans l'accompagnement vers la transition énergétique.

Afin d'accompagner l'ensemble de ces projets, et compte tenu d'une nécessité d'expertise sur ce domaine, **notre Caisse régionale s'est dotée de deux ingénieurs spécialisés**, en coopération avec les caisses de CARCENTRE, pour financer les projets, qu'ils relèvent du photovoltaïque, de l'hydraulique ou de la méthanisation.

Au-delà de l'accompagnement, ces experts :

- mènent une **veille technologique** sur de nouveaux processus sur ces énergies ;
- **informent et forment** l'ensemble de nos conseillers « clientèle agricole ».

L'accompagnement se concrétise par la réalisation d'un tour de table dès la naissance du projet afin de faire bénéficier les clients concernés de toutes les compétences nécessaires sur



les plans technique et financier, ainsi qu'une analyse des risques assurables. Six réunions tours de tables ont été réalisées en 2019.

### ► Photovoltaïque collectif : Continuité des projets collectifs.

- En 2019, la Caisse régionale a répondu à une **consultation en syndication avec Car-centre** pour 4 SAS de 30 bâtiments PV de 100Kwc pour un financement de 16,4M€ pour une production annuelle de 13 800 000 Kwc.
- Nous sommes également sollicités pour 1 **projet collectif sur l'Indre** de 35 bâtiments de 100 Kwc pour un investissement de 4,9M€.
- **Un projet sur la Haute-Vienne porté par la Chambre d'Agriculture sur des toitures existantes** pour une vingtaine d'installations de 100 Kwc est en cours d'élaboration.

La Caisse régionale a analysé une soixantaine de projets photovoltaïques, portés par des agriculteurs en individuel, d'une puissance de 100 Kwc et plus. L'investissement moyen par installation est de 150 000 €HT.

Au-delà de la production d'énergie que ces projets photovoltaïques peuvent engendrer pour notre territoire, le couplage bâtiment agricole / panneaux photovoltaïques permet

PRODUCTION PRÊTS

28 902 K€

ont permis de financer des  
projets d'énergies  
renouvelables  
en 2019.

102 MILLIONS  
D'EUROS

d'encours  
au 31 décembre 2019.

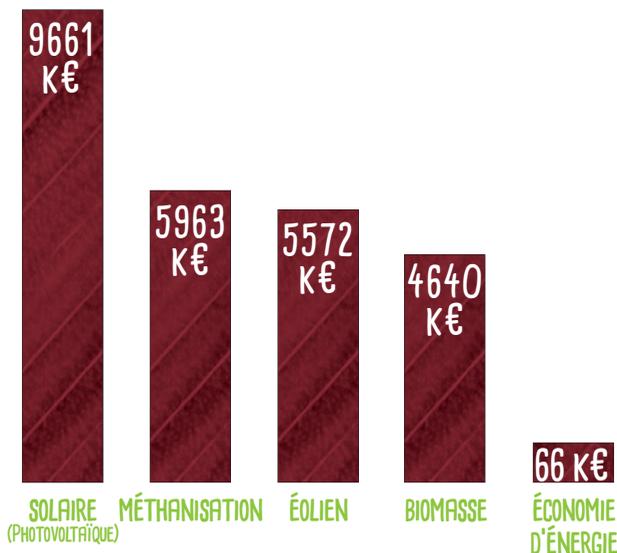
aussi de mettre à disposition des agriculteurs de bâtiments fonctionnels pour hiverner le bétail en améliorant ainsi le bien-être des animaux et les conditions de travail de l'éleveur.

### ► Méthanisation : un aboutissement et une continuité des projets

2019 est l'année de concrétisation des projets de méthanisation, puisqu'en cette fin d'année, nous avons 9 unités en production contre 4 à fin 2018. Sur ces 9 unités, sept sont en cogénération et deux en injection. A ce jour, cinq unités sont en construction et pas moins de douze projets sont en réflexion pour un montant d'investissement prévisionnel d'environ 45 Millions d'Euros.

### ► Hydroélectricité

Projet plus complexe, une centrale hydroélectrique d'une puissance de 130 KW est à l'étude pour un montant de financement de 380 000 €.



## ACCOMPAGNER LA TRANSITION AGRO-ÉCOLOGIQUE

La Caisse régionale met à la disposition de ses clients une expertise pointue ainsi que la mise en place de financements dédiés (matériels spécifiques, unité de transformation de produits agricoles, magasins et locaux pour la vente directe) :

- sur la fin d'année 2019, une nouvelle offre d'accompagnement à l'installation ou la reconversion en agriculture biologique a été mise en marché afin d'être présents auprès de nos porteurs de projets sur ce domaine d'activité.
- des formations spécifiques sont également dispensées aux conseillers de marché de l'agriculture pour leur donner les réflexes de base en matière d'agriculture biologique et de promouvoir les offres sur ce type de projet.
- un suivi particulier de la « filière bio » est en cours de mise en place avec une communication sur notre engagement auprès des différentes parties prenantes : chambre d'agriculture, syndicats agricoles, club des financeurs bio...

## MESURER LES IMPACTS CLIMATIQUES DE NOS FINANCEMENTS

En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Énergétique et la Croissance Verte », la Caisse régionale publie sa mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) relatives au financement des activités de ses clientèles, sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés.

L'estimation des GES s'appuie sur la méthodologie PX9CA développée par la chaire « Finances Développement Durable » de l'université Paris Dauphine et publiée dans un guide méthodologique de l'Ademe.

Par convention, la méthodologie retenue ne prend pas en compte les émissions rela-

**ÉMISSIONS DE GES**  
**416,31 K**  
 /tonnes CO<sub>2</sub>,  
 liées à ses financements.  
 (Estimation sur la base des  
 encours au 31/12/18).

tives aux consommations et aux usages, la totalité des émissions de GES étant ainsi affectée à la production. En conséquence, les encours de la clientèle des Particuliers ne sont pas retenus et les filières des administrations et services sont considérées comme non émissives.

### **DÉVELOPPEMENT DES FONDS ISR DANS LE PORTEFEUILLE DE PLACEMENTS**

Notre Caisse régionale souhaite tenir compte des critères « ESG » dans chacun des investissements du portefeuille d'Excédents de Fonds Propres.

Compte tenu de nos contraintes prudentielles en matière de placement, nos placements doivent être en majorité éligibles au Ratio de Liquidité Européen, c'est-à-dire investis dans des titres d'émetteurs souverains non concernés par une évaluation ISR. Le reliquat (appelé portefeuille hors LCR) représente 90 millions d'euros.

En 2019, nous avons conservé l'intégralité de nos investissements ISR présents fin 2018 à l'exception du fonds actions BFT Euro Futur, pour une raison d'exposition aux actions. Cela représente désormais un montant cumulé de 10,8 millions d'euros (soit 12% du portefeuille hors LCR de la Caisse régionale). Parmi les nouveaux investissements réalisés en 2019 on peut citer un fonds en immobilier de bureaux Prime répondant à un engagement low carbon d'Amundi, un fonds de dettes vertes toujours créé par Amundi pour aider à développer ce segment de marché sur l'ensemble des compartiments obligataires en Europe, et un fonds de Finance inclusive en milieu rural.

## **NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE**

Dans le cadre de son activité et de ses choix d'investissements, la Caisse Régionale du Centre Ouest s'attache à respecter l'environnement et met en place des actions concrètes destinées à réduire son impact notamment dans la consommation d'énergie et le traitement de ses déchets.

### **LE BILAN GLOBAL DE NOS ÉMISSIONS (BGES) RÉALISÉ EN 2019**

Afin de respecter les directives du Grenelle de l'environnement, un troisième Bilan des Émissions de gaz à effet de serre (BGES) a été mené en 2019.

Cette étude, réalisée par le Cabinet Ekodev analyse les données de l'année 2018 et fait apparaître un total d'émission évalué à de 8.103 t eq CO<sub>2</sub> soit 8.7 tonnes par collaborateur.

**CONSUMATION D'ÉNERGIE**  
**8 788 639**  
**KWH**  
 en 2019.  
 (similaire à 2018)

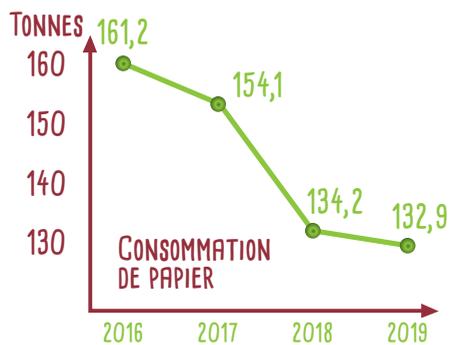
#### **PRINCIPAUX POSTES D'ÉMISSIONS (SUR L'ANNÉE 2018)**

	Nombre en tonnes eq CO <sub>2</sub>
Intrants	2.443
Déplacements des personnes*	2.410
Immobilisations	1.912
Energie	1073
Fret	356
Déchets	2

\* Concerne les déplacements professionnels et Domicile / Travail.

## NOTRE POLITIQUE « PAPIER »

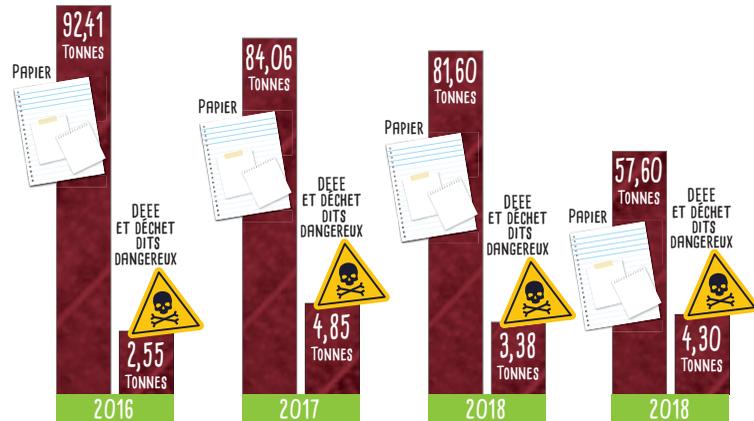
Dans le cadre la Responsabilité Elargie du Producteur (REP) figurant au code l'environnement, la Caisse Régionale du Centre Ouest participe à la démarche d'éco-contribution. A chaque tonne de papier imprimé, la Caisse régionale verse une contribution financière à un éco-organisme pour soutenir les opérations de tri et de collecte de papier. Pour 2019, cette contribution financière « CITEO » a concerné 58 tonnes et s'est élevée à 4.290 €.



Les travaux de notre imprimerie interne sont réalisés avec du papier FSC ou PEFC. Nos collaborateurs utilisent du papier PEFC dans le cadre de leur activité quotidienne.

## LE TRAITEMENT DE NOS DÉCHETS

Notre entreprise s'attache à optimiser la gestion des déchets issus de son activité en privilégiant, dans la mesure du possible, la revalorisation des différentes matières et leur traitement par des entreprises locales.



Les déchets « papier » ont diminué en 2018 de 11,7 % (soit 10,81 t) pour deux raisons principales :

- la baisse de la consommation globale avec la dématérialisation croissante des documents tant dans nos agences que dans nos sièges administratifs ;
- le désarchivage « normal » et la destruction régulière de nos documents datant de plus de 10 ans.

Ainsi, l'ensemble des déchets papier et carton de la Caisse régionale sont recyclés.

**Les DEEE et toutes les cartouches d'encre vides de notre imprimerie et des imprimantes individuelles sont recyclées et tracées par un BSD (Bordereau de Suivi de Déchets).**



## LE RECYCLAGE DE NOS CARTES BANCAIRES

Depuis 2015, notre Caisse régionale a adhéré au circuit de collecte mis en place dans l'ensemble des Caisses régionales de Crédit Agricole. Nous incitons nos clients à déposer dans nos agences les cartes périmées qui sont acheminées en toute sécurité vers un partenaire recycleur afin de donner une seconde vie à leurs composants.

## NOS DÉPLACEMENTS À TITRE PROFESSIONNEL

Le territoire de la Caisse Régionale du Centre Ouest est très étendu et les déplacements de nos salariés s'effectuent principalement en voiture.

Les déplacements représentent 30 % de nos émissions dont les 2/3 pour les déplacements Domicile / Travail.



sur la base moyenne d'un véhicule

de **5 CV**

(émissions de 0,19 kg de CO<sub>2</sub> par km)

ÉMISSION DE CO<sub>2</sub>

**674 TONNES**

liés aux déplacements professionnels

en 2019, contre 623 tonnes en 2018



Hall du siège administratif à Châteauroux (36)

En 2019, nos salariés ont effectué 3.428 millions de kilomètres pour des déplacements professionnels soit une progression de 9 % par rapport à 2018 :

- 1.372 million par le recours au parc de véhicules de l'entreprise ;
- 2.056 millions par utilisation de leur propre véhicule.

## RÉNOVER NOS AGENCES DANS LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

**La rénovation du site de Châteauroux Coubertin, s'est déroulée dans le respect de notre territoire, en privilégiant les entreprises locales.**

Dans les années à venir, nous maintiendrons ce type d'engagements lors de la construction ou la rénovation de nos agences.

Ces chantiers seront également menés avec l'ambition de poursuivre notre démarche environnementale et la recherche des certifications et labellisations de nos bâtiments.

# UNE VISION POUR L'AVENIR

Mobilisée depuis plusieurs années pour relever de multiples défis, notre Caisse régionale s'attache notamment à mettre en place des actions visant à dynamiser notre territoire.

Ce baromètre permet de faire une « photographie » de ce qui fonctionne d'ores et déjà et de ce qui reste à accomplir ■

## BAROMÈTRE DE NOTRE ENGAGEMENT RSE

### GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

		2017	2018	2019
CA de la CRCO	Participation des élus	88 %	91 %	94 %
	Femmes au CA	31.2 %	31.2 %	31.2 %
Caisses locales	Caisses locales	52	51	51
	Administrateurs	691	684	678
	Femmes	27.6 %	28.2 %	30 %
	Femmes « Présidents »	31.4 %	27.5 %	23.5 %
	CSP hors Agriculture	42.2 %	42.7 %	45.9 %
	Nouveaux élus - de 50 ans	64.9 %	95 %	65 %
Sociétariat	Montant parts sociales*	55 312	71 720	76 062
	Sociétaires au 31 déc.	150 764	159 316	167 864
	Sociétaires parmi les clients		50.3 %	58 %
AG de Caisses locales	Nombre de présents	9 302	9 612	11 179
	Sociétaires présents ou représentés	6.87 %	6.52 %	7.15 %
Rémunération parts sociales versés dans l'année	Taux versé	2 %	2 %	1.40 %
	Montant global des intérêts versés*	1.028	1.121	1.047

### RELATIONS CLIENTS

		2017	2018	2019
Relations Clients	Nombre de clients (base CRC Casa)	320 515	323 423	327 000
	Nb de réclamations tracées traitées	8 615	5 831	2 880
	Délai moyen de réponse	11 jours	9 jours	8 jours
	% traités dans les 10 jours	78 %	80.3 %	75 %
% de salariés formés aux Sanctions internationales		NC	99 %	99 %



## DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOTRE TERRITOIRE

		2017	2018	2019
Solidité financière	Part du résultat (n-1) mis en réserves	90.8 %	90.6 %	90.5 %
	Fonds Propres au 31 décembre*	974,4	1013,7	1068
Salaires bruts versés, Intéressement et Participation		43 423	45 278	45 638
Charges sociales et impôts versés		39 283	39 049	39 419
Empreinte socio-économique		idem		
Financements à moyen terme réalisés (en Md€)		1 262	1 071	1 317
Encours de crédits au 31 décembre (en Md€)		5.38	5.66	6.16
Part de marché « Crédits »		42.8 %	43.09 %	44 %
Installation des Jeunes Agriculteurs	Nombre	84	88	73
	Part de marché	92 %	91 %	85 %

## PRATIQUES « RESSOURCES HUMAINES » ET SOCIALES

		2017	2018	2019	
Effectif CDI total en fin d'année		943	958	976	
% de femmes dans les postes d'encadrement		48.30 %	46.89 %	47.10 %	
Nombre d'alternants		38	33	58	
Embauches	Nombre total d'embauches	93	74	60	
	Dont ex CDD ou alternants	43	32	36	
Départs	Nombre total de départs	67	60	43	
	Dont retraite	36	23	17	
	Turn-over hors départs en retraite	3.29 %	3.75 %	2.56 %	
% de salariés à temps partiels		11.58 %	11.38 %	11.16 %	
Nombre de postes diffusés en interne		97	120	110	
Nombre de stagiaires accueillis		68	70	66	
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité et évol. salariale	Nombre	150	114	100	
	% de l'effectif	15.90 %	11.90 %	10.24 %	
Salariés en situation de handicap	ETP	71.41	71.66	80.03	
	Taux d'emploi	8.93 %	8.81 %	9.62 %	
Taux d'absentéisme		5.30 %	5.26 %	6.09 %	
Formation	Nbre d'heures	Global	43 564	38 898	45 735
		Par salarié	46.2	40.6	46.5
	% masse salariale	6.5 %	6.48 %	6.30 %	

## APPORT SOCIÉTAL AU TERRITOIRE

		2017	2018	2019
Maillage du territoire	Agences de proximité	79	79	79
	Agences spécialisées	6	7	7
	Automates	148	162	162
	Points Verts	Nb actifs	176	159
Opérations		71 420	67 225	63 297
Budget soutien aux initiatives locales (CR + CL)*		737	824.6	867.8
Requérants accompagnés par les Points Passerelle		387	336	327
Microcrédits accordés	Nombre	79	72	79
	Montant*	203	185	193
Chiffres d'Affaires HT avec Secteur Protégé et Adapté*		229.7	224.1	270
Fonds d'Initiatives Locales (FIL)	Versé via carte sociétaire*	117 450	140 298	163 015
	Nbre de Prêts d'honneur à 0 %	49	46	41
	Nbre de Dons « aléas de la vie »	24	40	39
Café de la « Création »	Nbre de sessions	9	10	7
	Nbre de porteurs de projet	131	107	112

## RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

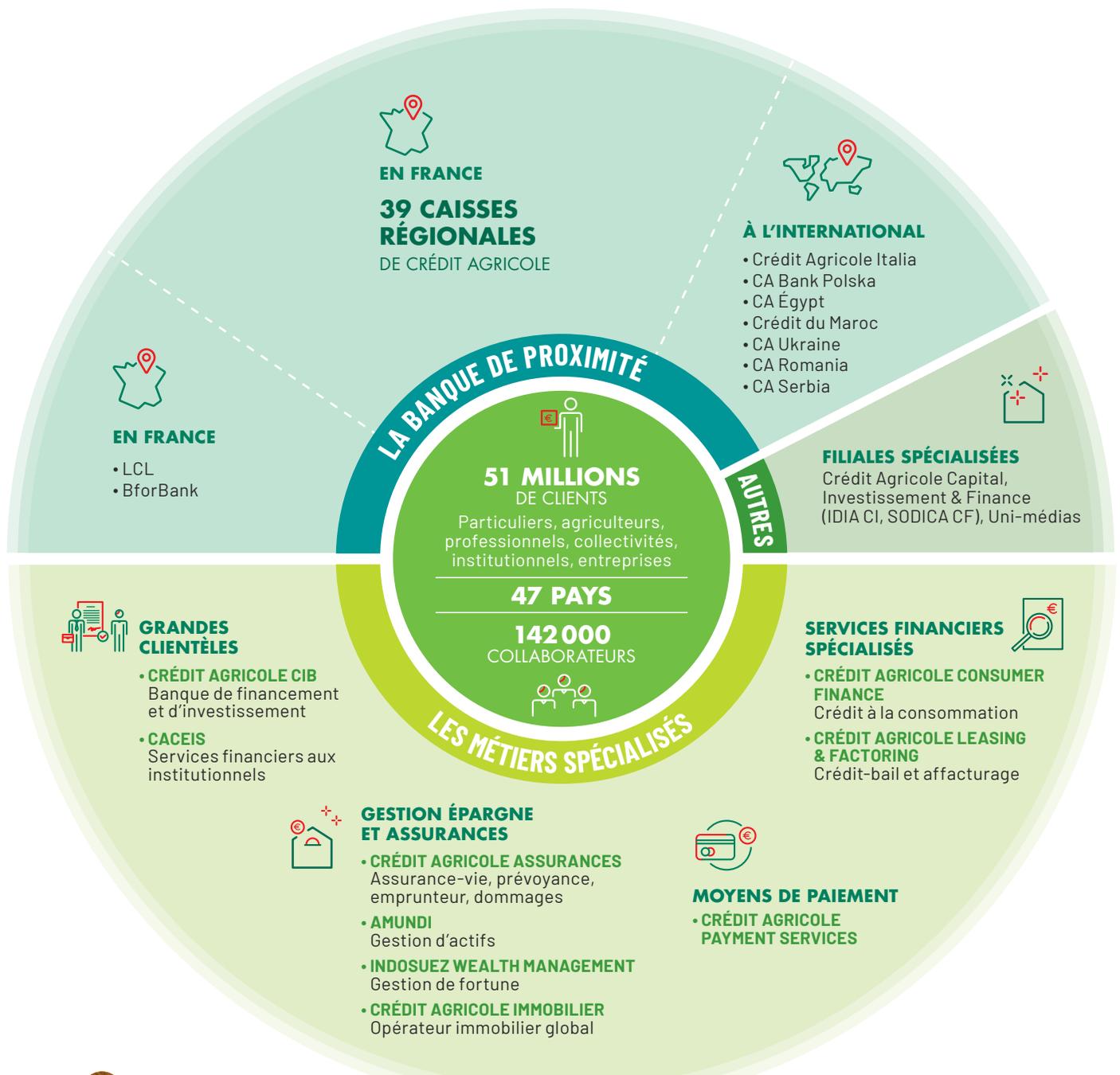
		2017	2018	2019
Transition énergétique*	montant des crédits accordés	18 881	10 996	28 902
	Encours fin d'année	52 000	55 658	102 440
Estimation des émissions de CO <sub>2</sub> liées à nos financements		363.11	416.31	NC
Fonds ISR dans le portefeuille « titres » de la CRCO (M€)		13	13.7	10,8
Consommation totale d'énergie (en million de kWh)		9236	8774	8788
Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre		Base 2018	8 103 Tco2	
Politique « Papier » en tonne	Consommation	154.1	134.2	132.9
	Recyclage	84	81.6	67.7
Recyclage des cartes bancaires	Nombre	34808	38898	35048
	Poids en kg	181	194	182
Km parcourus en déplacements professionnels		3317	3133	3428

\*(en k€)

# DONNÉES NATIONALES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

## LA BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

Le Crédit Agricole déploie un modèle unique de Banque universelle de proximité, fondé sur la complémentarité entre les activités du Groupe. Ainsi, ses réseaux de proximité offrent à tous ses clients, selon leurs besoins, une palette complète de produits et services bancaires et extra-bancaires, par tous les canaux, élaborés avec des métiers spécialisés leaders dans leur domaine, en France et à l'international.



## LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

# AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

### **La finalité du Crédit Agricole, c'est d'être le partenaire de confiance de tous ses clients :**

**Sa solidité et la diversité de ses expertises** lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.

**S'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients** dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.

**Revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle** : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

### **Fier de son identité coopérative et mutualiste, s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients, le Crédit Agricole :**

**Soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'International**, il se mobilise naturellement pour ses territoires.

**S'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux**, en accompagnant progrès et transformations.

**Est au service de tous** : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

**C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 142 000 collaborateurs pour délivrer excellence relationnelle et opérationnelle.**

**10<sup>e</sup>**  
banque  
mondiale

**1<sup>ère</sup>**  
coopérative  
mondiale

**1<sup>ère</sup>**  
banque  
en France

**1<sup>er</sup>**  
assureur  
en France

**1<sup>er</sup>**  
gestionnaire d'actifs  
européen

**AGIR CHAQUE  
JOUR DANS VOTRE  
INTÉRÊT ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ**



**CENTRE OUEST**

Siège social :

29 boulevard de Vanteaux BP 509 - 87044 Limoges Cedex  
Tél. 05 55 05 75 50 - [www.ca-centreouest.fr](http://www.ca-centreouest.fr)

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DU CENTRE OUEST  
Société coopérative à capital variable,  
agrée en tant qu'établissement de crédit - 391 007 457 RCS Limoges.  
Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en  
Assurance sous le numéro 07 022 854.

