

2020



PANORAMA DE NOTRE ENGAGEMENT TERRITORIAL



Responsabilité
Sociétale et
Environnementale



AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE
INTÉRÊT



ET CELUI DE LA
SOCIÉTÉ

CENTRE OUEST

ÉDITORIAL

Nous avons le plaisir de partager avec vous le panorama de l'engagement sociétal de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Centre Ouest issu de la Déclaration de Performance Extra-Financière de l'année 2020.

Cette année 2020 a été fortement marquée par la crise sanitaire et ce document reflète la manière dont notre Caisse régionale a traversé cette épreuve et la réactivité dont elle a fait preuve pour assurer la continuité du service à notre clientèle et à notre territoire.

Il illustre parfaitement notre engagement au quotidien et notre politique en matière de « Responsabilité Sociétale et Environnementale » (RSE).

2020 nous a appris que la proximité relationnelle n'est pas que physique. Le titre prémonitoire de notre Projet d'entreprise « **Créateur de liens, Humain et Digital** » n'a sans doute jamais mieux porté son nom.

Les valeurs de proximité et de solidarité qui le caractérisent nous ont aidés à assurer notre mission de banque, organisme d'importance vitale et indispensable à la vie de notre territoire.

EN LISANT LE PRÉSENT RAPPORT, NOUS ESPÉRONS QUE VOUS POURREZ MIEUX NOUS CONNAÎTRE ET APPRÉHENDER LA MANIÈRE DONT NOUS AVONS MAINTENU LE CAP DURANT CETTE PÉRIODE PARTICULIÈREMENT TROUBLÉE.



Frédéric Baraut
Directeur Général

Bruno Tardieu
Président

Vous comprendrez comment :

- Nous avons adapté la Caisse régionale à un contexte totalement inédit pour tout à la fois protéger la santé de chacun, salariés et clients, et continuer à délivrer l'ensemble de nos prestations.
- Nous avons soutenu massivement notre territoire et nos clients subissant une perte d'activité.
- Nous nous sommes mobilisés, salariés et administrateurs, pour assurer une présence permanente auprès de nos clients.
- Nous avons joué notre rôle d'entreprise citoyenne en faisant preuve de solidarité avec les populations les plus fragiles et en particulier nos aînés.

Dans un environnement perturbé, vous pourrez également constater que notre entreprise garde des fondamentaux solides et inscrit son action sur le long terme.

Sur le plan commercial, 2020 aura finalement été une année très dynamique pour le Crédit Agricole Centre Ouest, malgré les confinements et couvre-feu qui nous ont conduits à intensifier le conseil à distance :

- En matière de crédits tout d'abord, c'est une année record, avec plus de 1,3 Md€ de financements réalisés (hors Prêt Garantis par l'Etat).
- Ce sont plus de 11 000 nouveaux clients qui nous ont rejoints.

SOMMAIRE



- S'agissant de notre deuxième métier, celui d'assureur, 35 000 Contrats d'assurance ont été souscrits. Nous sommes parmi les premiers acteurs sur notre territoire.

Sur le plan financier, nos résultats 2020 subissent les effets de la crise économique mais nous permettent de rester l'acteur financier de référence sur le territoire, d'investir et de faire travailler des entreprises locales, par exemple pour la construction de notre nouveau siège des Casseaux à Limoges.

Ces bases solides nous différencient de la concurrence et nous donnent les moyens de contribuer activement au rebond de notre territoire. Le développement de celui-ci constitue un enjeu sociétal majeur.

Plus que jamais, le Crédit Agricole Centre Ouest se veut utile, à vos côtés et créateur de lien humain et digital.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

NOTRE PROJET « CLIENT » P. 4

QUI SOMMES-NOUS ? P. 6

NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF P. 7

NOS VALEURS, NOS MISSIONS, NOS RESSOURCES P. 8

NOTRE CRÉATION DE VALEURS P. 9

NOTRE ENVIRONNEMENT P. 10

NOS ATOUTS MAJEURS P. 11

NOS PRINCIPAUX RÉSULTATS 2020 P. 12

NOTRE EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE P. 14

NOTRE POLITIQUE RSE P. 15

NOTRE MOBILISATION POUR TRAVERSER LA CRISE SANITAIRE P. 16

NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RSE P. 18

#1 ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS
AVEC TOUS NOS CLIENTS P. 18

#2 ACCOMPAGNER DURABLEMENT LES TERRITOIRES P. 20

#3 METTRE LES ATOUTS DE NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF
AU SERVICE DU BIEN COMMUN P. 21

#4 ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE P. 22

#5 AFFIRMER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE P. 24

#6 SE MOBILISER POUR L'ENVIRONNEMENT ET L'INNOVATION P. 25

UNE VISION POUR L'AVENIR P. 28

BAROMÈTRE DE NOTRE ENGAGEMENT RSE P. 28

LES DONNÉES NATIONALES P. 30

NOTRE PROJET « CLIENT »

DANS LE CONTEXTE INÉDIT QUE NOUS CONNAISSONS DEPUIS DÉBUT 2020, LE PROJET DU GROUPE PLUS QUE JAMAIS EN ADÉQUATION AVEC LES BESOINS DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ. LE CRÉDIT AGRICOLE A FAIT PREUVE D'UN ENGAGEMENT SANS FAILLE POUR ASSURER LE PORTAGE DE L'ÉCONOMIE DE L'AVANT À L'APRÈS CONFINEMENT ET IL CONTINUE À ÊTRE UN MAILLON ESSENTIEL DE LA REPRISE.

LA CRISE A CONFIRMÉ QUE SA RAISON D'ÊTRE « **AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ** » EST ENTIÈREMENT EN PHASE AVEC LES BESOINS DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ.



La Caisse régionale du Centre Ouest s'inscrit complètement dans ce projet basé sur trois piliers 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 relationnelle et le zéro défaut, pour **devenir la banque préférée de tous les types de clientèle.**

Un Modèle Relationnel spécifique mis en place avec le client : relation 100 % digitale, mais pilotée au plus près du terrain, offrant à chacun l'accès à des hommes et des femmes attentionnés, accessibles et surtout responsables en proximité et reposant sur 3 principes de base :

- ✓ Des pratiques et postures relationnelles favorisant une attention client optimale.
- ✓ Des engagements clients, appelés « Priorités d'Excellence » : la joignabilité, la fidélité et la proactivité/hyper-personnalisation.
- ✓ Une Démarche Conseil omnicanale empreinte d'excellence relationnelle, sur la base des principes de la démarche Trajectoires Patrimoine.

- **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. Et qui pose les bases de la nouvelle culture managériale intégrant une organisation de travail plus responsabilisante dans un cadre de confiance renforcé, une politique Mixité et Diversité volontariste et un plan pour la jeunesse, axe fort de contribution sociale, prévoyant l'accélération du recours à l'alternance et l'accueil en stages de 3ème de jeunes issus de zones d'éducation prioritaire et de zones rurales.



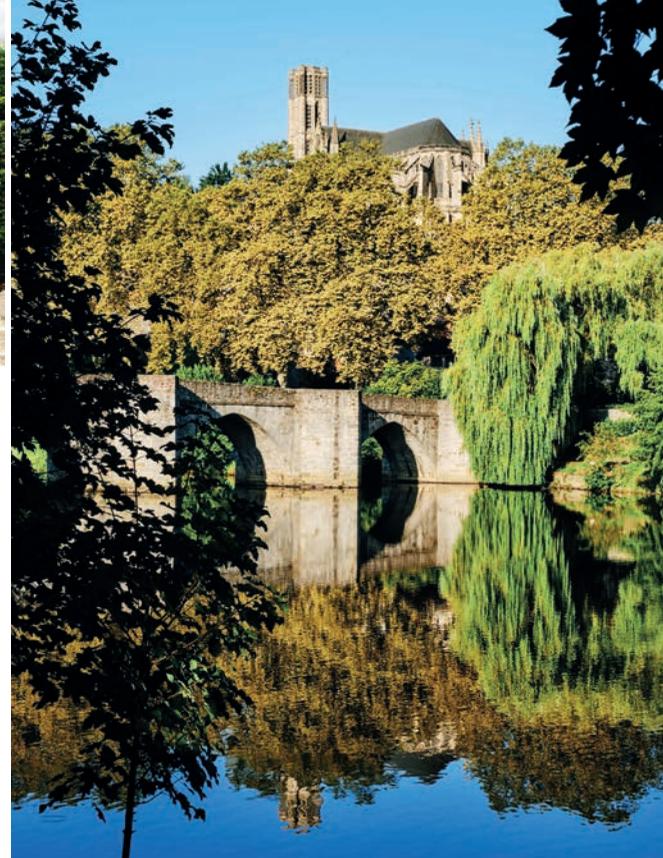
Commune de Gargillesse (36)

- **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 sans oublier les actions en faveur de l'inclusion bancaire et l'environnement.

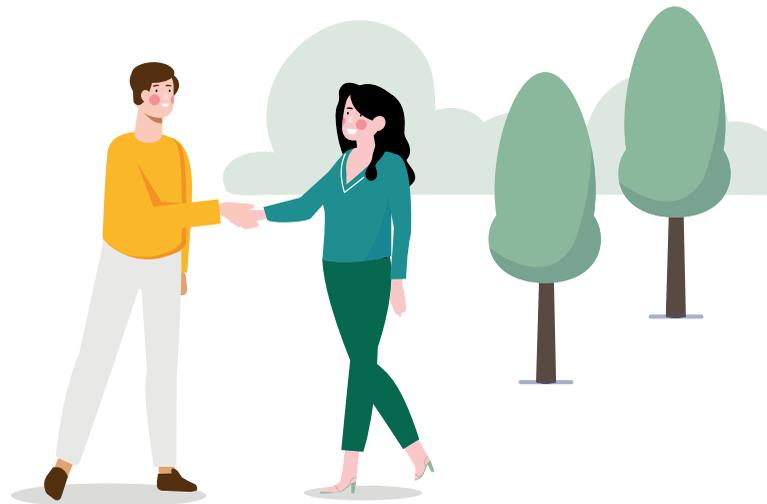
Dès 2018, le Crédit Agricole de Centre Ouest s'était engagé dans cette voie par le biais de son Projet d'entreprise « Créateur de liens, Humain et Digital » qui s'appuie également sur les engagements forts de la politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) adopté en décembre 2017 par le bureau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

Le Crédit Agricole de 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 œuvrent pour proposer une banque « 100% humaine et 100% digitale », dans le souci 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.



La Vienne et la Cathédrale Saint-Etienne de Limoges (87)



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 SOMMES-NOUS ?

LA CAISSE RÉGIONALE
DU CENTRE OUEST EST
UNE SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE
À CAPITAL VARIABLE

ELLE COMPREND
51 CAISSES LOCALES,
DONT LE CAPITAL EST DETENU
PAR DES CLIENTS SOCIÉTAIRES.



Agence de Mézières en Brenne (36)

LA CAISSE RÉGIONALE
DU CENTRE OUEST
EST ISSUE EN 1993,
de la fusion des Caisses
Régionales de l'Indre et
de la Haute-Vienne.



Nouveau concept d'agence à Couzeix (87)

Durant l'année 2020, le Conseil
d'administration s'est réuni **12 FOIS**
avec un taux
de présence de **98 %**.

NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF

STRUCTURE COOPÉRATIVE

172 613 SOCIÉTAIRES
671 ADMINISTRATEURS
51 CAISSES LOCALES



STRUCTURE COMMERCIALE

328 295 CLIENTS

963 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 contrôle sur l'activité commerciale, les résultats financiers, la maîtrise des risques et le contrôle interne.

Président : Bruno Tardieu.

- Composé de 16 administrateurs, élus par les Présidents des Caisses locales pour 3 ans (dont 37,5% de femmes).
- 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 le 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.

LES MISSIONS

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

Directeur Général : Frédéric Baraut

(Mandataire social nommé par le conseil d'administration)

Directeur Général Adjoint : Yann de Roquefeuil

Directeurs :

Éric Bonnet (Développement des Réseaux)

Stéphane Bourdareau (Développement Humain)

Bertrand Brajon (Développement Economique)

Bernard-Philippe Hoffmann (Développement Marchés Spécialisés)

Sandra Penot (Développement des Opérations).

CHAQUE SEMAINE

Il se réunit 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



RESPONSABILITÉ



SOLIDARITÉ



PROXIMITÉ



1 VOIX

BANQUE COOPÉRATIVE

De plein exercice appartenant
au groupe Crédit Agricole

NOS MISSIONS

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

CAPITAL HUMAIN

- 671 administrateurs
- 963 salariés CDI
(hors cadres de direction
et agents d'entretien)
- 90 salariés CDD, dont 40 alternants



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
- 130 relais CA
- 2 points « Passerelle »

NOS RESSOURCES

RÉSEAU D'EXPERTS

- Banque d'affaires CARCIE
- 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...

SOLIDITÉ FINANCIÈRE

- 1076 M€ de Fonds Propres
hors FRBG
- Un ratio de solvabilité financière
supérieur à la réglementation

NOTRE CRÉATION DE VALEURS

SERVICE CLIENT

Rendre le meilleur service à nos clients, quels que soient leur projet, leur localisation et leur situation personnelle

**BANQUE
ASSURANCE
IMMOBILIER**



Epargne bancaire : 3,5 Md€
Assurance vie : 2,6 Md€
Collecte monétaire : 2,9 Md€
Valeurs mobilières (hors PS) : 0,6 Md€

Habitat : 3,6 Md€
Équipement : 2,2 Md€
Trésorerie et autres : 0,4 Md€
Consommation : 0,3 Md€

SERVICES BANCAIRES

Cartes : **198 500**
Offres : **141 008**

COLLECTE ÉPARGNE

9,6 Md€

DES PRODUITS ET SERVICES DIVERSIFIÉS

CRÉDIT
6,16 Md€

ASSURANCES DES BIENS ET DES PERSONNES

OBJECTIF 2021
232 451
250 000

**PROMOTION IMMOBILIÈRE
ET FINANCEMENTS
SPÉCIALISÉS**

BANQUE DE PROXIMITÉ

BANQUE DE LA RELATION « CLIENT »

- ✓ Accompagnement personnalisé et sur le long terme
- ✓ Relation 100 % digitale et 100 % humaine
- ✓ Choix du mode de contact
- ✓ Accès 100 % à distance des services
- ✓ Proximité : réseau d'agences très dense
- ✓ Concept d'agence adapté aux nouveaux usages



UN FOND DE COMMERCE DIVERSIFIÉ, DONT :

18 040
Agriculteurs

26 662
Professionnels
et Entreprises

270 416
Particuliers

328 295
CLIENTS

NOTRE ENVIRONNEMENT

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, Poulligny
et Ste Maure de Touraine).

Argenton Sur Creuse (36)



La gare de Limoges (87)

HAUTE-VIENNE



INDUSTRIE

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.



AGRICULTURE

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).



NOS ATOUTS MAJEURS

NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

« Créateur de liens,
Humain et Digital »

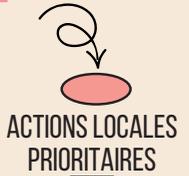
Motivation des hommes et des femmes,
collaborateurs et administrateurs.

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



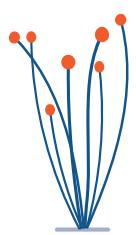
NOTRE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Engagement à long terme.
Investissement à long terme
sur le territoire.

Soutien à l'entrepreneuriat
et à l'innovation.

NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

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



NOTRE POUVOIR DE DÉCISION LOCAL

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


**CE QUI NOUS
DIFFÉRENCIE !**

NOS PRINCIPAUX RÉSULTATS 2020

SITUATION FINANCIÈRE

- ✓ Produit Net Bancaire : **180 M€**
- ✓ Marge d'intermédiation : **74,2 M€**
- ✓ Marge sur commission : **75,4 M€** dont :
 - Gestion de compte : **14,9 M€**
 - Assurance : **40,4 M€**
 - Services : **10 M€**
 - Dysfonctionnement : **6,5 M€**
- ✓ Marge sur portefeuille : **31,9 M€**
- ✓ Résultat Net : **30 M€**
- ✓ Part du résultat conservé localement : **90,5 %**



ASSURANCES ET SERVICES

- ▶ Encours « Assurances biens et personnes » : + 3,6 %, **232 451** contrats, dont Accident de la Vie + 7,8 % et Santé + 7,0 %.
- ▶ Parc de cartes bancaires : + **2,6 %**
- ▶ Offres associées au compte : + **2,2 %** (141 008)
- ▶ Application « Ma banque » : **70 600** abonnés soit un taux d'équipement de **30 %**.

Encours global = 6,8 Md€ (+9,9%)

Habitat : **3,6 Md€** (+10,1 %)
 Equipement : **2,2 Md€** (+5,1 %)
 Consommation : **0,3 Md€** (+5,6 %) Hors PGE

Parts de marché Crédit déc. 2020 :

45,2 %  OBJECTIF 2021 → 45 %

CRÉDITS

Réalisations annuelles (hors PGE) : 1,326 M€

(Plus haut historique / 27 279 Prêts accordés / soit 104 dossiers par jour ouvré)

- Habitat : **745,6 M€** (+8,8 %)
- Consommation : **120,8 M€** (-5,3 %)
- Agriculture : **173 M€** (-4,2 %)
- Professionnels, Entreprises et collectivités locales : **287 m€** (-9,6 %)
- Prêt garanti par l'État (PGE) : **217 M€**

68 INSTALLATIONS « JEUNES AGRICULTEURS »

soit une part de marché de 91 %
 (1^{re} Caisse régionale en France)



SOUTIEN AUX INITIATIVES LOCALES ET INNOVATION



SUBVENTION ET PARTENARIAT

Budget global de **859,2 K€**
635 projets dont 99 majeurs

- ✓ Agriculture : **14,3 %**
- ✓ Sports : **26,2 %**
- ✓ Economie et territoire : **23,5 %**
- ✓ Culture et Sociétal : **36 %**



ACCOMPAGNEMENT ÉCONOMIQUE

- ✓ Ouverture du Village by CA de Châteauroux
- ✓ Cafés de la création

SATISFACTION CLIENT

11 000 NOUVEAUX CLIENTS

Enquête CLCV : 1^{re} en qualité.
Indice de Recommandation Client (IRC) :
Positif sur tous les marchés.



COLLECTE

ENCOURS GLOBAL 9,6 Md€ (+7.2%)

Collecte monétaire
(à vue et à terme) = **2,9 Md€**

Épargne bancaire : **3,5 Md€** (+ 4.8 %)
Livrets A = **+ 10 %**
Livrets Sociétaires = **+ 9.7 %**

Épargne hors bilan : **3,2 Md€**
Dont Assurances vie : **2,6 Md€** (+ 0.5 %)

Part de marché
déc. 2020 : **36.96 %**

OBJECTIF 2021 → 37 %

172 613 SOCIÉTAIRES

contre 167 864
l'année précédente **+ 3 %**

SATISFACTION DES COLLABORATEURS (IER)

Taux de participation en progression
de 3 points à **80 %**

OBJECTIF 2021 → 80 %
ATTEINT

Niveau de satisfaction élevé : **8.5**

DONNÉES SOCIALES

EFFECTIFS

46 recrutements en CDI dont **67 %** ex CDD

Egalité professionnelle Femme / Homme :
Indice **94 sur 100**

Handicap : un taux d'emploi de **9.78 %**

FORMATION

Nombre de jours de formation par salarié : **4,6 jours**

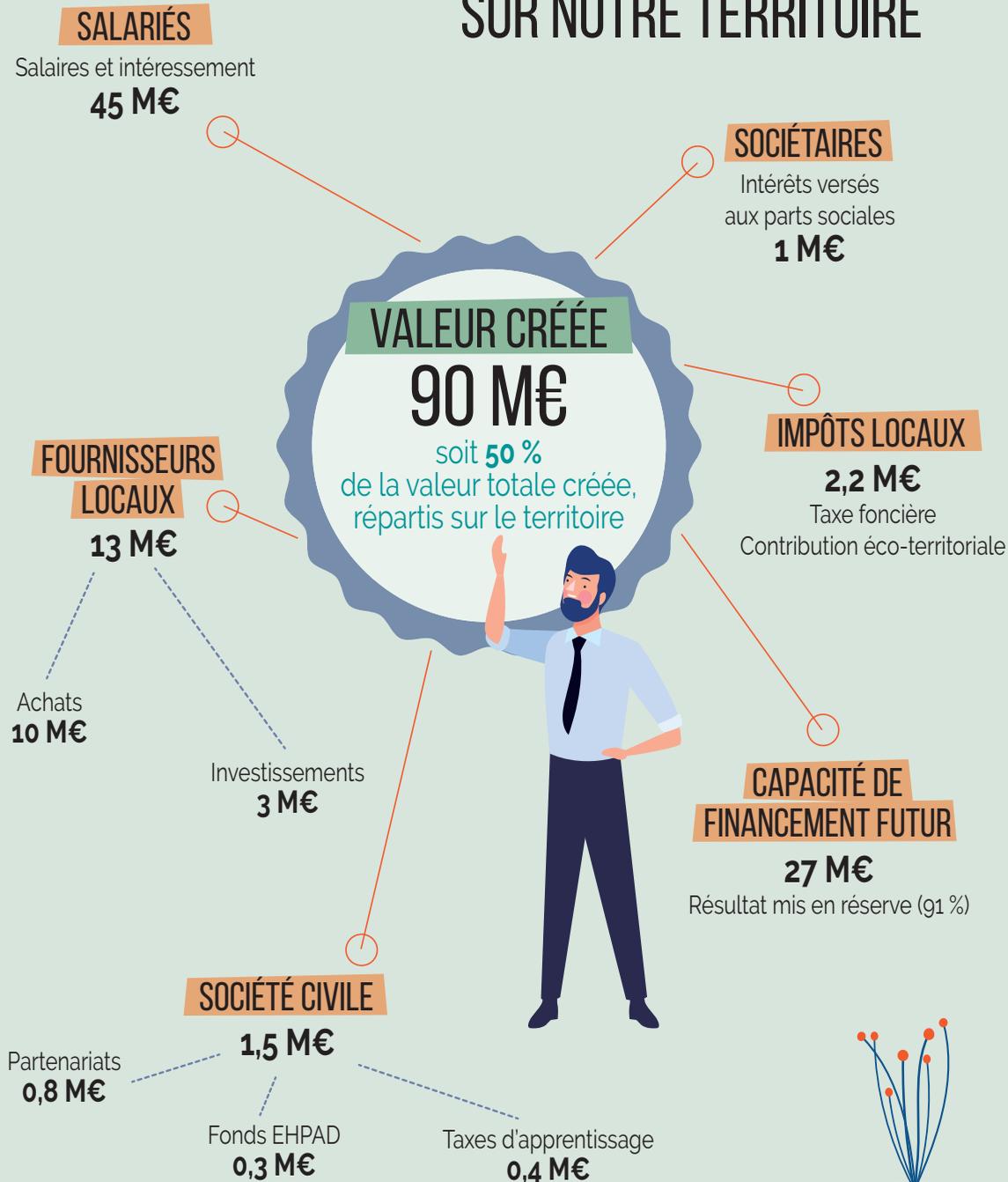
Budget formation : **5 %** de la masse salariale

40 salariés en contrat d'alternance (Niveau de Bac+2 à Bac +5)
38 stagiaires accueillis

NOTRE EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE



RÉPARTITION DE LA VALEUR CRÉÉE SUR NOTRE TERRITOIRE





NOTRE POLITIQUE RSE

6 DOMAINES 12 ENGAGEMENTS

LA CAISSE RÉGIONALE DU CENTRE OUEST A STRUCTURÉ SA POLITIQUE RSE AUTOUR DES SIX AXES PRINCIPAUX PRÉCONISÉS PAR LA FÉDÉRATION NATIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE DANS LE CADRE DU PACTE SOCIÉTAL ET TERRITORIAL.

ELLE A CHOISI DE DÉCLINER CES ENJEUX EN 12 ENGAGEMENTS QUI CONTRIBUERONT À GUIDER SES DÉCISIONS ET SES ACTIONS POUR LES ANNÉES FUTURES.

1 EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT

- 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.

3 GOUVERNANCE

- 6 Consolider notre modèle de gouvernance coopérative et mutualiste.

4 RELATION 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.



2 DÉVELOPPEMENT DE NOTRE TERRITOIRE

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



5 ENGAGEMENT SOCIÉTAL

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

6 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.



NOTRE MOBILISATION POUR TRAVERSER LA CRISE SANITAIRE

L'ANNÉE 2020 A ÉTÉ MARQUÉE PAR UNE CRISE SANITAIRE SANS PRÉCÉDENT QUI A BOULEVERSÉ L'ORGANISATION DE LA CAISSE RÉGIONALE ET A IMPACTÉ L'ENSEMBLE DE SON ACTIVITÉ.

NOTRE PRIORITÉ A ÉTÉ LA CONTINUITÉ DU SERVICE À NOTRE CLIENTÈLE QUI A, PAR CONSÉQUENT, ÉTÉ NOTRE ENJEU MAJEUR ; TOUS LES AUTRES ENJEUX EN DÉCOULANT NATURELLEMENT.

LA CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE DU CENTRE OUEST S'EST INSCRITE DANS LE RESPECT DES DÉCISIONS ET DES RECOMMANDATIONS GOUVERNEMENTALES ET DES MÉTHODOLOGIES ÉLABORÉES PAR LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE SA ET LA FÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE.

ELLE S'EST IMMÉDIATEMENT ORGANISÉE POUR POUVOIR FONCTIONNER EN MODE DÉGRADÉ, TOUT EN ASSURANT LA PROTECTION DE SES COLLABORATEURS ET LA CONTINUITÉ DE SES PROCESSUS ESSENTIELS.

SOUTIEN DIRECT À NOTRE CLIENTÈLE PROFESSIONNELLE



Durant la crise sanitaire, la Caisse régionale s'est mobilisée pour **soutenir l'ensemble de ses clients**, et notamment les entreprises et professionnels qui subissent les contrecoups de la crise sanitaire. Elle a été notamment attentive à ses clients les plus fragilisés et a permis la **continuité du business** pour tous tout en accélérant la digitalisation de leur activité.

- ▶ **Appui relationnel** renforcé et suivi personnalisé.
- ▶ Octroi de 1708 Prêts Garantis par l'Etat (PGE) pour un montant de 217 M€ avec un taux d'accord de 97.64 %.
- ▶ Mise en place de 6095 pauses crédits pour 50.7 M€.
- ▶ Remboursement de la cotisation mensuelle TPE pour les commerçants devenus inactifs.
- ▶ Geste mutualiste de notre filiale « Assurance Pacifica » au bénéfice de 477 clients pour un montant de 1.9 M€.

ACTIONS DE COMMUNICATION



- ▶ Financement de concerts « 1001 notes » en extérieur pour les résidents de quelques maisons de retraite.
- ▶ Participation au financement de l'opération « Enluminures », événement « son et lumières » sur la gare de Limoges, destinée à remercier les personnes qui ont œuvrées durant la crise.



PROTECTION ET ACCOMPAGNEMENT DE NOS SALARIÉS

La continuité du service à notre clientèle, un de nos enjeux majeurs de l'année 2020 n'a été possible que grâce à la mobilisation exceptionnelle de l'ensemble de nos salariés.

Compte tenu de la crise sanitaire, la Direction des Ressources Humaines a joué un rôle primordial en s'attachant à **protéger** nos collaborateurs, les **rassurer** et **organiser** au mieux leur travail.

- ▶ Respect strict des mesures de protection individuelle et collective de nos salariés.
- ▶ Dotation rapide de matériels nécessaires à la mise en place du travail à distance.
- ▶ Communication régulière auprès des instances du personnel et de l'ensemble de nos collaborateurs.
- ▶ Mise en place d'une cellule d'aide psychologique et d'écoute pour nos salariés.



OPÉRATIONS DE SOUTIEN ET DE SOLIDARITÉ



- ▶ Distribution de **6700 masques** dans les Ehpad et les établissements scolaires.
- ▶ Mobilisation dans le cadre de l'opération « **Tous unis pour nos aînés** » pour le financement des mesures de première nécessité en faveur des personnes âgées pour les protéger, leur permettre de garder le lien avec leurs proches et lutter contre l'isolement : 313k€ ont été répartis sur 94 structures bénéficiaires.



- ▶ **Dotation financière** au Service d'Accueil et d'accompagnement des Etudiants en situation de handicap de l'Université de Limoges.

NOS ENGAGEMENTS 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.

LES ATTENTES DE NOS CLIENTS SONT FORTES PAR RAPPORT AU TIERS DE CONFIANCE QU'EST LA CAISSE RÉGIONALE DE CENTRE OUEST DANS UN CONTEXTE SENSIBLE INCERTAIN RENFORCÉ PAR LA CRISE D'AUTANT QUE LA PRESSION DES RÉGULATEURS S'EXERCE DE FAÇON CROISSANTE AU TRAVERS DE NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS OU LA MULTIPLICATION DES CONTRÔLES.



Hall du siège administratif à Châteauroux (36)

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC TOUS NOS CLIENTS

#1

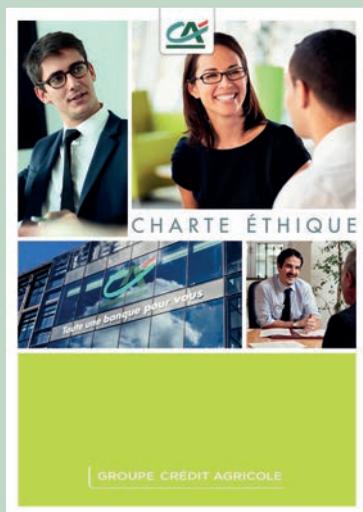
NOS ENGAGEMENTS

- 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.

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

- ✓ La sécurisation des données reste une priorité.
- ✓ Utiliser les données uniquement dans l'intérêt de nos clients.
- ✓ Agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles.
- ✓ Engagement de transparence et de pédagogie envers nos clients.
- ✓ Laisser la maîtrise à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite.



NOS ACTIONS

- 99% des collaborateurs sensibilisés à la conformité et aux risques de fraude et de corruption.
- Traitement des réclamations de qualité dans un délai moyen de 10 jours conforme à notre engagement contractuel.
- Connaissance approfondie de chaque client grâce à des entretiens personnalisés et des outils digitaux.
- Enquêtes régulières auprès des clients afin d'évaluer leur satisfaction dans un but d'amélioration de notre démarche qualité.
- Amélioration régulière de l'accessibilité de nos services de proximité mais aussi digitaux (site internet et appli Ma banque, Ma carte...).
- Application de la charte nationale « Achats responsables » au sein de nos services dans une démarche environnementale et de respect dans nos relations avec nos fournisseurs locaux.

En 2020, la Caisse régionale du Centre Ouest s'est inscrite dans une politique volontaire d'Amélioration Continue afin de générer la plus grande satisfaction auprès de tous ses clients. Dans cette perspective, une démarche commerciale innovante et disruptive, alliant l'Humain et le Digital a été mise en œuvre : « Trajectoires Patrimoine ».

Cette démarche porte 4 engagements de service :

- ✓ apporter un conseil personnalisé, une écoute et des compétences,
- ✓ fournir des explications simples et transparentes, laisser un délai de réflexion,
- ✓ délivrer une synthèse des solutions proposées,
- ✓ proposer un bilan patrimonial annuel.



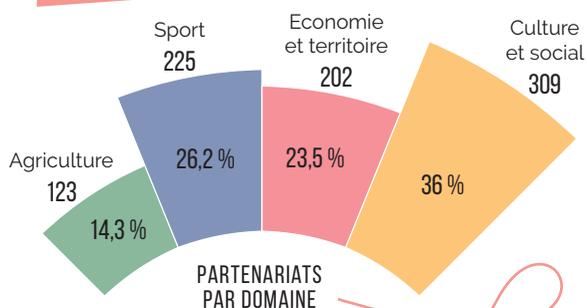
ACCOMPAGNER DURABLEMENT LES TERRITOIRES

#2

NOS ENGAGEMENTS

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

NOS ACTIONS



- 860 k€ de budget alloué aux partenariats locaux
- En partenariat avec la Chambre d'Agriculture de l'Indre et Initiative Indre, la Caisse régionale a lancé un appel à projet dans le cadre du financement participatif MIIMOSA. Ce projet, dénommé « Agri Avenir 36 » a connu un vrai succès avec au final 17 appels à dons lancés via les réseaux sociaux et 10 projets réussis pour un don global de 50 000 €. L'objectif était double : aider financièrement les agriculteurs qui partent sur un projet de développement et surtout communiquer sur la mise en place de bonnes

pratiques en agriculture, souvent mal connues et parfois décriées de l'opinion publique.



De par sa forte présence sur son territoire, la Caisse régionale du Centre Ouest a une responsabilité particulière et se doit d'agir pour soutenir les initiatives locales via des partenariats et des actions de mécénat. Force est aussi de constater qu'elle est de plus en plus sollicitée en matière de partenariat et de Mécénat. La crise Covid-19 a bien entendu fortement impacté les engagements de l'année 2020 en raison de l'annulation ou le report de nombreuses manifestations sportives ou culturelles. Malgré tout, la Caisse régionale a cependant répondu « présente » en maintenant ses budgets vers ses partenaires historiques ou vers des actions rendues nécessaires par la crise sanitaire.

- Soutien à divers projets en lien avec la culture, le patrimoine et la solidarité :

- ✓ Mécénat dans le cadre du Festival de Nohant 36 qui s'est tenu « hors les murs » et a permis de réunir tout de même de jeunes musiciens talentueux de nos territoires.



- ✓ Participation à la conception d'un parcours de mémoire avec l'association « AMSI Balsan » dans le cadre de la rénovation d'un site en vue d'accueillir la nouvelle cité du Numérique à Châteauroux, Le Village by CA.
- ✓ Engagement dans l'opération « Attractivité du département » menée par la CCI 87, dont le but était de valoriser l'image de notre département.



METTRE LES ATOUTS DE NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET MUTUALISTE AU SERVICE DU BIEN COMMUN

#3



NOTRE ENGAGEMENT

- 6) Consolider notre modèle de gouvernance coopérative et mutualiste.

NOS ACTIONS

- Fin 2020, **172 613 sociétaires** soit 4749 nouveaux sociétaires, + 2.83% par rapport à 2019.
- Le taux de client sociétaires atteint 61.3 %.
- Pendant la crise, nos caisses locales ont fait des dons de masques dans les Ehpad et les établissements scolaires et ont organisé des collectes de denrées alimentaires au profit de la Banque Alimentaire 36 et 87.
- La Caisse régionale a participé à la 2ème enquête nationale destinée à mesurer le degré d'engagement de nos administrateurs selon les critères suivants :
 - ✓ leur engagement durable dans leur fonction d'administrateur,
 - ✓ leur vision du sociétariat, leur rôle, les moyens et ressources dont ils disposent,
 - ✓ leur connaissance du fonctionnement de notre caisse.

341 administrateurs ont participé à cette enquête ce qui a conduit à une note très satisfaisante de 8.6/10.

Le développement et la valorisation du Sociétariat est une réponse efficace pour conforter notre modèle mutualiste et coopératif et le faire évoluer afin de s'adapter aux nouveaux enjeux sociétaux et aux évolutions sociologiques de la population de notre territoire. Associer le maximum de clients à cette démarche par le biais du sociétariat est une bonne manière de renforcer notre modèle. Bien que perturbée par la crise sanitaire, l'année 2020 a confirmé cette volonté de convaincre nos clients de devenir des sociétaires engagés et a conduit nos caisses locales à mener des actions de terrain dans le domaine de la solidarité.

 **le populaire**
du centre



CHÈQUE ■ Le Crédit Agricole tend la main à l'Ehpad. Samedi 25 juillet, Cyril Chevalier, directeur de l'EHPAD, et son équipe, ont eu l'honneur de recevoir un chèque d'un montant de 3.540 €, par Dominique Piat, directrice de l'agence et Christophe Bonneau, président du conseil d'administration du Crédit Agricole. Une action afin de venir en soutien aux dépenses engagées par cette crise sanitaire et qui a eu un impact budgétaire important pour les établissements médico-sociaux. ■

Agence de Châteauneuf la Forêt 87

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

#4

NOS ENGAGEMENTS

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.

Avec ses 1000 collaborateurs, la Caisse régionale fait partie des gros employeurs privés de son territoire et ses besoins en recrutement en CDI, CDD et alternants sont importants. De la qualité des profils de nouveaux collaborateurs recrutés dépendra la qualité de nos équipes au service de nos clients.

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.



NOS ACTIONS

- 44 nouveaux collaborateurs recrutés en 2020.
- Signataire de la « Charte diversité » depuis 2010, nous nous engageons à respecter au quotidien les principes de non-discrimination et d'égalité professionnelle dans nos actions de recrutement et dans les gestions de carrières de nos collaborateurs.



Conformément à la réglementation la Caisse régionale de Centre Ouest a publié en 2020 « l'Index de l'égalité Femmes-Hommes » qui atteint 94 / 100, chiffre en progression d'un point par rapport à 2019.

- Via la mission « Handicap et Emploi au Crédit Agricole » (HECA), forte mobilisation en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. Renouvellement d'un accord pour 3 ans qui intègre à présent un périmètre « Solidarité d'entreprise » comprenant :
 - ✓ Des engagements dans le cadre de la « Charte cancer ».
 - ✓ Une plateforme d'écoute et d'aide psychologique à destination de nos salariés.

**MES COMPÉTENCES
FONT LA DIFFÉRENCE,**

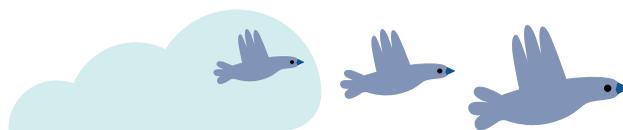


PAS MON HANDICAP.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



CENTRE OUEST

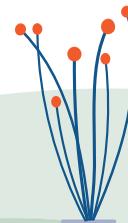



- Vaste programme d'accompagnement de nos managers appelé « **Marque managériale** » vision partagée avec tous de la fonction managériale au sein de la Caisse régionale de Centre Ouest et un cadre de référence pour concrétiser les valeurs de bienveillance, confiance et exigence au service de la performance.

- **Volonté de maintenir des relations sociales de qualité** basées sur l'écoute de ses collaborateurs, la recherche du bien-être au travail et le développement d'un esprit d'entreprise fort.

Une enquête annuelle est envoyée à tous nos salariés afin de mesurer leur niveau d'engagement et de satisfaction. Avec un taux de participation de 80% en 2020, notre Caisse régionale atteint la note de 8,5/10. Les résultats obtenus témoignent de l'appréciation majoritairement positive de nos salariés dans la gestion de la crise par l'entreprise.

- ✓ L'arrondi solidaire sur salaire au profit d'associations du territoire.
- ✓ Le don de jours.
- ✓ L'accompagnement des proches aidants.
- Notre politique de ressources humaines place la **formation de ses salariés parmi ses axes prioritaires**. Nos salariés sont régulièrement formés sur des thèmes spécifiques : prévention de la fraude externe, sanctions internationales, lutte anti blanchiment...
- Chaque année, participation à l'opération « **Grand programme stages de 3^{ème}** », programme national qui vise à lutter contre les disparités, voire les inégalités sociales en proposant des stages aux élèves de 3^{ème} des collèges Réseaux d'Education Prioritaire renforcé (REP et REP +). 7 collégiens en 2020 ont pu réaliser leur stage dans nos locaux.



AFFIRMER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

#5

NOTRE ENGAGEMENT

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

NOS ACTIONS

● Soutien en qualité de Mécène par le biais des deux Fondations nationales du Crédit Agricole (Crédit Agricole Pays de France et Crédit Agricole Solidarité Développement). Dans ce cadre, en 2020, la Caisse régionale a été partenaire de deux dossiers :

✓ **Via CA Solidarité Développement :** contribution à la création d'un jardin de vie à but thérapeutique à la Maison d'Accueil Spécialisé d'Aixe sur vienne (87) par le versement d'une subvention de 20 000 € au profit de l'association « Apajh 87 ».



✓ **Via CA Pays de France :** participation financière à la restauration des fresques de l'église de St Martin de Vic (36) ; dossier de 50 000 € sur 2 ans.

● Soutien direct à la Fondation de l'Université de Limoges avec le versement de 20 000€ dans le cadre de la création d'une chaire de recherche sur le cancer colorectal.

● **Points passerelle :** dispositif d'accompagnement qui aide gratuitement les clients du Crédit Agricole, voire les non clients, fragilisés suite à un aléa de la vie (séparation, perte d'emploi, maladie...). En 2020, 203 familles ont eu recours aux services des Points Passerelle.



● **Fond d'Initiatives Locales (FIL) :** notre commission mutualiste a accordé cette aide financière exceptionnelle à 20 familles en 2020.

SE MOBILISER POUR L'ENVIRONNEMENT ET L'INNOVATION

#6

NOS ENGAGEMENTS

- 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 et d'innovation.



NOS ACTIONS

- **Politique environnementale en interne** : participation à la démarche d'éco-contribution dans le cadre de notre politique papier, réduction et adaptation des déplacements professionnels, rénovation de nos agences aux dernières normes écologiques, organisation d'une journée « sans voiture » afin d'inciter les salariés à opter pour un autre mode de transport que la voiture pour se rendre sur son lieu de travail...
- **Nomination d'un chargé d'activité Transition énergétique** dont le rôle consiste à analyser tous les projets de production d'énergies renouvelables tels que la méthanisation, la production photovoltaïque, l'hydroélectricité mais aussi les économies d'énergies dans les bâtiments.
- **Ouverture de notre Village by CA** en octobre 2020 à **Châteauroux**. Accélérateur de startups, ce village accueille déjà



La Caisse régionale de Centre Ouest estime que l'innovation et le digital sont de véritables enjeux pour l'économie locale et un vecteur incontournable pour développer les territoires et rebondir dans la crise sanitaire que nous connaissons.

Le Groupe Crédit Agricole est convaincu de l'urgence à « décarboner » l'économie tout en préservant la création de valeur. Sa stratégie climat de Groupe, adoptée en juin 2019 intègre l'ambition de faire de la finance « verte » un de ses leviers de croissance et renforce ses engagements en faveur de la transition énergétique.

La Caisse régionale s'inscrit dans cette optique et considère que le sujet de la transition énergétique nécessite aussi un engagement fort afin de répondre à cet enjeu majeur pour le climat.

4 startups, de secteurs d'activité différents, qui bénéficient depuis d'un accompagnement de leur développement sur-mesure.

- **Des offres de financements** qui répondent aux objectifs de réduction de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre :
 - ✓ Rénovation énergétique des logements
 - ✓ Acquisition de véhicules thermiques peu émissifs de CO₂, de véhicules hybrides ou électriques avec l'avance possible de la prime à la conversion.
 - ✓ Financement de travaux dans sa résidence principale, secondaire ou locative : isolation des parois opaques, vitrées, systèmes de chauffage et chaudière à haute performance ou fonctionnant grâce à des énergies renouvelables.
 - ✓ Mise en place d'une offre spécifique énergies renouvelables pour la clientèle spécialisée.



NOTRE FUTUR SIÈGE SOCIAL « DES CASSEAUX »



TÉMOIN DE NOTRE
ENGAGEMENT
ENVIRONNEMENTAL
ET TERRITORIAL



UN PROJET D'ENVERGURE

Notre siège social actuel, sur le site de Vanteaux à Limoges construit dans les années 70 est un bâtiment d'ancienne génération qui engendre un environnement de travail et des agencements obsolètes.

Le projet « des Casseaux » de grande ampleur témoigne de notre attachement au territoire. Il s'inscrit pleinement dans les orientations de notre projet d'entreprise « Créateurs de liens Humain & Digital ».

AUX ENJEUX MAJEURS

● Amélioration du cadre de vie au travail

Le contexte de travail et les attentes évoluent, la Caisse régionale du Centre Ouest souhaite faire bénéficier ses collaborateurs d'environnements de travail adaptés :

- ✓ Adéquation avec les activités professionnelles : bénéficier d'espaces de convivialité et d'échanges à chaque étage,
- ✓ Matériel et équipements innovants : intégrer les évolutions technologiques, la montée en puissance de la dématérialisation et le développement du digital,

- ✓ Amélioration de la qualité de vie au travail : acoustique, luminosité, température des locaux, renouvellement de l'air...

● Modernité

Après avoir investi dans la rénovation des agences et du site de Coubertin, la Caisse régionale engage le chantier du nouveau siège social de Limoges avec pour ambition d'offrir à tous nos clients un accueil de très grande qualité. Ainsi, la totalité du rez-de-chaussée du futur bâtiment leur sera consacrée.

● Utilité au territoire

- ✓ Investir en faisant appel à des entreprises locales : plus de 80% des travaux et aménagements seront confiés à des entreprises locales,
- ✓ Maintenir le centre de décision à Limoges, alors que la concurrence se délocalise,
- ✓ Faire bénéficier le territoire de structures ouvertes sur l'extérieur : auditorium de 300 places, espaces de coworking, restaurant Inter-entreprises pourront être utilisés par les entreprises et associations qui le souhaiteront,
- ✓ Intégrer le projet dans la trame verte et l'embellissement de l'entrée de ville.

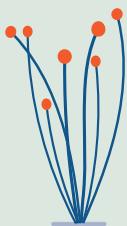
● **Performance énergétique et de qualité environnementale :**

✓ Assurer une performance énergétique en visant 3 labels sur le nouveau bâtiment :

1

E+C-

Maitriser la consommation d'énergie et minimiser l'impact Carbone



2

HQE

Haute Qualité Environnementale niveau exceptionnel

- ▶ Sobriété dans le choix des matériaux.
- ▶ Structure mixte (bois béton).
- ▶ Recours à du béton bas carbone.
- ▶ Réemploi de dalles de faux planchers.
- ▶ Gestion des déchets d'activité.

3

Biodiversity LIFE

Intégration d'une démarche biodiversité

- ▶ Richesse du projet des espaces verts : plantation de plus de 80 arbres, de massifs, de zones de « prairies fleurie »,
 - ▶ Palette végétale avec des espèces locales, peu consommatrices en eau et adaptées au climat.
- ▶ Récupération des eaux pluviales pour alimenter les sanitaires et l'arrosage des végétaux.

● **Assurer une mobilité durable**

- ✓ 2 grands locaux à vélos permettant d'accueillir environ 110 vélos et un atelier de réparation.
- ✓ 20 prises pour vélos électriques.
- ✓ 12 places équipées de bornes pour véhicules électriques.
- ✓ 20% de places de parking avec mesures conservatoires pour un équipement futur en bornes de recharge.



Dans une démarche Eco responsable, l'installation sur le site des Casseaux permet de rapprocher les 2 sites.

**LIMOGES LES CASSEAUX
>>> CHÂTEAUX COUBERTIN : 1H**

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



NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE



		2018	2019	2020
CA de la CRCO	Participation des élus	91 %	94 %	98 %
	Femmes au CA	31.2 %	31.2 %	37,50%
Caisses locales	Nb deCaisses locales	51	51	51
	Nb d'Administrateurs	684	678	671
	Taux de femmes	28.2 %	30%	31,9%
	Taux de femmes « Présidents »	27.5 %	23.5 %	25,5%
	CSP hors Agriculture	42.7 %	45.9 %	47,3%
	% nouveaux élus inférieur à 50 ans	95%	65%	65,5%
Indice de Satisfaction Administrateur		8,7		8,6
Sociétariat	Montant parts sociales*	71 720	76 062	78 136
	Sociétaires au 31 déc.	159 316	167 864	172 613
	% de sociétaires parmi les clients	NC	59,92 %	61,29 %
AG de Caisses locales	Nombre de participants présents	9 612	11 179	9 612
	Taux de sociétaires présents ou représentés	6,52 %	7,15 %	5,72 %
Rémunération parts sociales versés dans l'année	Taux de rémunération versé	2 %	1,4 %	1,3 %
	Montant global des intérêts versés*	1.121	1.047	

NOS RELATIONS CLIENTS



		2018	2019	2020
Satisfaction « Clients »	Nombre de clients (base CRC Casa)	323 423	327 000	328 295
	Nb de réclamations tracées traitées	5 831	2 880	2 588
	Dont périmètre du Service « Client »	366	297	333
	Délai moyen de réponse en jours	9	8	10
	% traités dans les 10 jours	80,3 %	75 %	75 %
% de salariés formés aux Formations réglementaires		NC	99 %	99 %

NOTRE APPORT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOTRE TERRITOIRE



		2018	2019	2020
Solidité financière	Part du résultat (n-1) mis en réserves	90.6 %	90.5 %	90.5 %
	Fonds Propres au 31 décembre*	1013.7	1 049.7	1076
Produit Net Bancaire (en M€)		187.3	182	180
Résultat Net (en M€)		46.3	44	30
Salaires bruts versés, Intéressement et Participation		43 423	45 638	45 240
Charges sociales et impôts versés donc IS		39 283	39 419	37 046
Montant des financements à Moyen terme réalisés (M€)		1 262	1 317	1 326
Encours de crédits au 31 déc. (en Md€)		5.38	6.16	6.8
Part de marché « Crédits »		42.8 %	44 %	45.2 %
Installation des Jeunes Agriculteurs	Nombre	88	73	68
	Part de marché	91 %	85 %	91 %

NOS PRATIQUES « RESSOURCES HUMAINES » ET SOCIALES



		2018	2019	2020	
Effectif CDI total en fin d'année		958	976	963	
% de femmes dans les postes d'encadrement		46.9 %	47.1 %	49.5 %	
Nombre d'alternants		33	58	40	
Indice d'égalité Femmes / Hommes		93	93	94	
Recrutements	Nbre total d'embauches	74	60	46	
	Dont ex CDD ou alternants	32	36	31	
Départs	Nombre total de départs	60	43	56	
	Dont retraite	23	17	28	
	Turn-over hors départs en retraite	3.75 %	2.56 %	2.38 %	
% de salariés à temps partiels		11.38 %	11.16 %	12.51 %	
Nombre de postes diffusés en interne		120	110	99	
Nombre de stagiaires accueillis		70	66	38	
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité et évol. salariale	Nombre	114	100	105	
	% de l'effectif	11.9	10.24	10.9	
Salariés en situation de handicap	ETP	71.66	80.03	85.61	
	Taux d'emploi	8.81 %	9.62 %	9.1 %	
Taux d'absentéisme		5.26 %	6.09 %	7.53 %	
Formation	Nbre d'heures	Global	38 898	45 735	33 976
		Par salarié	42.11	48.55	36.15
	% masse salariale	6.48 %	6.61 %	5 %	

NOTRE APPORT SOCIÉTAL AU TERRITOIRE



		2018	2019	2020
Maillage du territoire	Agences de proximité	79	79	79
	Agences spécialisées	7	7	7
	Automates	162	162	153
	Relais CA	Nb actifs	159	150
Opérations		67 225	63 297	45 645
Budget soutien aux initiatives locales (CR + CL)*		824.6	867.8	859
Requérants accompagnés par les Points Passerelle		336	327	203
Microcrédits accordés	Nombre	72	79	34
	Montant*	185	193	76.3
Chiffres d'Affaires HT avec Secteur Protégé et Adapté*		224.1	268	248
Fonds d'Initiatives Locales (FIL)	Versé via carte sociétaire*	140 298 €	163 015 €	164 765 €
	Nbre de Prêts d'honneur à 0 %	46	41	33
	Nbre de Dons « aléas de la vie »	40	39	23
Café de la « Création »	Nbre de sessions	10	7	Annulation COVID 19
	Nbre de porteurs de projet	107	112	

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

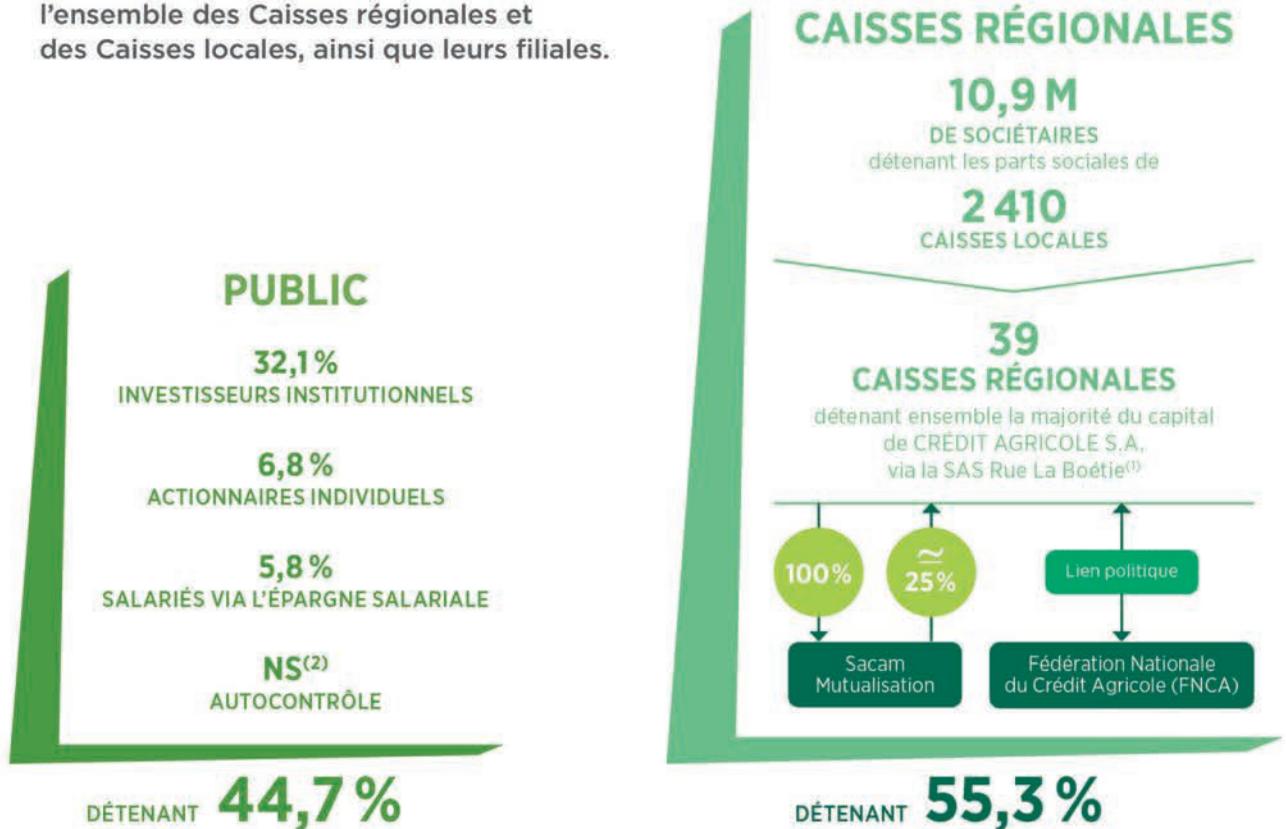


		2018	2019	2020	
Transition énergétique*	montant des crédits accordés	10 996	28 902	18 826	
	Part dans le financements professionnels	NC	NC	4.67 %	
	Encours fin d'année	55 658	102 440	97 692	
Estimation des émissions de CO ₂ liées à nos financements		416.31	406.06	NC	
Fonds ISR dans le portefeuille « titres » de la CRCO (M€)		13.7	10.8	24.8	
Consommation totale d'énergie (en million de kWh)			9507	9395	
Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre			8 000 Tco2		
Politique « Papier » en tonne	Consommation	134.2	132.9	115.2	
	Recyclage	82.8	68.6	62	
Recyclage des cartes bancaires	Cartouches Toner et DEEE en t	3.38	4.4	2.94	
	Cartes bancaires	Nombre	38 898	35 048	40 067
		Poids en kg	194	182	208
Km parcourus en déplacements professionnels		3 133	3 428	2 744	

*en k€

Le Groupe Crédit Agricole

Le périmètre du Groupe Crédit Agricole rassemble Crédit Agricole S.A., l'ensemble des Caisses régionales et des Caisses locales, ainsi que leurs filiales.



(1) La Caisse régionale de la Corse, détenue à 99,9 % par Crédit Agricole S.A., est actionnaire de Sacam Mutualisation.
(2) Non significatif.

52
 millions
 de clients




1^{re}

**banque de proximité
 de l'Union Européenne**

*Sur la base du nombre de clients de banque
 de proximité*



10 000

agences dont

8 200

en France

Caisses régionales et LCL

48

pays



10^e
**Banque
 mondiale**

*Par le bilan.
 Source : The Banker,
 Juillet 2020*



1^{er}
**Gestionnaire d'actifs
 européen**

*Source : IPE « Top 500 Asset Managers »
 publié en juin 2020 sur la base des encours
 sous gestion au 31/12/2019.*



1^{er}
**Financier
 de l'économie
 française**

*Source interne :
 Direction des études économiques*



1^{er}
**Assureur
 en France**

*Source : Argus de l'assurance,
 Décembre 2020, classement sur la base
 du chiffre d'affaires 2019*



**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

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DU CENTRE OUEST
Société coopérative à capital variable, agréée 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.

