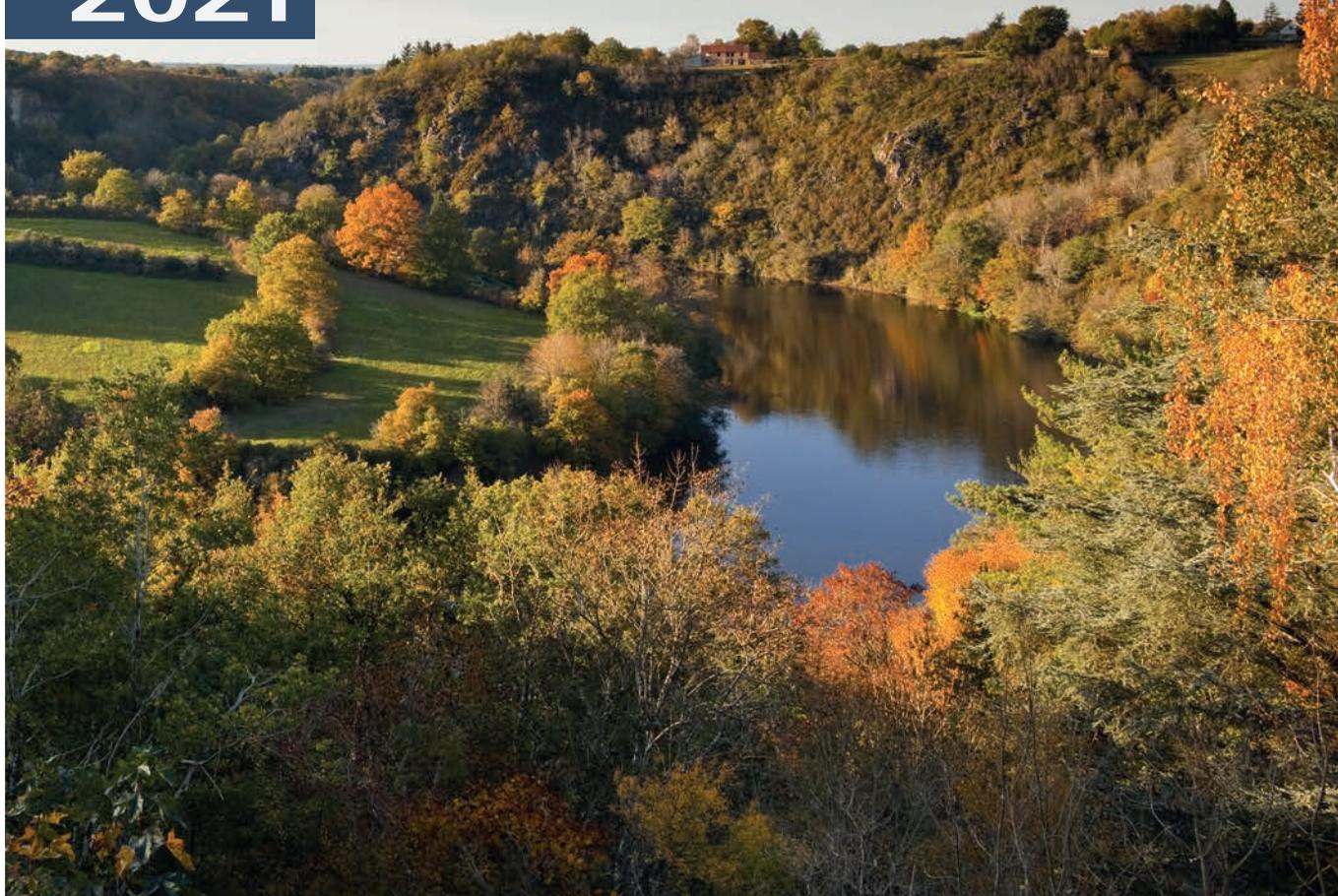


# Panorama de notre engagement territorial

2021



AGIR CHAQUE JOUR  
DANS VOTRE INTÉRÊT



ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ

CENTRE OUEST

# Sommaire





## ÉDITORIAL \_\_\_\_\_ 4

## NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL \_\_\_\_\_ 6

### QUI SOMMES-NOUS ? \_\_\_\_\_ 8

Notre modèle coopératif \_\_\_\_\_ 9

Nos valeurs, nos missions, nos ressources \_\_\_\_\_ 10

Notre création de valeurs \_\_\_\_\_ 11

Notre environnement \_\_\_\_\_ 12

Nos atouts majeurs \_\_\_\_\_ 13

Nos principaux résultats 2021 \_\_\_\_\_ 14

Notre empreinte socio-économique \_\_\_\_\_ 16

Notre politique RSE \_\_\_\_\_ 17

### NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RSE

**#1** Atteindre l'excellence  
dans nos relations avec tous nos clients \_\_\_\_\_ 18

**#2** Accompagner durablement les territoires \_\_\_\_\_ 20

**#3** Mettre les atouts de notre modèle coopératif  
au service du bien commun \_\_\_\_\_ 23

**#4** Etre un employeur responsable \_\_\_\_\_ 24

**#5** Affirmer notre responsabilité sociétale \_\_\_\_\_ 25

**#6** Se mobiliser pour l'environnement  
et l'innovation \_\_\_\_\_ 26

### NOS CHIFFRES CLÉS 2021

Baromètre de notre engagement RSE \_\_\_\_\_ 28

Les données nationales \_\_\_\_\_ 30



# ÉDITORIAL



**Richard Laborie**  
*Directeur Général*



**Bruno Tardieu**  
*Président*

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 2021, riche en informations et reflet global de notre politique de « **Responsabilité Sociétale et Environnementale** » (RSE).

Cette année 2021, encore fortement marquée par la crise sanitaire, a permis à notre Caisse régionale d'affirmer son engagement sur son territoire et de prouver l'utilité de son modèle. Notre action déterminée de soutien aux entreprises a permis de contribuer à la préservation du tissu économique de l'Indre et

la Haute-Vienne et à nos clients de traverser la crise sanitaire dans des conditions acceptables. Notre démarche de solidarité a également permis d'atténuer les impacts du contexte Covid sur les habitants les plus fragiles de notre territoire.

Le présent document illustre également la manière dont notre Caisse régionale s'inscrit dans les ambitions du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole dévoilé fin 2021 :

- Agir pour le climat et la transition énergétique
- Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale
- Accompagner l'agriculture dans ses évolutions

Notre Projet d'Entreprise (2022-2025) a adapté la CRCO à un environnement en mouvement sans jamais oublier les valeurs fondamentales de **proximité** et de **solidarité** qui nous caractérisent et qui sont plus que jamais d'actualité.

La lecture de ce rapport vous permettra de constater que l'année 2021 a aussi été marquée par de nombreux succès pour notre entreprise :

- Maintien de la dynamique commerciale avec un développement sur tous les marchés et, avec à la clé, de très bons résultats en matière de crédits notamment, une « année record » à 1.42 Md€ de financements réalisés, de nouveaux contrats d'assurances et d'entrées en relation.
- Optimisation de notre engagement relationnel ayant entraîné des indices de recommandation clients en nette hausse sur tous les types de clientèle et la Certification AFNOR de notre démarche « client ».
- Soutien réaffirmé aux associations de nos départements avec plus de 900 k€ d'aides diverses.
- Poursuite de nos investissements internes par la rénovation de nos agences et le lancement de la construction de notre futur siège social qui sera opérationnel en 2023 sur le site « Des Casseaux » à Limoges.

A un moment où la société redécouvre la valeur d'un contact humain, à un moment où les Français redécouvrent la qualité de vie dans les territoires ruraux, notre modèle coopératif apporte une réponse adaptée aux nouvelles attentes sociétales.

Le Mutualisme est moderne. Il permet d'être en prise directe avec les réalités du terrain, avec les attentes des sociétaires et des territoires.

Nous sommes heureux de partager avec vous ce document et nous sommes persuadés que vous y trouverez des sources de confiance et d'optimisme : la Caisse Régionale de Centre Ouest est solide, très bien armée et forte d'un socle de valeurs pour renforcer encore sa différence et son leadership de banquier assureur sur l'Indre et sur la Haute Vienne.



**Nous vous souhaitons  
une bonne lecture.**



# NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Dans le contexte inédit que nous connaissons depuis début 2020, le Projet du Groupe est plus que jamais en adéquation avec les besoins de nos clients et de la société. Le Crédit Agricole a fait preuve de son engagement 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 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.

Argenton-sur-Creuse (36)



**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 3<sup>ème</sup> de jeunes issus de zones d'éducation prioritaire et de zones rurales.

## 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.



Halles de Limoges (87)

Face aux nombreux défis sociétaux et aux multiples mutations en cours, le Groupe Crédit Agricole a une responsabilité particulière en tant que financeur et investisseur de premier plan de l'économie française.

Le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole, fruit des travaux et réflexions de l'ensemble des dirigeants du groupe définit un programme d'actions sur 3 domaines prioritaires :



# 10 ENGAGEMENTS MAJEURS AU CŒUR DE TOUTES NOS ACTIVITÉS POUR LES ANNÉES FUTURES

## Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone

- 1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 sur notre empreinte propre et sur nos portefeuilles d'investissement et de financement
- 2 Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique
- 3 Intégrer des critères de performance extra-financière dans l'analyse de 100% de nos financements aux entreprises et agriculteurs

## Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale

- 4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales
- 5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales
- 6 Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation
- 7 Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance

## Réussir les transitions agricole et agro-alimentaire

- 1 Accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable
- 2 Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique
- 3 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

*Pour réussir, cette transition doit impérativement être juste et équitable, préserver le développement économique des territoires et favoriser la cohésion sociale notamment vis-à-vis des populations les plus fragiles.*

La Caisse régionale du Centre Ouest adhère à ce programme d'actions sur son territoire en :

- Etant un acteur redevable vis-à-vis de ses parties prenantes
- Accompagnant tous ses clients dans leur propre trajectoire de transition
- Etant un apporteur de solutions vers un monde « bas carbone »



# QUI SOMMES-NOUS ?

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.

Issue en 1993, de la fusion des Caisses Régionales de l'Indre et de la Haute-Vienne, la CRCO est au service des 597.082 habitants des deux départements.

Son siège social est situé à Limoges, un important siège administratif reste actif sur la ville de Châteauroux.

Son capital est souscrit essentiellement par 51 Caisses locales, dont le capital est détenu par des clients appelés « sociétaires », sous la forme de parts sociales nominatives.

Elle est régie par un statut coopératif.

## Au plan géographique

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



### Châteauroux

42 701 habitants

Département de l'Indre

Région administrative :  
Centre Val de Loire

### Limoges

127 996 habitants

Département de la Haute-Vienne

Région administrative :  
Nouvelle Aquitaine

La gouvernance de La CRCO est basée sur deux instances complémentaires qui travaillent en étroite collaboration :

- **Le Conseil d'Administration**, organe délibérant, sous la responsabilité du Président Bruno Tardieu
- **Le Comité de Direction**, organe exécutif, piloté par le Directeur Général, Frédéric Baraut en 2021 puis Richard Laborie depuis le 1<sup>er</sup> février 2022

# Notre modèle coopératif

## Une structure coopérative

177 491 sociétaires

660 administrateurs

51 caisses locales



## Une structure commerciale

330 458 clients

961 salariés en CDI

(hors cadres de direction et agents d'entretien)

86 agences

dont 7 spécialisées

## Les missions

### Le Conseil d'administration

Organe délibérant

#### Pilotage stratégique en cohérence avec les orientations du groupe Crédit Agricole

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

**Président** : Bruno Tardieu.

Composé de 15 administrateurs, élus par les Présidents des Caisses locales pour 3 ans (dont 40% 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, il est 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 2021, le Conseil d'administration s'est réuni **12 fois** avec un taux de présence de **95 %**.

### 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).

Le comité de Direction 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.

\*Richard LABORIE a remplacé Frédéric BARAUT le 1<sup>er</sup> février 2022

# Nos valeurs

Banque coopérative de plein exercice,  
appartenant au Groupe Crédit Agricole.

Responsabilité



Proximité



Solidarité



Une personne = Une voix

## 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.



## Nos ressources

### Un capital humain

- 660 administrateurs
- 961 salariés CDI  
(hors cadres de direction  
et agents d'entretien)
- 90 salariés CDD,  
dont 44 alternants

### Synergie intra-groupe CA

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

### Un réseau d'experts

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

### Une solidité financière

- 1098 M€ de Fonds Propres hors  
FRBG
- Un ratio de solvabilité financière  
supérieur à la réglementation

### Un ancrage territorial

- 79 points de vente
- 51 Caisses locales
- 2 agences « Entreprise »
- 2 agences « Banque Privée »
- 2 agences « Professionnels »
- 1 agence « Professions Libérales »
- 148 distributeurs de billets
- 119 relais CA
- 2 points « Passerelle »

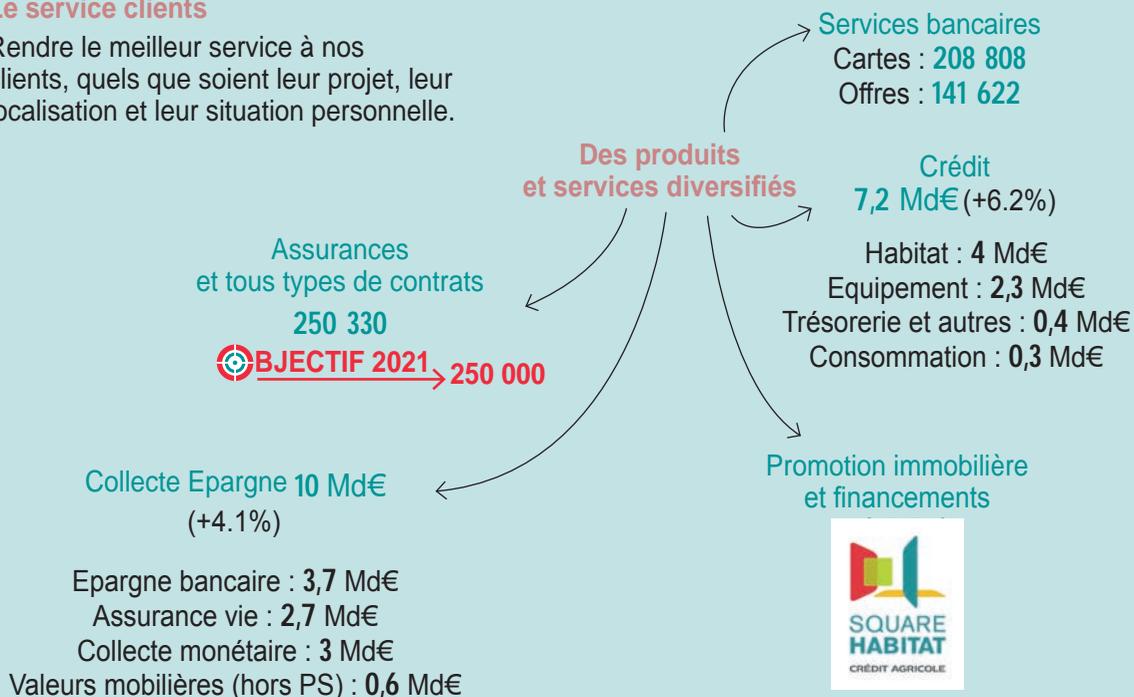
# Notre création de valeurs

## Une banque de proximité

IMMOBILIER  
ASSURANCE  
BANQUE

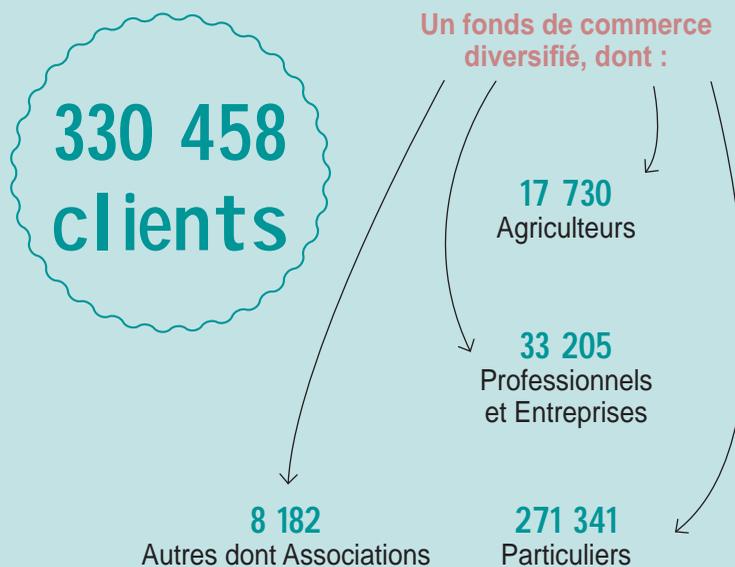
### Le service clients

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



## Une 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

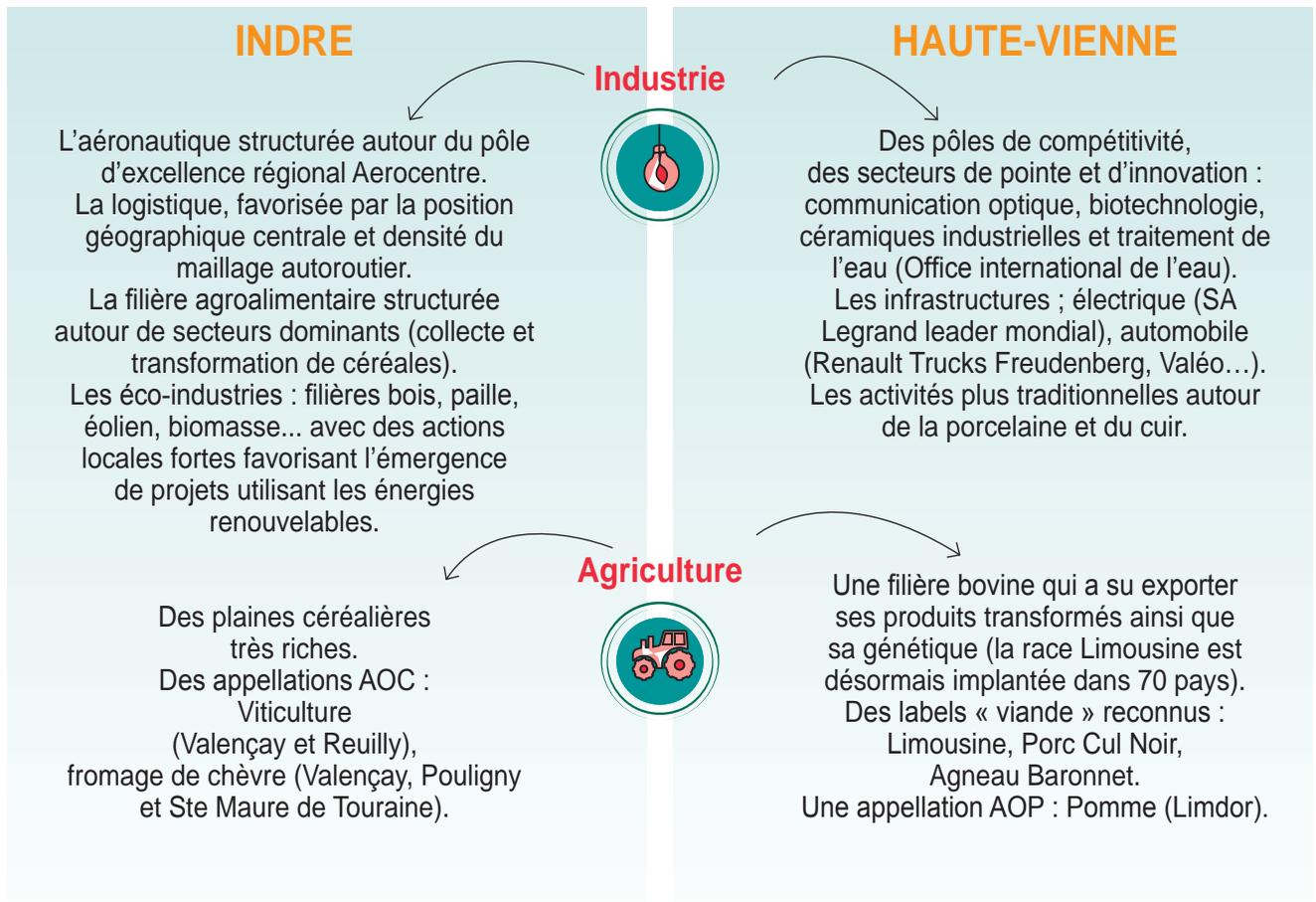




©Amandine Bernard

# Notre environnement

## Au plan économique Les filières majeures



# Nos atouts majeurs

## Ce qui nous différencie !

### Notre modèle mutualiste et coopératif



### Notre projet d'entreprise

#### Créateur de liens, humain et digital

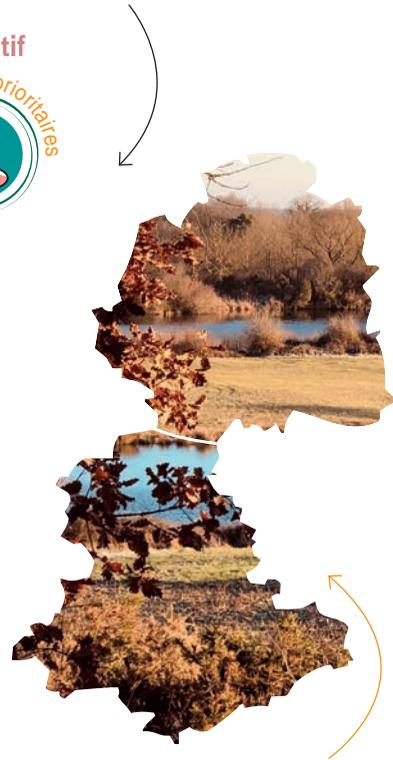
- Motivation des hommes et des femmes, collaborateurs et administrateurs.
- Lien entre la Caisse régionale et son territoire  
Partenariat étroit avec les clients et les acteurs locaux.
- Complémentarité entre nos pratiques d'aujourd'hui et l'innovation, l'humain et le digital.

### Notre solidité financière

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

### Notre pouvoir de décision local

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



### Notre ancrage territorial

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



Projet d'entreprise 2018 - 2021



Projet d'entreprise 2022 - 2025



# Nos principaux résultats en 2021

## Situation financière

- Produit Net Bancaire : **177,3 M€**
- Marge d'intermédiation : **74,2 M€**
- Marge sur commission : **79,3 M€** dont :
  - ◇ Gestion de compte : 15,9 M€
  - ◇ Assurance : 42,9 M€
  - ◇ Services : 10,1 M€
  - ◇ Dysfonctionnement : 6,6 M€
- Marge sur portefeuille : **25,4 M€**
- Résultat Net : **25,1 M€**
- Part du résultat conservé localement : **90,5 %**

## Soutien aux initiatives locales et innovation

- Accompagnement économique :



- Subvention et partenariat  
Budget global de **905 K€**  
**962** projets dont **93** majeurs
  - ◇ Agriculture : 18.9 %
  - ◇ Sports : 29.6 %
  - ◇ Economie et territoire : 30.2 %
  - ◇ Culture et Sociétal : 21.4 %

## Crédits

**Encours global = 7,2 Md€ (+6.2%)**

- Habitat : **3,9 Md€ (+8.9 %)**
- Equipement : **2,3 Md€ (+5 %)**
- Consommation : **0,3 Md€ (+5.6 %)** Hors PGE

**Parts de marché Crédit  
déc. 2021: 45.77 %**

**OBJECTIF 2021** → **45 %**

**Réalisations annuelles  
(hors PGE) : 1,42 Md€ (+7.4 %)**

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

- Habitat : 765 M€ (+2.7 %)
- Consommation : 127 M€ (-5,4 %)
- Agriculture : 182 M€ (+5.2 %)
- Professionnels, Entreprises et collectivités locales : 326 M€ (+13.6 %)

**89 installations**  
**« Jeunes Agriculteurs »**  
soit une part de marché de 88 %

## Mutualisme et sociétariat



Elargissement du sociétariat :  
Taux de clients sociétaires : **62,2 %**

**OBJECTIF 2021** → **60 %**

Capital social détenu par les sociétaires :  
**78,2 M€**

Participation aux Assemblées  
générales\* de Caisses locales :  
**1 499** Sociétaires présents ou représentés.

*\*Uniquement en distanciel*

## 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 : **+ 5,2 %**
- Offres associées au compte : **+ 0,4 %**
- Application « Ma banque » : **80 967** abonnés  
actifs, soit un taux d'utilisation de **28,8 %**

Satisfaction client

14 604  
nouveaux  
clients

Tous marchés



## Encours global

9,9 Md€ (+ 4.1 %)

### Collecte monétaire (à vue et à terme)

2,97 Md€  
+ 2.5 %

### Epargne bancaire

3,7 Md€ (+ 5.5 %)  
Livrets A : + 10 %  
Livrets Sociétaires :  
+ 9.7 %

### Epargne hors bilan

3,3 Md€  
Dont  
Assurances vie :  
2,7Md€ (+ 4 %)

Part  
de marché  
collecte  
déc. 2021  
37,26 %

### Satisfaction des collaborateurs (IER)

Taux de participation en progression  
de 3 points à 80 %

**OBJECTIF 2021** → 80 %  
**ATTEINT**

Niveau de satisfaction élevé : 8

### Effectifs

68 recrutements en CDI dont 60 % ex CDD

Egalité professionnelle Femme / Homme :

Indice 94 sur 100 (mars 2021)

Handicap : un taux d'emploi de 8,99 %

### Formation

Nombre de jours de formation par salarié : 6

Budget formation : 6,4 % de la masse salariale

44 salariés en contrat d'alternance  
(Niveau de Bac+2 à Bac +5)

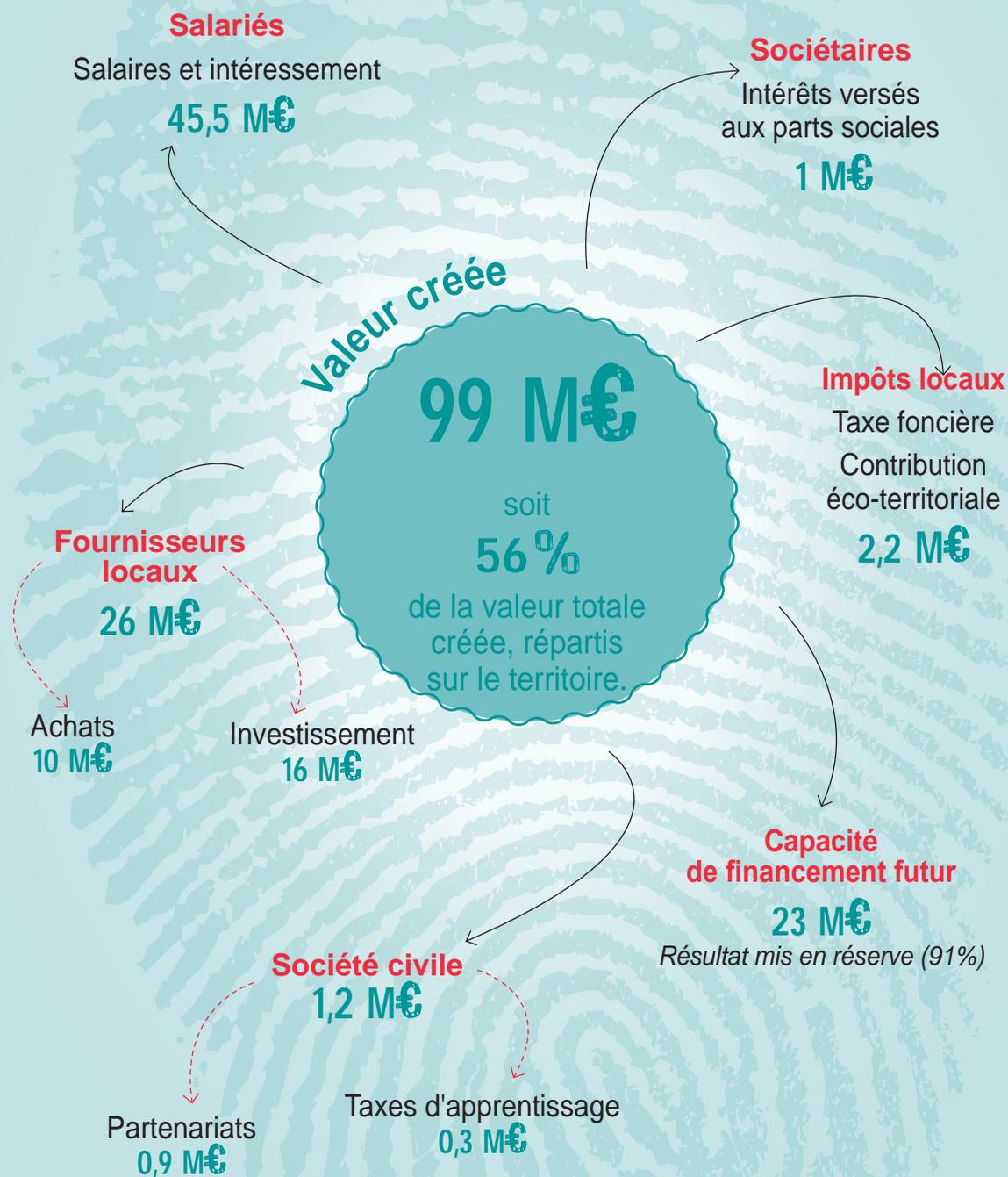
42 stagiaires accueillis

**OBJECTIF 2021** → 37 %

**DONNÉES  
SOCIALES**

# Notre empreinte socio-économique

Répartition de la valeur créée sur notre territoire



# Notre politique RSE

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 ont contribué à guider ses décisions et ses actions.



**6 domaines / 12 engagements**

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.



# NOS 12 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.

## #1 Atteindre l'excellence dans nos relations avec tous nos clients

### Nos engagements

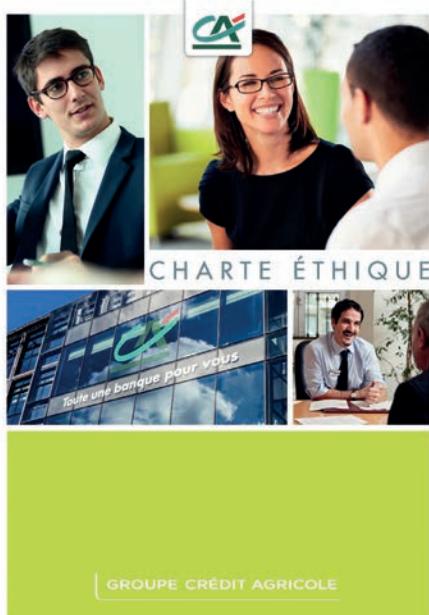
- N°1 → Agir au quotidien de manière responsable et loyale.
- N°2 → Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise de qualité adaptées à leurs attentes.
- N°3 → Enrichir la relation avec nos fournisseurs et partenaires à travers une approche responsable et partagée.

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 :

- 1. La sécurisation des données reste une priorité
- 2. Utiliser les données uniquement dans l'intérêt de nos clients
- 3. Agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles
- 4. Engagement de transparence et de pédagogie envers nos clients
- 5. 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.
- Obtention de la certification AFNOR de notre démarche de conseil clients épargne.
- 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.





## #2 Accompagner durablement les territoires

### Nos engagements

N° 4 → Mettre notre leadership et notre ancrage territorial au service du développement économique.

N° 5 → Accompagner les acteurs du monde agricole.

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.

NOUS SOUTENONS  
NOS PARTENAIRES



ET L'ECONOMIE  
DU TERRITOIRE



Concert Vol de nuit à Equinoxe - © Bertrand Lucas

### Nos actions

- 904 k€ de budget alloué aux partenariats locaux
- Soutien et maintien des aides financières à ses partenaires historiques :
  - ◇ Tour du Limousin (Cyclisme), La Berrichonne de Châteauroux (Football), le CSP Limoges (Basket Ball) mais aussi l'USAL (Rugby) et l'Equipe de Hockey sur Glace de Limoges.
  - ◇ Opéra Théâtre de Limoges, Centre Equinoxe de Châteauroux



→ Engagement dans divers **projets sportifs**

- ❖ Course cycliste « Le Poinçonnet / Panazol » (11 mars 2021) : un partenariat conjoint entre la Caisse régionale et les Caisses locales concernées par cet évènement,
- ❖ Open BLS de tennis (du 12 au 19 décembre 2021 à Limoges), après l'annulation de l'édition 2020.
- ❖ Grand Prix de D1 de Triathlon : L'élite du triathlon international de nouveau présent à Châteauroux au parc de Belle-Isle pour la 3ème étape du Grand Prix de Triathlon.



→ Engagement dans divers **projets culturels**

- ❖ Cirque de Nexon : toujours partenaire malgré un changement de format. L'édition 2021 du festival a été transformée en saison estivale Multipistes sur les mois de juillet et août à Nexon et ailleurs... sérieux changement de cap, puisque la musique et les arts visuels s'invitent à la fête.
- ❖ Festival du pastel à Feytiat (87) durant l'été. Partenaire depuis plus de 20 ans de cet évènement international très renommé en raison de la qualité des œuvres exposées.
- ❖ Nohant Festival Chopin Hors les Murs, soutenu en commun avec les Pianos Pleyel, et ayant une double vocation : aller à la rencontre d'un nouveau public, initié ou non à l'univers de la musique classique et aider de jeunes artistes à transmettre leur passion tout en se forgeant une expérience professionnelle nouvelle.

→ Engagement dans divers **projets solidaires**

- ❖ Versement d'une subvention de 6 000 € au CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de Limoges afin de mener des actions à destination des jeunes, accompagnés par le CCAS, notamment sur l'estime de soi.



◇ Association OCCE - Office Central de la Coopération à l'Ecole – Aide financière attribuée pour accompagner la mise en œuvre par les enseignants de projets coopératifs pour les élèves des collèges du département de la Haute-Vienne sur les fondamentaux de la pédagogie coopérative.

◇ Don aux Restos du ❤️ : durant 5 mois, nous nous sommes engagés via Prédica à réaliser un don de 10 € au profit d'associations de notre territoire pour tout versement d'un montant de 1 000 € minimum. Grâce à cette opération, c'est 1 110 virements qui ont été réalisés et qui ont permis de reverser 11 100 € au Restos du Cœur de l'Indre et de la Haute-Vienne.



→ Engagement dans divers **projets économiques et agricoles**

◇ Toujours présents au côté des chambres consulaires des 2 départements sur les événements organisés mais également par l'intervention lors des ateliers « création-reprise ».

◇ Maintien de nos subventions aux organisations agricoles.

◇ 12<sup>ème</sup> édition du salon du mouton TECH OVIN à Bellac, les 7 & 8 septembre : un salon pour tous les éleveurs ovins. Partenaire fidèle et majeur de cet événement, ce sont 9 Caisses régionales et Crédit Agricole S.A réunis autour de cet événement.

◇ Après la trêve de 2020, présence conjointe de notre Caisse régionale et de celle de Centre-France au Concours national de la Limousine (17 au 18/09), en plein centre-ville de Limoges (Champ de Juillet). Rencontre avec les éleveurs, présence des spécialistes de l'agriculture et de l'élevage. L'objectif de rapprocher la ville de la campagne a été atteint.





Au total, plus de 850 aides financières ont été accordées au profit du monde associatif.

### #3 Mettre les atouts de notre modèle coopératif et mutualiste au service du bien commun

#### Notre engagement

N° 6 → Consolider notre modèle de gouvernance coopérative et mutualiste.

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. Malgré la crise sanitaire, la sollicitation de nos clients s'est poursuivie durant l'année 2021 et a conduit nos caisses locales à mener des actions de terrain dans le domaine de la solidarité.

#### Nos actions

- Fin 2021, 177491 sociétaires soit 4878 nouveaux sociétaires, +2.82% par rapport à 2020.
- Le taux de client sociétaires atteint 62.24%.
- De nombreuses actions de solidarité ont été menées dans les caisses locales :

◇ Collecte de denrées alimentaires et d'hygiène au profit de la Banque Alimentaire.

◇ Soutien à une action de sensibilisation sur le diabète avec dotation financière au profit d'une association œuvrant pour cette cause.

◇ Aide à l'épicerie solidaire de l'Université de Limoges pour mise à disposition de panier repas au profit des étudiants.



# #4 Être un employeur responsable

## Nos engagements

- N° 7 → Accompagner nos collaborateurs dans le développement de leurs compétences au service de l'excellence relationnelle.
- N° 8 → Permettre l'épanouissement de nos collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle.
- N° 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 s'inscrit également dans cette dynamique d'autant que ses besoins en recrutement en CDI, CDD et alternants sont importants.

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

- 68 nouveaux collaborateurs recrutés en 2021.
- 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.
- Accueil en stage de 3<sup>ème</sup> de **27 collégiens** issus de différents établissements de zones REP/REP+.



- 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.
- ◇ L'arrondi sur salaire au profit d'associations du territoire.
- ◇ Le don de jours.
- ◇ L'accompagnement des proches aidants.

- Nos chargés de recrutement ont suivi une formation « Référénts retour à l'emploi » avec le Cabinet KAIROS, un psychologue du travail et le médecin du travail de la MSA de la Haute-Vienne. Notre objectif étant de former au mieux nos recruteurs, leur donner les compétences nécessaires à l'accompagnement des personnes en retour suite à des absences longues.
- Nos managers ont suivi des sessions de formation en lien avec la lutte contre la discrimination, le sexisme et le harcèlement moral et sexuel.
- La Caisse régionale a mis en place depuis 2 années, le « mentorat féminin » dans le but d'accompagner des femmes dans leur développement professionnel et personnel, via un partage d'expériences lors d'échanges réguliers avec un cadre de direction.

# #5 Affirmer notre responsabilité sociétale

## Notre engagement

N° 10 → Dynamiser nos actions mutualistes et notre offre et services à vocation solidaire et socialement responsable.

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

## Nos actions

→ La Caisse régionale s'est associée à plusieurs initiatives solidaires :

- ◇ Partenariat local avec l'Association « De l'Indre aux Grandes Ecoles », le but principal est de permettre l'accès aux études supérieures aux jeunes issus de nos territoires ruraux. Le Bureau du Conseil d'Administration de notre Caisse Régionale a, par conséquent, donné son accord pour accepter un partenariat



pour une durée de 3 ans incluant une aide financière annuelle de 1000 €, le financement d'une bourse d'étude pendant la durée du partenariat à raison de 3000 € par an sur deux années et attribuée à un jeune du département de l'Indre.



- ◇ Via CA Pays de France : Participation financière à la restauration de la porte de Champagne à Levroux (36).

- ◇ Via CA Solidarité Développement :
  - Contribution à l'acquisition et la réhabilitation de la « maison bleue » qui au profit de l'association PRISM importante association du département de la Haute-Vienne qui accompagne des personnes souffrant d'un handicap psychique.
  - Soutien financier concernant la réhabilitation et la restructuration d'un bâtiment pour l'hébergement et la restauration des compagnons de la communauté d'Emmaüs, installée sur la commune de Saint-Priest Taurion, à quelques kilomètres de Limoges

- 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, 151 familles ont eu recours aux services des Points Passerelle.

- Fond d'Initiatives Locales (FIL) : notre commission mutualiste a accordé cette aide financière exceptionnelle à 33 familles en 2021.

# #6 Se mobiliser pour l'environnement et l'innovation

## Notre engagement

**N° 11** → Réduire l'impact environnemental de notre activité.

Le Groupe Crédit Agricole s'engage à renforcer et accélérer les actions de réduction de son empreinte carbone ainsi que son programme de compensation des émissions de GES liés à ses consommations d'énergie et aux transports. Notre Caisse régionale s'est déjà engagée dans cette voie en mettant en œuvre des actions visant à réduire sa propre empreinte carbone notamment lors de la rénovation de ses agences et de son siège administratif de Châteauroux.

## Nos actions

- Journée de sensibilisation à la mobilité douce
- Construction du nouveau siège social de Limoges « les Casseaux ». A travers ce projet, la CRCO affirme à la fois ses ambitions architecturales mais aussi environnementales.

## Notre engagement

**N° 12** → Accompagner la transition énergétique de notre territoire et promouvoir les initiatives en matière de protection de l'environnement et d'innovation.

Dans son projet sociétal diffusé fin 2021, le Groupe Crédit Agricole a confirmé son ambition d'agir pour le climat et la transition vers une économie « bas carbone ». La CRCO adhère à cette optique et considère que le sujet de la transition énergétique nécessite une mobilisation forte afin de répondre à ces enjeux majeurs pour la planète.



## Nos actions

- Soutien aux entreprises innovantes de notre territoire au travers de notre Village by CA sur Châteauroux en partenariat avec Châteauroux Métropole et la CCI de l'Indre. Le Village a fêté sa première bougie en 2021. Malgré un démarrage perturbé par les restrictions liées à la pandémie, il réunit maintenant une trentaine de partenaires et accompagne 8 entreprises innovantes.



- Suite à la création d'un poste de Chargé d'Affaires « Transition Energétique » en novembre 2020, 2021 a permis de signer 2 partenariats :
  - ❖ Avec EDF pour l'autoconsommation en production électricité photovoltaïque supérieur à 100 Kwc
  - ❖ Avec la Société Hervé Thermique pour une offre « ombrières » jusqu'à 500 KWC.
- Participation en Fonds Propres : En 2021, la CRCO a accompagné l'augmentation de capital de la SEM ELINA qui regroupe 3 syndicats d'électricité (Haute-Vienne, Creuse et Corrèze) et participe au comité technique trimestriel au travers de son chargé d'affaires transition énergétique.
- Soutien à différents projets d'envergure : Méthanisation, Photovoltaïque collectif, Hydroélectricité.

## Accompagner la transition agro-écologique

Partenaire de l'agriculture depuis plusieurs décennies, le Crédit Agricole Centre Ouest a toujours accompagné l'agriculture à travers l'ensemble de ses mutations en fonction de l'évolution de la réglementation et des demandes diverses et évolutives de la population.

Encore plus aujourd'hui, l'agriculture doit faire face à des changements sociétaux, économiques, réglementaires et environnementaux. Elle se doit de répondre à une demande de produits alliant meilleure traçabilité, respect de l'environnement, bien-être

animal et une proximité entre le producteur et le consommateur.

Le recensement agricole 2020 fait apparaître un vieillissement de la population des agriculteurs et pose le problème du renouvellement des générations en agriculture.

### Nos actions

- 1<sup>er</sup> partenaire du territoire avec un accompagnement de 89 % des nouvelles installations de Jeunes Agriculteurs sur 2021.
- Lancement d'une **offre de conversion à l'Agriculture Biologique** en 2019 avec des financements dédiés au matériel et trésorerie, avec en parallèle un accompagnement de nos experts sur le sujet.
- Lancement d'une **offre accompagnement des circuits courts** avec mise à disposition d'outils pour gérer les flux issus des ventes et pour accompagner la communication.
- Présence au sein de la Ceinture verte de Limoges afin de faciliter l'installation de producteurs en vente directe en périphérie de la ville.



# NOS CHIFFRES CLÉS 2021

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.

## Notre Gouvernance Coopérative et Mutualiste

## Nos Pratiques « Ressources Humaines » et Sociales

|   |   | 2019    | 2020    | 2021    |
|---|---|---------|---------|---------|
| CA de la CRCO                                   | Participation des élus                      | 94 %    | 98 %    | 95 %    |
|   | Femmes au CA                                | 31.2 %  | 37,5 %  | 40 %    |
| Caisses locales                                 | Nb de Caisses locales                       | 51      | 51      | 51      |
|   | Nb d'Administrateurs                        | 678     | 671     | 661     |
|   | Taux de femmes                              | 30 %    | 31,9 %  | 32.8 %  |
|   | Taux de femmes « Présidents »               | 23.5 %  | 25.5 %  | 33.3 %  |
|   | CSP hors Agriculture                        | 45.9 %  | 47.3 %  | 48.3 %  |
|   | % nouveaux élus inférieur à 50 ans          | 65 %    | 65.5 %  | 56.8 %  |
| Indice de Satisfaction Administrateur           |   | 8.7     | 8.6     |         |
| Sociétariat                                     | Montant parts sociales*                     | 76 062  | 78 136  | 78 213  |
|   | Sociétaires au 31 déc.                      | 167 864 | 172 613 | 177 491 |
|   | % de sociétaires parmi les clients          | 59.92   | 61.29   | 62.24   |
| AG de Caisses locales                           | Nombre de participants présents             | 11 179  | 9 594   | 1 499   |
|   | Taux de sociétaires présents ou représentés | 7.15 %  | 5.72 %  | 1.27 %  |
| Rémunération parts sociales versés dans l'année | Taux de rémunération versé                  | 1.40 %  | 1.30 %  | 1.30 %  |
|   | Montant global des intérêts versés*         | 1.047   | 1.043   | 1 008   |

|   |                                    | 2019        | 2020    | 2021    |        |
|---|------------------------------------|-------------|---------|---------|--------|
| Effectif CDI total en fin d'année   |                                    | 976         | 963     | 961     |        |
| % de femmes dans les postes d'encadrement   |                                    | 47.1 %      | 49.5 %  | 52.25 % |        |
| Nombre d'alternants   |                                    | 58          | 40      | 44      |        |
| Indice d'égalité Femmes / Hommes  |                                    | 93          | 94      | 94      |        |
| Recrutements  | Nbre total d'embauches             | 60          | 46      | 68      |        |
|   | Dont ex CDD ou alternants          | 36          | 31      | 41      |        |
| Départs   | Nombre total de départs            | 43          | 56      | 70      |        |
|   | Dont retraite                      | 17          | 28      | 33      |        |
|   | Turn-over hors départs en retraite | 2.56 %      | 2.38 %  | 3.85 %  |        |
| % de salariés à temps partiels  |                                    | 11.16 %     | 12.51 % | 12.07 % |        |
| Nombre de postes diffusés en interne  |                                    | 110         | 99      | 128     |        |
| Nombre de stagiaires accueillis   |                                    | 66          | 38      | 42      |        |
| Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité et évol. salariale | Nombre                             | 100         | 105     | 195     |        |
|   | % de l'effectif                    | 10.24       | 10.90   | 20.30   |        |
| Salariés en situation de handicap   | ETP                                | 80.03       | 94.24   | 88.36   |        |
|   | Taux d'emploi                      | 9.62 %      | 9.78 %  | 8.99 %  |        |
| Taux d'absentéisme  |                                    | 6.09 %      | 7,53%   | 6.62 %  |        |
| Formation   | Nbre d'heures                      | Global      | 45 535  | 35 059  | 45 801 |
|   |                                    | Par salarié | 48.55   | 36.15   | 47.70  |
|   | % masse salariale                  | 6.61        | 4.97    | 6.40    |        |



## Notre apport social au territoire

|  |                                  | 2019       | 2020                | 2021      |        |
|--|----------------------------------|------------|---------------------|-----------|--------|
| Maillage du territoire                                 | Agences de proximité             | 79         | 79                  | 79        |        |
|  | Agences spécialisées             | 7          | 7                   | 7         |        |
|  | Automates                        | 162        | 153                 | 148       |        |
|  | Relais CA                        | Nb actifs  | 150                 | 130       | 119    |
|  |                                  | Opérations | 63 297              | 45 645    | 40 221 |
| Budget soutien aux initiatives locales (CR + CL)*      |                                  | 867.8      | 859                 | 905       |        |
| Requérants accompagnés par les Points Passerelle       |                                  | 327        | 203                 | 151       |        |
| Microcrédits accordés                                  | Nombre                           | 79         | 34                  | 48        |        |
|  | Montant*                         | 193        | 76,3                | 129       |        |
| Chiffres d'Affaires HT avec Secteur Protégé et Adapté* |                                  | 268        | 251                 | 243       |        |
| Fonds d'Initiatives Locales (FIL)                      | Versé via carte sociétaire*      | 163 015 €  | 164 765 €           | 191 825 € |        |
|  | Nbre de Prêts d'honneur à 0 %    | 41         | 33                  | 40        |        |
|  | Nbre de Dons « aléas de la vie » | 39         | 23                  | 33        |        |
| Café de la « Création »                                | Nbre de sessions                 | 7          | Annulation Covid-19 |           |        |
|  | Nbre de porteurs de projet       | 112        |                     |           |        |

## Nos Relations clients

|  |                                      | 2019    | 2020    | 2021    |
|--|--------------------------------------|---------|---------|---------|
| Satisfaction « Clients »                           | Nombre de clients (base CRC Casa)    | 327 000 | 328 295 | 330 458 |
|  | Nb de réclamations tracées traitées  | 2 880   | 2 588   | 2 366   |
|  | Dont périmètre du Service « Client » | 297     | 333     | 375     |
|  | Délai moyen de réponse en jours      | 8       | 10      | 13      |
|  | % traités dans les 10 jours          | 75 %    | 75 %    | 71 %    |
| % de salariés formés aux Formations réglementaires |                                      | 99 %    | 99 %    | 99 %    |

## Notre Responsabilité environnementale

|  |  | 2019        | 2020    | 2021   |         |
|--|--|-------------|---------|--------|---------|
| Transition énergétique*  | montant des crédits accordés             | 28 902      | 18 826  | 11 144 |         |
|  | Part dans le financements professionnels |             | NC      | 4.54 % | 2.43 %  |
|  | Encours fin d'année                      | Montant     | 102 440 | 97 692 | 107 336 |
| Nombre   |  | 790         | 621     | 608    |         |
| Estimation des émissions de CO <sub>2</sub> liées à nos financements |  | 406         | 465     | 469    |         |
| Fonds ISR dans le portefeuille « titres » de la CRCO (M€)            |  | 10,8        | 24.8    | 89     |         |
| Consommation totale d'énergie (en million de kWh)                    |  | 9 507       | 9 284   | 9 414  |         |
| Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre                          |  | 8 000 Tco2  |         |        |         |
| Politique « Papier » en tonne  | Consommation                             | 132.9       | 115,2   | 109.2  |         |
|  | Recyclage                                | 68.6        | 62      | 61.4   |         |
| Recyclage  | Cartouches Toner et DEEE en t            |             | 4,4     | 2,94   | 3.98    |
|  | Cartes bancaires                         | Nombre      | 35 048  | 40 067 | 36 327  |
|  |  | Poids en kg | 182     | 208    | 189     |
| Milliers de Kms parcourus en déplacements professionnels             |  | 3 428       | 2 744   | 2 982  |         |

## Notre apport au Développement économique de notre territoire

|   |   | 2019   | 2020   | 2021   |
|---|---|--------|--------|--------|
| Solidité financière   | Part du résultat (n-1) mis en réserves            | 90.5 % | 90.5 % | 91 %   |
|   | Fonds Propres au 31 déc. (Hors FRBG) **           | 1049,7 | 1076   | 1098   |
| Produit Net Bancaire (en M€)                                  |   | 187.3  | 179.9  | 177.3  |
| Résultat Net (en M€)  |   | 46,3   | 30     | 25.1   |
| Salaires bruts versés, Intéressement et Participation (en K€) |   | 45 638 | 45 240 | 45 545 |
| Charges sociales et impôts versés dont IS (en K€)             |   | 39 419 | 37 046 | 38 438 |
| Montant des financements à Moyen terme réalisés (M€)          |   | 1 317  | 1 326  | 1 424  |
| Encours de crédits au 31 déc. (en Md€)                        |   | 6.16   | 6,8    | 7.2    |
| Part de marché « Crédits »                                    |   | 44 %   | 45,3 % | 45.7 % |
| Agriculture Biologique (AB)                                   | Nombre de clients en AB                           | NC     | NC     | 336    |
|   | Parts dans les encours du marché de l'agriculture | NC     | NC     | 4.5 %  |
| Installation des Jeunes Agriculteurs                          | Nombre  | 73     | 68     | 89     |
|   | Part de marché                                    | 85 %   | 91 %   | 88 %   |

\*en k€ \*\*FRBG : Fonds pour Risques Bancaires Généraux

# 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.

## CAISSES RÉGIONALES

11,2m

DE SOCIÉTAIRES  
détenant les parts sociétales des

2 406

CAISSES LOCALES

## PUBLIC

29,3 %

INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS

7,3 %

ACTIONNAIRES INDIVIDUELS

5,1 %

SALARIÉS VIA L'ÉPARGNE SALARIALE

2,8 %<sup>(1)</sup>

AUTOCONTRÔLE

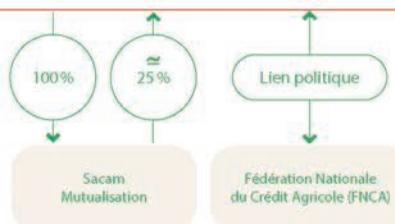
DÉTENANT

44,5 %

39

CAISSES RÉGIONALES

détenant ensemble la majorité  
du capital de CRÉDIT AGRICOLE S.A.  
via la SAS Rue la Boétie<sup>(2)</sup>



DÉTENANT

55,5 %



(1) Autocontrôle intégrant les rachats d'actions de 2021 qui seront annulés en 2022. Après annulation de 87 673 241 actions, l'autocontrôle sera non significatif et la détention de SAS Rue de la Boétie remontera à environ 57 %.

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





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, 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.



**AGIR CHAQUE JOUR  
DANS VOTRE INTÉRÊT**



**ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ**

**CENTRE OUEST**