

IMPACTS

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE
DE NOTRE TERRITOIRE

20
24





IMPACTS+ a vocation à vous présenter nos engagements et nos actions, pour répondre aux attentes de nos clients, de la société et contribuer à bâtir un environnement durable et prospère.



**Agir chaque jour
dans l'intérêt de nos clients
et de la société.**



I Sommaire

01

Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée 06

Notre démarche et nos enjeux	08
Nos réponses	10

02

La banque à travers sa gouvernance coopérative 14

Bienvenue au cœur d'une banque singulière	16
La dynamique coopérative au cœur de nos territoires	18
Notre maillage territorial	20
Une banque qui s'adresse à tous et partout	22
Notre projet sociétal et son application territoriale	24

03

Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif 28

Relever le défi climatique	28
Renforcer la cohésion et les relations sociales	32
Agir en employeur responsable	36
Gouvernance et conduite des affaires	39

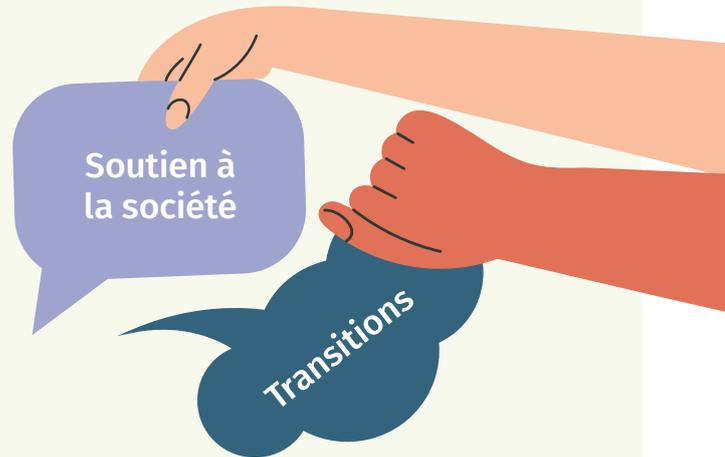
04

Regards croisés 42

Le territoire : un espace économique, social et environnemental

Le Crédit Agricole occupe une place significative dans le paysage bancaire français, contribuant activement au **développement économique, social et humain des territoires**, tout en préservant leur intégrité environnementale.

Fière de son identité coopérative et mutualiste, marquée par un ancrage territorial fort qui la lie à l'ensemble des acteurs locaux, notre Caisse régionale est à l'écoute de ses clients et de leurs besoins, en résonance avec ceux qui traversent plus largement la société. Nous réalisons régulièrement des enquêtes auprès de nos clients afin d'évaluer leur satisfaction quant à nos actions menées sur le territoire.



37 % des français

considèrent que le secteur banque, finance et assurance¹ doit davantage contribuer à améliorer la société dans laquelle ils vivent.

Ils attendent de leur banque :

- qu'elle agisse avec éthique et respect envers l'ensemble des parties prenantes
- qu'elle accompagne de manière inclusive les acteurs des territoires
- qu'elle prenne en compte l'environnement et accompagne les transitions climatiques

Sur notre territoire, 80% des citoyens sondés attachent de l'importance à l'engagement sociétale de leur banque². Les actions qui leur paraissent le plus utile sont :



Favoriser l'accès à la propriété



Mettre en place des solutions et des offres adaptées, pour prévenir et accompagner les difficultés des clients



Contribuer à l'insertion des jeunes



Participer à la valorisation du territoire



1. Données issues du baromètre RSE vague 8 réalisé par l'institut de sondage CSA, sur la période du 15/05/2024 au 29/05/2024, sondage réalisé auprès de 2 591 Français.

2. Selon l'enquête Indice Engagement Sociétal (IES) réalisée par l'Institut IFOP au mois d'octobre 2024 auprès des habitants de la Haute-Vienne et de l'Indre.

01 Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée

La prise en compte, en proximité, des grands défis sociétaux et environnementaux.

Fort de son identité coopérative et mutualiste, le groupe Crédit Agricole s'est toujours attaché, au fil de son histoire, à répondre aux évolutions de la société, jusqu'à devenir **banque universelle de proximité** au début des années 90.

Dans toutes ses activités, notre Caisse régionale applique un modèle de fonctionnement qui concilie ambitions économiques, sociales et environnementales, porté par une gouvernance équilibrée et responsable.



Une approche historique au service de nos clients et de nos territoires



1885
Création de la 1^{ère} **coopérative** bancaire pour accompagner la modernisation de l'agriculture.



Pacte Mondial Réseau France

2011
1^{er} **rapport réglementaire de responsabilité sociétale** inclus dans le rapport de gestion et audité par un organisme indépendant.

1950-1970
Accompagner la **banca-ri-sa-tion des ménages** et l'accès à la propriété.

2003
Signature du **Pacte Mondial des Nations Unies**.

1991
Le Crédit Agricole devient une **banque universelle de proximité** présente pour tous les clients dans tous leurs moments de vie.

1895
Électrification des campagnes à laquelle le Crédit Agricole a participé ; **élément clé du développement durable** pour améliorer la qualité de vie des habitants et limiter l'exode rural.

2015
Adoption de l'**accord de Paris** autour de 3 piliers : **Atténuation et adaptation liées aux changements climatiques, rendre les flux financiers compatibles avec les objectifs climatiques.**



COP21 - CMP11
PARIS 2015
UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE

2021
Le groupe Crédit Agricole crée son **Projet Sociétal** avec 3 priorités : **agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires.**

2019
Le groupe Crédit Agricole confirme son modèle de banque universelle de proximité et **se dote d'une raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».**

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



PROJET SOCIÉTAL



TRANSITIONS & ÉNERGIES



SANTÉ & TERRITOIRES

2022
Lancement de 2 nouveaux métiers **Crédit Agricole Transitions et Énergies et Crédit Agricole Santé et Territoires.**



2025
Publication du 1^{er} **rapport de durabilité**¹ du groupe Crédit Agricole.

¹ Le rapport de durabilité est un document que les entreprises réalisent pour partager leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance.

Notre démarche et nos enjeux

Les enjeux auxquels nous devons collectivement répondre sont **environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)**.

Afin d'identifier les plus significatifs à son échelle, **notre Caisse régionale** a mené **une analyse dite de double matérialité**.

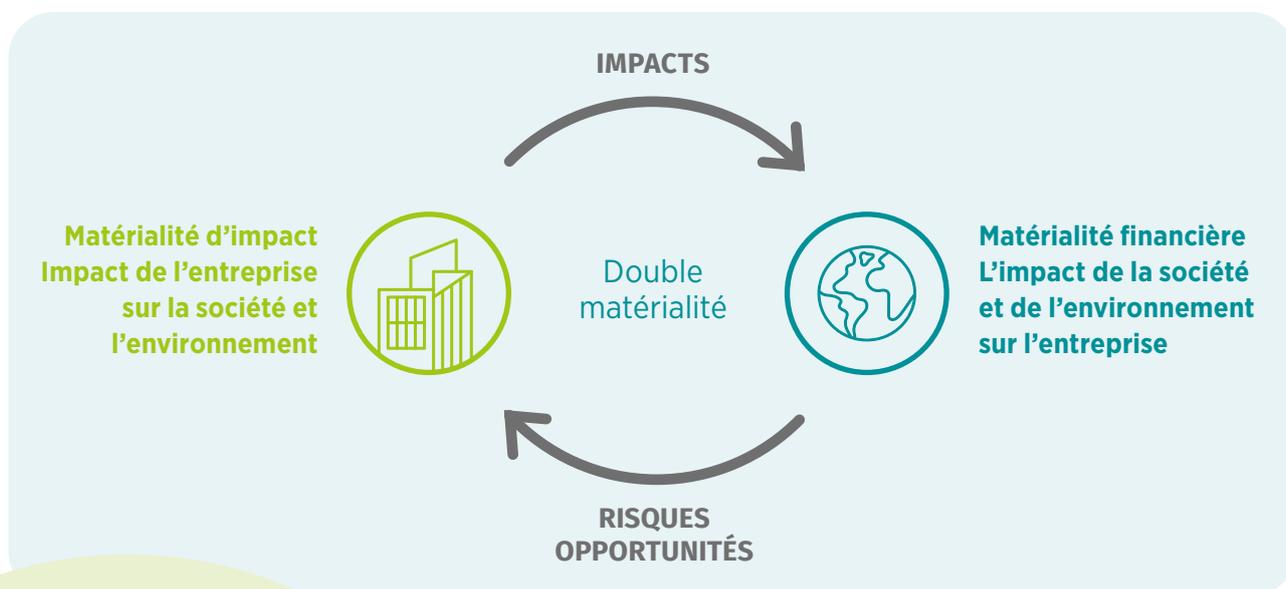
Elle implique de :

- **définir les impacts** de ses activités sur la société et l'environnement
- **déterminer les risques et opportunités** générés par les évolutions de la société et de l'environnement qui affectent ses activités

Cette analyse nous permet de déterminer **les solutions** à proposer afin de créer de la valeur pour nos clients, pour nos parties prenantes et pour la société.

Les engagements pris par notre Caisse régionale visent à améliorer notre impact pour :

- **anticiper** les évolutions sociétales et les changements à venir ainsi que les actions à mener
- **garantir** la pérennité de nos activités, des offres et services que nous proposons à nos clients



EN SAVOIR



Découvrez l'ensemble des impacts, risques opportunités et des enjeux du groupe Crédit Agricole en scannant le QR code



La double matérialité.

La flèche du haut représente les impacts que les activités de notre Caisse régionale ont sur la société et l'environnement. La flèche du bas représente les impacts des dérèglements climatiques et des changements sociaux sur nos activités.

Nos parties prenantes

Les parties prenantes constituent l'ensemble des acteurs avec lesquels notre Caisse régionale est susceptible d'interagir dans le cadre de ses activités : clients, collaborateurs (instances représentatives du personnel), actionnaires & investisseurs, partenaires, autorités publiques & régulateur, société civile & grand public.

À travers un dialogue régulier, nous sommes à l'écoute de leurs attentes pour **construire des relations durables** et apporter des réponses créatrices de valeur.



Nos réponses

Pour faire face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles de notre époque, le Crédit Agricole s'engage à agir au plus près des besoins quotidiens de ses clients et en adéquation avec l'économie réelle des territoires, pour réussir une transition plus juste.



Climat

Accompagner les transitions de nos clients et de nos territoires face aux changements climatiques qui les affectent.



Cohésion sociale

Favoriser l'accès aux offres et services pour tous et partout, en renforçant la vitalité économique des bassins de vie.



Relation sociale

Maintenir la qualité de vie au travail, le bien-être et les droits de nos collaborateurs.



Gouvernance

Garantir une conduite des affaires dans le respect des normes éthiques et réglementaires, et au bénéfice de toutes nos parties prenantes.

● Climat

Les gaz à effet de serre (GES) présents dans l'atmosphère accroissent le dérèglement climatique.

Pourquoi ? En piégeant une partie du rayonnement infrarouge (la chaleur émise par la Terre), ces GES provoquent une hausse de la température à la surface terrestre.

D'où viennent les GES ? Ils sont principalement produits par les activités humaines, et notamment par la combustion des énergies fossiles (charbon, gaz, pétrole) dont nos industries et nos transports ont besoin.

En conséquence, les épisodes climatiques extrêmes deviennent plus fréquents et intenses, avec des effets divers au cœur de nos territoires :

- les sécheresses prolongées fragilisent les bâtiments, réduisent les rendements des cultures, et posent des difficultés d'accès à l'eau potable
- les vagues de chaleur mettent à l'épreuve la santé des habitants, en particulier des personnes âgées et fragiles
- les inondations, exacerbées par des pluies importantes, frappent régulièrement certaines régions, causant des dégâts considérables
- dans les zones côtières, la montée des eaux provoque une érosion des littoraux et un risque de submersion marine, problématiques pour les infrastructures et les habitats

Dans notre région :

- près de 1000 sinistres liés aux événements climatiques recensés sur notre territoire



Comment agir ?

Face au changement climatique, **l'enjeu d'atténuation** implique que tous les acteurs de la société réduisent collectivement leurs émissions de gaz à effet de serre.

Cela nécessite :

- de faire évoluer nos modes de consommation et nos organisations
- d'accompagner les transitions de nos clients

Pour cela, notre Caisse régionale :

- s'appuie sur des financements, investissements et activités d'assurance. Dans tous les secteurs d'activité de ses clients, la banque joue un rôle indirect mais essentiel pour la transition
- agit sur sa propre empreinte carbone, soit les émissions de gaz à effet de serre associées au fonctionnement de la banque

• Cohésion et relations sociales

Socle du Crédit Agricole depuis sa création, le modèle coopératif implique que les valeurs mutualistes de **responsabilité, solidarité et proximité**, soient mises au service de l'action pour l'**utilité** aux territoires.

Le cœur de notre engagement réside dans un soutien continu à nos clients, que nous accompagnons à chaque étape de leur parcours de vie.

Cela s'exprime par :

- notre contribution à la redynamisation des territoires et la lutte contre la fracture numérique
- l'accessibilité et l'adaptation de nos offres et services pour tous nos clients dans tous les moments de vie
- notre mobilisation pour l'éducation financière et budgétaire
- la garantie de la protection des données personnelles
- l'accès à des emplois et à des opportunités professionnelles sur tous les territoires



L'universalité de la banque (pour tous et partout) et l'utilité aux territoires sur lesquels nous opérons, se révèlent des principes essentiels dans un contexte de changements sociétaux profonds, générateurs d'incertitudes.

Dans cet environnement en constante évolution, le Crédit Agricole s'engage à répondre aux enjeux :

- **de mixité et de diversité**, facteurs de cohésion des équipes et de performance à long terme
- **de dialogue social**, vecteur de cohésion interne et d'engagement des collaborateurs
- **de formation et d'insertion des jeunes**, garantes du maintien des compétences et du lien intergénérationnel
- **d'amélioration continue** des conditions de travail pour garantir l'épanouissement de chacun



• Gouvernance

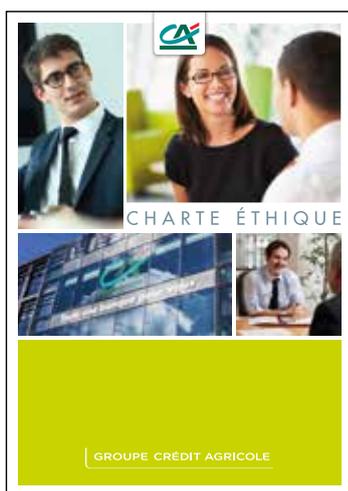
Chaque Caisse régionale est pilotée par un Comité de Direction et un Conseil d'Administration, composé d'administrateurs élus par les clients sociétaires. Ce « double regard » forme un modèle solide et équilibré de gouvernance coopérative.

Démocratique et coopérative, cette gouvernance :

- encadre les pouvoirs et les décisions des dirigeants
- garantit en toute transparence que les ressources du Crédit Agricole sont utilisées en accord avec sa raison d'être

La conduite des affaires au sein du Groupe Crédit Agricole poursuit deux objectifs majeurs :

- la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles
- une gestion saine des relations d'affaires avec les fournisseurs



Une charte éthique commune à toutes les entités du Groupe affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs. Elle souligne également nos principes d'actions à respecter au quotidien vis-à-vis de nos parties prenantes.

Par sa taille et ses activités, notre Caisse régionale porte une attention particulière à :

- gérer de manière responsable ses relations avec ses fournisseurs en :
 - respectant les délais de paiement contractuels
 - privilégiant des produits durables et locaux
 - favorisant des fournisseurs engagés dans des pratiques respectueuses de l'environnement et de la société
- contribuer activement à la lutte contre toute forme de corruption, renforcer la transparence et la responsabilité du système financier en :
 - garantissant la traçabilité des opérations financières
 - luttant contre le financement des activités illégales

Notre gouvernance coopérative repose sur 5 principes :

1. Un statut : Une banque coopérative est une société de personnes et non une société de capitaux. Son capital appartient à ses clients sociétaires, détenteurs de parts sociales de leur Caisse locale.

2. Une finalité : Satisfaire les besoins de ses clients et contribuer au développement du territoire. Le profit est un moyen, pas une fin en soi.

3. Une gouvernance : « 1 personne = 1 voix ». Chaque sociétaire a le même poids dans le vote à l'Assemblée Générale de sa Caisse locale. Un double regard : Conseil d'Administration et Comité de Direction.

4. Une vision long terme : La propriété et la performance de la coopérative sont envisagées sur le long terme.

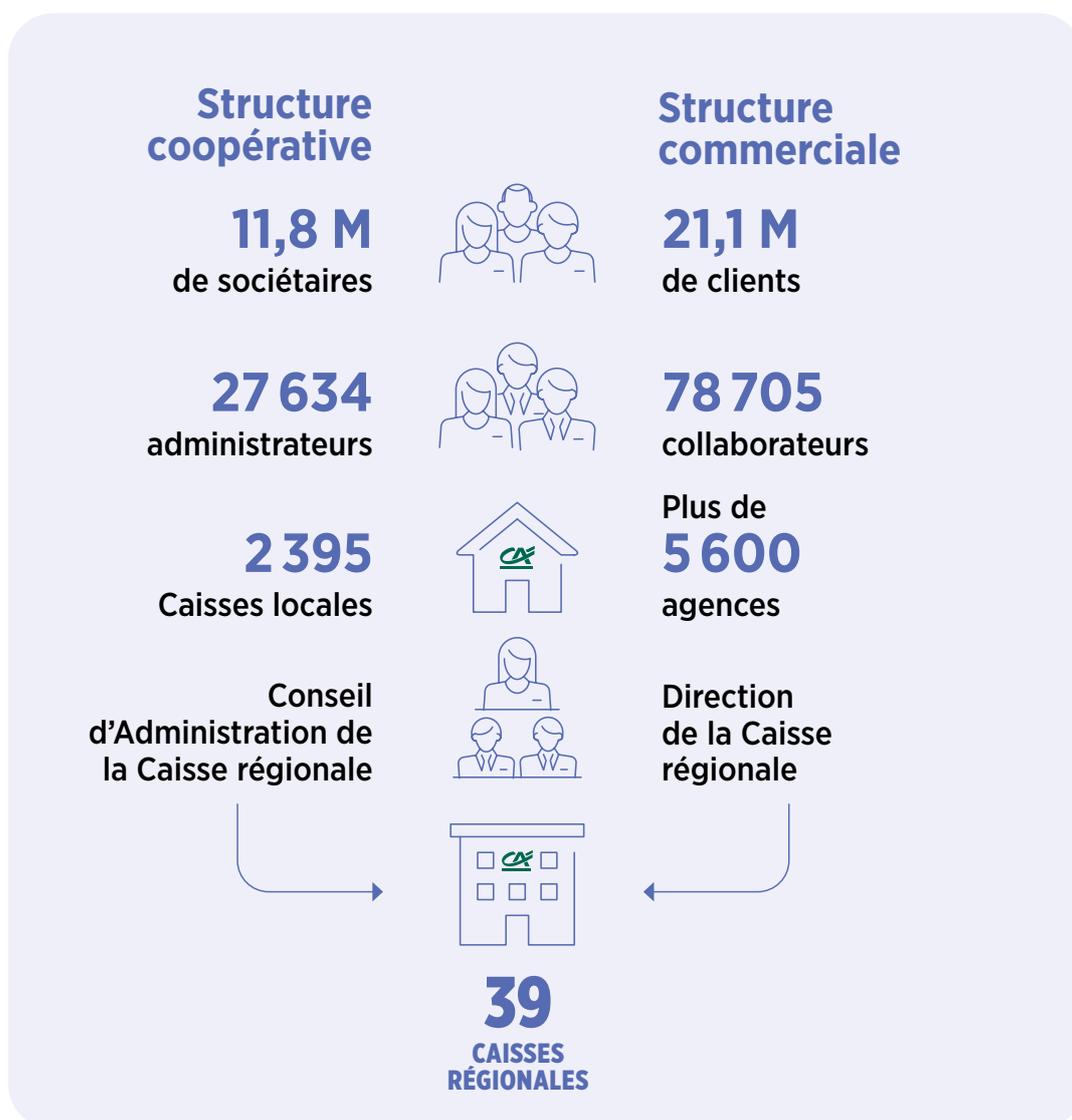
Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas et se transmettent de génération en génération.

5. Une coopération : La coopérative est un lieu de partage du savoir, de mise en commun et échange d'expertises des administrateurs, qui s'appuie sur la consultation et la co-construction avec des sociétaires.

02 La banque à travers sa gouvernance coopérative

Le Crédit Agricole s'est construit de façon décentralisée, en s'appuyant sur l'initiative locale et l'autonomie des Caisses régionales qui sont au cœur de l'organisation.

Banques coopératives, sociétés de personnes, elles ont toujours fondé leur développement et leur succès sur les femmes et les hommes, salariés, élus, dirigeants.



Chiffres à fin 2023

Toute une chaîne coopérative en action

Un sociétaire est un **utilisateur** et **copropriétaire** de sa banque. Il possède des parts sociales de sa Caisse locale. Selon le principe coopératif « **un homme, une voix** », il peut exprimer son vote lors de l'Assemblée Générale annuelle de sa Caisse locale, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient. Il élit ainsi les administrateurs chargés de le représenter. Être client sociétaire au Crédit Agricole, c'est prendre part à la vie de la banque et contribuer au développement de sa région.

Une part sociale est l'unité de capital souscrite par le sociétaire. Elle est rémunérée, son taux est fixé tous les ans et approuvé en Assemblée Générale de Caisse locale.

La Caisse locale est une **coopérative** dont le capital social appartient à ses sociétaires regroupés dans une ou plusieurs agences chargées de l'activité bancaire. Elle participe à la gestion de la Caisse régionale dont elle est elle-même sociétaire. Sur le terrain, les administrateurs élus par les sociétaires représentent la Caisse locale qui soutient le **développement local** sur son territoire.

Les administrateurs sont des ambassadeurs du Crédit Agricole et **les porte-parole des sociétaires** auprès de la gouvernance de la Caisse régionale, ils animent la relation qui unit les sociétaires et le Crédit Agricole. Ils font également le lien entre les acteurs locaux comme des associations, des collectivités territoriales ou des entreprises, et la banque, sur des sujets comme la transition énergétique, les enjeux climatiques, l'économie circulaire, l'inclusion numérique, etc.

Le Président de Caisse locale/régionale est élu par le Conseil d'Administration. Il est le représentant légitime des sociétaires dont il défend les valeurs et les intérêts.

L'ensemble des 78 705 collaborateurs agissent chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société, que ce soit en agences ou dans les sièges.

Les agences marquent la présence du Crédit Agricole sur le terrain. Elles sont le lieu privilégié d'accueil et de conseil des sociétaires et des clients.



Bienvenue au cœur d'une banque singulière !

Le Conseil d'Administration



Christine MARQUIS
Vice-présidente



Bruno TARDIEU
Président



Denis COUTURIER
Vice-président



Emmanuel RABAUD
Administrateur



Cécile LAGRANGE
Administratrice



Simon PLANARD
Administrateur



Sophie GAIMON
Administratrice



Éric MASSAY
Administrateur



Catherine AUMAITRE
Administratrice



Bernard LAUSERIE
Administrateur



Françoise VAN ROBAEYS
Administratrice



Éric DUTRAIT
Administrateur



Stéphanie BLANCHET
Administratrice



Laurent AUROY
Administrateur



Julie MICHARD
Administratrice



Thierry PAULIAT
Administrateur

Ils sont 16, des hommes et des femmes issus de différents milieux,
et ensemble ils forment notre Conseil d'Administration.

Le Comité de Direction



Richard LABORIE
Directeur Général



Yann DE ROQUEFEUIL
Directeur Général Adjoint



Franck BÉLIEN
Directeur



Éric BONNET
Directeur



Stéphane BOURDAREAU
Directeur



Véra DELHOMME
Directrice



Sandra PENOT
Directrice



Bertrand BRAJON
Directeur



Sylvie LÉPINE
Directrice



Éric ROUSSELIN
Directeur

La dynamique coopérative au cœur de nos territoires

La vie d'une banque coopérative et mutualiste repose en grande partie sur l'action de ses Caisses locales, maillons essentiels du lien unique que le Crédit Agricole entretient avec son territoire.

Elles façonnent, jour après jour, la relation de proximité, en valorisant le développement local et en soutenant économiquement des initiatives.



EN SAVOIR



Au Crédit Agricole Centre Ouest, les Assemblées Générales sont ouvertes à tous. Elles se sont déroulées du 7 février au 22 mars 2024. Pour en savoir plus... <https://www.credit-agricole.fr/ca-centreouest/particulier/espace-societaire.html>

8 425
votants en
2024

Cette vie coopérative et mutualiste s'inscrit dans un agenda annuel rythmé par :

- les Assemblées Générales et autres événements incontournables d'un point de vue réglementaire et statutaire
- des moments de rencontres organisés avec les différents acteurs du territoire (associations, collectivités territoriales, artisans, commerçants, entreprises...)

En 2024, les sociétaires de notre Caisse régionale se sont mobilisés pour :

- élire les administrateurs
- contribuer aux décisions de la banque
- communiquer les résultats financiers de l'année
- partager les engagements et l'actualité économique et associative du territoire
- échanger sur les services de la coopérative et partager un moment convivial





51
Caisses locales

218 000 €
montant des subventions
versées par les Caisses locales
sur le territoire

900
projets accompagnés en
2024

Les Caisses locales animent la vie coopérative et mutualiste tout au long de l'année, avec :

- le lancement de 32 actions en 2024 sur des sujets RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) au service de nos 190 000 sociétaires
- un appel à projet, « les Rubans Verts » qui récompense des projets dans différentes catégories : associations, collectivités locales, start up, entreprises innovantes, fonds d'initiative locale, agriculture, professionnels, prix spécial du jury. En 2024, 65 porteurs de projets ont répondu à l'appel à projet et 10 d'entre eux ont été récompensés



Notre maillage territorial

Notre banque développe avec ses clients un modèle relationnel 100% humain et 100% digital, avec une ambition : être toujours plus proche d'eux, même à distance.

271 077 clients particuliers

65 % taux de clients
sociétaires

32 949 clients entreprises
et professionnels

14 915 clients agriculteurs

9 583 clients associations
et autres dont collectivités
locales et entités publiques

987 collaborateurs

652 administrateurs

51 Caisses locales



<https://www.credit-agricole.fr/ca-centreouest/parculier/informations/votre-caisse-regionale-1.html>



76 agences

117 Relais CA

112 distributeurs automatiques

2 Points passerelles

1 Village by CA

59 % de nos clients utilisateurs de la banque en ligne (application Ma Banque et site internet)

*Données 2024, Crédit Agricole Centre Ouest

Une banque qui s'adresse à tous et partout

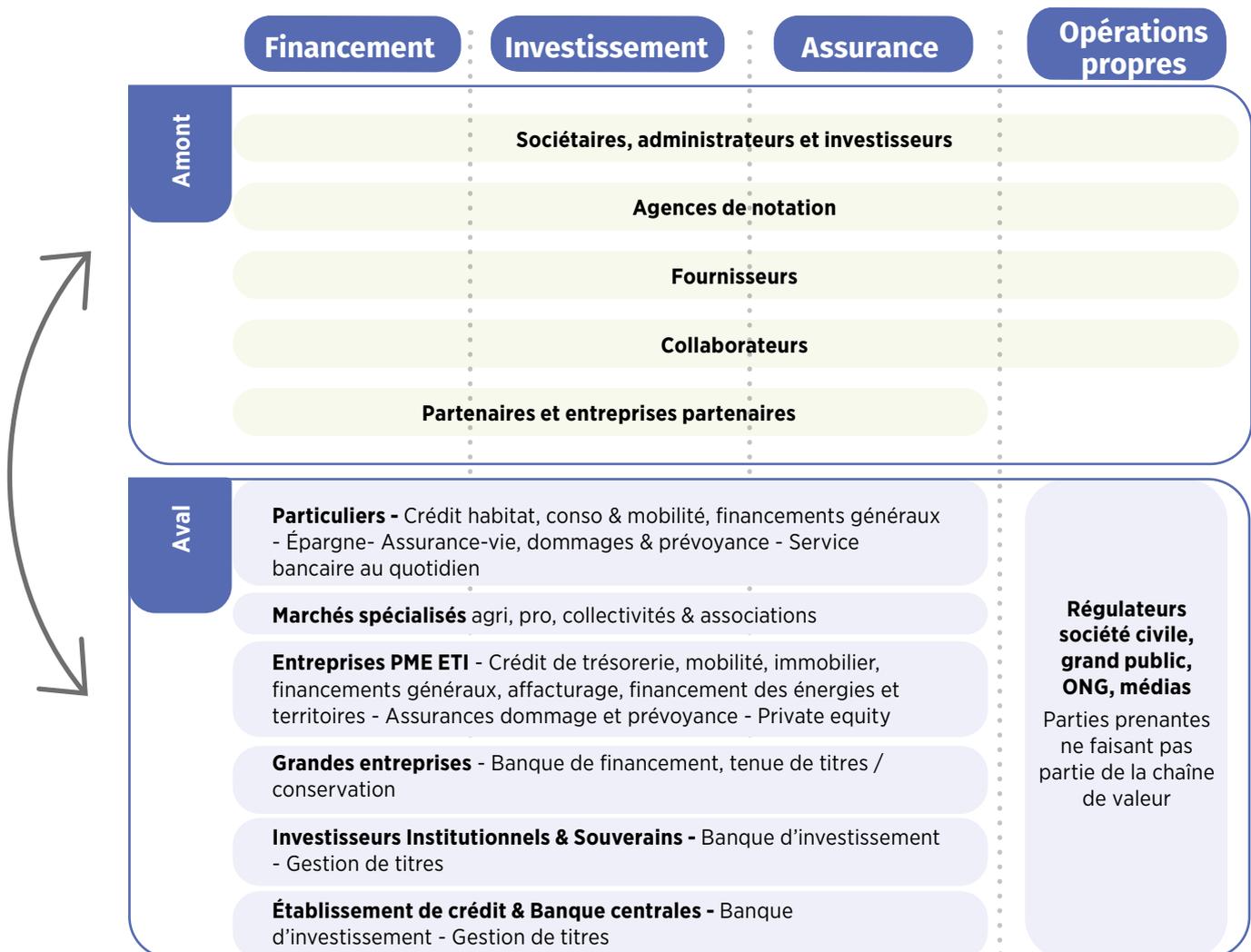
Guidé par sa raison d'être, le groupe Crédit Agricole déploie son modèle de banque universelle de proximité pour répondre aux besoins de tous ses clients, sur tous les territoires, via tous les canaux de contact et de distribution.

Notre Caisse régionale accompagne ses clients dans leurs différents moments de vie et les conseille dans le financement de leurs projets, avec une gamme diversifiée de produits et de services :

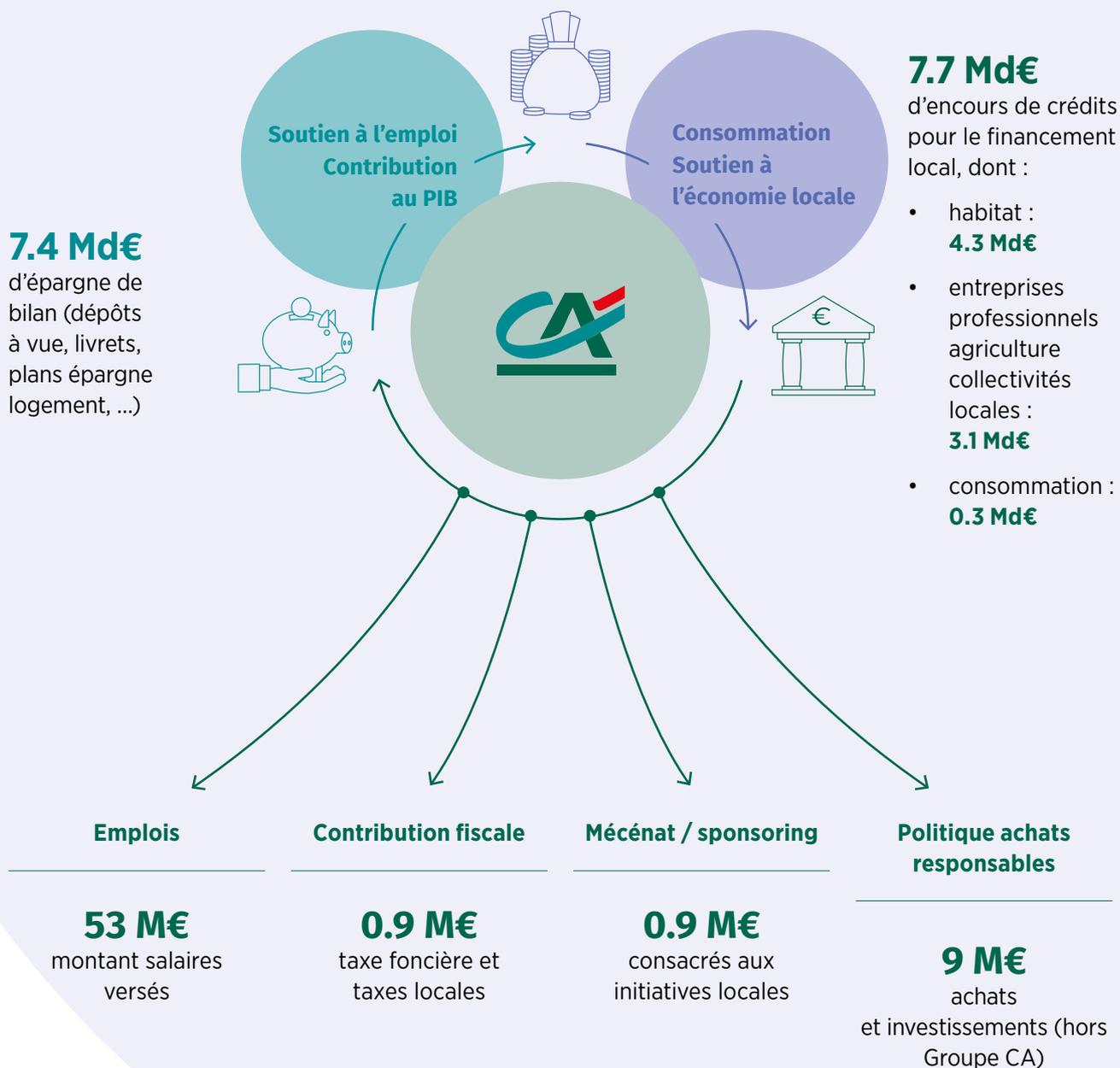
- services de banque de proximité (compte bancaires, moyens de paiement et gestion des paiements)

- solutions d'épargne, de placements et d'investissements
- solutions de protection : assurance-vie, assurance dommages
- services financiers spécialisés : clientèle patrimoniale, activités et filiales spécialisées (crédit-bail, affacturage)
- services complémentaires (immobilier, mobilité, santé...)

La chaîne de valeur



La répartition de la valeur générée au sein du territoire

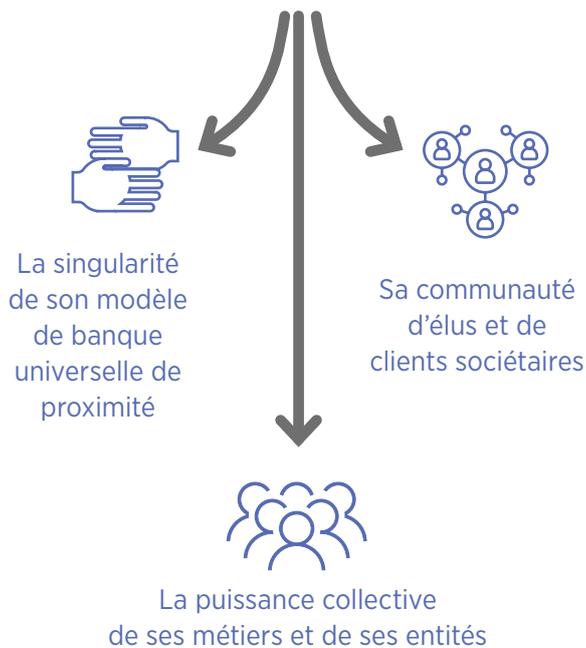


Notre projet sociétal et son application territoriale

En 2021, nous avons **renforcé notre engagement** avec la formalisation d'un projet sociétal au service d'une **transition juste** pour :

- accompagner tous nos clients vers une économie durable,
- se positionner en facilitateur et accélérateur de toutes les transitions sociétales.

Pour déployer cette stratégie, notre Caisse régionale, banque de plein exercice, au sein du groupe Crédit Agricole s'appuie sur :



L'ancrage local du Crédit Agricole est un atout majeur pour soutenir **l'accélération de la transformation des territoires** à travers des solutions économiques et sociales innovantes et solidaires. Nous vous en présentons une sélection dans ce document.



Depuis 2019, un modèle incarné par notre Raison d'être et le Projet du groupe.

Ce projet favorise la convergence entre les enjeux territoriaux de court, moyen et long termes identifiés par le Crédit Agricole pour répondre aux besoins des clients et à ceux de la société.



LE PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles, le Crédit Agricole s'engage à accompagner dans les transitions tous ses clients, au cœur de leur vie quotidienne, au cœur de l'économie réelle des territoires. Pour accompagner massivement les transitions dans les territoires, le Crédit Agricole a défini un **plan-programme en 10 engagements.**

Avec 3 PRIORITÉS.



**AGIR POUR LE CLIMAT
ET LA TRANSITION
VERS
UNE ÉCONOMIE
BAS CARBONE**

#1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

#2 Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique

#3 Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100 % de l'analyse de nos financements aux entreprises et aux 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 en matière économique, sociale, et de lutte contre la désertification

#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**

#8 Dans un contexte de changement climatique impactant la biodiversité, accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable

#9 Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique

#10 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

L'APPLICATION TERRITORIALE DU PROJET SOCIÉTAL AU SEIN DE NOTRE CAISSE RÉGIONALE

Au Crédit Agricole du Centre Ouest, nous sommes convaincus de la pertinence de notre raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». Ainsi, chaque jour, nous la faisons vivre à travers notre Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Elle exprime ce que nous souhaitons pour nous en tant qu'entreprise et pour la société, ainsi que notre rôle pour y parvenir ou s'en rapprocher. Cette volonté se traduit par nos engagements sociétaux : des actions concrètes menées par l'ensemble de nos collaborateurs pour renforcer l'accompagnement de nos clients vers la transition, et soutenir un développement durable et inclusif au coeur de notre territoire de l'Indre et de la Haute-Vienne.



Développement
économique



Progrès social,
inclusion et
équité



Protection de
l'environnement et
de ses ressources



Souveraineté
alimentaire



EN SAVOIR



Scannez ce QR code pour découvrir
notre rapport sociétal 2023



Notre RSE

4 orientations pour guider nos actions à impacts positifs sur la société.

IMPACTS + Progrès social, inclusion et équité

- mise en place des Points passerelle pour accompagner les clients en fragilité financière
- organisation d'ateliers pédagogiques sur la gestion du budget et le numérique
- soutien en mécénat auprès de porteurs de projets du territoire et acteurs du territoire
- enrichissement de la Qualité de Vie au Travail (QVT) : prévention, sécurité et santé, formation et développement professionnel, rémunération et avantages sociaux pour nos collaborateurs



IMPACTS + Attractivité et développement économique

- promotion de l'innovation et l'entrepreneuriat grâce au Village By CA situé à Châteauroux
- organisation de Job dating pour favoriser l'emploi et l'attractivité
- organisation de Cafés de la création pour accompagner les porteurs de projets et dynamiser le territoire
- financement de l'ensemble des marchés de clientèle pour renforcer le tissu économique local



IMPACTS + Protection de l'environnement et de ses ressources

- décarbonation de notre activité propre : flotte de véhicules électriques, mise en place d'ombrière et de tracker solaire
- accompagnement de nos clients particuliers dans les transitions énergétiques : ouverture du site [J'écorenové : https://j-ecorenové.credit-agricole.fr/](https://j-ecorenové.credit-agricole.fr/)
- accompagnement de nos clients professionnels et entreprises : création du métier de Conseiller en Transition Énergétique
- rénovation de notre parc immobilier : Site des Casseaux, classé Haute Qualité Environnemental et labellisé Limoges Durable
- action en faveur de la biodiversité : préservation d'espèces locales d'arbres et de végétaux



IMPACTS + Souveraineté alimentaire

- accompagner l'évolution des pratiques agricoles : nouvelles offres (agri environnementales), création de la plateforme d'échange de crédit carbone [Carbioz : https://carbioz.fr/](https://carbioz.fr/)
- favoriser le renouvellement des générations d'agriculteurs : expertise sur la Transmission Agricole et expertise sur l'installation des jeunes agriculteurs



03 Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif

À travers ses engagements et ses actions, notre Caisse régionale apporte des réponses aux grands enjeux environnementaux, sociétaux et sociaux de son territoire.

Relever le défi climatique

La transition environnementale ne pourra s'accomplir que si elle est **socialement acceptable**. Ce qui implique de construire une **économie décarbonée** qui n'hypothèque ni l'emploi, ni les générations futures. Cette stratégie repose sur 3 composantes :

• Accélérer le développement des énergies renouvelables et des infrastructures bas carbone

Pour atteindre la **neutralité carbone en 2050**, la France doit produire 60 % d'électricité de plus qu'aujourd'hui, d'origine bas carbone. C'est pourquoi notre Caisse régionale est devenue producteur d'énergie renouvelable en 2024.

Nous avons également accompagné VALOREM, groupe pionnier des Énergies Renouvelables en France. L'objectif était d'accélérer la croissance et le développement de cette entreprise, en investissant en fonds propres aux côtés d'IDIA, avec notre fonds Centre Ouest Expansion.



32 500
kWh d'électricité
produits en 2024 dans
notre Caisse
régionale



▶ 32 500 kWh d'électricité grâce à notre tracker solaire en fonction depuis avril 2024. Pour accélérer la transition, notre Caisse régionale disposera de nouveaux panneaux solaires en 2025.

• Accompagner l'ensemble du territoire et ceux qui y vivent, dans leur transition énergétique

Le Crédit Agricole **s'engage** activement à **accompagner la transition de ses clients** sur l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises, collectivités publiques, professionnels, agriculteurs...) en mettant à disposition des solutions (produits et services) adaptées à leurs besoins.

Notre Caisse régionale

- structuration des métiers experts dans la transition énergétique et dans le développement des énergies renouvelables en lien avec Crédit Agricole Transitions & Energies : Chargé d'affaires transition énergétique, chargé d'activité pilotage consommation d'énergie, chargé d'expertise en transition énergétique
- l'agence Habitat Expert accompagne l'ensemble de nos clients dans le financement et l'acquisition de biens immobiliers (résidences principales, secondaires ou locatives) et dans la transition énergétique en cherchant les solutions les plus adaptées à leur besoin.
- sensibilisation à la rénovation énergétique : 4 réunions organisées auxquelles ont pu participer 322 collaborateurs
- notre siège social, situé à Limoges a reçu le label Haute Qualité Environnementale, de niveau « Exceptionnel » grâce à sa conception novatrice en termes de respect de l'environnement : récupération des eaux pluviales, maîtrise de la consommation d'énergie, bornes de recharges pour voiture électriques...



EN SAVOIR



Découvrez nos différents métiers



Chargé d'affaires
Transition Énergétique



Conseiller
Transition Énergétique



Chargé à la
Transition Énergétique

Pour accélérer la transition, notre Caisse régionale propose une gamme d'offres et de solutions.

- **des financements immobiliers durables pour les particuliers** : Éco-prêt à taux zéro, Prêt Économie d'Énergie, prêts durables, crédit à impact (indexé ou fléché). Cette gamme de crédits offre la possibilité de réaliser des travaux dans son logement pour réduire sa consommation d'énergie, et investir dans des véhicules à motorisation hybride ou électrique
- « **J'écórénove mon logement** » qui permet de s'informer sur les dispositifs existants en matière de rénovation énergétique



- **des offres pour accompagner le développement de l'économie de l'usage** :
 - la mobilité durable avec Agilauto
 - l'équipement reconditionné avec Olinn qui intègre la dimension d'économie circulaire
- **un panel d'investissements socialement responsables** proposés à nos clients
Ces derniers bénéficient d'une approche conseil personnalisée et différenciante, soutenue par la démarche **Trajectoires Patrimoine**

Selon les statistiques de la Banque de France la Caisse régionale du Centre Ouest, a distribué sur son territoire un peu plus de 67% des prêts à taux zéro (Ministère du logement) sur 2024.

**J'ÉCORÉNOVE
MON LOGEMENT**



En 2024 :

3.7

millions d'euros investis dans la mobilité durable

5

webinaires transition et énergies proposés à nos clients entreprise

93.8 millions

d'euros d'épargne sur des produits d'investissement socialement responsables

En 2024
242 572
alertes météo envoyées
par SMS pour prévenir
nos clients Pacifica

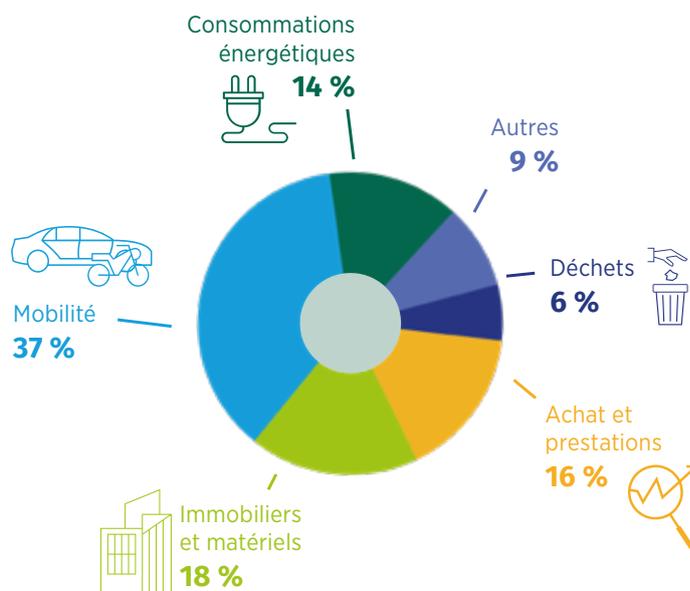
En 2024
10.3M
d'euros investis dans des
crédits immobiliers
durables



● S'engager ensemble pour relever le défi des transitions

Le groupe Crédit Agricole a créé **Crédit Agricole Transitions & Énergies** en 2022, une entité dédiée à la transition énergétique et environnementale qui regroupe trois métiers complémentaires : financement de projets d'énergies renouvelables ou de transition énergétique, production et commercialisation d'énergie renouvelable, conseils et solutions en transitions pour les clients entreprises.

Le groupe Crédit Agricole a annoncé son désengagement progressif du financement des énergies carbonées. Aussi, pour les entreprises du secteur pétrole et gaz, nous ne participons plus aux émissions d'obligations non fléchées vertes.



Clé de lecture : Le principal poste d'émission de GES du Crédit Agricole Centre Ouest est lié aux déplacements.

Source : Chiffres du dernier bilan carbone réalisé sur la base des données de 2022.

C'est pourquoi en 2024, nous avons poursuivi nos actions afin de limiter l'impact de notre fonctionnement :

- électrification progressive de notre flotte de véhicules d'entreprise
- programme de rénovation de notre parc immobilier
- mise en place d'un pilotage de notre consommation énergétique
- mise en service en avril 2024 de notre nouveau site des Casseaux, classé HQE (Haute Qualité Environnementale) de niveau « exceptionnel »



EN SAVOIR



Consultez le *Petit guide*, pour parler sereinement des engagements du Groupe sur le climat, en toutes circonstances



POUR ALLER PLUS LOIN

Conscient de l'impact de son fonctionnement propre sur l'environnement, le groupe Crédit Agricole poursuit son engagement en faveur d'une **électricité décarbonée** afin d'atteindre 100% d'électricité renouvelable d'ici 2030, pour tous ses sites français et à l'international.

Ces actions de transition énergétique sont réparties en trois grandes catégories :

- **l'exploitation de ses bâtiments** (actions de sobriété, d'efficacité énergétique et de rénovation)
- **le numérique responsable** et la diminution de l'empreinte carbone de son système d'information (approches de sobriété et

d'éco-efficience ; promotion de bonnes pratiques d'écoconception ; procédure de gestion de fin de vie des équipements informatiques)

- **les déplacements professionnels** (électrification de la flotte de véhicules de fonction et de service ; bornes de recharge pour les collaborateurs ; formation à l'écoconduite, etc.)

Le Groupe déploie un **Plan de transition climatique** ambitieux depuis 2019 et mène des efforts substantiels pour réduire les émissions liées à ses opérations propres (-50% d'ici 2030 par rapport à 2019).

Renforcer la cohésion et les relations sociales

Banque universelle, fondée sur son modèle coopératif aux valeurs mutualistes, notre Caisse régionale mène des actions sociétales au cœur de son territoire, afin de répondre aux enjeux sociaux, autant qu'aux préoccupations financières de ses clients.

Cela se concrétise autour de 5 axes :



Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière



Accompagner les acteurs à impact en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale



Renouveler notre engagement en faveur des jeunes



Faciliter l'accès aux soins et favoriser le bien vieillir



Assurer la protection de nos clients et de leurs données

• Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière

Le Groupe Crédit Agricole porte une attention particulière à l'ensemble de ses clients dont les plus vulnérables en réaffirmant son rôle **d'acteur de l'inclusion** auprès de tous :

- **le dispositif d'accompagnement Point Passerelle**, qui accompagne des clients fragilisés à la suite d'un événement de vie en identifiant des solutions pour qu'ils retrouvent une situation stable et pérenne
- **une démarche complète pour aider au repérage de situations d'agriculteurs en difficultés**, avec une équipe formée au dispositif sentinelle, dont les missions sont de prévenir et de détecter les situations de détresse des agriculteurs



2 Points Passerelle

187 familles accompagnées

510 jeunes sensibilisés à travers des ateliers budgétaires



EN SAVOIR



Rendez-vous sur le site internet :
<https://www.credit-agricole.fr/ca-centreouest/particulier/espace-societaire.html>

• Accompagner les acteurs en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale

Nous accompagnons sur le territoire les acteurs à impact dans différents domaines, dont :

- le logement social : partenariat avec Habitat et Humanisme, association visant à créer des logements solidaires et inclusifs à destination de publics en situation de grande précarité.
- la lutte contre l'exclusion numérique avec l'organisation au sein de nos agences d'ateliers numériques : 255 personnes ont pu être formées en 2024



En 2024

883 000 €

versés sur le territoire au titre de nos partenariats (dont mécénat et subventions de Caisses locales)

Pour en apprendre plus sur les **ATELIERS NUMÉRIQUES**



• Renouveler notre engagement en faveur des jeunes

Notre Caisse régionale propose de nombreuses offres à destination des Jeunes pour réaliser leurs projets :

- **les besoins du quotidien** : Livret Jeunes, prêt permis à 1€
- **le logement** : assurance habitation à 6€/mois dédiée aux jeunes locataires de 18-30 ans
- **les études** : association au dispositif de prêt étudiant garanti par l'État avec Bpifrance

En 2024 :

798 prêts jeunes accompagnés, dont 222 400 euros financés pour des prêts permis

13 millions d'euros collectés sur des livrets jeunes

POUR ALLER PLUS LOIN

La Caisse régionale fait partie de la Fondation Partenariale de l'Université de Limoges, dont elle est membre fondateur. Cette fondation a pour mission d'animer la vie étudiante et de collecter des fonds pour financer des chaires de recherches.

Dans le cadre du mécénat, la Caisse régionale du Centre Ouest a aussi montré son engagement pour l'insertion des jeunes en soutenant la création de deux projets sur le territoire.

MFR de la Brenne pour l'année verte



École de la deuxième chance



• Faciliter l'accès aux soins et accompagner le vieillissement

Le groupe Crédit Agricole s'engage pour accompagner le vieillissement de la population et faciliter l'accès aux soins dans les territoires.

En tant que **partenaire de confiance** de ses clients, il s'est structuré autour d'un nouveau métier en lien avec les écosystèmes de santé, pour répondre aux enjeux de désertification médicale.

En tant que **façonneur de territoire** et **acteur de l'inclusion**, il propose également des solutions d'hébergement ou de maintien à domicile des personnes âgées (protection téléassistance, prêt « adaptation logement », prêt « avance aides adaptation logement »).

Répondre de manière affinitaire et différenciée aux besoins des professionnels de santé, médicaux comme paramédicaux, libéraux comme salariés, fait aussi partie intégrante des priorités du Groupe Crédit Agricole.

En 2024

14,2 M€ accordés pour accompagner les professionnels de santé dans leur installation ou leur développement

120 médecins, dentistes, infirmiers, kiné et pharmaciens accompagnés dans leur installation

Le saviez-vous ?

Crédit Agricole Santé & Territoires, nouvelle entité créée en 2023, structure des solutions pour faciliter l'accès aux soins et s'adapter au vieillissement de la population.

La Caisse régionale Centre Ouest veut devenir, sur l'Indre et la Haute Vienne, un acteur incontournable de l'écosystème de la santé en contribuant à l'amélioration de l'accès aux soins grâce aux solutions proposées par Crédit Agricole Santé et Territoires et en accompagnant les professionnels de santé dans leurs projets dès le début de leurs études et tout au long de leur activité.





• Assurer la protection de nos clients et de leurs données

Le Crédit Agricole accorde une importance majeure à la **cyber sécurité** pour protéger les données de ses clients et assurer la sécurité de ses services en ligne. Grâce à une approche pro-active et des investissements constants en cyber sécurité, le Groupe Crédit Agricole vise à garantir un environnement bancaire fiable et sécurisé.

En ce sens, notre Caisse régionale a mis en place :

- **un dispositif de veille** permettant d'identifier les obligations législatives, réglementaires et professionnelles à venir et d'anticiper leurs déclinaisons opérationnelles
- **un dispositif Gouvernance** encadré par un corpus de procédures et de contrôles définis par la Direction de la Conformité Groupe Crédit Agricole
- **un dispositif d'animation** et de formation des collaborateurs afin de diffuser la culture de la protection de la clientèle et des données
- **un dispositif de contrôle** s'assurant de la bonne mise en œuvre du corpus normatif

EN SAVOIR



Le saviez-vous ?

Fin 2024, le Crédit Agricole Centre Ouest a lancé une filiale *Cyber Conseil et Assistance*.

Sa mission :

Accompagner les entreprises du territoire par des solutions innovantes pour protéger et renforcer leur sécurité numérique.



Agir en employeur responsable

Afin de renforcer et pérenniser sa promesse d'employeur responsable, notre Caisse régionale s'engage autour de 5 axes principaux.



Développer le capital humain



Encourager du dialogue social



Promouvoir les diversités



Préserver l'environnement de travail



Performances et rémunérations

• Développer le capital humain

Dans une société de plus en plus digitalisée, la **relation humaine** reste fondamentale pour nos clients et nous y attachons une attention particulière. C'est pourquoi notre Caisse régionale donne la priorité au **développement des compétences** de ses collaborateurs, au même titre que le **recrutement** pour préparer l'avenir.

L'investissement dans la formation professionnelle (plus de 7% de la masse salariale) est un marqueur fort du modèle social des Caisses régionales, dans le cadre d'un « pacte de montée en compétence » auxquels sont associés l'entreprise,

le manager et le collaborateur, en vue d'un service client optimal.

La branche professionnelle des Caisses régionales fait partie des rares branches qui négocient un accord sur la **formation professionnelle**, marquant ainsi l'intérêt des parties prenantes sur la montée en compétences des équipes. Les Caisses régionales constituent ainsi un foyer de développement de compétences et du capital humain réparti sur l'ensemble des territoires.

78/100

Indice d'engagement et de recommandation collaborateur

6.2 nombre de jours de formation par collaborateur (en moyenne)

En 2024 :

52 nouveaux collaborateurs en CDI

2 jobs dating organisés

49 alternants

56 stagiaires

136 indicateurs du plan jeunesse

En 2024

14 accords sociaux signés

• Encourager le dialogue social

Notre Caisse régionale encourage un dialogue social constructif et respectueux de la liberté d'association et du droit syndical, qui s'appuie sur l'écoute active des collaborateurs.

En 2024, 14 accords sociaux ont été signés, dont l'accord sur le travail à distance et l'accord relatif à la Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Compétences et des parcours professionnels.

• Promouvoir la mixité et toutes les diversités

Notre Caisse régionale s'est pleinement engagée tout au long de l'année en faveur d'actions concrètes telles que :

- l'adaptation des postes de travail pour accompagner et faciliter le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap
- l'accompagnement de nouveaux salariés et alternants en situation de handicap
- des actions de prévention et de sensibilisation sur le sujet des troubles DYS
- le lancement du plan Mixité 2024, avec notamment :
 - la nomination de 5 collaborateurs Ambassadeurs de la Mixité
 - la labellisation, via le VISA MIXITE de la société COMPANIEROS, de l'équipe RH et des Ambassadeurs Mixité
 - des actions de sensibilisation auprès des managers et collaborateurs de l'entreprise
 - un accompagnement dédié aux femmes à potentiel (mentorat, formations spécifiques)

POUR ALLER PLUS LOIN

La politique des Diversités s'articule autour de 5 engagements :

- **Égalité des chances :** donner à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices, les mêmes opportunités d'accéder à des postes, des promotions et des avantages sur la base de leurs compétences et de leurs performances
- **Ouverture et curiosité :** s'intéresser aux autres, s'ouvrir à la différence, faire connaître et comprendre la politique des diversités et mettre en avant ses bénéfices pour accélérer et renforcer une culture d'entreprise inclusive
- **Représentativité :** être à l'image des clients et de la

société en constante évolution, en prenant en compte un certain nombre de critères (âge, handicap, parité femme-homme), dans tous les métiers et à tous les niveaux de l'organisation

- **Solidarité :** placer l'entraide et la collaboration au coeur des politiques, par le biais d'actions en interne ou d'initiatives tournées vers l'externe
- **Responsabilité :** faire de la promotion des diversités l'affaire de chacun

En 2024

7 adaptations de postes de travail

2.1% d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes

92% index d'égalité professionnelle femmes-hommes

7.5% d'emploi handicap

● Préserver l'environnement de travail

La qualité de vie au travail est au cœur de la politique hygiène, santé et sécurité de notre Caisse régionale.

En mettant la priorité sur la protection et la santé des collaborateurs, elle contribue à prévenir les risques en milieu professionnel et participe à l'amélioration des conditions de travail.



● Performance et rémunération

L'organisation au sein d'une branche professionnelle propre au Crédit Agricole

(reconnue depuis 2017), permet de faire coexister les intérêts de ses clients, de ses entreprises et de ses salariés dans un cadre stratégique homogène, mais aussi adapté à la configuration et au contexte propre à chaque territoire.

Les Caisses régionales demeurent un **acteur majeur de la vie économique et sociale locale**, en particulier en matière **d'emploi** : dynamique de recrutement, engagement fort pour l'alternance, qualification croissante des métiers et féminisation stable.

Construit année après année, ce **dialogue social** apporte des solutions adaptées et souvent innovantes au service de la performance globale et des besoins de l'ensemble des Caisses régionales et leurs filiales. Il est animé par les dirigeants des entreprises concernées et se poursuit en proximité. Les accords nationaux se déclinent en effet au niveau local, en conformité avec les valeurs de proximité, de responsabilité sociale et de solidarité prônées par le Groupe uni et décentralisé.

En 2024

45 collaborateurs ont pu bénéficier des ateliers de formation aux gestes qui sauvent

194 collaborateurs ont pu bénéficier d'une formation « initiation aux 1ers secours »



Gouvernance et conduite des affaires

La bonne conduite des affaires au sein de notre Caisse régionale repose sur des principes de transparence, d'éthique et de responsabilité. Elle répond à deux engagements fondamentaux :

- **la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles** (lutte contre la corruption et les délits financiers, prévention des conflits d'intérêts)
- **une gestion saine** des relations d'affaires avec les fournisseurs

Notre Politique Achats veille à garantir des relations équilibrées avec nos fournisseurs, à favoriser les entreprises locales et l'inclusion sociale, et à promouvoir des comportements responsables ainsi que la transition vers une économie bas carbone.

Notre Caisse régionale est signataire de la charte « Relations fournisseurs et achats responsables » du Groupe Crédit Agricole.

L'ensemble des notions de la charte du Groupe Crédit Agricole est intégré à notre charte Achats Crédit Agricole Centre Ouest.

Celle-ci prévoit notamment la présence du questionnaire RSE à compléter par les prestataires lors des appels d'offres : l'objectif est alors de mesurer leur implication dans les 3 domaines du développement durable : social, économique et environnemental.

POUR ALLER PLUS LOIN

Notre raison d'être, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », exprime notre engagement qui se traduit par des actions concrètes :

- accompagner chacun dans le quotidien comme dans les projets à long terme
- faire de la loyauté, de la transparence et de la pédagogie les maîtres mots de nos conseils
- placer la responsabilité humaine au cœur de notre modèle
- garantir l'accès de nos clients et de nos équipes aux meilleures pratiques technologiques sécurisées
- être le partenaire de confiance pour tous



• Promouvoir une culture éthique et lutter contre la corruption

Pour répondre aux enjeux de conformité et parer aux risques éthiques dans les affaires, notre Caisse régionale s'appuie sur l'engagement de la Direction au plus haut niveau. Un dispositif de formation de l'ensemble des collaborateurs, avec des contenus adaptés aux fonctions exercées, est déployé et des actions thématiques de sensibilisation sont réalisées.



Les succès de 2024

- formation de l'ensemble des Managers d'Agences des Professionnels sur le « Know Your Customer » (Connais ton client)
- campagnes de sensibilisation des collaborateurs à la protection des données personnelles
- amélioration des processus de traitement des réclamations clients (sécurisation des délais de traitement et de la qualité des réponses)

En 2024

94%

des collaborateurs formés à l'éthique professionnelle et la déontologie

95%

des collaborateurs formés à la lutte contre la corruption

15.3 jours

délai de traitement des réclamations clients



• Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs

En agissant ainsi, nous garantissons des pratiques éthiques, durables et équilibrées.

Notre Politique Achats Responsables :

- vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin et les aspects économiques, sociétaux, environnementaux de la réponse apportée à ce besoin
- veille également à l'équilibre des relations entre l'entreprise et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques comme :
 - l'information des fournisseurs et prestataires dans un délai raisonnable de tout changement important dans la relation contractuelle, afin de leur permettre de s'adapter et de limiter les conséquences sur leur entreprise
 - l'interrogation des entreprises du secteur du travail protégé et adapté, pour les catégories d'achats éligibles, de la même manière que les entreprises du secteur ordinaire

Cette politique s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation. Elle s'adresse à nos fournisseurs et à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats.

En 2024

27 jours ouverts : c'est le délai de paiement après la date d'émission de la facture par nos fournisseurs

49 % d'achats auprès d'entreprises du territoire (Indre et Haute-Vienne et des départements limitrophes)



04 Regards croisés Président

Bruno Tardieu
Président

Chaque jour, notre Caisse régionale incarne avec fierté les valeurs coopératives qui fondent notre identité : proximité, responsabilité et solidarité. Ces principes, au cœur de notre modèle mutualiste, constituent le socle de notre banque universelle de proximité et représentent des atouts essentiels pour repenser, ensemble, un avenir plus durable et équitable.

Au Crédit Agricole du Centre Ouest, nous sommes convaincus de la pertinence de notre raison d'être : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

Elle se traduit par notre projet d'entreprise « Créateurs de liens » : Originé par nos administrateurs et nos collaborateurs, il fédère l'ensemble des équipes autour d'actions concrètes au bénéfice de nos clients.

Engagé au cœur de l'économie locale, le Crédit Agricole du Centre Ouest œuvre chaque jour pour accélérer la transition vers une croissance plus responsable et plus durable pour tous. Notre territoire est riche de ses ressources naturelles et de la force collective de ses habitants, des femmes et des hommes déterminés à relever les défis économiques de demain.



Regards croisés Directeur Général

Grâce à notre Projet d'entreprise « Créateurs de liens », nous mobilisons l'ensemble de nos collaborateurs pour accompagner les porteurs de projets, les initiatives locales, nos clients, dans les transformations sociétales majeures.

C'est pourquoi nous avons développé des expertises dédiées à des sujets clés comme la transition énergétique en proposant des solutions innovantes en matière d'énergies renouvelables et bas carbone, et en intégrant notre responsabilité sociétale dans tous nos métiers (Banque, Assurance, Immobilier).

En tant qu'acteur de référence sur les départements de l'Indre et de la Haute-Vienne, le Crédit Agricole du Centre Ouest se doit d'être un pilier face aux défis structurels qui s'annoncent.

Nous assumons pleinement ce rôle en adoptant une stratégie tournée vers l'innovation et la résilience : telle est notre vocation de façonneur de territoire pour une société plus juste, une économie plus durable et un environnement préservé pour les générations futures.

Richard Laborie
Directeur général



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

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

- Sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.
- Il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.
- Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

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

- Soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international : il se mobilise naturellement pour ses territoires.
- Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.
- Il est au service de tous : des ménages les plus fragiles aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 154 000 collaborateurs pour conjuguer excellence relationnelle et opérationnelle.

