

Des
liens utiles
&
solidaires

Rapport d'activités du Crédit Agricole Centre Loire **2012**



Liens & solidarité

04

Éditos

Le mot du Président "Ces liens qui rassemblent".
Le message du Directeur général "Œuvrer utilement en reliant les hommes".

06

Les liens avec notre terre

10

Les liens qui nous unissent à vous

C'est le lien qui favorise nos rencontres et nos échanges.

14

Les liens utiles

Le lien quotidien
Le lien d'écoute et de considération
Le lien d'avance

20

Le lien qui unit les équipières et les équipiers de Centre Loire

Ces liens qui rassemblent Œuvrer utilement en reliant les hommes

Nous sommes une banque résolument différente.

Différents, nous le sommes d'abord par construction. En tant que banque coopérative, nos clients sociétaires ont un double statut : copropriétaires de la Caisse régionale Centre Loire via notre réseau de 91 Caisses locales et clients de cette même banque via notre réseau d'agences.

Cela induit que nous sommes aussi différents par notre gouvernance : les clients sociétaires d'un même canton, d'un même quartier, réunis au sein d'une même Caisse locale expriment en assemblée générale, à travers l'élection de leurs représentants et surtout leurs interpellations et questionnements, le sens de leurs attentes essentielles : un accompagnement bancaire de qualité propre à leur permettre de réaliser leurs projets de vie et un appui au développement local apte à créer un environnement favorable à la réalisation de leurs aspirations pour eux-mêmes et leur famille.

Cela structure enfin notre différence en termes de finalité et de sens à notre action au quotidien : notre raison d'être est bien l'utilité à nos clients sociétaires et à nos territoires. Cela signifie que l'homme est notre priorité à travers sa satisfaction dans la durée et que la finance est un moyen au service de cette finalité première.

Il est vrai que, après plus de cent ans d'existence, des liens indéfectibles se sont tissés entre nous, notre territoire et ses habitants. Liens fraternels avec le monde de l'agriculture, liens solides avec les professionnels, élus locaux, présidents d'association, liens efficaces et durables avec nos clients et sociétaires toujours plus nombreux à nous rejoindre.

On peut d'ailleurs se poser légitimement cette question : l'un de nos principaux rôles ne consiste-t-il pas, au final, à créer des liens ? Lien entre une idée de départ et son aboutissement concret, lien entre un projet de vie et sa réalisation quotidienne ou bien plus simplement encore lien entre l'épargne collectée et le crédit redistribué.

Chacun d'entre eux illustre le lent, long et fructueux travail de relation que nous construisons avec vous en vous apportant le meilleur conseil possible et les services les mieux adaptés à vos attentes.

C'est parce que nous tenons compte de vos souhaits et de vos avis que nous parvenons à maintenir, toujours plus fort et plus puissant, ce lien utile qui nous unit à vous.

À travers l'aide et le soutien que nous vous apportons par le truchement d'un réseau dense d'agences et les nombreux moyens de gestion de votre argent, classiques ou électroniques, qui facilitent, chaque jour, votre vie personnelle et professionnelle.

Avec la sécurisation et la valorisation de votre épargne qui permettent d'envisager l'avenir avec confiance.

Par le biais de prêts qui vous donnent les moyens de réaliser vos projets et la gamme étendue d'assurances qui répondent aux différentes situations liées aux trajectoires de vie.

Ce lien, enfin, illustre la profonde relation locale faite d'écoute et de considération que le Crédit Agricole Centre Loire vous apporte tout au long de l'année. C'est, en effet, sur notre territoire, et nulle part ailleurs, que nous déployons notre savoir-faire. C'est à vos côtés que nous apportons notre soutien au riche tissu associatif, culturel, sportif ou social de notre territoire.

Rien ne nous fera dévier de notre trajectoire. Et c'est ce que vous souhaitez profondément à travers la satisfaction que vous exprimez lors de nos régulières évaluations.

Soyez assurés que le Conseil d'administration de la Caisse régionale Centre Loire saura entretenir durablement ce lien de confiance qu'il a, depuis de très nombreuses années, su bâtir avec vous.

François THIBault

Président du Crédit Agricole Centre Loire



L'année 2012, une fois de plus, a été marquée par un contexte instable. Face à de nombreuses incertitudes, les équipes du Crédit Agricole Centre Loire ont respecté leurs engagements.

Contrairement à ce que l'on peut dire ou lire, le Crédit Agricole Centre Loire a prêté. Cette année, encore, nous avons su accompagner le développement des entreprises, des professionnels et des agriculteurs, contribuant ainsi à solidifier l'emploi sur notre territoire. Dans le même temps, près de 30 000 nouveaux clients et 50 000 sociétaires sont venus nous rejoindre. L'ensemble de nos clients nous font confiance et ceintinue à nous noter à un très bon niveau (8/10).

En 2012, nous avons poursuivi nos investissements :

- 35 agences ont été rénovées selon le concept Agora,
- la rénovation de notre système informatique s'est poursuivie,
- la formation des collaborateurs a été particulièrement active afin de maintenir le haut niveau d'expertise que nous devons à nos clients.

Dans le même temps, nous avons embauché 120 nouveaux collaborateurs en CDI.

L'ensemble de ces données fait de Centre Loire une entreprise vivante, dynamique où il fait bon vivre.

À mon tour, je souhaite traduire, en quelques chiffres, la réalité du lien que nous avons su construire entre nous, clients et sociétaires d'une part et collaborateurs et élus du Crédit Agricole Centre Loire d'autre part.

Je veux citer, en tout premier lieu, la fidélité dont vous faites preuve à notre égard. La note de satisfaction que vous nous attribuez est d'une qualité constante (8/10) et je vous en remercie. Si cette fidélité existe, c'est que nous savons très souvent anticiper vos demandes. À ce sujet, près de 900 "sociétaires conseils", répartis sur l'ensemble du territoire, sont fréquemment consultés pour nous faire part de leurs avis et recommandations.

Ce lien devient vivant en accueillant, en 2012, plus de 100 contrats d'emplois vacances destinés aux étudiants complétés par 70 contrats en alternance.

Ce lien devient utile quand, au cours de la même année, plus d'un dossier par semaine a été instruit dans le cadre de nos avances "Coup de main" et "Coup dur" et qu'un client par jour, victime d'un accident de la vie (divorce, chômage, santé), a été accompagné par l'un des 3 Points Passerelle de notre territoire. 16 personnes ont bénéficié du dispositif de micro-crédit et 38 prêts Tremplin ont soutenu 38 nouvelles initiatives.

Ce lien qui nous relie à vous, nous le mettons en mouvement au cours des Rendez-vous d'automne, des assemblées générales des Caisses locales et des manifestations locales et régionales.

Nous le rendons fort en soutenant les événements sportifs ou culturels de nos 3 départements : Maison de la Culture de Nevers et de la Nièvre, Open de tennis d'Orléans, Bulle en Val – 2^e salon de la bande dessinée en France –, le Bourges Basket, l'USON rugby de Nevers auxquels j'ajoute les dizaines de manifestations, conférences ou

comices que nous accompagnons avec plaisir chaque année.

Grâce à vous, clients et sociétaires, dont l'exigence de qualité nous permet de progresser en permanence, grâce aux équipes et aux élus du Crédit Agricole Centre Loire qui, chaque jour, font preuve de professionnalisme et de sérénité, nous avons construit mutuellement cet indéfectible lien. Bien au-delà de la simple considération bancaire, il réussit à nous unir pour apporter à notre territoire et à ses habitants l'avenir serein et prometteur que nous lui devons.

Merci pour votre fidélité et pour votre confiance.

Pierre DERAJINSKI

Directeur général du Crédit Agricole Centre Loire



Les liens avec notre terre

La RSE, le lien avec notre terre

LE VOLET COLLABORATEURS

LE VOLET ENVIRONNEMENTAL

Le Conseil d'administration et le Conseil de direction, sensibilisés par les enjeux du développement durable et les impacts de la Caisse Centre Loire sur son environnement, ont intégré les trois composantes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Elle est

la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. Au Crédit Agricole Centre Loire, la démarche consiste à adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer, ainsi, à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement.

Les délégations territoriales ont pour vocation la promotion, à l'échelon départemental, du Crédit Agricole Centre Loire et le renforcement de liens avec les différents milieux d'influence comme :

- **les organisations professionnelles** : syndicats professionnels, Medef, chambres consulaires, bâtiment et TP, médecins et pharmaciens, juges et avocats, notaires...

- **les clubs d'entreprises des clubs sportifs** dont nous sommes les partenaires : Bourges Basket, USON de Nevers, USO football d'Orléans,

- **les institutions** : Régions, départements ou mairies.

Pour chaque structure, un élu et un salarié sont délégués pour représenter Centre Loire. Les 10 structures principales de chaque département sont systématiquement rencontrées, chaque année, par le vice-président et le directeur de site.

L'une des grandes forces des délégations territoriales, c'est qu'elles réunissent les élus et les salariés autour d'un seul objectif : **faire connaître notre entreprise pour créer des liens utiles.** C'est dans ce but que chacune des délégations se retrouve régulièrement pour faire le point sur les opérations passées et les perspectives d'avenir.

Les délégations territoriales étudient et gèrent l'attribution des subventions "professionnelles", notamment l'accompagnement de l'agriculture, de la création d'entreprise...

Plusieurs initiatives ont été développées et les résultats touchent des activités diverses :

- la création des cérémonies des vœux de Centre Loire,
- le renforcement du lien avec les sociétaires,
- les rencontres avec de nombreuses associations professionnelles et pour certaines l'entrée de Centre Loire au sein de leur conseil d'administration,

- le développement de relations publiques et commerciales avec des chefs d'entreprise lors de l'Open de tennis d'Orléans, des matches du Bourges Basket, de l'USO football à Orléans, Textilot à Nevers via le rugby, avec les magasins Leclerc à Orléans via le hand-ball, le Pôle de la performance à Nevers via la recherche sur les automobiles électriques,...

- le développement des relations avec la presse.

Il ne peut exister de bons conseils sans des collaborateurs formés qui savent maintenir à un haut niveau leurs compétences. Il en va de la qualité de la relation entretenue avec les clients et les sociétaires.

Le Crédit Agricole Centre Loire offre **une formation très importante** qui garantit et reconnaît la montée en compétences des conseillers de clientèle par le truchement de **2 process de certification** en partenariat avec l'Ifcam :

- 1 process niveau "Fondamentaux" pour les conseillers nouvellement nommés,
- 1 process niveau "Perfectionnement" pour les conseillers expérimentés.

À ce jour, le projet a permis de mettre en œuvre à Centre Loire :

- une coopération sur l'identification des attentes et le suivi clients avec la création d'un poste de responsable de la clientèle patrimoniale, pour structurer et faire évoluer nos offres et "coller" aux besoins de ce marché,
- la création d'une animation commerciale à destination de la Banque privée,
- un partage de bonnes pratiques sur la cartographie des métiers des 4 filières patrimoniales des Caisses CarCentre,
- la création d'une fonction de gestionnaire de Fortune.

Il tient une place de plus en plus importante dans le mode de fonctionnement de l'entreprise. Aucune décision n'est prise sans qu'il soit connu son impact direct sur l'environnement au sens large.

La construction récente d'un **bâtiment BBC et HOE** en est la démonstration la plus criante. Plusieurs directives visant à **restreindre les consommations énergétiques** (électricité et carburant) et les consommations de papier ont été adoptées. Les initiatives de **co-voiturage** et d'utilisation de **vélos à assistance électrique** ont été renforcées. Ces mesures s'accompagnent d'une large sensibilisation des collaborateurs tout au long de l'année.

La position de référent du Crédit Agricole Centre Loire en fait un acteur écouté qui sait accompagner l'innovation à travers un rôle de conseil qui revêt une grande importance pour ses clients. C'est pour toutes ces raisons que le Crédit Agricole Centre Loire accompagne le développement des énergies renouvelables.

Tout d'abord, par le biais de son nouveau projet de Groupe dans lequel est inscrit comme **premier domaine d'excellence l'économie de l'environnement** qui comprend trois secteurs qui seront privilégiés : l'efficacité énergétique du bâtiment, la promotion des énergies renouvelables et l'investissement socialement responsable.

Ensuite, avec l'accord conclu entre le Crédit Agricole Centre Loire, la Région Centre et la Banque européenne d'investissement (BEI) destiné à soutenir le développement de l'utilisation des énergies renouvelables.

Puis, pour l'accompagnement de son territoire en développant le photovoltaïque, la méthanisation, l'éolien et la biomasse et, enfin, avec les prêts économie d'énergie, les Éco-prêts à taux zéro et le prêt Auto verte.

Les 4 domaines d'excellence

1) L'économie de l'environnement constitue un secteur en plein essor. Trois domaines en particulier offrent des opportunités : l'efficacité énergétique des bâtiments, la promotion des énergies renouvelables et l'investissement socialement responsable.

2) La santé et la prévoyance, à l'image de l'hébergement des personnes âgées et du maintien à domicile. Très bien positionnés sur certains produits liés à la retraite et au décès, nous avons lancé une vaste campagne d'information sur la dépendance intitulée "Vers l'autonomie". S'agissant du financement des structures, nous finançons déjà de nombreux EPHAD (Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

3) L'agriculture et l'agroalimentaire font déjà partie de nos domaines d'excellence. Notre position de leader sur ce marché permet, aujourd'hui, de continuer à renforcer notre relation en y apportant un savoir-faire reconnu.

4) Le logement, pour lequel nous intervenons sur l'ensemble de la chaîne de valeur, nous permet d'être présent à chacune des étapes du parcours résidentiel : de l'étudiant à la personne dépendante en nous investissant dans la production de logement. Nous possédons, également, un atout de taille : les offres et les simulations de financement par Internet qui devraient nous conduire à devenir leader des métiers des services immobiliers. Nos investissements paient : **nous sommes passés de 28 % de parts de marché sur les réalisations habitat en septembre 2010 à 41 % en mars 2012 !**

LE VOLET CLIENTS

La gouvernance du Crédit Agricole Centre Loire présente plusieurs spécificités :

- les sociétaires sont co-proprétaires de leur Caisse locale et peuvent exercer un droit de regard sur la gestion de celle-ci lors de l'Assemblée générale selon le principe "un homme, une voix",

- les dirigeants ne sont pas propriétaires et les cadres de direction sont tous salariés,

- un Comité d'audit mène des travaux complémentaires destinés à faciliter les prises de décision du Conseil d'administration,

- les décisions sur les demandes de financement importantes sont prises par un Comité des prêts qui est composé de membres de la direction et d'administrateurs de la Caisse régionale.

La Caisse régionale Centre Loire possède une unité dédiée à la conformité et à la sécurité financière qui a pour mission de traiter les informations :

- issues des outils de détection des opérations atypiques ou suspectes,
- transmises par les agences ou services venant alimenter les déclarations effectuées auprès de Tracfin (Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins).

Déontologie

Une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts a été mise en place. Tous les collaborateurs ont, ainsi, reçu un règlement intérieur dans lequel les règles relatives à la confidentialité et au secret bancaire sont formalisées.

La Relation client

La mise en œuvre de la Relation client doit permettre de mieux satisfaire nos clients et sociétaires, renforcer la motivation des collaborateurs et accroître notre efficacité commerciale. Cette nouvelle relation s'articule autour de :

- aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre (apporter un conseil objectif qui répond aux attentes de nos clients et sociétaires),
- transparence totale offerte au client pour chacun des produits qu'il choisira,
- délai de rétractation porté à 30 jours,
- prise en charge des réclamations dans un délai de 48 heures,
- renforcer le lien et l'écoute envers nos clients,
- chaque client dispose d'un ou plusieurs interlocuteurs désignés.

LE CRÉDIT AGRICOLE S'ENGAGE

Engagement n° 1 : La transparence
"Avec Mémo, vous savez exactement ce que vous achetez."

Engagement n° 2 : Le droit de rétractation
"Les clients disposent d'un délai de rétractation de 30 jours."

Engagement n° 3 : L'objectivité
"Nos conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre."

CA CENTRE LOIRE
Le bon sens a de l'avenir.



Les liens qui nous
unissent à vous

Les liens qui nous unissent à vous

C'EST LE LIEN QUI FAVORISE NOS RENCONTRES ET NOS ÉCHANGES.

À travers les assemblées générales de Caisses locales, bien entendu, mais aussi les conférences ou les Rendez-vous d'automne. C'est, aussi, le lien de la générosité. Au-delà de la relation bancaire, de la relation purement technique et professionnelle, le Crédit Agricole soutien, chaque année, des centaines d'initiatives prises par ses clients et sociétaires afin de faire vivre, dans ses divers aspects, la relation sociale et humaine. Un rôle jugé essentiel pour l'animation des territoires et l'épanouissement personnel.

Les assemblées générales des Caisses locales

Fondement de l'exercice mutualiste et coopératif, ces assemblées générales réunissent, chaque année, les sociétaires des Caisses locales. Elles permettent de recevoir toute l'information sur la gestion de la banque, d'entrer en contact avec les dirigeants de l'entreprise, présents à chacune de ces réunions, et d'élire le conseil d'administration de la Caisse locale. Près de 20 000 sociétaires ont fréquenté les assemblées générales en 2012.

Initiatives locales

La Caisse régionale participe à l'ensemble de ces projets à hauteur de 77 100 €.

23 dossiers provenaient du Cher, 16 de la Nièvre et 10 du Loiret.

Parmi ceux-ci, on peut citer un dossier présenté par la Caisse locale de Varzy dans la Nièvre. Il a permis d'améliorer l'équipement et la sécurité des salariés du chantier d'insertion cantonal destiné à accompagner des personnes en difficulté ou sans emploi.

Dans le Loiret, la Caisse locale d'Olivet a soutenu un projet économique visant à refaire vivre un espace naturel des bords du Loiret. Enfin, la Caisse locale de Bourges Marronniers dans le Cher a, quant à elle, choisi de sensibiliser des élèves de la 5^e à la 3^e à l'écologie, l'écoconstruction et au savoir vivre ensemble en suivant, sur plusieurs années, la construction de l'écoquartier Baudens à Bourges.

Centre Loire Patrimoine

Ce sont 8 dossiers qui ont été soutenu financièrement par la Caisse régionale pour près de 20 000 €. Citons la rénovation de l'orgue de St-Marceau présenté par la Caisse locale éponyme du Loiret, le soutien, par la Caisse locale de St-Saulge, à la réalisation d'une exposition permanente sur la vie et l'œuvre de Jean-Baptiste Delaveyne, figure de l'histoire de la Nièvre et de son patrimoine.

L'entreprise "citoyenne"

Pour jouer pleinement ce rôle important, en 2012, le Crédit Agricole Centre Loire a accueilli 70 élèves en alternance, accompagné 44 stages étudiants et reçu plus de 100 contrats d'emplois vacances.

L'équipe du Bourges Basket, championne de France 2012. Le Crédit Agricole Centre Loire, partenaire historique, était présent lors de cette soirée événement.

Le Crédit Agricole Centre Loire a accompagné 28 jeunes du club de football des moins de 11 ans de Saran (Loiret) qui ont foulé la pelouse du Stade de France accompagnant l'entrée des deux équipes finalistes de la Coupe de France 2012.



25^e édition du salon des Dames à Nevers

Fin mars, près de 50 auteures se sont retrouvées pour promouvoir la littérature au féminin : littérature générale, littérature jeunesse et bandes dessinées. Deux prix importants sont remis à cette occasion : "L'auteure de l'année" et "Le Nouveau talent".

Pharmacie humanitaire internationale (PHI)

Centre Loire a soutenu l'aide humanitaire lors du congrès national de Pharmacie Humanitaire Internationale Berry. Cette structure présente sur 6 départements (Cher, Indre, Nièvre, Cantal, Indre-et-Loire et Loiret) regroupe 200 adhérents (dont 130 pharmaciens), 4 centres de tri de matériel médical et accessoires, 1 centre de regroupement et de réhabilitation de matériel médical, 80 bénévoles actifs et organise la collecte des anciennes radio-

graphies via les pharmacies. En France, PHI organise 6 000 consultations par an effectuées par des médecins bénévoles suivies de délivrance de médicaments. Hors de France, PHI est présent en Roumanie, au Mali et en Pologne.

Le Crédit Agricole s'engage aux côtés des Restos du cœur

Face à l'augmentation de 25 % des bénéficiaires des aides des Restos du cœur, la banque mutualiste, aux valeurs très ancrées, s'est engagée et a offert, à l'échelon national, 1 million de repas. Pour la banque, c'est une manière efficace de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

L'éducation budgétaire des jeunes

En partenariat avec l'Établissement public d'insertion de la défense (EPIDE), le point Passerelle de Bourges a assuré des formations à la gestion budgétaire pour des jeunes en grande difficulté. Mission : piloter le dispositif "2^e chance" qui œuvre à l'insertion sociale et professionnelle de jeunes en grande difficulté et sans qualification professionnelle ni emploi, en risque de marginalisation. La seule condition : montrer la volonté de s'en sortir.



Handicap

Même si de nombreuses mesures existent, 33 % des entreprises ne comptent aucun handicapé dans leurs effectifs. Deux freins à l'embauche : le traditionnel "a priori" et la méconnaissance des mesures accompagnant la démarche.



Fin 2012, ce sont près de 100 salariés qui bénéficient d'un accompagnement spécifique de l'entreprise en raison de problèmes de santé reconnus comme un handicap.

Le 15 mars, en partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie du Cher, le Crédit Agricole a créé "Entreprises et handicap", véritable club qui vise à accompagner les entrepreneurs pour l'embauche des handicapés en mettant à leur disposition les riches et significatifs retours d'expérience.

Le Crédit Agricole Centre Loire, comme l'ensemble du Groupe, s'est engagé en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

90 % des handicaps surviennent en cours de vie (maladie, accident...) et nécessitent souvent une reconversion professionnelle, le métier exercé jusqu'alors n'étant plus accessible. Pour ces personnes en recherche d'un nouvel emploi, d'un nouveau départ, Centre Loire propose des contrats de professionnalisation, pour préparer aux métiers de la vente de produits bancaires et d'assurances.

Les efforts portent également sur les collaborateurs déjà en poste lorsque survient ou s'aggrave le handicap, de façon à favoriser le maintien dans l'emploi (adaptation du poste de travail, aménagement du temps de travail,...).

Faciliter le maintien dans l'emploi, c'est aussi prendre en compte la fatigue et les difficultés dans la vie privée : la Direction de Centre Loire attribue, à ses salariés handicapés, des Chèques Emploi Service à utiliser librement pour des services d'aide à domicile.

20 000 sociétaires

aux "AG" des Caisses locales :

record de France pour le Crédit Agricole Centre Loire.



Les liens utiles

Les liens utiles

LE LIEN QUOTIDIEN

C'est celui de tous les jours, bien sûr, mais c'est aussi celui qui vous accompagne pour débiter dans la vie ou pour vous soutenir dans vos activités professionnelles par exemple. C'est un lien exigeant. Il demande de donner des réponses rapides et fiables aux nombreuses questions qui nous sont adressées.

Les jeunes

Sur notre territoire, **360 000 habitants ont moins de 25 ans.**

Près d'1 jeune sur 2 chez les 18 à 25 ans est client du Crédit Agricole Centre Loire. Indice qui montre tout l'intérêt qu'offre le Crédit Agricole à ses jeunes clients. L'offre est, en effet, fondée sur l'accompagnement des projets de jeunes avec un package étudiant, un package apprenti, une offre Jeunes actifs et une offre Internationale pour les étudiants. La campagne de communication : une campagne imaginée par les jeunes eux-mêmes que le Crédit Agricole a simplement mise en œuvre. Succès garanti.

Les agriculteurs

Près de 1 000 d'entre eux ont assisté aux réunions organisées par les Caisses locales et les agences du Crédit Agricole Centre Loire sur le thème de la gestion de la trésorerie et des traditionnelles questions d'actualité.

Les entreprises

Dans un environnement économique complexe aux perspectives limitées, le Crédit Agricole Centre Loire a réussi à intensifier ses liens avec les entreprises. 40 d'entre elles sont venues le rejoindre et son taux de pénétration progresse sur ses trois départements.



Les Banques privées

Créée en 2010 pour répondre aux besoins toujours plus pointus d'une clientèle exigeante, la Filière patrimoniale, qui regroupe les Banques privées et les conseillers patrimoniaux des agences de proximité, a poursuivi en 2012 son développement avec notamment :

- l'organisation des **conseillers patrimoniaux**, qui permet de positionner les bons conseillers (compétences) en face des bons clients (besoins),
- la mise en œuvre d'un **programme ambitieux de formation** des collaborateurs et la certification des compétences pour faire progresser le professionnalisme,
- le lancement du **Pôle viticole**, basé à Sancerre, qui a pour objectif de proposer à nos clients et prospects des services toujours plus adaptés,
- la création d'un métier de **gestionnaire de fortune**, pour répondre aux besoins de notre clientèle patrimoniale la plus aisée.

La filière Patrimoniale de Centre Loire est désormais **un acteur majeur ancré sur l'ensemble de nos territoires** avec un éventail de conseils et de solutions sur mesure développé en partenariat avec les plus grands acteurs du Groupe Crédit Agricole : CA Indosuez Private Banking, Predica, Amundi, Crédit Agricole Immobilier,...

Création d'un pôle dédié aux associations et aux tutelles

Culturelles, sportives, caritatives ou scientifiques, pour la plupart, les associations apportent soutien et divertissement à leurs très nombreux adhérents. Elles sont source de vie, d'échange et de partage. En parfaite adéquation avec les valeurs de solidarité et de proximité du Crédit Agricole. Il était donc tout naturel que le Crédit Agricole accompagne leur développement. **Près de 25 % des associations sont clientes du Crédit Agricole.**

Création du Pôle viticole

Très attendu par les viticulteurs du territoire, le Crédit Agricole Centre Loire a créé un Pôle viticole.

Premier temps : la réalisation d'une étude approfondie, portant sur l'avenir des vignobles, menée par le Bureau interprofessionnel des vins du Centre (BIVC), la Fédération des unions viticoles du Centre (FUVC), le Service interprofessionnel de conseils agronomiques de vinification et d'analyses du Centre (SICAVAC).

Deuxième temps : la restitution de l'étude lors d'une **conférence rassemblant plus de 250 participants.** Sur le thème : Quel avenir pour les vignobles de vigneron ?

Troisième temps : la mise en œuvre autour de 4 axes majeurs : l'emploi et la formation, la commercialisation, l'environnement et les aléas climatiques.



Le lancement du microcrédit

Le Crédit Agricole Centre Loire apporte une réponse solidaire à l'exclusion financière en déployant le dispositif du microcrédit. Réservé aux clients du Crédit Agricole qui n'ont pas accès au crédit classique, **le microcrédit personnel est un véritable outil de réinsertion sociale.** Les prêts accordés (de 300 à 3 000 €) permettent de financer des projets de vie (logement, santé, formation...), de remettre durablement en selle des clients en difficulté.

La valorisation de l'artisanat en Bourgogne

La Chambre des métiers et de l'artisanat de la région Bourgogne et la Fédération des Caisses régionales de Crédit Agricole de Bourgogne (Caisses de Champagne-Bourgogne, Centre Est et Centre Loire) ont mis en place une convention de partenariat visant à **accompagner les 26 500 entreprises artisanales** de la région. 4 actions découlent de ce partenariat :

- l'information et la formation des créateurs d'entreprise,
- la valorisation de la création et de la transmission d'entreprise,
- la promotion et le développement des métiers d'art,
- la promotion de l'apprentissage.

Un apport déterminant pour les énergies renouvelables

Le Crédit Agricole Centre Loire, la Région Centre et la Banque européenne d'investissement (BEI) signent un accord pour le développement des énergies renouvelables. Une enveloppe de 150 millions d'euros financée pour moitié par le Crédit Agricole et la BEI permet d'octroyer des prêts visant à **soutenir les installations solaires, photovoltaïques ou de biomasse, la géothermie,**

la méthanisation et la mise en place de nouvelles éoliennes. La recherche de l'efficacité énergétique dans les maisons ou les bâtiments est, également, éligible. Les collectivités territoriales, les entreprises comme les particuliers bénéficient de ces financements.

Innov'Agri 2012

300 exposants, plus de 90 000 visiteurs : agriculteurs, céréaliers, éleveurs, entrepreneurs, conseillers et distributeurs se sont rassemblés pour la 6^e édition d'Innov'Agri. Les 160 hectares d'exposition et de démonstration permettent de présenter en situation réelle des récoltes de céréales à paille, maïs, grains et ensilage, de colza, fourragères de betteraves... Innov'agri, c'est aussi la bonne occasion de s'informer sur les thématiques actuelles du monde agricole via des conférences animées par des spécialistes.

Le Crédit Agricole Centre Loire présent sur le salon de l'Habitat d'Orléans

Plus de 20 000 visiteurs se sont pressés en septembre dernier à la recherche de terrains, de biens ou de constructeurs pouvant transformer leur projet en réalité.

Cette année, Centre Loire a souhaité mettre à la disposition des visiteurs l'ensemble des acteurs de la filière immobilière. Ainsi, Square Habitat a présenté son activité. Les crédits et les assurances ont été mis en avant par l'équipe de l'agence Habitat d'Orléans. Cette synergie utile a permis de promouvoir **une offre globale de qualité.**



1 jeune sur **2**
de 18 à 25 ans
client
du Crédit Agricole
Centre Loire



30 000 clients consultés chaque année par le biais de notre Club sociétaires conseil

Après 6 mois d'existence, notre page facebook compte déjà

LE LIEN D'ÉCOUTE ET DE CONSIDÉRATION

Il s'agit du lien, indispensable, qui nous permet de mieux vous comprendre. Vous le savez, le Crédit Agricole Centre Loire attache une très grande importance à la parole de ses clients et sociétaires.

Une voix aux assemblées générales des Caisses locales

En tout premier lieu et statutairement, les sociétaires sont invités tous les ans, lors des assemblées générales de Caisses locales, à donner leur avis sur la gestion de leur banque. Ils sont, également, appelés à voter pour élire leur conseil d'administration.

Au Crédit Agricole, chaque sociétaire possède une voix.



Une voix entendue

Parallèlement, toute réclamation ou demande de recherche, pour lesquelles une réponse immédiate est impossible, est prise en charge informatiquement afin d'assurer une réponse dans un délai de 10 jours. Pour cette disposition, le Crédit Agricole Centre Loire a reçu la certification ISO/9001.

Une voix consultée

En 2012, la mesure de la qualité de notre relation a généré plus de 200 000 contacts notamment via des enquêtes par téléphone. Des enquêtes "en ligne" ont également été mises en œuvre. Au cours de la même année, le Club sociétaire conseil s'est largement étoffé. **875 sociétaires volontaires ont été régulièrement consultés** par le Service Écoute Qualité Client sur des sujets très divers comme la qualité, l'accueil, les propositions commerciales ou les nouvelles dispositions que peut prendre la banque. Les retours sont riches et toujours instructifs. Il en est toujours tenu compte.

LE LIEN D'AVANCE

Ce lien, nous vous le devons, afin de maintenir notre niveau d'excellence et de modernité.

Agora

C'est le concept d'agences imaginé par les clients pour les clients eux-mêmes. Qui, en effet, mieux qu'un client est à même de parler de ce qu'il attend d'une agence ? Accueil plus spacieux et plus efficace, confidentialité garantie, disponibilité et accessibilité des automates, facilité des contacts et informations, renseignements obtenus rapidement. En 2012, deuxième année de déploiement du concept, **35 agences ont été rénovées.**



Une nouvelle approche des contacts clients

Avec le domaine Accueil de la relation client, le Crédit Agricole Centre Loire, caisse pionnière en la matière, s'est donné, en 2012, une belle longueur d'avance sur ses principaux concurrents. La mise en place d'une méthode facilitant les contacts avec les clients et les sociétaires porte ses fruits.

Les clients sont unanimes : "L'accueil est très agréable avec une réelle relation avec le conseiller." "Très bon accueil avec un interlocuteur parfaitement à l'écoute." Deux témoignages, parmi tant d'autres, qui font comprendre que les clients perçoivent **une plus grande proximité de la part des conseillers** dans le domaine de l'accueil.

Une année d'investissement pour l'avenir

2012, nouvelle étape des travaux de regroupement et de rénovation du système informatique national du Crédit Agricole. Centre Loire y prend toute sa part. Elle est, en effet, **caisse pilote pour l'ensemble de la communauté EXA** (l'un des 5 systèmes informatiques actuels). Elle aura la lourde charge d'implanter toutes les composantes du nouveau système avec, en particulier, le changement de la chaîne qui traite les crédits.

Un nouveau bâtiment exemplaire

Le Cèdre, c'est son nom, inauguré au tout début de l'année 2012 est un **bâtiment écoresponsable**. Tout y a été calculé, mesuré et construit pour limiter le bruit et la consommation d'énergie. Spacieux et très agréable à vivre, Le Cèdre est, en plus, économe : la facture d'électricité a été divisée par 7 par rapport à un bâtiment classique. L'utilisation de produits d'entretien ou de peintures réputés bio, la régulation de l'utilisation du courant électrique, la mise à disposition de véhicules électriques et de vélos à assistance électrique, le co-voiturage généralisé (économie de 400 000 kilomètres), l'aide au financement de véhicules électriques, complètent, entre autres, un dispositif soucieux du respect de l'environnement.

Centre Loire,
2^e Caisse
de France

pour l'indice de recommandation*
sur le marché des particuliers.

* Taux qui indique le souhait des clients et des sociétaires de recommander le Crédit Agricole Centre Loire à des personnes de leur entourage.

900 fans!



Retrouvez-nous sur
www.facebook.com/CreditAgricoleCentreLoire

Chaque fin de mois, le Crédit Agricole Centre Loire organise des

"Ventes flash"
sur son site Internet :
www.ca-centreloire.fr



Le lien qui unit les équipières et les équipiers de Centre Loire

Le lien qui unit les équipières et les équiapiers de Centre Loire

LE LIEN AU SERVICE DU CLIENT

Ce lien, c'est le service apporté à nos clients et sociétaires, ce lien si fort qui rassemble et unit, vers le même objectif, toutes les équipes et les élus du Crédit Agricole Centre Loire.



En 2012,
140
nouveaux collaborateurs

sont venus rejoindre les rangs de l'entreprise.

Pour animer cette ambition, le Crédit Agricole Centre Loire peut compter sur ses **2 020 collaborateurs**, dont 1 450 dans le réseau et ses 1 100 administrateurs répartis sur les 91 Caisses locales que compte l'entreprise.

Outre le service quotidien apporté à nos clients et sociétaires, le Crédit Agricole Centre Loire peut répondre à toutes les questions que se pose chacun des habitants de notre territoire. Particulier, médecin, étudiant ou élève, agriculteur, chef d'entreprise, artisan, fonctionnaire, membre ou dirigeant d'une association, professeur, artiste, commerçant, profession libérale... tous trouvent une écoute attentive et reçoivent des conseils adaptés.

Aucune incitation financière n'est offerte aux collaborateurs pour proposer un produit plutôt qu'un autre, nous garantissons à nos clients la plus grande transparence et la meilleure information possible. Enfin, nous laissons à nos clients le temps de la réflexion et nous acceptons, par avance, le fait que chacun peut changer d'avis.

Un vaste réseau pour apporter conseils et solutions adaptées

- 147 agences de proximité et 16 permanences,
- 4 agences Crédit Habitat,
- 4 agences Banque privée,
- 9 agences Entreprises,
- 1 agence Collectivités publiques,
- 3 agences dédiées à la protection des majeurs sous tutelle,
- 1 équipe dédiée à l'Épargne longue salariale,
- 1 agence Succession,
- 4 agences en ligne,
- 1 agence spécialisée dans la transmission des entreprises, "Carcie",
- 3 sites sur lesquels les services centraux (ressources humaines, juridique, bancaire, informatique, logistique, financier, immobilier, communication,...) œuvrent au quotidien.

Pour maintenir à un haut niveau d'excellence les compétences des collaborateurs, le Crédit Agricole Centre Loire dispense près de **10 000 jours de formation par an**.

Les liens en chiffres

Année 2012

610 000 clients
+ 7 000 nouveaux clients

235 000 sociétaires
+ 49 000 nouveaux sociétaires

Près d'1 habitant sur 2 est client

1 entreprise sur 2 est cliente (40 nouveaux clients entreprises en 2012)

1^{re} banque

1^{er} partenaire économique du territoire

1^{re} banque de l'agriculture

1^{re} banque de l'habitat

1^{re} banque des PME

2^e banque de collectivités territoriales
(60 nouvelles collectivités clientes en 2012)

Près de **700 millions placés par nos clients** et sociétaires, soit + 4,4 %.

Près de **2 milliards prêtés** dont 205 millions d'euros pour l'agriculture, en **hausse de 14,5 %**, et près de 200 millions pour les professionnels, en **hausse de plus de 6 %**.

Plus de 85 millions d'euros de résultat

Plus de 1,4 milliard d'euros de fonds propres





CENTRE LOIRE

Le bon sens a de l'avenir



www.ca-centreloire.fr



Retrouvez-nous sur
www.facebook.com/CreditAgricoleCentreLoire