

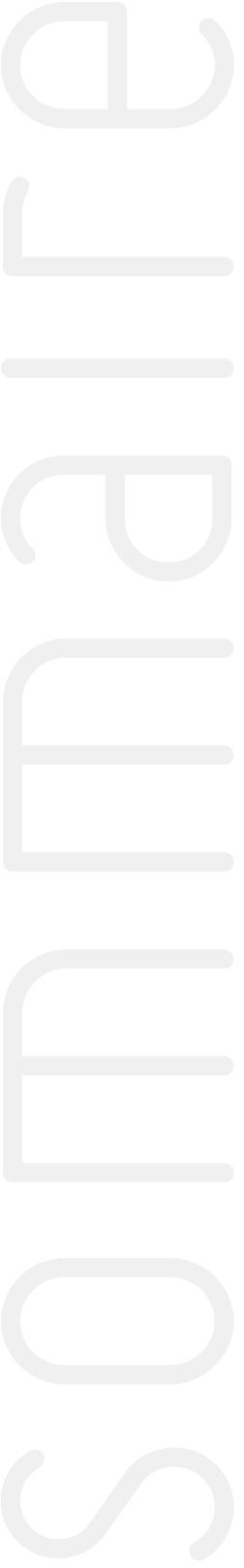


CAISSE RÉGIONALE  
DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL  
DU CENTRE-OUEST

RAPPORT  
DE RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE ET  
ENVIRONNEMENTALE

2017





## ÉDITORIAL DU PRÉSIDENT & DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ..... 4

## LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE AVEC NOS CLIENTS ..... 6

## NOTRE RESPONSABITÉ DANS LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOTRE TERRITOIRE ..... 14

## NOTRE GOVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE ..... 20

## NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES ..... 26

## NOTRE RESPONSABITÉ SOCIÉTALE SUR NOTRE TERRITOIRE ..... 36

## NOTRE RESPONSABITÉ ENVIRONNEMENTALE ..... 44

## CONCLUSION ET ANNEXES ..... 54

Le présent rapport RSE, prend en compte les préconisations de la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) et intègre les axes inscrits dans le pacte Coopératif et Territorial, outil commun à l'ensemble des Caisses régionales de Crédit Agricole, pour témoigner de leur engagement en matière de RSE.

- L'excellence de la relation avec nos clients,
- Le développement économique de notre territoire,
- Notre gouvernance coopérative et mutualiste,
- Nos pratiques Ressources Humaines et Sociales,
- Notre responsabilité sociétale,
- Notre responsabilité environnementale.

Il est élaboré sur la base des exigences de l'article 225 de la loi Grenelle II et de son décret d'application ainsi que du Global Reporting Initiative (GRI) et enrichi d'indicateurs propres au groupe Crédit Agricole ou internes à la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest.

Il a été validé par l'avis de sincérité délivré par notre Commissaire aux comptes, le Cabinet Ernst and Young.

Les grands axes de la Politique en matière de RSE, basée sur 12 engagements, ont été présentés au Bureau de notre Conseil d'administration le 1<sup>er</sup> Décembre 2017.

Un protocole de collecte des données a été diffusé à l'ensemble des responsables et des collecteurs sous la coordination du chargé de la Responsabilité Sociétale de la Caisse Régionale.

Ce dernier assure également l'animation de la politique RSE et Développement Durable de notre Caisse régionale :

- Animation du groupe "inter-directions" chargé de recueillir les indicateurs RSE,
- Participation aux groupes de travail initiés par les instances nationales (FNCA et à Crédit Agricole SA),
- Relations avec nos commissaires aux comptes,
- Participation au Comité de Pilotage dans le cadre des travaux de rénovation de nos sièges administratifs,
- Compte rendu à notre Direction générale sur les actions menées en matière d'environnement.

# Éditorial du Président et du Directeur général



Bruno Tardieu et Michel Ganzin

“

Nous avons le plaisir de partager avec vous ce rapport de “**Responsabilité Sociétale et Environnementale**” (RSE), riche en informations et reflet global de l’engagement de la Caisse Régionale du Centre Ouest sur son territoire. L’année 2017 a vu l’aboutissement de notre projet d’entreprise “**Envie d’Agir Ici et Ensemble**”, lancé il y quatre ans, et qui outre, l’adaptation de notre organisation, a vu émerger de nouveaux modes de relations avec nos clients, le développement de nos expertises et du digital, mais aussi le renforcement de l’animation de notre Vie Mutualiste.

Parallèlement, elle a aussi été **l’année de tous les records**.

Des caps importants ont été franchis :

- Record historique de soutien aux projets et à l’économie de notre territoire avec une performance historique, la réalisation de plus d’1,23 milliard de crédits,
- Dépassement du cap symbolique des 200 000 contrats d’assurance,
- Record dans les indicateurs de satisfaction de notre clientèle et de mobilisation de nos collaborateurs.

Ces performances nous donnent l’opportunité de renforcer nos fonds propres, déjà solides, et de poursuivre nos actions pour rester “l’acteur financier de référence” du territoire et investir pour l’avenir.

A l’heure où nos concurrents choisissent de s’éloigner physiquement et humainement de nos territoires, vous trouverez dans notre rapport RSE de nombreux exemples qui démontrent la stratégie différente et volontariste que nous menons sur nos deux départements.

Bruno Tardieu  
Président

Notre ambition est de construire le Crédit Agricole de demain basé sur l’innovation, la digitalisation et l’adaptation permanente de nos outils tout en conservant une implantation locale forte via un modèle de proximité et résolument tourné vers l’humain.

Notre souhait est d’aller encore plus loin dans les prochaines années.

Nous voulons démontrer la solidité de notre ancrage sur notre territoire en faisant reconnaître **notre empreinte socio-économique** et les retombées de notre activité en épargne, financement, assurance et partenariats sur **le développement local et la création de richesse et d’emplois**.

Au-delà des données et indicateurs réglementaires de la Loi Grenelle II, le présent rapport, nous semble parfaitement illustrer la trajectoire que nous souhaitons donner à la Caisse Régionale du Centre Ouest dans le cadre de sa **Responsabilité Sociétale Environnementale et “Economique”**.

Cet objectif sera réaffirmé dans notre futur projet d’entreprise (2018-2021) dénommé “**Créateur de Liens**” et construit dans la concertation avec nos 700 administrateurs et nos 1000 collaborateurs et en prenant l’avis de nos clients, en les associant à divers ateliers de réflexion.

Le développement de notre modèle de banque coopérative de proximité et mutualiste s’inscrit dans un enjeu sociétal fort. Tout l’écosystème de nos départements est concerné.

Nous sommes persuadés que vous trouverez dans le présent document des sources de confiance en la capacité de notre Caisse régionale à relever les défis qui se présentent à nous tous.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

Michel Ganzin  
Directeur général

”



# Le développement de l'excellence relationnelle **AVEC NOS CLIENTS**

La Caisse Régionale du Centre Ouest a conscience qu'elle doit en permanence s'adapter aux évolutions technologiques et aux nouvelles aspirations de ses clients et aux exigences réglementaires d'éthique et de transparence.

Tous ces facteurs la poussent à se remettre en cause et à sans cesse innover sans négliger l'écoute et la proximité qui font partie de ses valeurs de base.



**Tarification :**  
CA Centre OUEST parmi les banques les moins chères de son territoire



**8 615 réclamations tracées**  
dont 78 % traitées selon l'engagement client (10 jours ouvrés)



**Un indice de recommandation clients en progression**



## BONNES PRATIQUES ET LOYAUTE DANS LES AFFAIRES

La primauté de l'intérêt du client est une des priorités de notre mode de fonctionnement et chacun de nos collaborateurs se doit de respecter ce principe.

### Formaliser et respecter les règles de Déontologie et de Lutte anti-corruption

La Caisse Régionale du Centre Ouest a clairement formalisé les Droits et les Devoirs qui la lie à ses collaborateurs et ses clients. Les procédures appliquées et les règles de fonctionnement de l'entreprise concourent à faire respecter ce principe de base.

Tout le personnel est régulièrement sensibilisé au risque de corruption au travers des dispositions relatives à la déontologie, intégrées dans le règlement intérieur, et des formations en e-learning intervenant à périodicité régulière. Cette année, le Groupe Crédit Agricole s'est également doté d'une **Charte Ethique** ; cette dernière a été déployée à l'ensemble des salariés et des administrateurs des Caisses locales affiliées à la Caisse régionale.

Elle est librement consultable sur le site internet de la Caisse régionale.

Pour rappel, 96 % ont suivi en 2016 le module de sensibilisation permanente à la Conformité.

En 2017, tous les nouveaux embauchés ont suivi un cursus de formation intégrant le risque "Fraude" et "Conformité".

### Renforcer la Sécurité financière

La CRCO agit pour participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) et au respect des Sanctions économiques Internationales.

Les opérations qui présentent un caractère atypique sont analysées et, en cas de soupçon, donnent lieu à une déclaration à "Tracfin", conformément à la réglementation.

Les nouveaux embauchés sont systématiquement formés aux risques LCB/FT et Sanctions dès leur arrivée.

Les collaborateurs déjà en poste ont suivi le module de sensibilisation à la LCB/FT.

Conformément au plan de formation pluriannuel, les campagnes de sensibilisation ont lieu tous les 2 ans avec un contenu adapté à la fonction occupée au sein de la CRCO.

Concernant le personnel déjà en poste,

**96 %**

ont suivi la formation de sensibilisation à la Fraude inscrite au plan triennal.

Le module Sanctions Internationales est quant à lui déployé annuellement à l'ensemble du personnel.

En 2017,

**92 %**

des collaborateurs ont été formés.

En 2017,  
**46**  
produits ou services nouveaux  
ont donné lieu  
à un Avis du Comité NAP  
de la Caisse régionale, contre 38  
en 2016 et  
39 en 2015.

### Respecter le dispositif Marchés d'Instruments Financiers (MIF)

Nos collaborateurs suivent un parcours de certification (validé par l'Autorité des Marchés Financiers) avant de se voir ouvrir la possibilité de vendre des instruments financiers. Dans le cadre des travaux de déploiement de MIF2, la Caisse régionale a engagé fin 2017 une réflexion sur les modalités du tutorat des conseillers nouvellement certifiés prévu par les textes.

Chacun de nos conseillers reçoit une formation commerciale pour chaque nouveau produit et service respectant les principes du conseil adapté au besoin et au profil de chaque client. Ce principe s'appuie sur un outil national qui est à leur disposition pour vérifier l'adéquation "produit/client" matérialisée par un bilan-conseil.

En lien avec le déploiement de MIF2, la "compétence et l'expérience" du client est désormais évaluée à chaque entretien conseil ; cette évaluation est intégrée en natif dans les outils mis à disposition des conseillers.

En termes de contrôle interne, le respect de ces règles est intégré à nos contrôles permanents.

### Sécuriser le lancement des Nouveaux Produits et Activités (NAP)

Avant la mise en œuvre d'un nouveau produit ou d'une nouvelle activité, nous veillons à analyser tous les aspects de réglementation afin de protéger nos clients en les informant en toute transparence.

Le Responsable Conformité, membre permanent du Comité NAP, est garant du processus NAP et veille à ce qu'aucun nouveau produit ou service ne soit commercialisé sans un Avis préalable du Comité.

### Informer nos clients en toute transparence

La tarification des produits et services fait l'objet d'une révision annuelle qui donne lieu à une information de la clientèle via les relevés de compte. Les tarifs sont également affichés et accessibles dans chacun de nos points de vente et sur notre site internet.

Les tarifs sont disponibles  
dans chaque agence et sur notre site  
internet.



# LA PRISE EN COMPTE DE L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS



## Ecouter et Accompagner nos clients à travers tous les canaux de communication

La Caisse régionale a créé un Centre de Services (C2S) en janvier 2017 pour adapter son fonctionnement aux nouveaux comportements des clients : ouverture des contacts clients à tous les canaux de communication : réseaux sociaux, téléphone, mail, courrier, Banque en ligne ouverte 6 J/7 Accessible à tous nos clients "Particuliers".

Dans ce contexte, le traitement des réclamations a été intégré dans cette nouvelle structure afin d'être au plus près du client, notamment via le numéro gratuit 09 789 789 18 ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 18 h.

## Organiser un processus de traitement des réclamations efficace

La Caisse régionale a poursuivi sa démarche de faire de la **satisfaction client une priorité dans le traitement des réclamations**. A travers cet engagement client, notre caisse réaffirme sa volonté d'être une banque de proximité capable de se mobiliser pour fournir la même qualité de service à tous ces clients.

En 2017, 8 615 réclamations ont été tracées dont 78 % traitées selon l'engagement client (10 jours ouvrés).

Pour le périmètre du service "Qualité Relation Client" (réclamants de niveau 2) : 453 réclamations, 36 faisant appel au Médiateur et dont 5 ayant fait l'objet d'une Médiation.

Sur les trois dernières années, la comparaison est la suivante :

	2015	2016	2017	2016/2017
<b>Nombre de réclamations globales</b>	<b>14 710</b>	<b>11 993</b>	<b>8 615<sup>(1)</sup></b>	<b>-28,2%</b>
% traités selon l'engagement clients*	91 %	86,5 %	78 % <sup>(1)</sup>	
Périmètre du service "Qualité Relation Clients"	520	551	453	-17,8 %
Poids des réclamations de niveau 2	3,53 %	4,59 %	5,26 %	
Dont saisine du Médiateur	49	41	36	-12,2 %
Dont médiation effective	2	9	5	-45,5 %
Poids de la médiation dans réclamations niveau 2	,42 %	7,44 %	7,95 %	

\*Dans le délai de 10 jours ouvrés

1. Suite à la modification de la définition, plus précise sur le terme de "réclamation" par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), certaines réclamations ont été requalifiées en "demandes". Le délai de réponse étant plus court pour ces anciennes réclamations (moins de 2 jours en moyenne), le taux de conformité baisse de manière significative car elles n'entrent plus dans le domaine des réclamations.

De plus, le Groupe Crédit Agricole a fait le choix d'harmoniser et d'homogénéiser le traitement des réclamations à partir de 2018, et la Caisse Régionale, faisant partie des travaux au niveau national a fait le choix d'anticiper cette démarche et d'être en conformité au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2017.

En 2017,  
le nombre de réclamations  
globales ont diminué de  
**28,2 %**

Les réclamations des années 2015, 2016 et 2017 ont concerné principalement les motifs suivants

Thème de la réclamation	2015	%	2016	%	2017	%
Fonctionnement du compte*	221	42,5	265	48,1	206	45,5
Crédits	79	15,2	58	10,5	31	6,8
Moyens de paiement	71	13,7	76	13,8	70	15,5
Qualité de la relation	59	11,3	35	6,4	28	6,1
Placements	35	6,7	53	9,6	41	9,1
Successions	18	3,5	20	3,6	24	5,3
Assurances	15	2,9	21	3,8	38	8,4
Autres	22	4,2	23	4,2	15	3,3
Total	520	100	551	100	453	100

\*Opérations liées à la tarification et aux opérations effectuées sur le compte

## Nos engagements vis-à-vis de nos clients

- **Prise en charge sous 48h**, matérialisée par la remise ou l'envoi d'un accusé de réception avec réponse aux clients dans un délai de 10 jours.
- **Traitemen interne :**
  - Réponse immédiate ou réponse différée si besoin de complément d'information auprès des services experts ;
  - Courrier d'attente envoyé en cas d'analyse supplémentaire.

## Nos engagements en interne peuvent se décomposer de la façon suivante

- **Analyse du dysfonctionnement et pilotage :** Interrogation des réclamations en retard toutes les semaines et relance des collaborateurs concernés. Le collaborateur relève les dysfonctionnements éventuels pour mettre en place des actions d'amélioration.
- **Correction du dysfonctionnement et axes d'amélioration :** Mise en place d'actions spécifiques pour améliorer le traitement des réclamations (formation, évolutions informatiques...).
- **Plans d'actions :** Rapports mensuels et revue de processus chaque semestre.



## Optimiser nos processus par la mise en place d'actions en interne

Nous souhaitons améliorer encore nos procédures de traitement de nos réclamations afin de mieux répondre aux attentes de notre clientèle. Cela passe par la priorisation de nos actions par le développement de tableaux de bord qui permettent un suivi efficient de nos délais.

Un pilotage hebdomadaire des réclamations traitées en agence afin de prolonger les actions engagées dans le cadre d'un dispositif permanent d'animation : accompagner, informer et orienter les collaborateurs afin d'améliorer la qualité et le délai de la réponse.

Nous souhaitons également informer pour uniformiser.

Le traitement des réclamations permet à nos clients d'avoir le même niveau d'information, quel que soit l'interlocuteur de la Caisse Régionale.

En 2017, l'équipe chargée des réclamations est intervenue auprès de 44 agences et 2 agences professionnelles lors des réunions hebdomadaires ainsi qu'auprès des coordinateurs d'accueil lors de leur journée métier. Ces interventions ont permis de rappeler le processus de traitement des réclamations et d'informer les agences des modifications intervenues sur nos outils de restitutions informatiques ainsi que sur les évolutions réglementaires.

Enfin, il nous faut analyser les dysfonctionnements éventuels pour optimiser nos processus.

Au travers des réclamations, nous identifions des sujets de dysfonctionnements et les pratiques à améliorer. Une approche analytique des motifs de réclamations a été réalisée afin d'éviter les réclamations en amont (litiges cartes bancaires, mobilité Loi Macron).

## La Médiation

C'est le processus ultime pour nos clients ayant déjà émis une réclamation auprès de la CRCO.

Suite à l'évolution du dispositif réglementaire sur la Médiation, nous avons eu une approche commune aux Caisses CARCENTRE : médiateur commun et travail collectif mené pour le développement de son site internet.

Ainsi, nos clients peuvent saisir notre médiateur soit par écrit et soit via internet.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) a délivré, le 28 avril 2017, l'agrément à Monsieur Michel Martin en qualité de médiateur de la consommation (reconnue par la Commission Européenne).

L'espace participatif "Coup de cœur, coup de gueule, coup dur" lancé en janvier 2016, est un canal d'expression libre à travers lequel les clients peuvent exprimer leur témoignage positif ou négatif.

En 2017, ce site a reçu 4 331 visites qui ont généré 42 commentaires et témoignages de la part de nos clients.

Améliorer la qualité du service rendu est une priorité du Crédit Agricole du Centre Ouest.

Dans la continuité de 2016, notre Caisse régionale a poursuivi sa démarche d'écoute clients cohérente et complète, sur différents marchés. Cette dernière permet de mesurer leur niveau de satisfaction de nos clients et de prendre en compte leurs besoins.

Pour ces écoutes la Caisse régionale développe la digitalisation de la relation client (écoutes par mail, SMS, tablettes...).

## Une mesure autour de l'Indice de Recommandation Client Agence (IRC)

Depuis 2015 nous avons mis en place des enquêtes IRC Agence qui font suite à un rendez-vous commercial effectué sur le mois précédent. Cet indicateur et son évolution est le socle de notre démarche et permet de savoir si nos clients sont prêts à nous recommander.

Les clients super-détracteurs (clients donnant une note de recommandation inférieure ou égale à 4 sur une échelle de 1 à 10) sont rappelés par les Directeurs d'agences afin d'identifier le plus rapidement possible pourquoi la relation s'est dégradée et immédiatement mettre en place les mesures correctives.

Globalement, l'IRC Agence 2.0 est en progression par rapport à 2016.



## Une mesure de l'Indice de Recommandation Client (IRC) axée sur la co-construction

Dans cette démarche notre Caisse régionale a tenu à écouter différents panels de ses clients (Particuliers, Professionnels, Clientèle Patrimoniale).

Il s'agit d'enquêtes téléphoniques ou par mails réalisées annuellement par un institut indépendant. Elles mesurent le niveau d'attachement des clients à la marque Crédit Agricole et permettent d'identifier les leviers d'actions stratégiques.

Cette mesure est effectuée par le biais d'indicateurs suivant une méthodologie commune à toutes les Caisse régionales qui y participent en lien avec Crédit Agricole SA.

Elle permet de déterminer le rapport entre les clients "promoteurs" et les clients "détecteurs" sur la question "recommanderiez-vous le Crédit Agricole du Centre Ouest à votre entourage ?".

En 2017, le niveau de recommandation est en hausse pour notre Caisse régionale sur l'ensemble des IRC.

A noter aussi, une baisse tendancielle des super détecteurs, qui sont désormais rappelés par les managers.

A l'avenir, notre enjeu est de continuer à travailler sur ce sujet pour nous démarquer de la concurrence et de réduire durablement le nombre de détecteurs.

## Animer notre démarche qualité via des enquêtes "à thème"

Notre Caisse régionale souhaite avoir une analyse en profondeur et l'évaluation des expériences clients afin d'affiner les plans d'action et ainsi d'avoir des priorités d'actions pertinentes, des leviers plus opérationnels et précis pour faire progresser et satisfaire au mieux ces clients.

Dans nos enquêtes internes spécifiques, les clients sont interrogés par mails sur des événements et plus particulièrement sur des événements de vie, notamment pour mesurer leur satisfaction en matière :

- de projet "Habitat"
- de qualité de prise en charge par l'assurance "emprunteur"
- de réalisation d'un prêt agricole via un prescripteur.

Parce que  
votre  
avis  
compte

CA  
CENTRE OUEST  
Toute une banque  
pour vous

#Client #Avis #Satisfaction #Qualité #Écoute

Sur 2017,  
nous avons ainsi interrogé

**46 881**

clients avec un retour de

**3 850**

questionnaires.



## LA BANQUE AU SERVICE DE TOUS

**La clientèle de la Caisse régionale du Centre Ouest se caractérise par son extrême diversité et couvre une zone géographique très large. Notre banque se doit d'être accessible à tous, jeunes et moins jeunes, client fortuné ou à la situation plus modeste aussi bien en zone urbaine qu'en zone rurale.**

**Cette accessibilité se caractérise également par une présence de proximité et des implantations dans tous les cantons mais aussi via les nouvelles technologies qui permettent des contacts différents grâce aux automates et aux relations digitales.**

### Optimiser notre présence sur l'ensemble de notre territoire

Nous sommes au service des 597 082 habitants de nos deux départements et notre maillage territorial sur l'ensemble des cantons de l'Indre et la Haute-Vienne est très dense et apporte un service de proximité :

- **99 % de la population de notre territoire est à moins de 15 km d'une de nos agences**
  - toutes les communes de nos départements sont situées à moins de 17 km d'un de nos points de vente.
- A fin 2017, toutes nos agences ont été rénovées pour améliorer la qualité de nos services et respecter la réglementation en matière d'accessibilité.

**Nous accompagnons 321 405 clients** (316 519 fin 2016 et 315 651 fin 2015) dans le cadre d'une présence géographique dense :

- **79 points de vente** soit une agence pour 7 558 habitants
- **2 agences entreprises, 2 agences "Banque Privée" et 3 agences "Professionnels"**
- **165 distributeurs de billets** soit un appareil pour 4 034 habitants

Nos "Points Verts", espaces situés chez les commerçants principalement en zone rurale permettent des retraits d'espèces et facilitent ainsi le quotidien des personnes isolées.

	2016	2017	2016/2017
Nombre de Points Verts	174	176	+1,1 %
Nombre d'opérations	74 341	71 420	-4 %



En 2017,

# 71 420

opérations ont été réalisées  
dans les 176 Points verts  
de la CRCO



En 2017,

la CRCO a accompagné  
l'installation de

# 70

exploitants agricoles



### S'adresser à tout type de clientèle

Suite à la réorganisation de notre réseau d'agences, chaque type de clientèle bénéficie des services d'un interlocuteur privilégié et peut ainsi obtenir une réponse pleinement adaptée à ses préoccupations.

En 2017, la CRCO a confirmé sa présence auprès des Jeunes Agriculteurs de nos deux départements et a accompagné l'installation de 70 exploitants agricoles soit 89 % des opérations réalisées sur nos deux départements (88 % sur l'Indre et 89 % sur la Haute-Vienne).

	Moyenne de 2009 à 2016	2015	2016	2017	2016/2017
Nombre d'installations	NC	92	73	79	+6
Part de marché CRCO	83 %	88 %	92 %	89 %	-



MÊME FERMÉE,  
MA BANQUE  
EST OUVERTE.

Téléchargez Ma Banque,  
première application bancaire des Français.



Ma Banque

\* Disponibilité application gratuite App Store, Google Play et Windows Store au 25/03/2015. Google Play est un service de Google Inc. App Store est un service d'Apple Inc. Windows Phone Store est une marque déposée par Microsoft Inc. Téléchargement et accès à l'application Ma Banque, hors codes de communication définis opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la présence d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.



En 2017,  
**71 500**  
clients ont téléchargé  
l'application "Ma Banque"

La fréquentation  
de l'application "Ma Banque"  
a augmenté de

**30.5 %**

### Faciliter les relations avec nos clients via la banque digitale

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

En 2017, téléchargée par 71 500 clients (dont 54.2 % actifs), l'application "Ma Banque" permet à l'utilisateur de visualiser rapidement l'ensemble de ses comptes (soldes, suivi des dernières opérations) et effectuer ses opérations bancaires au quotidien (virements, accès au RIB...etc.).

Chaque client peut prendre rendez-vous en temps réel avec son conseiller, scanner et envoyer des documents par messagerie sécurisée et visualiser l'actualité de notre Caisse régionale directement depuis l'application.

Notre activité digitale peut se résumer ainsi :

	2015	2016	2017	2017/2016
Visites sur vitrine Internet	9 722 098	9 200 943	9 213 113	+ 0,1 %
Visites sur la BAM*	8 395 011	7 745 165	7 421 727	- 4,2 %
Visites site via mobile	708 365	1 225 097	1 598 848	+ 30,5 %
Application "Ma Banque"	39 126	53 900	71 500	+ 32 %

\*Banque à Accès Multiples



## Accompagner les clients "fragilisés" ou en situation de précarité

La Caisse régionale met gratuitement à la disposition de ses clients malvoyants des relevés de compte en braille. En 2017, 20 clients ont eu recours régulièrement à ce service.

Depuis 2011, la CRCO a mis en place un processus spécifique d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité, détectée suivant les critères du rapport "Pauget-Constans" : clients surendettés, Interdits bancaires ou dont les comptes présentent des dysfonctionnements réguliers.

En 2017, notre accompagnement s'est amélioré en raison du renforcement de la réglementation et de l'introduction de nouvelles mesures de prévention du surendettement.

Pilotée localement par les responsables d'agence, la procédure prévoit l'envoi automatique d'un courrier à la clientèle concernée avec l'objectif affiché d'avoir un contact avec 100 % des clients concernés.

16 349 courriers ont ainsi été envoyés durant l'année 2017 (13 476 en 2016) qui ont débouchés sur l'accompagnement de 190 clients supplémentaires sur l'année 2017.

Cet engagement se matérialise par un soutien financier et logistique aux Points "Passerelle" de son territoire.

Cette structure associative, créée à son initiative en 2009, regroupe des bénévoles, retraités de la Caisse Régionale, qui se mobilisent pour soutenir et accompagner les particuliers en situation fragile.

Dans le cadre d'un savoir-faire bancaire, financier et humain, les structures "Point Passerelle", une sur chaque département, offre une voie d'issue aux problèmes de ces clients avec un accompagnement régulier qui permet un suivi de qualité de l'évolution de la situation.

Le Point Passerelle vise l'autonomie des personnes et a pour objectif de véritablement "remettre en selle" les clients fragilisés.

Le fort accroissement de l'activité sur 2017 (+65 %) témoigne de la nécessité de ce service d'accompagnement.



En 2017,  
**387**  
clients ont été accompagnés  
par "Point Passerelle"

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016
Nombre de requérants traités	186	201	227	224	234	387	+ 67 %



"Banque des bons et mauvais moments",  
la CRCO se doit de lutter contre l'exclusion  
de ses clients « particuliers » touchés par  
un "accident de la vie"



La forte progression du recours au processus "Passerelle" s'explique par la sensibilisation de nos agences réalisées début 2017.

Parallèlement, les bénévoles accompagnent les requérants afin de présenter les demandes de microcrédits sociaux auprès de la CRCO qui a décidé de réserver ce dispositif solidaire aux clients suivis par les "Points Passerelle".

Microcrédits accordés	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016
Nombre	21	48	41	58	79	+ 36,2 %
Montant en K€	38,5	93,8	84,4	143,9	202,6	+ 40,8 %
Montant moyen en €	1 833	1 954	2 058	2 480	2 564	+3,3 %
Nombre de requérants traités	186	201	227	224	234	387

**+65 %**  
d'activité constatée  
pour l'accompagnement  
des clients par  
"Point Passerelle"  
en 2017

L'accroissement du nombre de "requérants" aidés par les Points Passerelle et la communication effectuée auprès des agences a permis une progression des Microcrédits accordés.

Ces crédits "spécifiques", réservés aux personnes non éligibles au crédit à la consommation classique, permettent de financer des biens de première nécessité, en particulier l'achat de véhicule afin de faciliter leur mobilité.

Au 31 décembre 2017, l'encours de microcrédits a ainsi fortement progressé :

	2015	2016	2017	2017 / 2016
Nombre de dossiers	95	121	160	+ 32,2 %
Encours en K€	129	175	251	+ 43,4 %

**+32,2 %**  
de dossiers de microcrédits  
ont été réalisés en 2017



# Notre Responsabilité dans le développement économique **DE NOTRE TERRITOIRE**

En sa qualité de 1<sup>er</sup> prêteur de l'économie sur les départements de l'Indre et de la Haute-Vienne, notre Caisse régionale a une responsabilité particulière sur son territoire et se doit de répondre présente au service de la population locale.

Cette mission passe d'abord par une solidité financière qui s'est encore renforcée durant l'exercice 2017.

Les capitaux propres de la CRCO ont ainsi progressé de 4,5 % en 2017 (contre + 4,8 % en 2016) pour atteindre 974 M€ contre 932 M€ fin 2016. Cette évolution correspond à l'accroissement des réserves de l'exercice 2016 pour 43 M€.

Cette solidité financière permet à la Caisse régionale de répondre aux exigences de la réglementation en matière de solvabilité et lui donne les moyens d'assurer son rôle de financeur de l'économie locale.



90 % du résultat de la Caisse régionale est conservé sur le territoire



2017 :  
une année record en production de crédits



Encours des livrets sociaitaires :  
396 Md€ destinés à financer les projets locaux



## LA VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE CRÉÉE ET DISTRIBUÉE

### Contribuer activement au développement économique de notre région

En 2017, dans un contexte financier finalement plutôt favorable, la CRCO a poursuivi sa mobilisation au service de sa clientèle et de son territoire particulièrement en matière d'octroi de crédits où les réalisations ont atteint leur plus haut historique après une année 2016 déjà considérée comme exceptionnelle.

En matière de collecte, l'année 2017 a été placée dans un contexte de rémunération de l'épargne basse avec cependant une évolution favorable de certains domaines.

- Au 31 décembre 2017, l'encours global de collecte atteint 8,4 Md€ en progression de 3,2 % par rapport à 2016 avec une collecte monétaire (Dépôts à vue et à terme) en accroissement de 8,7 % à 2,1 Md€.
- L'épargne Bilan progresse de 2,4 % (+1,6 % en 2016) et la collecte hors bilan (Assurances vie et valeurs Mobilières) reste quasiment stable avec plus de 3 Md€ d'encours.
- La part de marché "collecte" s'établit à 36,12 % en hausse de 0,37 % sur un an (référence octobre 2017).

Cette collecte de bon niveau permet à la Caisse régionale de confirmer sa position d'intervenant privilégié pour accompagner les projets de ses clients notamment les particuliers, accompagnés dans le domaine de l'habitat avec 662,3 M€ de crédits réalisés (+21,2 %)\*.

L'ensemble des réalisations de crédits s'élève à 1 262 M€ en 2017 contre 1 064 M€ en 2016. Chiffre qui constitue un cap historique pour la CRCO.

- La production de crédits aux professionnels et aux entreprises reste dynamique, en progression de plus de 21 % par rapport à 2016. Celle à l'agriculture progresse également à 164,9 M€ contre 158 M€ en 2016 soit + 4,4 % ;
- Au 31 décembre 2017, l'encours global de crédits progresse de 8,5 % par rapport à 2016 à 5,38 Md€ avec une hausse importante des encours aux particuliers (habitat : +12,1 % et Consommation : +11,8 %) ;
- La part de marché "crédits" se situe à 42,90 % en progression de 1,37 % sur un an (référence Banque de France octobre 2017).

Pour 2018, afin de poursuivre l'accompagnement des acteurs économiques dans leur développement, nous devons agir à la fois sur la collecte et l'octroi de crédits. Cela passe par une intensification de nos relations avec nos clients pour devenir leur banque de référence.

\*Suivant Enquête "Parts de Marché" diffusée par la Banque de France

En 2017,  
l'épargne Bilan  
est en progression de

**3,2 %**

En 2017,  
les projets immobiliers  
de nos clients particuliers  
ont augmenté de

**21,2 %**

Au 31 décembre 2017,  
l'encours global de crédits  
progresse de

**8,5 %**

## Créer de la valeur au bénéfice de nos territoires

Mesurée par le Produit Net Bancaire (PNB), la valeur économique directe créée par la CRCO ressort à 187,3 Millions d'euros en 2017 contre 192,2 M€ en 2016 soit une baisse de 2,53 %, principalement en raison du recul de notre Marge d'intermédiation de 6,7 % (- 6,1 M€).

Nos charges d'exploitation augmentent légèrement de + 1,08 % par rapport à 2016, notamment grâce à la bonne maîtrise de nos charges de personnel (+ 0,46 %) malgré l'accroissement de charges liées à l'informatique.

Notre coût du risque s'élève à 29,5 M€ (contre 8,5 M€ en 2016), et notre résultat net atteint 46,3 M€, un niveau quasi identique à ceux de 2016 (47,2 M€) et 2015 (47,4 M€).

La majeure partie de ce résultat viendra alimenter nos réserves et permettra le renforcement de nos fonds propres qui dépasseront ainsi le milliard d'euros.

Ce PNB est pour une très grande part utilisé au profit de notre territoire selon les grandes catégories suivantes :

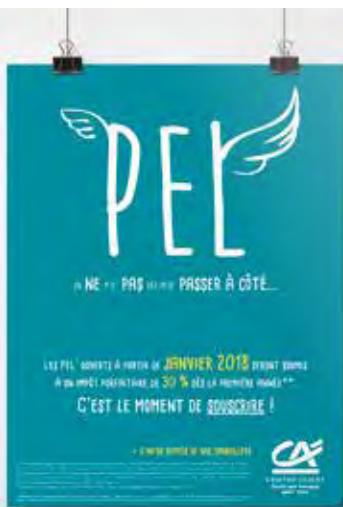
en K€	2015		2016		2017	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%
<b>PNB</b>	<b>191 420</b>		<b>192 203</b>		<b>187 331</b>	
Salaires versés Intérêsement et Participation	42 121	22	43 151	22,5	43 423	23,2
Achats et autres charges	41 159	21,5	47 148	24,5	46 298	24,7
Charges sociales et impôts	50 750	26,5	47 208	24,6	39 283	21
Provisions / Cout du Risque	9 956	5	10 766	5,6	15 198	8,1
Renforcement de nos Fonds propres	46 335	24,2	42 878	22,3	42 101	22,5
Intérêts versés aux parts sociales	1 052	0,5	1 052	0,5	1 028	0,5

Globalement, nous pouvons ainsi considérer que plus de 90 % du résultat de la Caisse régionale est conservé sur son territoire.

Tous ces éléments nous permettent d'affirmer notre rôle économique majeur sur notre territoire : employeur, contribuable et consommateur.

En 2018, l'évolution de notre PNB devrait être marquée par la reprise de la croissance, l'impact des évolutions réglementaires et la persistance d'un environnement de taux bas, phénomènes alliés à une pression concurrentielle forte via de nouveaux entrants.

Notre forte présence sur le territoire, notre organisation de proximité et notre solidité financière sont nos atouts pour affronter les défis qui se présentent à nous.





## NOS OFFRES À VOCATION RSE

### Accompagner nos clients particuliers par une offre de crédit adaptée

La Caisse régionale propose une offre de prêts destinée à financer les investissements liés à l'environnement sur le marché des "Particuliers" :

- **L'Eco-PTZ** prêt à taux zéro intégré à un dispositif du plan gouvernemental de rénovation énergétique de l'habitat. Il permet de financer la rénovation énergétique des logements et ainsi de contribuer à réduire les consommations d'énergie et les émissions de Gaz à effet de Serre.

En 2017, la production Eco-PTZ progresse de 36,7 % à 175 dossiers pour un montant total de 2 928 k€ et représentant 2,52 % des prêts habitats en nombre. Cet accroissement a suivi la tendance globale constatée sur l'ensemble des crédits accordés par la Caisse régionale.

En 2017,  
la productio**b** Eco-PTZ  
progresse de  
**36,7 %**

- **Le Prêt Économie d'Énergie (PEE)** qui finance des travaux visant à réaliser des économies d'énergie selon une liste définie réglementairement : Chaudière à condensation, isolation des murs et parois vitrées...

## SOUTENIR LES PROFESSIONNELS QUI S'ENGAGENT SUR LA VOIE DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

### Soutenir les professionnels qui s'engagent sur la voie des énergies renouvelables

Sur le marché des professionnels, les projets sont souvent lourds à monter et nécessitent une grande expertise.

Afin de soutenir et conseiller nos clients engagés dans un projet lié aux "énergies renouvelables", un ingénieur spécialisé les accompagne dans leur projet qu'ils relèvent du photovoltaïque, de l'hydraulique ou de la méthanisation.

En 2017, la production globale de prêts ayant financé des "projets énergies renouvelables" atteint 18 106 k€ contre 10 585 k€ en 2016 dont 17 991 k€ concernent l'énergie solaire contre 10 114 k€ en 2016 soit 95 % des dossiers en montant. Ce fort accroissement (+ 70 %) s'explique par la concrétisation et le déblocage en 2017 de gros dossiers "énergie solaire" étudiés les années précédentes.



Au 31 décembre 2017, nos encours globaux se résument ainsi :

Type de dossiers	Production en k€		Nombre	Capital restant dû <sup>(1)</sup>	
	2016	2017		Montant	%
Eolien			2	3 908	7,51
Solaire	10 114	17 991	173	40 465	77,82
Géothermie			4	5	0,01
Chaudière à bois	8		8	34	0,07
Méthanisation	259		2	1 843	3,54
Autres Energie renouvelables	4	115	27	3 512	6,75
Economie d'Energie <sup>(2)</sup>	269	775	616	2 227	4,28
<b>Total</b>	<b>10 854</b>	<b>18 881</b>	<b>958</b>	<b>52 000</b>	<b>100</b>

(1) en K€      (2) Tous types de clientèle (Pro et particuliers)

A titre d'exemples, notre accompagnement porte notamment sur les secteurs suivants :

#### **le Photovoltaïque collectif : Continuité des projets collectifs**

En 2017, nous avons accompagné un groupe d'agriculteurs de la Haute-Vienne qui ont intégré des toitures "photovoltaïques" dans le cadre de la construction de bâtiments agricoles (8 bâtiments pour 1 M€).

A ce jour, un groupe se constitue également sur l'Indre et la Vienne pour envisager la construction de 80 bâtiments pour 12 M€, représentant environ 50 exploitations.

Ces investissements ont un double avantage :

- Produire de l'électricité afin de répondre à l'obligation de produire 20 % d'énergie renouvelable à l'aube de 2020.
- Accompagner la modernisation de nos exploitations agricoles en créant des bâtiments pour loger les animaux, améliorer les conditions de travail et respecter les normes environnementales imposées.



#### **la Méthanisation : Une recrudescence des projets**

Après plusieurs années où nous avons vu naître peu de projets méthanisation sur notre territoire (1 projet en 2010 et un en 2016), l'année 2017 a été caractérisée par 3 projets en cours pour un montant global de 6,5 M€. Ces 3 projets ont obtenu un accord de financements de nos services et devraient voir le jour en 2018/2019.

D'autres initiatives, au nombre de 4 pour un investissement prévisionnel de 7,8 M€ sont à l'état de réflexion et pourraient déboucher sur une période de 2 ans.

Initialement, ces projets étaient sur des initiatives plutôt collectives. Aujourd'hui, ce sont plus des projets individuels, voire association d'1 à 3 personnes.

# PROPOSER DES SOLUTIONS D'ÉPARGNE ET DE SERVICES À VOCATION RSE



## Le livret Sociétaire

Ce livret spécifique est réservé aux clients sociétaires (personne physique ou morale sans but lucratif) des Caisses locales affiliées à la CRCO.

Les fonds collectés sont destinés à soutenir les projets du territoire de la CRCO et contribuent aux financements d'activités économiques de moins de 5 ans.

Le taux d'intérêt versé (0,80 % depuis le 1<sup>er</sup> octobre) reste supérieur à celui des autres comptes sur livret marquant ainsi la volonté de notre Caisse régionale de favoriser ce type de placement.

La poursuite de la campagne de sensibilisation des sociétaires alliée à un taux de rémunération avantageux a permis une forte progression de l'épargne recueillie sur les livrets "sociétaire" :

	2015	2016	2017	2017/2016
Nombre de livrets	28 221	34 323	40 245	+ 17,25 %
Collecte au 31 décembre en K€	315 882	366 516	395 618	+ 7,94 %

Cette volonté de maintenir un haut niveau d'encours sur ce type de produit sera confirmée durant l'année 2018.

En 2017,  
le nombre de livrets sociétaire  
progresse de  
**17,25 %**

## Le livret de Développement Durable (LDD)

L'épargne contenue dans ce livret sert à financer les projets liés au développement du logement social, ainsi qu'au financement des petites et moyennes entreprises et à la protection de l'environnement en favorisant des travaux d'économies d'énergie dans les bâtiments anciens.

A fin 2017, les encours LDD atteignent 422 Millions d'euros (417 millions fin 2016 et 440 fin 2015).

	2014	2015	2016	2017	2017/2016
Nombre de livrets	91 004	89 151	86 748	86 460	- 0,03 %
Collecte au 31 décembre en K€	439 784	425 717	417 818	422 202	+ 1,05 %

En 2017,  
les encours LDD  
atteignent  
**422 M€**



## L'Investissement Socialement Responsable (ISR)

### A destination de notre clientèle

Nous mettons à la disposition de nos clients une gamme de **Fonds d'Investissement Socialement Responsable (ISR)**, produits intégrant des critères extra-financiers basés sur les pratiques Environnementales, Sociales et de Gouvernance (ESG) avec notamment la valorisation d'entreprises qui exercent leur activité dans la thématique environnementale et principalement celle des technologies "vertes".

Ces Fonds sont détenus soit directement via des comptes "titres" classiques soit via des Plans d'Epargne Entreprise (PEE) et sont distribués en grande partie via Amundi filiale de Crédit Agricole SA.

Au 31 décembre 2017 :

- Les Fonds ISR directement détenus par nos clients s'élèvent à 59 091 K€ (versus 76.374 K€ fin 2016) principalement sur OPCI, Prem OPCIMMO, Amundi, Cash Institution, ISR, BFT convertibles ISR, Amundi Valeurs Durables et Amundi actions USA ISR) ;

La baisse de notre encours provient principalement du changement de stratégie de gestion des Fonds Atout (devenus Amundi Stratégie Actions au 31 Mai 2017) désormais sortis de la liste "ISR".

- les Fonds ISR sur Plan d'Epargne Entreprise atteignent 4.921 K€, encours en baisse sensible en raison de la sortie de la gestion ISR DU FCPE Ca Brio Monétaire devenu Ca Brio Trésorerie.



### Progression de la part ISR dans notre propre "portefeuille" d'OPCVM :

Notre Caisse régionale souhaite tenir compte des critères "E&S" dans le cadre de son propre portefeuille.

En 2017, notre Caisse régionale a poursuivi l'action entreprise depuis quelques années visant à l'intégration des Fonds à vocation ISR dans son propre portefeuille d'OPCVM.

Au 31 décembre 2017, le montant total de ce type de Fonds est en progression de 44,3 % et atteint 13 millions d'euros (contre 9,3 à fin 2016, 7,9 fin 2015 et 7,2 fin 2014).

Cela représente 4,8 % de l'encours total de ses OPCVM (271,4 millions d'euros), pourcentage que nous estimons relativement important compte tenu de nos contraintes prudentielles en matière de placement : 70 % de nos placements doivent être éligibles au Ratio de Liquidité Européen, fonds investis dans des titres d'émetteurs souverains non concernés par une évaluation ISR.

La progression observée cette année est notamment liée à l'obtention du label ISR pour le fonds Sycamore Shared Growth, fonds qui s'applique depuis de nombreuses années, via son processus de sélection affiné, à investir dans des entreprises à l'impact positif, répondant aux enjeux sociétaux.

Nous détenons toujours également des parts du Fonds "Finance et Solidarité" pour un montant de 514 K€. Ce Fonds, géré par AMUNDI, finance le développement d'entreprises sociales et solidaires dont "Habitat et Humanisme" que nous avons pu accompagner dans une opération de logement social sur la ville de Limoges.



## **Des Produits et services, facteur d'innovation et de respect de l'environnement**

La Caisse Régionale du Centre Ouest met à la disposition de sa clientèle des nouveaux produits innovants et respectant au mieux l'environnement :

Depuis 2015, le renouvellement de notre parc de cartes s'effectue en partie par l'utilisation de la résine végétale "PLA" (Polyacide lactique) à base d'amidon de maïs non OGM.

En 2017, nous avons diffusé 18 321 cartes correspondant à cette caractéristique, ce qui représente 19,8 % des cartes fabriquées. Un déploiement plus large reste soumis à des autorisations spécifiques notamment en ce qui concerne les cartes sans contact.

Parmi les innovations proposées à nos clients en 2017, nous citerons entre-autre un nouveau service en ligne mis à disposition en Mai 2017 : "Espace Projet Habitat" le premier parcours digitalisé co-construit entre le client et son conseiller. Ce nouveau produit :

- donne la liberté au client d'affiner petit à petit son projet immobilier quand il le souhaite avec son conseiller dans un espace personnel sécurisé,
  - permet la consultation de la simulation du prêt à tout moment, avec une éventuelle mise à jour,
  - intègre un suivi en temps réel : si le client concrétise son projet, l'espace permet de suivre l'avancement et de transmettre les justificatifs à son conseiller.





# NOTRE GOUVERNANCE

## coopérative et mutualiste

Née, en 1993, de la fusion des Caisses Régionales de l'Indre et de la Haute-Vienne, la Caisse Régionale du Centre Ouest s'appuie sur un réseau de 691 administrateurs et 943 salariés qui la représentent sur l'ensemble de son territoire.

Elle porte des valeurs mutualistes fortes, au service de ses départements, qui se caractérisent par une présence sur le terrain et un pouvoir de décision local. Notre gouvernance est basée sur le principe d'égalité entre les sociétaires qui sont associés au fonctionnement quotidien de la Caisse régionale via nos 52 Caisses locales.



691 administrateurs  
impliqués dans la vie locale



9 000 personnes réunies  
lors des assemblées générales de  
Caisses locales : + 8 % / 2016



Les parts sociales rémunérées  
à 2 % en 2017



## UNE GOUVERNANCE FONDÉE SUR UNE ORGANISATION DE TYPE MUTUALISTE

### Valoriser la place du sociétariat dans notre modèle de gouvernance

La CRCO souhaite associer ses clients au maximum pour qu'ils deviennent de véritables acteurs de son fonctionnement.

Faire de nos clients des sociétaires engagés est une de nos actions prioritaires enclenchées depuis quelques années.

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

En 2017, l'élargissement du sociétariat a concerné 8 806 personnes soit une progression nette de 6,2 %.

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016
88 758	110 888	114 575	123 568	131 491	141 958	150 764	+ 6,2 %

Notre objectif, d'un client sur deux sociétaires, devrait rapidement être atteint en 2018 et six clients sur dix à la fin de notre nouveau projet d'entreprise fin 2021.

Le montant des parts sociales qui avait fortement progressé entre 2011 et 2013 a poursuivi la légère baisse engagée en 2015 principalement en raison de remboursement liés aux successions de nos clients décédés.

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016
39 535 K€	51 355 K€	57 284 K€	58 801 K€	57 283 K€	56 454 K€	55 312 K€	+ 2 %

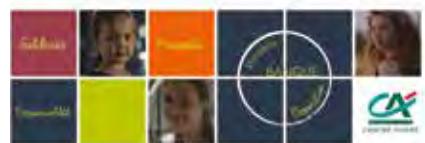
En 2017, la rémunération des parts sociales, fixée en assemblée générale, est tout à fait attractive.

Le taux a été fixé à 2 % soit un niveau supérieur à celui de 2016 (1,80 %) et aux taux de rémunération actuels de l'épargne dans un contexte de taux bas.

Le montant total des intérêts versés aux parts sociales atteint 1 052 k€.

En 2017,  
le sociétariat  
a progressé de  
**6,2 %**

### ASSEMBLÉES GÉNÉRALES 2017



En 2021,  
notre objectif  
est de convertir  
au sociétariat

**6** clients sur **10**



## Donner son avis et exprimer son pouvoir de décision lors de nos Assemblées générales

Les assemblées générales de Caisse locale constituent un temps fort de la vie mutualiste. Elles permettent aux clients sociétaires de rencontrer et d'échanger en toute proximité avec leurs élus, les salariés des agences, les dirigeants et les représentants de la Caisse régionale.

Elles offrent aussi une excellente opportunité de mettre en valeur les initiatives locales.

En 2017, elles ont réuni plus de 9 000 personnes, chiffre en progression de 8 % par rapport à 2016 grâce notamment à une mobilisation de nos administrateurs de caisses locales et aux relances effectuées par mail ou SMS quelques jours avant la date de l'assemblée générale.

La fréquentation globale (sociétaires, clients et invités) des Assemblées générales de Caisse locale, est désormais entièrement mesurée via l'émargement électronique :

	2015	2016	2017	Evolution
Nombres de sociétaires (au 31 décembre n-1)	123 568	131 491	141 958	+ 7,96 %
Sociétaires Présents	7 086	6 808	7 450	+ 9,43 %
Sociétaires représentés	2 088	2 170	2 298	+ 5,90 %
Total sociétaires présents ou représentés	9 174	8 978	9 748	+ 8,57 %
Taux de sociétaires présents ou représentés	7,42 %	6,82 %	6,87 %	+ 0,05 %
Invités : Clients non sociétaires et non clients	1 680	1 800	1 852	2,89 %
Nombre total de participants présents	8 766	8 608	9 302	+ 8,07 %

Le taux de nos sociétaires présents ou représentés atteint ainsi 6,87 % (sociétaires physiquement présents = 7 450).

## LA GOUVERNANCE DE CAISSES LOCALES



### Elire des administrateurs impliqués dans la vie locale pour représenter les sociétaires

Les clients-sociétaires détiennent sous forme de parts sociales le capital social de nos 52 Caisses locales et désignent chaque année leurs représentants en qualité d'administrateurs au sein de chaque conseil d'administration de Caisse locale.

Ces caisses locales détiennent l'essentiel du capital social de la CRCO et assurent un rôle essentiel dans le fonctionnement de la Caisse régionale dont l'élection des administrateurs et les décisions relevant des Assemblées générales.

Les administrateurs de Caisse locale ont aussi un rôle important pour faire remonter les interrogations et les projets venant de leur territoire et doivent représenter l'ensemble des catégories socioprofessionnelles de son secteur et non pas seulement le secteur agricole.

Dans ce domaine, les évolutions sont encore lentes. Un travail de sensibilisation est cependant réalisé dans ce sens dans nos Caisses locales pour les inciter à faire évoluer la composition de leur conseil d'administration.

En 2017, les administrateurs de Caisse locale ont été sensibilisés à la "Charte Ethique" diffusée dans l'ensemble du groupe Crédit Agricole.

La population des administrateurs des 52 caisses locales a les caractéristiques suivantes :

Situation au 30 juin	2015		2016		2017	
Nbre d'administrateurs	693		697		691	
Age moyen	51 ans		51 ans		52 ans	
Moins de 50 ans	279	40,3 %	272	39,0 %	270	39,1 %
Femmes	178	25,68 %	184	26,4 %	191	27,64 %

La répartition socioprofessionnelle s'établissant ainsi :

Année au 30 juin	2015		2016		2017	
Agriculteurs	401	57,9 %	403	57,8 %	396	57,3 %
Artisans et Commerçants	71	10,2 %	66	9,5 %	68	9,8 %
Salariés	98	14,1 %	98	14,1 %	118	17,1 %
Chefs d'entreprise PME / PMI	41	5,8 %	33	4,3 %	32	4,6 %
Professions libérales	27	3,9 %	27	3,9 %	34	4,9 %
Retraités et Inactifs	57	8,2 %	70	10,1 %	43	6,3 %

En 2017, 37 nouveaux administrateurs ont été élus lors des Assemblées générales de nos Caisses locales : 65 % ont moins de 50 ans et 40,5 % sont des femmes.

Situation au 30 juin	2016		2017	
Nbre d'administrateurs	46		37	
Moins de 50 ans	35	76,1 %	24	64,9 %
Femmes	16	34,8 %	15	40,5 %

Chaque caisse locale élit un Président :

Année au 30 juin	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hommes	71 %	73 %	68,7 %	67,3 %	68,6 %	68,6 %
Femmes	29 %	27 %	31,3 %	32,7 %	31,4 %	31,4 %
Agriculteurs	63 %	61,5 %	58,8 %	57,7 %	58,8 %	56,8 %
Actifs non agriculteurs	14 %	21 %	11,8 %	25 %	29,4 %	31,4 %
Retraités	23 %	17,3 %	29,4 %	17,3 %	13,7 %	11,8 %



### Faire de nos élus des administrateurs informés et compétents

Une communication régulière est assurée à destination des Caisses locales, via plusieurs outils spécifiques

- des outils classiques (CRCO Infos)<sup>4</sup>,
- une lettre d'information mensuelle du Conseil d'administration de la CRCO est adressée aux Présidents de Caisse locale,
- l'invitation de 4 Présidents de Caisse locale, à tour de rôle pour assister aux débats du Conseil d'administration,
- l'organisation de 3 conférences de Présidents en 2017.

Afin de consolider les relations entre la direction de la CRCO et les administrateurs de caisses locales, une réunion d'information est prévue chaque année au sein des 9 secteurs d'agences. L'ensemble des administrateurs des Caisses locales sont invités en présence d'un représentant du conseil d'administration de la CRCO et de l'équipe de direction.

Depuis septembre 2017, un site "Extranet" sécurisé réservé aux élus et aux secrétaires de Caisses locales est opérationnel. Il est destiné à recevoir les actualités, les informations et les documents concernant la Caisse régionale.

Il est aussi destiné à mettre en valeur les actions de proximité initiées par chaque Caisse locale et favoriser les échanges entre élus.

En 2017, des actions de formation ont été proposées aux administrateurs :

- Formations Extranet Elus : 62 participants
- Formation "Prendre la parole en public" : 18 participants

<sup>4</sup>: CRCO Infos : newsletter interne qui traite de l'actualité au sein de la CRCO.

# DES INSTANCES DE GOUVERNANCE DISSOCIÉES



Le Crédit Agricole du Centre Ouest dispose d'une gouvernance "bicéphale" fondée sur deux instances complémentaires qui travaillent en étroite collaboration :

- Le Conseil d'Administration, organe délibérant, sous la responsabilité du Président Bruno Tardieu,
- Le Comité de Direction, organe exécutif, piloté par le Directeur général Michel Ganzin.

Le Directeur Général, mandataire social de la CRCO est nommé par le Conseil d'administration à qui il rend compte.

## Le Conseil d'administration et son bureau : organes de pilotage stratégique

Le pilotage stratégique de la Caisse régionale est du ressort du Conseil d'administration qui doit s'assurer que les choix effectués par la CRCO sont en cohérence avec ceux du groupe Crédit Agricole.

Sur proposition de la Direction générale, il lui appartient de décider des principales orientations notamment en matière de stratégie d'entreprise, de politiques crédits, financière et tarifaires.

Il a également une mission de suivi et de contrôle sur l'activité commerciale, les résultats financiers, la maîtrise des risques et le contrôle interne.

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale est composé de 16 administrateurs, élus par les Présidents de Caisse locale pour 3 ans et renouvelables par tiers chaque année en respectant une stricte parité entre les deux départements de l'Indre et de la Haute-Vienne.

- 8 administrateurs sont issus du département de l'Indre et 8 de la Haute-Vienne
- 4 administrateurs (25 %) ont moins de 50 ans (4 en 2016 et 6 en 2015)
- 5 administrateurs (31 %) sont des femmes (5 en 2015 et 4 en 2015)

Situation au 30 juin	2015		2016		2017	
Nbre d'administrateurs	16		16		16	
Age moyen	54 ans		55 ans		55 ans	
Moins de 50 ans	6	37,5 %	4	25 %	4	25 %
Femmes	4	25 %	5	31,2 %	5	31,2 %

Le bureau est composé de 9 membres élus en son sein par la Conseil d'Administration. Il est renouvelé chaque année et est animé par le Président du conseil d'administration assisté de deux vice-présidents issus chacun d'un des deux départements de la Caisse régionale.

Depuis Mars 2017, la vice-présidence sur le département de la Haute-Vienne est assurée par une femme.

Durant l'année 2017, le Conseil d'administration s'est réuni 12 fois avec un taux de présence de 88 % contre 89 % en 2015 et 73 % en 2015.

Dans le cadre de son activité, le Conseil d'administration s'appuie sur cinq commissions permanentes spécialisées :

- Gestion du Fonds de développement des Initiatives locales,
- Animation de la Vie Mutualiste,
- Budget des Caisses locales,
- Communication Agricole,
- Communication Institutionnelle.



Le bureau du conseil d'administration (de gauche à droite) : Emmanuel RABAUD, Françoise BONNIN, Jean-François TISSIER (vice-président), Bruno TARDIEU (président), Gilles de BONCOURT, Christine MARQUIS (vice-présidente), Rémi MEZEGUER, Benoit PIGE, Cécile LAGRANGE.

### Le Comité de Direction : instance de décision et pilotage opérationnel

Le Comité de Direction constitue l'organe de gouvernance opérationnelle de notre entreprise et assure le fonctionnement quotidien de notre banque.

Il met en application les orientations approuvées par le conseil d'administration.

Il se réunit chaque semaine pour étudier les dossiers présentés par chaque direction dans le but soit de décider des orientations ou choix à prendre, soit d'informer transversalement l'ensemble de l'équipe, soit de travailler en commun sur un thème défini.

Au 31 décembre 2017, il est composé de six membres dont deux femmes.

Le Directeur général préside directement un certain nombre de comités à périodicité différente :

- Hebdomadaire : Comité de Direction
- Mensuel : Comité Technique financier
- Trimestriel : Comité Contrôle Interne
- Comité de Pilotage CACOI-Square Habitat
- Biannuel : Comité Stratégique
- Comité de suivi de la performance et de la satisfaction client

Les autres instances de direction sont présidées systématiquement par un membre du Comité de Direction.



De gauche à droite :

Bernard-Philippe HOFFMANN  
Directeur Entreprises & Banque Privée,

Sandra PENOT  
Directeur Bancaire, Crédits, Assurances,

Pascal CRESCENT  
Directeur Ressources humaines, Communication, Logistique et Transformation,

Michel GANZIN  
Directeur général,

Nathalie MEROUR  
Directeur Finances, Marchés, Recouvrement, Centre de Services,

Eric BONNET  
Directeur Distribution, Vie mutualiste et Square Habitat.



# Nos pratiques Ressources HUMAINES ET SOCIALES

Dans le domaine des ressources humaines, depuis la création de la CRCO en 1993, suite à la fusion de la Caisse de l'Indre et celle de la Haute-Vienne, nous nous sommes engagés à maintenir un équilibre dans l'emploi sur les deux départements, tout en adaptant notre organisation en fonction des potentiels "clients" de chaque zone.

Géographiquement, à fin 2017, parmi nos 943 salariés : 358 travaillaient sur l'Indre et 585 sur la Haute-Vienne. Le niveau de son effectif et ses besoins en recrutement donnent à la CRCO une responsabilité particulière en tant qu'employeur important de son territoire.

Elle s'attache par conséquent à entretenir des relations sociales riches fondées sur l'écoute, l'implication de ses collaborateurs et l'accompagnement de chacun dans son évolution professionnelle.



+ de 1 000 collaborateurs  
au service du territoire



93 embauches  
en 2017



3 400 idées émises  
\* lors du lancement du nouveau  
projet d'entreprise  
\*collaborateurs / administrateurs / clients



### Ecouter nos salariés et prendre en compte leur avis

Depuis 2010, nous avons mis en œuvre un dispositif d'écoute de nos salariés. En cohérence avec nos valeurs, notre politique RH et notre démarche RSE, nous recueillons leur avis chaque année pour connaître leur degré de satisfaction par rapport à l'évolution de la CRCO.

La 7<sup>ème</sup> enquête réalisée par un cabinet indépendant sur les mois de juin et juillet 2017 a obtenu un taux de participation de 75 % (696 réponses) en progression de 4 points par rapport à l'enquête de l'année 2016. Ce taux de mobilisation est le résultat d'une forte communication auprès de nos collaborateurs sur l'intérêt de ce baromètre.

A l'analyse des résultats 2017, la dynamique de progrès se renforce encore :

- Plus de 60 % des items sont en amélioration significative ( $\geq 3$ pts), 31 % progressent de plus de 5pts.
- Les items stables concernent pour l'essentiel des aspects déjà très bien évalués (89 % d'accord en moyenne).

Les plus fortes progressions ont été :

- L'appropriation des évolutions d'organisation et l'efficacité perçue du fonctionnement,
- Le niveau de formation et l'accompagnement perçu des collaborateurs dans leur carrière,
- La communication de/avec la Direction et la confiance dans la politique d'entreprise et de groupe.

Il reste cependant quelques axes de progrès à réaliser notamment sur les outils informatiques et la rapidité d'accès aux informations. Les changements de matériels et les travaux d'amélioration des disponibilités de nos applications prévus pour les prochains mois devraient permettre l'amélioration de ces items.

La note de satisfaction globale dépasse l'objectif dans le cadre de notre Projet d'Entreprise qui a vu son aboutissement au 31 décembre 2017 ; ce résultat provenant notamment de l'accroissement de l'indice de satisfaction des indicateurs évoqués plus haut : qualité de la communication, niveau de formation et bonne intégration de l'évolution de notre organisation.

Une démarche d'écoute encore plus large s'est poursuivie au niveau du Groupe Crédit Agricole avec un Indice d'Engagement et de Recommandation (IER), dans une démarche similaire à celle de l'Indice de Recommandation Client.

La CRCO a activement participé au lancement de cette démarche qui permet de se doter d'un dispositif Groupe afin de valoriser une culture RH commune.

En 2017,  
**+60 %**  
des items sont  
en amélioration  
significative

[ enquête réalisée auprès de nos salariés ]



## Associer nos collaborateurs aux orientations de l'entreprise

A partir de septembre 2017, notre Caisse régionale a mené une réflexion pour construire son futur projet d'entreprise pour quatre ans de 2018 à 2021 en associant l'ensemble de ses salariés.

Du 12 septembre au 20 octobre 2017, nos collaborateurs, administrateurs et clients ont été invités à participer :

- à des ateliers libres organisés dans le LAB, un espace dédié à l'idéation et à la co-construction, basé au siège de la Caisse régionale à Limoges,
- à des ateliers LAB mobil' sur les routes du territoire, dans un camion mobile, véritable extension de l'espace de Limoges,
- sur le Réseau Social d'Entreprise Chatter.

31 collaborateurs et 6 administrateurs ont également travaillé en continu pendant 6 semaines sur une des 4 thématiques et se sont alimentés de toutes les réflexions issues du LAB, du LAB mobil' ou via Chatter.

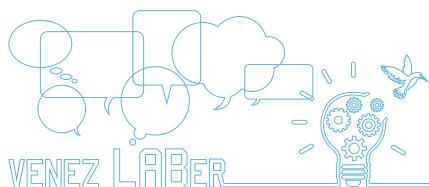
Les thématiques de travail ont été les suivantes :

- Promesse client différenciée
- Transformation vers l'efficience
- Modèle de distribution
- Qualité de vie au travail

Cette démarche résolument collaborative a entraîné une forte mobilisation de nos salariés et a enregistré les résultats suivants :

- 101 ateliers libres organisés
- 3 ateliers clients (Patrimoniaux, jeunes et professionnels)
- 12 étapes pour le camion LAB
- 731 personnes rencontrées... dont 372 dans le LAB mobil et 123 administrateurs mobilisés
- 715 utilisateurs connectés à Chatter
- 61 idées et 181 contributions publiées dans Chatter
- 3 400 idées émises sur le site participatif et 93 propositions de nom de projet

Ces résultats significatifs témoignent de l'intérêt porté par nos salariés à l'évolution de la CRCO et de leur engagement dans le futur projet d'entreprise "créateur de liens".



## Maintenir notre engagement en faveur de l'emploi sur nos deux départements

Au 31 décembre 2017, l'effectif du Crédit Agricole du Centre Ouest s'élève à 1023 salariés :

- 949 CDI dont 6 cadres de Direction
- 74 CDD dont 38 alternants

Ces chiffres nous placent parmi les principaux employeurs privés de nos deux départements.

Nombre CDI hors Codir	2015		2016		2017	
	928	62,9 %	916	63,2 %	943	63,7 %
dont Femmes	584	62,9 %	579	63,2 %	601	63,7 %
dont Hommes	344	37,1 %	337	36,8 %	342	36,3 %
Age moyen CDI	41,35 ans		41,32 ans		41,55 ans	
Ancienneté moyenne CDI	16,6 ans		16,2 ans		15,4 ans	
Nombre CDD	71		73		74	
dont Femmes	43	60,6 %	30	41,1%	43	58,1 %
dont Hommes	128	39,4 %	43	58,9 %	31	41,9 %

Depuis 2015, nous recrutons des salariés en CDD pour toute absence longue de collaborateurs. Cette démarche vise à assurer la continuité des services auprès de notre clientèle.

Suite au nombre important d'embauches depuis quelques années pour compenser les départs, notre pyramide des âges laisse apparaître une proportion de jeunes CDI en progression régulière (170 salariés soit 18 % ont moins de 30 ans fin 2017).

	2015		2016		2017	
Moins de 35 ans	320	34,4 %	327	35,47 %	343	36,4 %
35 ans à 55 ans	422	45,5 %	419	45,7 %	441	46,8 %
Plus de 55 ans	1186	20,40 %	170	18,06 %	159	16,8 %
<b>Total</b>	<b>928</b>	<b>100 %</b>	<b>916</b>	<b>100 %</b>	<b>943</b>	<b>100 %</b>



Sept 2017 – journée d'accueil des nouveaux alternants

### Recruter de façon pérenne sur notre territoire

La CRCO souhaite mener une politique de recrutement active et développer son attractivité en matière d'emploi à la fois en interne et en externe conformément aux engagements du groupe Crédit Agricole.

Notre politique de recrutement, propre à notre Caisse régionale, est axée sur quelques principes fondamentaux que sont :

- le respect des règles de non-discrimination qui visent à promouvoir la Diversité et notamment l'intégration des Personnes en situation de handicap,
- la priorité donnée aux candidats issus de notre territoire et de ses organismes de formation et à la transformation, dans la mesure du possible, des Contrats à Durée Déterminée en Contrats à Durée Indéterminée,
- la volonté de promouvoir le recrutement via les contrats par alternance,
- le remplacement quasi systématique des salariés absents depuis plus d'un mois par une embauche à durée déterminée.

Pour recruter, nous nous appuyons principalement sur l'expertise du centre de recrutement CARCENTRE, commun à 4 Caisses régionales et qui a pour mission :

- L'analyse de nos besoins et la diffusion externe de nos offres,
- Le traitement de nos candidatures spontanées et les entretiens préliminaires.

Le choix final en matière de recrutement reste exclusivement sous la responsabilité de la Caisse régionale de Centre Ouest.

Nos sources de recrutement sont cependant diversifiées :

- vivier de candidats potentiels ayant postulé spontanément ou répondu à une offre diffusée sur le site est le [www.ca-centre-recrute.fr](http://www.ca-centre-recrute.fr),
- vivier de candidats potentiels issus de rencontres dans les forums,
- les ex-alternants, les ex-stagiaires et les anciens CDD.





Journée de recrutement à Châteauroux



Job dating WIZBII

Afin de mettre en avant l'attractivité de notre entreprise, nous allons régulièrement à la rencontre de candidats :

- En Mai 2017, nos chargés "Emploi-Carrières" ont participé à l'opération "2000 Emploi - 2000 Sourires" sur Châteauroux afin de relayer les offres d'emploi et d'alternance de la CRCO, de rencontrer et sélectionner les candidats qui pouvaient correspondre aux profils recherchés.
- En Décembre 2017, en partenariat avec Wizbii, la "1<sup>ère</sup> plateforme pour l'emploi et l'entrepreneuriat" des jeunes, la CRCO a organisé son 1er job dating sur Limoges. Cette première édition a rencontré un vif succès, avec la participation de 87 candidats de 18 à 30 ans, sélectionnés par Wizbii qui ont pu échanger et rencontrer les correspondants RH de la CRCO et des 10 entreprises clientes présentes, dans le domaine de la grande distribution, de l'aide à la personne, de la pharmacie... De nombreux profils intéressants ont été remarqués par les différents recruteurs et les retours sur l'événement très positifs de la part des organisateurs et des jeunes présents également.

Ces premiers contacts ont donné lieu à d'autres entretiens plus approfondis qui ont conduit à l'embauche d'un nouveau salarié.

2 nouvelles éditions sont déjà prévues sur le 1<sup>er</sup> semestre 2018 sur nos 2 départements.

En 2017, le nombre d'embauches en CDI a été particulièrement élevé à un niveau de 10 % de notre effectif.

Les CDD, suite à l'alternance ou non, constituent le principal levier de recrutement à hauteur de 41 %.

Embauches en CDI	2015		2016		2017	
	45		46		93*	
dont ex CDD	6	21,4 %	26	56,5 %	38	40,9 %
dont ex alternants	5	17,8 %	8	17,4 %	5	5,4 %
dont femmes	20	42,9 %	28	60,9 %	53	59,2 %
dont hommes	25	57,1 %	18	39,1 %	38	40,8 %

\* Dont 26 au Siège et 67 dans le réseau d'agences

Le taux de turn-over reste fortement corrélé aux nombres de départs en retraite qui représentent chaque année plus de 3 % de notre effectif.

En 2017, les départs pour une mobilité interne au Groupe ont concerné 6 de nos collaborateurs.

Nombre de départs CDI	2015		2016		2017	
	64		58		67	
dont retraite	30	46,9 %	29	50 %	36	53,7 %
dont autres départs	34	53,1 %	29	50 %	31	46,3 %
dont licenciements	5		3		3	
Turn-over total	6,90 %		6,25 %		7,10 %	
Turn-over hors retraite	3,66 %		3,17 %		3,29 %	

### Etre attentif à l'équilibre des temps de vie de nos salariés

La CRCO s'attache à respecter un bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle notamment pour les problématiques liées à la parentalité. Les demandes de temps partiel sont étudiées avec bienveillance et en 2017, toutes les demandes de temps partiel ont été acceptées.

Fin 2017, le taux de salarié bénéficiant d'un temps partiel progresse légèrement pour atteindre 11,58 %, ce cap jamais atteint au niveau de la CRCO.

109 collaborateurs bénéficiaient d'un horaire à temps partiel dont 5 dans le cadre de la procédure de fin de carrière pour les personnes en situation de handicap et 2 dans le cadre de la procédure de retraite progressive.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre	100	106	108	106	97	105	109
Taux Temps partiel	10,66 %	11,17 %	11,23 %	10,99 %	10,45 %	11,46 %	11,58 %

Suivant les catégories d'emplois, la répartition est la suivante :

	AA	TAU	RM	Total
Population de la catégorie	166	512	265	943
Nombre de temps partiel	18	73	18	109
Taux de temps partiels	10,80 %	14,25 %	6,79 %	11,58 %

La DRH reste à l'écoute de nos collaborateurs en cas de survenance d'un évènement personnel particulier.

Fin 2016, la Direction et les partenaires sociaux ont conclu un accord relatif au "don de jours" pour tous les salariés en CDI ayant un conjoint ou un enfant gravement malade.

Chaque collaborateur a la possibilité de participer à ce don en alimentant le Fonds de solidarité à raison de 1 à 5 jours de congés par an.

En 2017, 33 salariés ont donné dans le cadre de cet accord pour un total de 61,5 jours ce qui porte l'encours au 31 décembre 2017 à 154 jours.

Aucun salarié n'a pour l'instant utilisé cette possibilité de congé spécifique.

La DRH s'attache également à affecter les collaborateurs, dans la mesure du possible, en fonction de leur lieu d'habitation pour respecter un nombre de kilomètres et un temps de déplacement raisonnable.



En 2017,  
**100 %**  
de nos collaborateurs présents  
ont bénéficié d'un entretien  
d'appréciation

#idéerecrué  
Il n'y a pas d'emplois en local

Le Crédit Agricole du Centre Ouest recrute  
à minimum 22 ans en CDI et CDD  
Tous niveaux

Stage et Alternance

[www.ca-centre-recrute.fr](http://www.ca-centre-recrute.fr)

## Apprécier les compétences de nos collaborateurs pour les faire progresser

En 2017, la mise en place opérationnelle d'un outil dédié "Talent Soft" a permis une meilleure organisation et un suivi plus précis des entretiens d'évaluation individuelle de nos collaborateurs.

Sur 2017, 100 % des collaborateurs présents plus de 6 mois durant l'année ont fait l'objet d'un entretien d'appréciation de compétences. 93 % de ces entretiens ont été validés informatiquement (92 % en 2016).

En 2017, en complément des entretiens annuels, l'outil "Talent Soft" s'est enrichi de nouvelles fonctionnalités permettant d'aller plus loin dans la Gestion des Carrières.

### • **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) :**

De nouveaux modules sont à la disposition de nos collaborateurs leur permettant de se projeter dans un vrai parcours de carrière. Chacun d'entre eux peut enrichir directement son dossier, en mode digital :

- Via un "Mini-cv" où il peut intégrer ses compétences, divers diplômes et formation antérieures à son intégration au sein du Crédit Agricole,
- Prendre connaissance, par l'intermédiaire du "Référentiel Métiers" des différents métiers proposés et donc établir, avec l'aide de son gestionnaire carrière, son propre parcours pour atteindre l'objectif qu'il s'est fixé.

Cet outil est également utile aux managers pour guider leur collaborateur dans leur évolution et aux équipes RH afin de repérer les profils recherchés.

### • **Dispositif de détection des compétences :**

La Direction des Ressources Humaines réalise des revues d'évolution professionnelle tous les 2 ans en alternant Siège et réseau. Ces revues permettent des échanges constructifs sur la situation de chaque collaborateur.

L'outil "Talent soft" est ensuite alimenté directement des conclusions de ces entretiens, ce qui simplifie grandement le suivi individuel désormais basé sur un seul et unique dossier digital par salarié.

Au 31 décembre 2017, la classification professionnelle de nos salariés se caractérise par une légère baisse de la catégorie des agents d'application au profit des classifications supérieures selon la répartition suivante :

Catégorie de classification	2015		2016		2017		
	nombre	%	nombre	%	nombre	%	
Agent d'Application	AA	194	20,91	176	19,21	166	17,6
Technicien-animateur d'unité	TAU	481	51,83	485	52,95	512	54,3
Responsable de Management (Cadre)	RM	253	27,26	255	27,84	265	28,1
Sous-Total		928	100	916	100	943	100
Cadres de Direction		7		7		6	
Effectif total		935		923		949	

## Reconnaître les mérites par des évolutions salariales en favorisant les évolutions de carrières

La politique de rémunération de la Caisse régionale du Centre Ouest est basée sur une double négociation :

- **Au plan national** : sur le niveau des Rémunérations de Classification d'Emploi (RCE) et d'autres compartiments de rémunération qui impactent l'ensemble des collaborateurs des Caisses régionales et qui déterminent le niveau d'augmentation salariale collective.
- **Au plan local** : avec la mise en place de 3 enveloppes distinctes basées sur un pourcentage du total des RCE/RCP et objet de l'accord N° 97 signé le 1<sup>er</sup> mars 2017 :
  - 1,1 % pour l'attribution des Rémunérations de Classification Individuelle (RCI) et des Rémunérations de Classification Personnelle (RCP). Cette enveloppe est distribuée, tous les ans, au mois de février, par le manager direct lors de l'entretien de compétences individuelles/personnelles,
  - 0,55 % pour les évolutions salariales destinées à prendre en compte les prises de responsabilité,
  - 0,10 % au titre de l'égalité professionnelle.

En 2017, la rémunération globale de nos salariés atteint 35 243 K€ avec une part de rémunération extra conventionnelle qui atteint 19,32 % du global contre 19,74 % en 2016.

En 2017, 518 de nos collaborateurs ont bénéficié d'une évolution salariale individuelle ce qui représente 55 % de l'effectif global contre 46 % en 2016 et 66 % en 2015.

	2015	2016	2017
Prise de responsabilité	270	109	193
Reconnaissance d'Expertise	47	28	33
Reconnaissance Compétences	322	284	292
Total Evolutions salariales	639	421	518
Ratio par rapport à l'effectif	66 %	46 %	55 %

Fin 2017, le pourcentage de cadres et techniciens dans l'effectif CDI continue sa progression pour atteindre un taux de 82,40 % à comparer au chiffre de 74,8 % d'il y a 6 ans.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Effectif RM et TAU	74,76 %	74,66 %	77,80 %	79,09 %	81,79 %	82,40 %



En 2017,  
**55 %**  
de nos collaborateurs ont  
bénéficié d'une évolution  
salariale individuelle

## Favoriser la mobilité interne

La politique de la CRCO vise à favoriser la mobilité interne de ses collaborateurs.

Elle traduit la volonté de notre Caisse régionale d'accroître la visibilité en matière de métiers à travers une véritable cartographie des métiers du siège et du réseau.

Le module de gestion de la mobilité interne (diffusion des offres internes, postulation, gestion des candidatures) a été déployé technique sur 2017 et sera opérationnel début 2018.

En 2017, la majeure partie des postes ouverts a été portée à la connaissance de nos salariés via une diffusion réalisée via la messagerie. 97 postes ont ainsi été diffusés selon cette procédure (125 en 2016).

**97**  
postes ouverts ont été portés à  
la connaissance de nos salariés  
via notre messagerie



### Maintenir des Relations sociales de qualité

Son activité étant exercée en totalité en France, la CRCO respecte les règles en matière de liberté d'association et de droit à la négociation collective.

Elle s'attache à rester à l'écoute des partenaires sociaux via un dialogue social ouvert.

- les différentes instances se sont réunies à 54 reprises contre 48 en 2016 :

	2015	2016	2017	
Délégués du personnel	17	13	15	(1)
Comité d'entreprise	12	14	12	(2)
Commissions Spécialisées	7	6	12	(3)
Négociation Délégués syndicaux	14	15	15	(4)
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	

(1) dont 3 réunions exceptionnelles

(2) dont 2 réunions exceptionnelles

(3) Égalité Professionnelle (2), Formation (3), Mutuelle (3), Technique CHSCT (3),

(4) dont une réunion de Suivi Convention Collective Nationale

A ces réunions s'ajoutent 4 réunions du CHSCT.

Globalement, toutes délégations confondues, les représentants du personnel ont bénéficié de 1 195 jours de délégation pour l'exercice de leurs divers mandats. Ils ont également consacré 25 jours à la formation syndicale.

Les négociations sociales ont abouti à la signature de 7 accords locaux et 6 avenants qui viennent s'ajouter aux accords de branche signés au niveau de la Fédération Nationale du Crédit Agricole.

Les accords locaux concernent :

Numéro de l'accord	Objet
97	Evolutions salariales 2017
98	Participation de droit commun années 2017–2018–2019
99	Intéressement
100	Rétribution Globale
101	Rémunération Extra-Conventionnelle 2018
102	Plan d'actions en faveur des Travailleurs Handicapés
103	Fixation de la Rémunération Extra-Conventionnelle 2017





### Rester attentif à la santé et la sécurité au travail de nos salariés

La CRCO s'attache à maintenir des conditions de travail optimales et à mettre en place des actions de prévention en matière de santé au travail.

Dans le cadre de la rénovation de notre siège administratif de Châteauroux, un ergonome a donné son avis sur les aménagements prévus et les mobiliers retenus.

Il accompagne par ailleurs les salariés en situation de handicap lors du transfert de leur poste de travail.

En 2017, des formations spécifiques à la sécurité ont été dispensées et intégrées au Plan de Formation de la CRCO :

- Risques Routiers : formation dispensée par les services de gendarmerie et destinée aux collaborateurs régulièrement amenés à se déplacer dans l'exercice de leur fonction,
- Secourisme : dans le cadre de des articles R422-1 à 16 du Code du travail, afin de former notre personnel au Sauvetage Secourisme au Travail,
- Incendie : pour apprendre les gestes de base et l'utilisation des matériels de premier secours.

En 2017, 12 accidents du travail et de trajet (16 cas en 2016 et 20 en 2015) ont été répertoriés.

Ajouté à ceux des années antérieures "non consolidés", ils ont entraîné 408 jours d'absence sur l'année contre 499 en 2016.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accident du travail	7	16	11	12	12	9
Accident de trajet	11	7	10	8	4	3
<b>Total absences</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
Jours d'absences	NC	NC	671	559	499	408



Le taux d'absentéisme total atteint 5,30 % contre 6,10 % pour 2016, pour un total de 13 996 jours dont 8 708 jours liés à la maladie et 3 162 à la maternité.

	2015	2016	2017	2016/2017
Nombre de jours d'absence*	15 246	15 879	13 996	- 11,9 %
Dont Maladie	8 832	8 870	8 708	- 1,8 %
Dont liés à la maternité	4 002	3 311	3 162	- 4,5 %
Taux d'absentéisme	5,70 %	6,10 %	5,30 %	

\* En jours ouvrés



## Accroître les compétences de nos collaborateurs en développant la formation

Depuis 2015, l'organisation de notre formation est réalisée par le Pôle Formation Carcentre, en coopération avec les Caisses régionales de Touraine-Poitou, Val de France et Centre Loire.

Notre politique de ressources humaines place la formation parmi ses axes prioritaires.

En 2017, notre plan de formation établi par la DRH s'articule autour des orientations suivantes :

- l'accompagnement de la réorganisation des services "Siège"
- la poursuite de la mise en œuvre du multicanal
- la mise en œuvre de l'évolution des métiers de l'assurance
- l'accompagnement des coopérations à venir
- le Projet "Directive Crédit Immobilier"

Malgré une légère baisse en 2017, le niveau de formation reste encore important et la CRCO y a consacré un budget total 2,450 millions d'euros soit 6,50 % de la masse salariale.

	2015	2016	2017 <sup>(1)</sup>
Budget global en k€ (déclaration 2 483)	2 413	2 342	2 450
Pourcentage de la Masse salariale	6,69 %	6,54 %	6,50 %
Heures de formation dispensées*	45 839	36 889	43 564
Jours de formation dispensés *	6 128	4 932	5 824
Nombre de personnes formées	1 132	1 059	1 144
Contrats en alternance (bac +2 à Master 2)	37	28	38
Stagiaires "Ecoles et Universités"	66	55	68
Bilan des compétences	1	0	0
Validation des Acquis de l'expérience VAE	0	0	1
Congés Individuel de Formation	1	0	0

\*Hors alternance (1) Estimation

En 2017, nous avons poursuivi la diffusion d'une formation spécifique "Optimiser son efficacité personnelle", modèle de formation innovante tant par son contenu que par sa pratique et destinée à rendre nos collaborateurs plus efficaces face aux facteurs anxiogènes externes.

Initialement réservées aux salariés de nos sièges administratifs, les sessions ont été progressivement étendues aux collaborateurs de notre réseau d'agences. En 2017, 216 collaborateurs "Siège" et 115 de notre réseau d'agence ont suivi cette formation qui sera poursuivie en 2018 et les années suivantes.

## Promouvoir la Diversité et l'égalité de traitement

La Caisse régionale du Centre Ouest, entend lutter contre toute forme de discrimination.

Elle est signataire de la **Charte de la Diversité depuis juin 2010** et applique les engagements de ce texte dans ses procédures de recrutement ainsi que dans les relations courantes avec ses salariés notamment dans le cadre de leur évolution professionnelle. Ces engagements sont intégrés à l'accord d'entreprise n° 96 signé fin 2016.

Depuis le 21 décembre 2012, un accord sur “l’Égalité Professionnelle entre les hommes et les femmes” (Accord n° 79) est en cours au sein de notre entreprise. Une enveloppe financière spécifique de 0,1% de la masse salariale est prévue pour traiter les cas de disparité qui pourrait se faire jour.

Cet accord prévoit en particulier :

- Une parfaite égalité dans toutes les phases de la vie professionnelle, de l'embauche, au déroulement de carrière et à la rémunération.
- La prise en compte de l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

En 2017, la part des femmes dans la population “cadres” progresse de manière significative par rapport à 2016 :

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
35,6 %	40,2 %	42,2 %	44,10 %	44,60 %	44,72 %	45,45 %	45,49 %	48,30 %

En 2017, notre Comité de Direction a décidé de soutenir l'action de l'Association “Nos Quartiers ont du Talent” (NQT) qui vise à accompagner les jeunes diplômés en recherche d'emploi. En 2018, 3 cadres de l'entreprise assureront des parrainages dans le cadre de cette initiative.

Depuis 2006, via la Mission “Handicap et Emploi au Crédit Agricole” (HECA), la CRCO s'est mobilisée en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et mène des actions en matière de formation, de recrutement direct, de maintien dans l'emploi et de recours au secteur protégé ou adapté.

Notre accord d'entreprise sur le sujet a été renouvelé en 2017 pour une durée de 4 ans (Accord N°102).

En 2017, 2 alternants issus de la Formation Bac +2, initiée en 2008 par la CRCO en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Limoges, ont été embauchés en CDI à l'issue de leur cursus.

4 nouveaux alternants ont intégré la nouvelle promotion 2017-2019 de la CCI 87.



Signature de la convention de formation à la CCI de Limoges

Notre mission “Handicap” accompagne nos salariés en cas de survenance d'une situation de handicap par des aménagements de poste adapté afin de les maintenir dans leur emploi.

En 2017, 13 nouveaux collaborateurs ont fait reconnaître la survenance d'un handicap.

Le taux d'emploi de notre Caisse régionale reste à un niveau élevé et progresse de 0,25 point sur 2017.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Taux d'emploi en %	9,46	10,14	10,07	9,96	9,35	8,66	8,91
Dont emploi direct	8,34	8,85	9,01	8,84	8,23	7,45	7,62



Notre Caisse régionale soutient régulièrement des actions initiées par des structures en faveur des personnes en situation de handicap.

En 2017, nous avons notamment acté un partenariat pour :

- La création d'une section Rugby Fauteuil au Club de USAL à Limoges.
- L'impression d'un livret d'information en faveur de l'Association Française des Traumatisés Crâniens.



## Notre responsabilité Sociétale **SUR NOTRE TERRITOIRE**

---



+ de 730 000 €  
consacrés aux partenariats



85 % de nos achats confiés  
à des entreprises locales



Relations privilégiées  
avec les établissements scolaires  
et les universités



## NOS RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

### Rechercher un rapport équilibré et des achats "Responsables"

Nous souhaitons entretenir des relations équilibrées avec l'ensemble de nos fournisseurs en privilégiant, dans la mesure du possible, les partenaires locaux.

Nos appels d'offres sont analysés en intégrant des paramètres sociaux et environnementaux à partir d'un questionnaire "Développement Durable – RSE".

Nos acheteurs sont régulièrement sensibilisés sur le thème des achats dits "responsables" et la CRCO est associée à un groupe de travail national qui propose la signature par l'ensemble des entités du groupe Crédit Agricole d'une "**politique d'achats responsables**".

La sous-traitance d'une partie de nos activités non bancaires est confiée à des entreprises locales ou nationales ayant des implantations locales : Sodexo et Eurest pour la restauration, Samsic, Multis et GSF pour le ménage, Transmail pour le transport de courriers et documents, Fabrègue pour notre économat.

Depuis 2006, dans le cadre de l'accord "Handicap" la Caisse régionale sollicite régulièrement des entreprises adaptées en contrats de prestations de service ou de fournitures. Cette volonté est confirmée d'année en année.

Ces entreprises ont réalisé notamment des travaux de scannage, de gestion de notre économat, d'une partie de notre courrier et de nos espaces verts.

En 2017, le budget confié a atteint 221 k€ HT soit l'équivalent de 11 personnes en Unités Bénéficiaires.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Budget HT confié en K€	194,4	203,7	186,3	187,7	197,1	214,7	229,7
Unités bénéficiaires	8,84	9,79	10,92	9,73	9,85	11,08	11,77

La loi n°2008-776 de modernisation de l'économie, imposent diverses obligations en matière de délai de paiement vis-à-vis de nos fournisseurs. Ce délai ne peut dépasser 45 jours fin de mois ou 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Depuis début 2016, la CRCO procède à la "scanérisation" et l'enregistrement comptable dès réception de la facture qui est ensuite validée électroniquement par le responsable budgétaire.

La mise en place de ce nouveau processus a confirmé son efficacité en 2017, année durant laquelle nous avons traité 11 356 factures (9,910 en 2016) avec un délai moyen de paiement de 9 jours contre 10 jours en 2016.

Dans le cadre de la rénovation de nos agences, la quasi-totalité des intervenants sont des entreprises issues de nos deux départements ou des départements limitrophes.

Globalement, sur l'année 2017, 85 % de nos achats sont confiés à des entreprises locales. (Voir la note méthodologique).

Depuis 2006,  
la Caisse régionale  
sollicite régulièrement des  
Entreprises adaptées  
dans le cadre de l'accord  
**HANDICAP**

En 2017,  
**85 %**  
de nos achats sont confiés  
à des entreprises locales

# NOS PARTENARIATS ET NOS ACTIONS DE MÉCÉNAT



Sa forte présence sur le territoire fait de la Caisse régionale du Centre Ouest un acteur essentiel de l'animation de son territoire via des partenariats et des actions de mécénat.

Les choix effectués en la matière sont dictés par une double préoccupation :

- La cohérence avec le projet de groupe et notre projet d'entreprise
- L'utilité au territoire et la visibilité des actions menées

## Soutenir les projets locaux et animer notre territoire

En 2017, les partenariats de la Caisse régionale en faveur des initiatives de son territoire ont fortement augmenté pour atteindre 570 908 € chiffre en progression de 24,6 % par rapport à 2016 et 48,7 % par rapport à 2015.

Par grands domaines d'intervention, ce soutien se résume de la façon suivante :

Domaine d'intervention	2015		2016		2017	
	Montant*	%	Montant*	%	Montant*	%
Agriculture	132,4	34,5	141,2	34,5	176,8	31,0
Sports	143,6	37,4	183,7	37,4	174,8	30,6
Économie et Territoire	75,1	18,3	102,1	19,6	131,7	23,1
Culture et Sociétal	32,9	12,1	31,1	8,5	87,6	15,3
Total	384,1	100	458,1	100	570,9	100

\*En K€

les partenariats en faveur  
des initiatives du territoire  
atteignent

**570 M€**



Tech Ovin 2017, salon professionnel du mouton

Notre Caisse régionale parraine tout d'abord de nombreuses manifestations liées à l'agriculture et au monde rural.

- **TECH OVIN** : Le salon professionnel du mouton — L'année 2017 n'est pas une année ordinaire, elle marque le 10<sup>ème</sup> anniversaire du rendez-vous de la filière ovine auquel le CA Centre Ouest est partenaire depuis sa première édition.

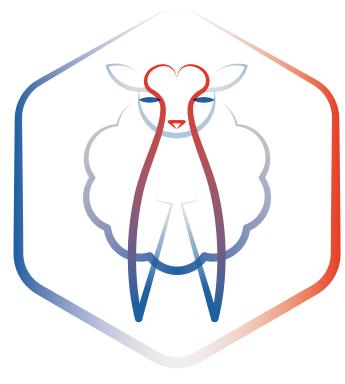
Le Crédit Agricole affirme ainsi son soutien à la filière et sa volonté d'installer les jeunes.

Cette manifestation, devenue incontournable au fil des ans, a réuni plus de 15 000 visiteurs. Animations, conférences, concours étaient au programme de ces journées consacrées entièrement à la filière ovine.

- En 2016, notre Caisse régionale a été le premier partenaire privé à s'engager aux côtés des porteurs de projets en vue d'une candidature à l'organisation du **championnat du Monde de tonte de moutons en 2019 au Dorat (87)**.

Le dossier ayant été retenu début février 2017 par les instances mondiales, il s'agira d'une première en France qui n'a jamais organisé ce type de manifestation. Ce championnat devrait drainer des compétiteurs du monde entier et un public très nombreux.

- En 2017, nous avons renforcé nos liens avec le **lycée Agricole de Châteauroux** à l'occasion du 50<sup>ème</sup> anniversaire de l'établissement en parrainant notamment la cérémonie de remise de diplômes et les "agrolympiades", manifestation sportive regroupant élèves et professeurs.



GOLDEN SHEARS  
WORLD SHEEP SHEARING AND WOOLHANDLING CHAMPIONSHIP  
CHAMPIONNAT DU MONDE DE TONTE DE MOUTONS

**FRANCE**  
**2019**



Signature du partenariat avec l'AMTM

Le sport et le soutien aux associations sportives font également partie de nos domaines d'intervention :

- Fidèle à sa volonté de s'engager sur le long terme, la CRCO a confirmé son engagement auprès des clubs "phare" de son territoire : La Berrichonne de Châteauroux (Football) et le CSP Limoges (Basket Ball).
- Le Crédit Agricole a souhaité s'associer à la première édition du concours sélectif au championnat de France de tir 3D<sup>6</sup>, organisé le 8 octobre 2017 par l'Archer Club Arthonnais. Ce type de manifestation représente une vitrine pour notre territoire rural, proche des valeurs du Crédit Agricole.
- La CRCO est fière d'être la seule banque à avoir accompagné le projet de création du Centre National de Tir Sportif (CNTS) de Châteauroux, projet structurant pour le territoire.



Centre national de tir sportif (36)



Congrès national de l'Ecole de Chiens guides d'aveugles



L'organisation sur ce site de championnat du monde de TIR Sportif de Vitesse au pistolet a été un succès reconnu par tous les 1 400 participants et a généré de nombreuses retombées économiques sur notre territoire.

Les différentes actions soutenues sont choisies en fonction de leur cohérence avec le Projet de Groupe et le projet d'entreprise de la CRCO.

Nous sommes également ouverts aux initiatives liées à la culture, au patrimoine et à la solidarité :

- La CRCO a soutenu, comme chaque année, la **51<sup>ème</sup> édition du Festival de Nohant** (36), festival international dédié à Frédéric Chopin. Rappelons que le Crédit Agricole avait participé à la rénovation de la bergerie du Domaine George Sand où se déroulent les grands concerts.
- En juin 2017, la CRCO et sa mission "Handicap et Emploi" (HECA) ont été partenaires du **congrès national de l'Ecole de Chiens Guides d'Aveugles sur Limoges** auquel ont assisté plus de 350 personnes. Ce colloque organisé autour de débats, conférences, ateliers a réuni des membres d'associations, des éducateurs, des bénévoles, des personnes déficientes visuelles débats, conférences et ateliers. Le Crédit Agricole souhaitait s'associer à cette cause associative reconnue d'utilité publique qui ne fonctionne que grâce à des dons et soutiens financiers.
- Dans le domaine de la musique, nous avons été partenaire du "**Festival 1001 Notes**" qui propose une nouvelle approche de la musique classique en mariant les styles, parcourant les époques et en balayant les codes superflus. Dans un profond respect de la musique et en s'efforçant de toujours proposer un programme artistique de qualité, le Festival souhaite ainsi populariser et démocratiser la musique classique. Ces aspirations correspondent aux nôtres et expliquent notre implication sur ce dossier qui nous permet d'affirmer notre présence sur le territoire en tant que partenaire et acteur du dynamisme culturel.

L'ensemble de nos actions correspond à 91 dossiers majeurs et à un budget global de 571 K€ auquel s'ajoute un montant de subventions de 166.1 K€ accordées par les Caisses locales sur le propre budget pour soutenir les initiatives sur leur territoire.

Subventions Caisses locales	2016		2017	
	Montant(*)	%	Montant(*)	%
Domaine d'intervention				
Agriculture	15,9	10,5	15,2	9,1
Sports	44	28,9	49,7	29,9
Économie et Territoire	38,3	25,2	37,8	22,7
Culture et Sociétal	53,9	35,4	63,5	38,2
Total	152,3	100	166,1	100

\*En K€

<sup>6</sup> Le TIR 3D est un tir ludique sur des cibles représentants des animaux en 3 dimensions. le parcours est composé de 40 cibles (de 5 à 45 mètres).

En 2017, en cumulant les budgets de subvention CRCO et Caisses locales, ce sont 737 046 € qui ont été consacrés aux divers partenariats soit une augmentation de 24,6 %.

Subventions totales versées	2016		2017		Evolution
	Montant(*)	%	Montant(*)	%	
Agriculture	157,2	25,8	192	26	+ 25,2 %
Sport	227,7	37,3	224,5	30,5	- 4,8 %
Économie et Territoire	140,4	23	169,5	23	+ 29 %
Culture et Sociétal	85,1	13,9	151,1	20,5	+ 181,7 %
Total	610,4	100	737(1)	100	+ 24,6 %

\*En K€ dont 148,9 K€ en action de Mécénat.

### Soutenir les causes et organismes d'intérêt général en lien avec les Fondations nationales du Crédit Agricole

- Notre intervention se matérialise également envers d'autres structures au travers d'un appui logistique via des travaux d'impressions de documents selon le régime du Mécénat de compétences. Citons notamment : le Festival du Cirque de Nexon (87).
- La CRCO, membre fondateur, a renouvelé en 2017 et pour 3 ans son engagement en faveur de la Fondation Partenariale de l'Université de Limoges, structure chargée de développer l'attractivité de l'Université et de soutenir différentes chaires de recherche notamment dans le domaine de la santé.
- En juin 2017, nous avons signé une convention de partenariat avec la Banque Alimentaire de l'Indre qui a permis de soutenir les actions de l'association sur le département et aider au financement d'une chambre froide pour le stockage des denrées.
- Sur Limoges, la CRCO a soutenu l'installation des "Restos du cœur 87" dans leurs nouveaux locaux par aide financière de 5 000 € dans le cadre d'une opération de Mécénat.



La Caisse régionale soutient chaque année des initiatives dans les domaines de la Solidarité, de la Culture ou du Patrimoine, soit directement soit par les biais des deux Fondations nationales du Crédit Agricole :

- > Crédit Agricole Pays de France, dans le domaine de la culture et du patrimoine (CAPF)
- > Crédit Agricole Solidarité Développement, dans le domaine de la solidarité (CASD)

- 2017 a vu la création sur Limoges d'un dispensaire destiné aux plus démunis. Ce projet, principalement porté par l'Ordre de Malte, s'est vu octroyer une subvention de 20 000 € de la part de CASD avec le soutien de la CRCO.

Il permettra l'accès aux soins ophthalmiques, dermatologiques et dentaires qui seront assurés bénévolement par des professionnels de santé.

- La CRCO, via la Fondation CA Pays de France, s'est engagée en faveur de la préservation, la réhabilitation et la mise en valeur de l'Arboréum de la Jonchère Saint Maurice (87). Cette opération, d'un montant de 50 000 € sur une durée de 3 ans, permettra d'améliorer les équipements d'accueil et de réhabiliter des sentiers de découverte de cet Arboretum qui a souffert de la tempête de 1999.

- Dans le domaine médical, très sensible à cette cause, la CRCO a apporté une aide financière à hauteur de 30 000 € pour soutenir un vaste programme de recherche international sur la maladie de Charcot. A noter qu'un des chercheurs, le Professeur Couratier effectue ses recherches au CHU de Limoges.





# DES ACTIONS MUTUALISTES AXÉES SUR LA PROXIMITÉ ET LA SOLIDARITÉ

En matière de soutien au territoire, nous privilégions :

- les projets de proximité qui permettent de mettre en valeur des initiatives locales innovantes et utiles à la population,
- les actions à caractère solidaire en donnant un “coup de pouce” à des porteurs de projets ou des personnes en difficulté.

Ainsi, la Caisse régionale alimente un Fonds d’Initiatives Locales (FIL), abondé en fonction des transactions effectuées par chaque sociétaire à l'aide de sa carte sociétaire : à chaque transaction, un centime d'euro, pris en charge par la CRCO, est reversé au FIL.

Pour 2017, ce montant versé via ce procédé représente 117 450 € contre 92 322 € en 2016 et 57 356 € en 2015.

Les sommes totales versée via le FIL permettent notamment :

- **d'aider les artisans et commerçants lors du lancement de leur activité grâce au prêt d'honneur à 0 %.**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de dossiers	59	64	62	49	48	49
Montant accordé en K€	495	425	433,5	372,4	338,9	350,3
Intérêts pris en charges en K€	50	44	41,9	30,5	29	30



Pour 2017,  
le montant versé via le FIL  
représente

**117 M€**

- **de soutenir financièrement nos clients “particuliers” ayant subi un aléa de la vie \***

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de dossiers	29	23	21	27	19	24
Montant accordé en K€	16,6	14	13,4	15,6	13	15,3

\* Sur proposition des caisses locales, la Commission Mutualiste de la CRCO peut accorder des dons d'urgence pouvant atteindre 750 € pour des clients ayant subi un accident de la vie.

Le budget du Fonds d’Initiatives Locales permet également de contribuer à la valorisation du territoire de la CRCO et de faire émerger les initiatives innovantes via une communication régulière.

En 2017, elle a reconduit la **21ème édition des Rubans verts du développement local**, sur le département de l'Indre, afin de récompenser des projets innovants de ses clients répartis en cinq catégories :

- Agriculture,
- Artisans-Commerçants-Professionnels,
- Accompagnement du territoire : Collectivités locales et Associations loi 1901,
- Initiatives “Jeunes”,
- Prêt d'honneur “FIL”.

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

Le palmarès ainsi que la présentation “filmée” des lauréats 2017 sont consultables sur le site internet [www.centreouest-mutualisme.fr](http://www.centreouest-mutualisme.fr).

# NOTRE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES



La Caisse régionale entretient déjà des relations régulières avec les acteurs économiques sur les départements de l'Indre et de la Haute-Vienne, les Chambres consulaires et le réseau France Initiatives notamment Indre Initiative.

Dans le cadre du nouveau projet d'entreprise, cette volonté de coopération et de dialogue sera renforcée.

Les relations avec les établissements scolaires et universitaires locaux sont privilégiées :

- Accueil de 67 stagiaires sur l'année 2017 (55 en 2016 et 79 en 2015),
- Versement de la taxe d'apprentissage affectée prioritairement aux établissements de notre territoire.

C'est dans ce même esprit de partenariat étroit que notre Caisse régionale a mené en 2017 diverses actions avec des structures économiques locales :

- En 2017, la CRCO a porté plusieurs initiatives envers le monde associatif : dans le cadre du Grand Limoges, une soirée a réuni 21 associations pour un moment d'échanges avec le Président de l'association Limoges Commerce et notre animateur du marché des associations. Une initiative similaire, portée par nos caisses locales de Nantiat et de Nieul (87) s'est déroulée au mois d'octobre et a permis d'informer les personnes présentes sur la place de Crédit Agricole dans la vie des Associations.
- A l'occasion du 10<sup>ème</sup> anniversaire du partenariat national entre le groupe Crédit Agricole et le Réseau Entreprendre, la CRCO a confirmé son engagement local et se félicite de la qualité des relations et de la synergie entretenues sur son territoire.

Notre volonté est de promouvoir le droit à l'initiative économique de tous types de porteurs de projet de création/reprise en les plaçant dans des conditions d'accueil et d'accompagnement optimales.

Lancés fin 2016 et consolidés en 2017, les cafés de la création, organisés et fédérés par notre Caisse régionale, s'intègrent totalement dans cette optique de mise en relation d'un porteur de projet avec des experts (Pôle Emploi, Avocats, Chambres Consulaires, Expert-comptable, Boutique de Gestion...).

Ainsi sur 2017, l'activité des Cafés de la Création peut se résumer ainsi :

	Indre	Haute-Vienne	CRCO
Nombre de cafés organisés	5	4	9
Nombre de partenaires associés	7	9	16
Porteurs de projet accueillis	64	67	131

Pour 2018, 11 nouvelles rencontres sont programmées sur nos deux départements.

Toujours dans la même optique d'une collaboration étroite avec les acteurs locaux et son environnement, la Caisse régionale a lancé en avril 2017, son projet de Village by CA<sup>7</sup> sur Châteauroux en partenariat avec Châteauroux Métropole et la CCI de l'Indre.

En effet, le numérique est un véritable enjeu pour l'économie locale et un vecteur incontournable pour développer les territoires. Dans toute l'agglomération de Châteauroux les initiatives en lien avec ce domaine se multiplient : fibre optique, bornes Wifi, nouvelles applications.

Le nouveau projet d'entreprise de la CRCO "Créateur de Liens" met en avant l'importance de ces domaines et la Caisse régionale se devait de relever le défi aux cotés des entrepreneurs locaux. Dès 2019, un projet d'envergure, dédié à l'innovation et aux nouvelles technologies, prendra place dans l'ancien pavillon de l'horloge des usines Balsan. Notre Village By CA y sera situé. Dans les prochaines années, nous prévoyons une création similaire sur Limoges.



Futur site Balsan

<sup>7</sup> Le Village by CA est un écosystème créateur de valeur et une pépinière de startups qui soutient des projets à fort potentiel. Le premier Village a été créé à Paris en 2014 et le schéma est désormais décliné progressivement au sein des Caisse Régionales de Crédit Agricole.



# Notre Responsabilité ENVIRONNEMENTALE

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



Un nouveau site administratif rénové  
dans le respect des normes  
environnementales



Optimisation de la gestion  
du traitement des déchets



100 % de l'électricité consommée  
est verte et produite en France



## LE BILAN GLOBAL DE NOS ÉMISSIONS (BGES) RÉALISÉ EN 2015

Afin de respecter les directives du Grenelle de l'environnement, un troisième Bilan des Émissions de gaz à effet de serre (BGES) a été mené 2015 et a donné lieu à un accusé de réception de la Direction Régionale de l'Environnement de l'Aménagement et du Logement en date du 12 janvier 2016.

Cette étude, réalisée par le Cabinet Eco Act, porte sur les données de l'année 2014 et fait apparaître un total d'émission évalué à de 8.000 t eq CO<sub>2</sub> réparti entre les principaux postes suivants :

Rubrique	Nombre*
Énergie	2.064
Déplacements des personnes <sup>1</sup>	3.178
Immobilisations	1.695
Matériaux et Services	838
Frêt	129
Déchets	11

\* en tonnes eq CO<sub>2</sub>

1 : Concerne les déplacements professionnels et Domicile/ Travail

Pour 2017,  
nos consommations  
globales d'énergie  
ont entraîné un total  
d'émission de BGES de

**1.522**  
**TEQ. CO<sub>2</sub>**

Bien qu'il soit difficile de véritablement comparer les situations nous noterons une légère baisse du poste énergie qui passe de 2.121 teq. CO<sub>2</sub> en 2011 à 2.064 teq. CO<sub>2</sub> en 2014.

Pour 2017, nos consommations globales d'énergie ont entraîné un total d'émission de BGES de 1.522 teq. CO<sub>2</sub> selon la décomposition suivante :

CO <sub>2</sub> pour 1kWh*	Consommation en Millions de kWh		Emission Tonnes de CO <sub>2</sub>		
	2016	2017	2016	2017	ÉVOLUTION
Electricité	78 g	4 673	5 031	364,5	392,4 + 27,9 t
Gaz	241 g	3 514	3 513	846,9	846,6 - 0,3 t
Fuel	324 g	792	875	256,6	283,5 + 26,9 t
Total	<b>8 979</b>	<b>9 421</b>	<b>1 468</b>	<b>1 522,5</b>	<b>- 54,5 t</b>

\* Base carbone ADEME – Version 7.4 (Août 2014)



# ESTIMATION DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> LIÉES À NOS FINANCEMENTS

La loi sur la transition énergétique et la croissance verte dans son article 173, demande aux établissements financiers d'estimer les postes significatifs d'émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit. Un groupe de travail constitué de Crédit Agricole SA, CACIB<sup>8</sup>, des Caisses régionales et LCL a travaillé sur la manière de réaliser cette estimation.

Les travaux se sont appuyés sur une méthodologie développée dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB).

Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées aux financements et aux investissements. Elle est désormais ouverte à tous et est publiée dans un Guide Ademe qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leurs GES<sup>9</sup>.

Les émissions mesurées par les inventaires nationaux sont réparties en 9 macro-secteurs, regroupant 23 filières et affectées, par convention, aux agents économiques possédant les principaux leviers d'action pour les réduire ainsi qu'au financement de la production et non de la consommation. Ainsi, par exemple, les émissions liées à l'usage de l'automobile sont allouées à l'industrie automobile (macro secteur des transports) et non pas à l'utilisation des véhicules par les particuliers.

Selon cette méthodologie, sur la base de ses encours au 31 décembre 2016, la Caisse Régionale de Centre Ouest a estimé les émissions de GES liées à ses financements à 494.820 tonnes CO2.

La répartition par macro-secteur permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs.

Macro-secteurs	Emissions Financées*	%
Agriculture	240,22	48,6
Energie	93,53	18,9
Transports	69,24	14
Construction	65,38	13,2
Industrie	13,86	2,8
Déchets	12,60	2,5
<b>Total</b>	<b>494,82</b>	<b>100</b>

\* en KT de CO2

En 2018, le Groupe Crédit Agricole conduira une réflexion sur les possibilités de synergies avec ces secteurs afin de réduire les impacts environnementaux.

<sup>8</sup> CACIB : Crédit Agricole Corporate and Investment Bank

<sup>9</sup> <http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf> ).

# NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE



## Energie Électrique

La Caisse régionale du Centre Ouest a décidé de s'engager aux côtés du Groupe Crédit Agricole en faveur de la transition énergétique et la lutte contre le changement climatique en choisissant l'option Energie renouvelable d'EDF (Tarif C2-VERT).

Notre siège social de Limoges Vanteaux, notre futur site administratif de Châteauroux ainsi que quelques agences bénéficieront de ce nouveau contrat principalement basé sur une énergie d'origine hydraulique. Le site administratif provisoire actuel de Châteauroux "Ingrains" est quant à lui en Tarif C4 (jaune).

La répartition de la consommation se répartit sur les bases suivantes :

En millions de kWh *	2014	2015	2016	2017	évolution
Siege de Vanteaux	1 743	668	2 060	1 845	- 10 %
Site administratif de Châteauroux	795	205	185	197	
<b>Sous-Totals Sièges</b>	<b>2 539</b>	<b>873</b>	<b>2 245</b>	<b>2 042</b>	<b>- 9 %</b>
Agences et automates externes	2 747	2 082	2 341	2 855	+ 22 %
Logements		3	88	68	- 22 %
<b>Total</b>	<b>5 286</b>	<b>2 955</b>	<b>4 673</b>	<b>5 031</b>	<b>+ 8 %</b>
kWh par m <sup>2</sup>	111,05				
kWh par ETP	5,720				

\* Consommation sur la base du suivi Internet EDF alimenté par les factures mensuelles

Le suivi de la consommation directement sur le site d'EDF permet désormais une fiabilisation des données et une appréciation plus fine de la situation.

Pour 2017, notre consommation d'énergie appelle les remarques suivantes :

- **pour les sites administratifs** : à Vanteaux, une baisse de la consommation de 10 % et aux Ingrains de 3 %, due principalement à une météo clément ; hivers doux et été sans forte chaleur (à part 3 ou 4 jours).
- **pour les logements** : baisse de 22 %, compte tenu de la fin de la location d'une maison, la vente d'une autre et dans une moindre mesure, la prise en charge de l'abonnement électrique par les locataires des 2 appartements de Le Blanc.
- **pour les agences** : baisse en moyenne de 10 % pour les sites C2<sup>10</sup> et C4 (puissances < 36 KVA), en revanche une augmentation importante pour les sites C5 (+ 35 %). Une des raisons est, le passage à la climatisation réversible, dans la plus part des agences rénovées ces 5 dernières années, suite à l'abandon du fioul et du gaz.

La progression de la consommation dans certaines agences doit être surveillée afin de maîtriser notre consommation au mieux, même si 100 % consommée est verte et produite en France.

En conclusion, notre consommation électrique totale augmente de 8 % à cause de l'évolution de la consommation des agences C5 (tarif bleu), ce qui signifie que nous devons rester vigilants, accentuer nos efforts et sensibiliser nos salariés en matière d'économie d'énergie.

<sup>10</sup> C2 = Tarif vert / C4 = Tarif jaune / C5 / Tarif bleu



Nos agences sont rénovées  
et privilégient  
la climatisation réversible



## Gaz

La consommation globale atteint 3 513 millions de kWh chiffre quasiment identique à celui de 2016.  
La répartition de notre consommation par type de bâtiment est la suivante :

En millions de kWh	2014	2015	2016	2017	2017 / 2016
Sites administratifs	3 198	3 395	2 628	2 707	+ 3 %
Agences	822	748	688	672	- 2 %
Logements	138	210	197	134	- 32 %
<b>Total</b>	<b>4 159</b>	<b>4 354</b>	<b>3 514</b>	<b>3 513</b>	

2017 a vu une stabilisation de notre consommation globale de gaz malgré un accroissement de 3 % sur notre siège social de Limoges Vanteaux.

Nos agences sont désormais rénovées et la climatisation réversible a été privilégiée. La baisse constatée depuis quelques années s'est stabilisée. Notre agence de Chabris (36), chauffée au gaz, a été vendue en avril 2017.



## Fioul

Depuis quelques années, la CRCO s'est engagée dans un programme de réduction de ses émissions de Gaz à Effet de Serre qui passe par la réduction de l'utilisation des énergies fossiles dès que cela est possible.

Hormis le cas spécifiques des logements de fonction, la consommation globale 2017 de fioul confirme la baisse enregistrée en 2016 d'autant que nous n'avons pas utilisé notre groupe électrogène à notre siège social de Limoges Vanteaux uniquement réservé en cas de coupure électrique.

Consommation en litre	2015	2016	2017	Ecart	Evol
Siège Vanteaux	38 004	0	0	NC	NC
Ensemble des agences	83 873	65 641	65 574(*)	- 67	- 0,10 %
Logement de Fonction	2 725	8 773	14 561	+ 5 788	+ 65,98 %
	124 602	74 414	80 135	+ 5 721	+ 7,69 %

(\*) Dont 3 000 litres exceptionnels sur site de repli de l'agence de La Chatre pendant ses travaux



## NOTRE CONSOMMATION D'EAU

Sur l'année 2017, notre consommation d'eau légèrement en baisse peut se résumer de la façon suivante :

	2015	2016	2017	Ecart	2017 / 2016
Siege Social Vanteaux (87)	2 169	1 222	2 080	(1)	
Sites 36 : Coubertin + Ingrains	1 422	1 830	514		
Sous total sièges	3 591	3 052	2 594		- 27,8 %
Agences	5 572	6 888	6 323	(1)	- 8,3 %
Logements (2)	93	593	618		+ 4,2 %
<b>Total consommé</b>	<b>9 256</b>	<b>10 656</b>	<b>9 535</b>		<b>- 10,5 %</b>

1: Consommation estimée

Depuis 4 ans, nous avons mis en place un suivi de consommations ainsi qu'une procédure d'alerte plus efficace qui nous permet de réagir plus vite en cas d'anomalie constatée.

Le retour de nos salariés sur le site administratif de Coubertin fin mars 2018 aura des répercussions sur notre consommation de 2018.



# NOTRE POLITIQUE “PAPIER”



Dans le cadre la Responsabilité Elargie du Producteur (REP) figurant au code l'environnement, la Caisse régionale du Centre Ouest participe à la démarche d'éco-contribution. À chaque tonne de papier imprimé, la CRCO verse une contribution financière à un éco-organisme pour soutenir les opérations de tri et de collecte de papier.

Ces dernières années la contribution “Ecofolio” a évolué de la façon suivante :

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Volume en tonnes	70	79	76,8	84,7	73,9	75,2

En 2017, notre activité a généré plus de 154 tonnes de papier :

	2014	2015	2016	2017	Variation 2017 / 2016	
	En tonne	En %				
Papier blanc (ramettes)	54	65,5	59,7	71	+ 11,3	+ 18,92
Papier Imprimerie	25	28,3	33,2	26,1	- 7,1	- 21,38
Chéquiers et Lettres chèques	25	42,3	37,8	22,9	-14,9	-39,41
Routeurs et Prestataires	39	34,4	30,5	34,1	+ 3,6	+ 11,80
Total	144	170,2	161,2	154,1	- 7,1	- 4,43

La baisse globale de notre consommation “papier” initiée en 2016 (- 5,28 %) s'est confirmée en 2017 (- 4,43 %) notamment en raison de la dématérialisation de nombreux services avec en particulier la mise en service pour les produits simples de la signature électronique via les tablettes.

Nous observons cependant des disparités suivant les types de papier :

- Augmentation de 19 % du papier blanc consommé par les agences et les services administratifs en particulier en raison de l'accroissement sensible de l'activité “Crédit”.
- Hausse de 11,80 % chez notre routeur “Cofilmo” due à l'augmentation des prestations confiées.
- Baisse de 35 % de la consommation “papier” liée à la fabrication des chéquiers en raison de changement d'habitude de nos clients qui privilégient désormais le paiement par cartes bancaires.

Depuis quelques années, nos clients peuvent faire le choix de souscrire aux envois de documents, en particulier les relevés de compte, par voie électronique. Cette option a fortement progressé en 2017 et concerne désormais plus de 40 % de nos partenaires “clients”.

Année	2016	2017	évolution
Nombre de clients	66 496	113 046	+ 70 %
%	23,12	40,24	

Les travaux de notre imprimerie interne sont réalisés avec du papier FSC ou PEFC.

Nos collaborateurs utilisent du papier PEFC dans le cadre de leur activité quotidienne.

# LE TRAITEMENT DE NOS DÉCHETS

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



## Le papier et ses dérivés sont les principaux déchets issus de notre activité.

Globalement, les volumes de nos déchets se résument ainsi :

Type de déchets	Poids en tonnes			Variation	
	2015	2016	2017	En t	%
Papier	118,28	92,41	84,06	- 8,35	- 9
DEEE et déchets dits dangereux	1,5	2,55	4,85	2,30	+ 90
Total	119,78	94,96	88,91	- 6,05	- 6,4

Les déchets "papier" ont diminué en 2017 de 9,04 % (soit 8.35 t) pour deux raisons principales :

- La baisse de la consommation globale avec la dématérialisation croissante des documents tant dans nos agences que dans nos sièges administratifs,
- Le désarchivage "normal" et la destruction régulière de nos documents datant de plus de 10 ans.

En revanche, le pourcentage de revalorisation s'est amélioré du fait de la mise en place d'une procédure de récupération de nos vieux "papiers" dans nos agences de la Haute-Vienne.

Les DEEE et toutes les cartouches d'encre vides de notre imprimerie et des imprimantes individuelles sont recyclées et tracées par un BSD (Bordereau de Suivi de Déchets). L'augmentation sensible constatée en 2017 provient du changement de la quasi intégralité des blocs de secours de la Caisse régionale.

Notre entreprise est active en matière de papiers "bureau" (depuis début 2011) et a mis en place de collecteurs individuels sur chaque poste de travail.

Ce processus de récupération est assuré selon le procédé "Elise" par deux Entreprises Adaptées de notre territoire :

- Sur l'Indre : "SARL Indre Ateliers" à Châteauroux,
- Sur la Haute-Vienne : "ID Vert" à Limoges.

## En 2017, nous avons :

- Continué nos efforts commencés en 2016 concernant la revalorisation du plastique avec la systématisation du tri (les plastiques des agences sont acheminés à notre siège par courrier interne) et la collecte différenciée, réalisée par Véolia, afin que chaque type de matière soit traité dans la filière appropriée.
- Mis en place du recyclage du verre ainsi que le tri des déchets de notre restaurant d'entreprise.
- Installé des corbeilles "Elise", à proximité de notre distributeur automatique, pour chaque type de déchets (bouteilles, cannettes, gobelets et papiers alimentaires). Un système identique est prévu en 2018 sur le nouveau site de Châteauroux Coubertin.
- Maintenu la mise à disposition de notre personnel de bacs de collecte de piles usagées selon le processus Corépile.

## Un processus vertueux de recyclage de nos cartes bancaires

Depuis 2015, notre Caisse régionale a adhéré au circuit de collecte mis en place dans l'ensemble des Caisses régionales de Crédit Agricole et destiné à collecter les cartes périmées pour les acheminer en toute sécurité vers un partenaire recyleur qui donnera une seconde vie à leurs composants.

Cartes recyclées	2015	2016	2017	Evolution
Nombre	40 962	31 923	34 808	+ 9 %
Poids en kilo	213	166	181	



## NOS DÉPLACEMENTS À TITRE PROFESSIONNEL

Le territoire de la CRCO est très étendu et les déplacements de nos salariés s'effectuent principalement en voiture.

Les déplacements sont ainsi le premier poste du BGES de notre Caisse régionale.

Ils représentent 40 % de nos émissions dont 28 % pour les déplacements Domicile /Travail et 10 % dans le cadre de l'activité professionnelle directe<sup>11</sup>.

En 2017, nos salariés ont effectué 3,318 millions de kilomètres pour des déplacements professionnels soit une légère augmentation de 3 % par rapport à 2016

- 1,343 million par le recours au parc de véhicules de l'entreprise
- 1,975 million par l'utilisation de leur propre véhicule

Nos administrateurs ont parcourus pour leur part 134 346 kms, chiffre en progression de 20,4 % témoin de leur implication de plus en plus importante dans la vie de l'entreprise et à leur présence sur le terrain en tant que représentants du Crédit Agricole.

en milliers de kms	2015	2016	2016/2015	2017	écart	2017/2016
Parc véhicules CRCO	1 545	1 357	+ 5,61 %	1 343	- 14	- 1 %
Véhicules personnels	1 896	1 865	+ 9,66 %	1 975	+ 110	+ 6 %
Total Salariés	3 441	3 222	+ 7,80 %	3 318	+ 95	+ 3 %
Administrateurs	105	111	- 4,30 %	134	+ 23	+ 20,4 %
Total	3 546	3 334	- 6 %	3 452	+ 118	+ 3,6 %
Tonnes de CO2 émises	673.80	633.45	- 6 %	655.90	+22.6	+ 3,4 %

Sur une base moyenne d'un véhicule de 5 cv (émissions de 0.19 kg de CO2 par km), les déplacements professionnels représentent l'équivalent de 656 tonnes de CO2 contre 634 tonnes en 2016.

Les déplacements pour les réunions ou formations sur Paris sont essentiellement réalisés par train. Chaque voyage Aller /Retour sur Paris équivaut à 9,4 Kg de CO2.

Le recours à l'avion reste très exceptionnel hormis pour les voyages à l'étranger.



## Offrir des solutions alternatives pour limiter l'impact de nos déplacements

Compte tenu de l'importance des déplacements à titre professionnels dans le cadre de son activité, la CRCO recherche des solutions alternatives pour limiter au maximum leur impact.

Progressivement, nous mettons en place des équipements alternatifs, audio et visioconférence afin d'éviter des déplacements pour nos collaborateurs et réduire les temps de trajet de nos experts "siège" ou les conseillers affectés sur les secteurs ruraux.

Un site de covoiturage est également à la disposition de notre personnel depuis 2013, afin de favoriser le partage de véhicule à la fois sur le plan professionnel et sur le plan personnel pour les déplacements Domicile/Travail.

Ce site reste très peu utilisé à titre privé, mais il permet également une meilleure gestion du parc automobile de la Caisse régionale en incitant au partage de véhicule.

Ce site ne répond plus ni à nos attentes ni aux besoins de nos collaborateurs et un nouveau projet est en cours d'élaboration pour répondre à plusieurs types d'enjeux :

- Faciliter les échanges entre tous nos sites (sièges et agences),
- Optimiser les déplacements,
- Motiver nos salariés par la participation à une action concrète de protection de l'environnement,
- Réduire les besoins en places de parking.

Ce projet est aussi pour nous un enjeu d'exemplarité en matière de RSE.

Dans le cadre du renouvellement de son parc automobile la CRCO privilégie l'achat de véhicules peu émissifs en CO2.

L'utilisation de véhicule Type Zoé acquis en 2013 reste limité : 2 949 kms parcourus en 2017 contre 3 567 en 2016 et 2 745 en 2015. Une sensibilisation sera effectuée auprès de nos salariés pour les inciter à utiliser ce véhicule.

De nouveaux véhicules électriques à autonomie plus grande seront acquis dans les prochains mois et des bornes de recharge installées sur le site de Châteauroux Coubertin.

Cela permettra leur utilisation pour les trajets Limoges/ Châteauroux qui font plus de 120 kms.

## Un Plan de déplacement pour analyser les habitudes et les aspirations de nos salariés en matière de mobilité

La Caisse régionale de Centre Ouest est soumise à l'obligation réglementaire de réaliser un Plan de Déplacement (PDE)<sup>12</sup> pour son siège social de Limoges Vanteaux et a souhaité élargir de manière volontaire ce PDE à son site administratif de Châteauroux Coubertin.

Ce plan de déplacement permet d'établir un diagnostic de l'accessibilité de nos sites, de définir les plans d'actions afin de réduire l'impact de l'utilisation de la voiture individuelle par nos salariés et ainsi de contribuer à la réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre.

L'étude, confiée au cabinet spécialisé Ekodev<sup>13</sup>, a été réalisée durant le dernier trimestre 2017 et a donné lieu à un taux de participation exceptionnel de 94 % de la part de nos salariés.

Elle sera adressée début 2018 aux services compétents des agglomérations de Limoges et de Châteauroux.



12 : Article 51 de la Loi de Transition Energétique  
13 : Ekodev : 9 Avenue Percier 75 008 Paris



# LA RÉNOVATION DE NOTRE SITE DE CHATEAUROUX COUBERTIN

TÉMOIN DE NOTRE ATTACHEMENT À NOTRE TERRITOIRE ET À L'ENVIRONNEMENT



En 2017, le chantier de rénovation de notre site administratif de Châteauroux "Coubertin" s'est poursuivi dans le souci constant du respect de notre territoire, et des femmes et des hommes qui y vivent.

L'ensemble des déchets du chantier ont été triés, puis valorisés à

**98 %**

C'est pour ces raisons que nous continuons à œuvrer avec une large majorité d'entreprises locales sur ce site, garantissant de fait que les investissements réalisés par la Caisse régionale de Crédit Agricole du Centre-Ouest sont réinvestis dans le tissu économique régional.

Ainsi, sur le dernier trimestre de 2017, plus de 100 compagnons travaillaient chaque semaine sur le chantier, leurs salaires contribuant au développement du commerce local.

De même, nous poursuivons notre démarche environnementale tant au quotidien que dans une vision à plus long terme.

Et demain, grâce à nos choix ambitieux de certifications (BBC : Bâtiment Basse Consommation, HQE : Haute Qualité Environnementale et BREEAM : labélisation internationale privilégiant l'utilisateur du bâtiment) nous garantissons un bâtiment dans lequel il fera bon vivre en minimisant notre empreinte énergétique.

Dans ce chantier, confié à l'entreprise locale "Guignard", nous avons souhaité :

- privilégier les circuits courts
- nous attacher à la qualité du travail accompli qui valorise à la fois ceux qui le réalise et ceux qui vont vivre au quotidien dans ce bâtiment
- anticiper pour réduire notre bilan carbone et faire des choix cohérents et responsables pour l'environnement

Forts de ce constat, nous poursuivons notre effort pour réussir l'emménagement des collaborateurs de la CRCO dans Coubertin rénové à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2018.



# LA SENSIBILISATION DE NOTRE PERSONNEL ET DE NOS ÉLUS AUX ENJEUX DE LA RSE

## Informer sur nos engagements :

Les grands axes de la Politique RSE de la CRCO ont été présentés au bureau du Conseil d'administration le 1<sup>er</sup> décembre 2017.

Afin de sensibiliser nos collaborateurs et nos administrateurs aux enjeux de la RSE, le rapport annuel 2016 a largement été diffusé auprès des Présidents de Caisse locale et des responsables d'unités.

Tout le personnel peut également accéder à une version électronique sur chaque poste de travail.

## Contribuer à développer une culture "RSE"

### ◦ De nos salariés :

Dans le cadre du parcours d'intégration des nouveaux embauchés, une journée spécifique est consacrée aux thèmes liés au Mutualisme, à la RSE et aux enjeux du Développement Durable.

Notre Plan d'Epargne Entreprise propose 4 fonds ISR au choix de nos salariés.

### ◦ De nos administrateurs et sociétaires :

Les assemblées générales de Caisse locale sont des moments privilégiés pour aborder les thèmes de la RSE que ce soit dans le domaine du Développement Durable ou des problématiques sociétales.

En 2017, des sujets touchant au Développement durable ont été abordés :

- CL Buzançais (36) >>> La maison connectée
- CL Laurière (87) >>> Présentation de l'Arboretum de La Jonchère
- CL Argenton sur Creuse (36) >>> Pour une agriculture performante, durable et une alimentation saine
- CL Nexon (87) >>> L'habitat et les économies d'énergie

Des thèmes touchant à l'aspect sociétal de la RSE ont également été présentés :

- CL Chateauponsac (87) >>> Le dépistage du cancer
- CL St Gaultier (36) >>> Circuit court et production locale

Toutes ces initiatives contribuent à l'acculturation de nos sociétaires et clients aux enjeux et à la culture RSE au sein de notre territoire.



# CONCLUSION

Le rapport RSE de notre entreprise que vous venez de consulter illustre nos actions, nos ambitions et notre implication en faveur de notre territoire et de ceux qui y vivent. Vous avez pu constater que le modèle mutualiste et coopératif que nous défendons porte des valeurs "particulières" qui mettent d'abord en avant les facteurs humains, la proximité et l'utilité au territoire.

Nous sommes persuadés que ses valeurs sont également modernes et porteuses d'espoir pour l'avenir.

C'est dans cet esprit que nous avons construit notre Projet d'Entreprise "Créateur de liens".

Pour les prochaines années, la Responsabilité Sociale et Environnementale de la CRCO s'affirmara aux travers des axes retenus dans ce projet ambitieux et fédérateur :

- Liens entre les hommes et les femmes, collaborateurs et administrateurs,
- Liens entre notre Caisse régionale et son territoire,
- Liens à intensifier avec nos clients, nos partenaires et les acteurs locaux,
- Liens entre nos pratiques d'aujourd'hui et l'innovation, l'humain et le digital.

Soyez certains que notre Caisse régionale se mobilisera entièrement pour relever ces défis multiples qui fédéreront les énergies et dynamiseront notre territoire à long terme.

Tous ensemble, nous saurons les relever pour que notre modèle, basé sur "la proximité et l'humain en plus", soit durablement gagnant.



# TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES RÉFÉRENTIELS RÉGLEMENTAIRES (1/3)

**VOLET SOCIAL**

Thème	Réf	Informations requises article 225 Grenelle II	Page du rapport RSE
Emploi	1	L'effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	30/32/34
	2	Les embauches et licenciements	34/35
	3	Rémunérations et leur évolution	37
Organisation du travail	4	L'organisation du temps de travail	35
	5	L'absentéisme	39
Relations Sociales	6	Organisation du dialogue social : Procédures d'information, de consultation du personnel et de négociations	39
	7	Bilan des Accords collectifs	39
	8	Les conditions de santé et de sécurité au travail	40
Santé et sécurité	9	Bilan des accords signés avec les organisations syndicales et les représentants du personnel en matière de sécurité du travail	Note méthodologique 66
	10	Les accidents du travail et maladies professionnelles	39
	11	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	7/27/40
Formation	12	Le nombre total d'heures de formation	40
	13	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	41
Egalité de traitement	14	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	41
	15	La politique de lutte contre les discriminations	41
	16	Le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	39
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	17	Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Note méthodologique 66
	19	Abolition effective du travail des enfants	



# TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES RÉFÉRENTIELS RÉGLEMENTAIRES (2/3)

**VOLET ENVIRONNEMENTAL**

Thème	Réf	Informations requises article 225 Grenelle II	Page du rapport RSE
Politique générale en matière environnementale	20	Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales	4
	21	Actions de formation et d'information des salariés menées en matière d'environnement	61
	22	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Note méthodologique 66
	23	les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Note méthodologique 66
	24	le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	Note méthodologique 66
Pollution et gestion des déchets	25	les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	43/44
	26	la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Note méthodologique 66
Utilisation durable des ressources	27	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	55
	28	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	51 à 54
	29	la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	53/54
	30	l'utilisation des sols	Note méthodologique 66
Changement climatique	31	les rejets de gaz à effet de serre	51
	32	l'adaptation aux conséquences du changement climatique	Note méthodologique 66
Protection de la biodiversité	33	les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	



## TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES RÉFÉRENTIELS RÉGLEMENTAIRES (3/3)

**VOLET SOCIAL**

Thème	Réf	Informations requises article 225 Grenelle II	Page du rapport RSE
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	34	en matière d'emploi et de développement régional	12, 17/18 32/33
	35	sur les populations riveraines ou locales	12 à 15
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	36	les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	5 à 7 38/49
	37	les actions de partenariat ou de mécénat	44 à 47
Sous-traitance et fournisseurs	38	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	43
	39	l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	43
Loyauté des pratiques	40	les actions engagées pour prévenir la corruption	7
	41	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	7 à 11
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	42	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Note méthodologique 66

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE DU RAPPORT RSE 2017

Le rapport RSE est réalisé sous la responsabilité du secrétariat général par le cadre expert ayant en charge la "Responsabilité Sociétale". Il a été élaboré à partir d'un référentiel de traitement de l'information fondé sur :

- La constitution d'indicateurs sur la base des exigences de l'article 225 de la loi Grenelle II et de son décret.
- Note méthodologique du rapport RSE 2017 l'enrichissement des indicateurs réglementaires par d'autres indicateurs préconisés par la Fédération Nationale du Crédit Agricole suite aux engagements du "Pacte Coopératif et Territorial".
- Un processus de remontée des informations basé sur un protocole de collecte et des fiches spécifiques sur les principaux indicateurs.

## Périmètre et Période du reporting :

La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités de la Caisse Régionale du Centre Ouest et des caisses locales rattachées. Aucune autre filiale n'est intégrée dans le périmètre de consolidation de la Caisse régionale.

Sauf mention explicite, les données prises en compte concernent l'année civile 2017.

## Données relatives à la gouvernance

La composition des conseils d'administration des caisses locales et de la Caisse régionale est établie à l'issue des Assemblées générales (du 26 janvier 2017 au 16 mars 2017). Ces données sont arrêtées à fin juin 2017.

## Données sociales :

Les données relatives aux effectifs : sont issues du Système d'informations HR Access sur la base des effectifs présents au 31 décembre 2017 et des mouvements d'effectifs enregistrés durant l'année 2017. Les données concernant les agents d'entretien ne sont pas prises en compte.

Le taux d'absentéisme : se détermine en rapportant le nombre de jours ouvrés d'absence y compris ceux dus aux accidents de travail, au nombre de jours théoriques de l'exercice.

## Données environnementales :

Les consommations "énergétiques" couvrent le périmètre des sièges administratifs de Limoges et Châteauroux ainsi que l'ensemble des agences. Les données relatives aux émissions de Gaz à Effet de Serre (BGES) sont issues du dernier Bilan réalisé sur la base des chiffres de l'année 2014. Notre consommation en eau est en valeur réelle sur une année glissante (de novembre 2016 à novembre 2017) en fonction de la date des diffé-

rents relevés effectués par nos fournisseurs. Les autres données environnementales proviennent soit d'outils de suivi interne soit d'information collectées auprès de nos différents prestataires et fournisseurs.

Les différents calculs effectués se basent sur :

- Une équivalence de 1 litre de fuel pour 9.67155 kWh (Source Ademe)
- Un équivalent de 0,19 kg de CO<sub>2</sub> par kilomètre parcouru (véhicule 5cv)

## Autres données quantitatives :

Elles proviennent essentiellement du Système d'informations à partir de requêtes effectuées par les différents services concernés. En matière d'achats sur le territoire, les factures payées aux cabinets GM Concept et Aire+, chargés de suivre la rénovation de nos agences, ont été reprises à hauteur de 80 % dans le ratio donné. Dans le cadre des travaux qui leur sont confiés, ces entreprises font en effet travailler essentiellement des entreprises de notre territoire. Sont également considérées comme "locales", les factures correspondant à des travaux effectués par les bureaux régionaux de sociétés dont le siège social est extérieur à notre territoire 'ex : AVEM, Apave...'

Indicateurs non traités car non ou peu pertinents en raison de l'activité exercée par notre entreprise.

## Pilier social

### Santé et sécurité :

- Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail : pas d'accords particuliers mais respect des règles en matière de santé et sécurité au travail ;

### Promotion et respect des stipulations des conventions de l'OIT relatives :

- Élimination du travail forcé ou obligatoire,
- Abolition effective du travail des enfants.

Les impacts indirects sont traités notamment dans les achats et les relations avec nos fournisseurs et nos sous-traitants dans le cadre du questionnaire envoyé lors des différents appels d'offres.

## Pilier Environnemental

### Politique générale en matière environnementale :

- Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions,
- Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement,
- Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement.

Ces 3 indicateurs ne sont pas pertinents eu égard à l'activité que nous exerçons ; l'activité bancaire est peu émettrice de rejets polluants et la banque respecte les normes de traitement en vigueur.

### Pollution et Gestion des déchets :

- Prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité : indicateur non pertinent car peu ou pas de nuisances sonores vis -à-vis de l'extérieur.

### Utilisation durable des ressources :

- Utilisation des sols : l'activité bancaire a un impact très réduit sur les sols à part celle due à son emprise directe ; pas de pollution directe ou de modifications notables de la nature des sols.

### Changement climatique :

- Adaptation aux conséquences du changement climatiques : l'impact direct de notre activité sur le changement climatique est très limité. Notre impact direct plus important est appréhendé dans les indicateurs métiers et notamment dans le cadre des financements que nous accordons à l'économie "verte".

### Protection de la biodiversité :

- Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité : données non pertinentes eu égard à notre activité.

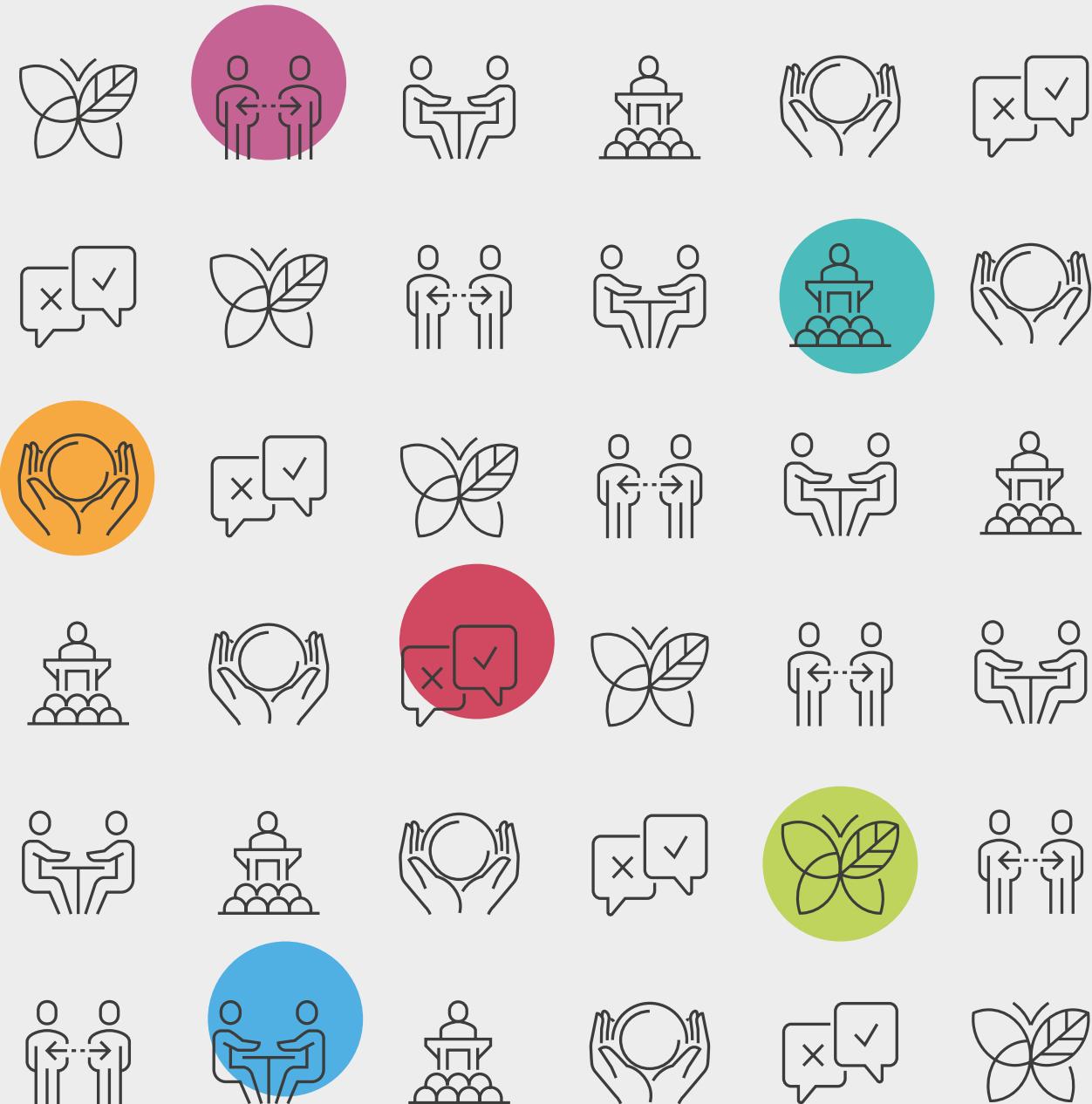
### Actions menées contre le gaspillage alimentaire :

données non pertinentes eu égard à notre activité. Restaurants d'entreprise inter-sociétés.

## Pilier Sociétal

### Actions engagées en faveur des droits de l'homme :

- Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme : l'activité de notre banque n'a pas d'impact direct ; nos impacts indirects sur les droits de l'homme est traité notamment dans les achats et nos actions de solidarité.





Ernst & Young et Associés  
Four First  
TSA 14448  
92037 Paris - La Défense Cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 07 00  
[www.ey.com/fr](http://www.ey.com/fr)

## Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Centre Ouest Exercice clos le 31 décembre 2017

### Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC<sup>1</sup> sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Morbihan, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le chapitre intitulé « Rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale » du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

#### Responsabilité de la caisse

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux référentiels composés des fiches indicateurs 2017 et du protocole de reporting transmis aux contributeurs utilisés par la caisse (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure à la fin du chapitre « Rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale » dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la Caisse.

#### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le Code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

<sup>1</sup> Portée d'accréditation disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)



## Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celle prévue par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2017 et février 2018, sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000<sup>2</sup>.

### 1. Attestation de présence des Informations RSE

#### Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la caisse et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la caisse ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les caisses qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même Code.

#### Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

<sup>2</sup> ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

## 2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

### Nature et étendue des travaux

Nous avons mené dix entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la caisse, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes<sup>3</sup> :

- Au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.) et pour vérifier la correcte application des procédures. Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion. Nous avons également procédé à des tests de détail, sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués ainsi que la consolidation des données et à rapprocher les données des pièces justificatives. Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la caisse.

<sup>3</sup> Informations sociales :

Indicateurs (informations quantitatives) : l'emploi (l'effectif total CDI-CDD-Alternants, les embauches et les départs CDI, dont les licenciements et les départs en retraite), le nombre de jours d'absence et le taux d'absentéisme, le nombre de jours de formation dispensés ; informations qualitatives : la politique générale RH, la politique de formation.

Informations environnementales et sociétales :

Indicateurs (informations quantitatives) : les relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la caisse (le nombre de clients sociétaires, le taux de sociétaires présents ou représentés aux Assemblées Générales), les mesures prises en faveur de la santé et la sécurité du consommateur (le nombre de requérants accompagnés dans le cadre du dispositif Passerelle, le montant des projets d'énergies renouvelables financés)

Informations qualitatives : les relations entretenues avec les parties prenantes (la politique de satisfaction clients, gouvernance coopérative et mutualisée), les mesures prises en faveur de la santé et la sécurité du consommateur (l'accompagnement des personnes fragilisées via le dispositif Passerelle, laloyauté) des pratiques (description des actions de prévention de la corruption et de la fraude, notamment via la sensibilisation et formation des collaborateurs), la contribution au développement économique du territoire, les éléments de réponse relatifs à l'article 173 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte (points significatifs d'émissions de GES, générées ou fait de l'activité de la caisse, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit et plans d'action associés), les offres conçues pour apporter un bénéfice environnemental au client.



Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée : une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

#### Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 5 mars 2018

L'Organisme Tiers Indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Qelerable  
Associée développement durable

Abder Aouad  
Associé

# TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS

Au service de **52 millions de clients dans le monde**, le Crédit Agricole s'appuie sur ses valeurs historiques de proximité, responsabilité et solidarité qu'il cultive depuis 120 ans.

Porté par la mobilisation de ses **139 000 collaborateurs**, il a pour ambition d'être le véritable partenaire de ses clients.

Grâce à son modèle de **banque universelle de proximité**

– l'association étroite de ses banques de proximité avec ses métiers spécialisés –, réaffirmé par sa signature « Toute une banque pour vous », le Crédit Agricole accompagne ses clients dans tous leurs projets personnels et professionnels en leur proposant une large gamme de services : banque au quotidien, crédits, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturage, banque de financement et d'investissement, services aux émetteurs et aux investisseurs.

La politique de responsabilité sociétale d'entreprise du Crédit Agricole est au cœur de son identité, s'intègre à son offre et irrigue tous ses métiers. Elle est un facteur clé de performance globale et un puissant vecteur d'innovation.

Fort de son socle de banque coopérative, porté par ses **9,7 millions de sociétaires** et **plus de 30 000 administrateurs** de Caisses locales et régionales, le Crédit Agricole dispose d'un modèle d'organisation puissant qui lui assure stabilité et pérennité, à vocation européenne et ouvert sur le monde.

Ainsi, le groupe Crédit Agricole renforce année après année ses positions de leader. Il est le premier financeur de l'économie française et le premier assureur en France. Il est également le premier bancassureur en Europe, le premier gestionnaire d'actifs européen et le premier arrangeur mondial d'obligations vertes, sociales et responsables.



**52 M**  
DE CLIENTS



**49**  
PAYS

**139 000**  
COLLABORATEURS



**9,7 M**  
DE SOCIÉTAIRES

PLUS DE

**30 000**  
ADMINISTRATEURS  
DE CAISSES LOCALES  
ET RÉGIONALES

## Organisation du Groupe

**9,7 millions de sociétaires** sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole.

Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 447 Caisse locales** et désignent chaque année leurs représentants : **plus de 30 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisse locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisse régionales**.

Les Caisse régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'organe de réflexion des Caisse régionales est la Fédération nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers **SAS Rue La Boétie**, les Caisse régionales sont l'actionnaire majoritaire, à 56,6 % de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



# Merci

Le présent document est conforme au rapport RSE 2016,  
partie intégrante du Rapport de Gestion de la Caisse Régionale  
de Crédit Agricole du Centre Ouest.



Conformément aux engagements de notre Caisse régionale, il a été conçu  
par la Société coopérative et participative «Et Pourquoi pas ?»,  
membre du réseau coopératif « Made in scop »  
et installée sur le territoire de la CRCO dans la commune du Dorat (87).



Il a été imprimé dans nos locaux sur du papier certifié PEFC.

Sa conception a été supervisée en interne par notre Service  
« Communication » et notre chargé de Responsabilité Sociétale.

Nous remercions :

- les Directions de la Caisse régionale qui ont contribué à son élaboration et plus particulièrement les membres du comité RSE de la CRCO ;
- l'ensemble des collaborateurs, chargés de suivre les différents indicateurs, qui ont participé à la rédaction des textes ;
- les membres du comité de relecture ;
- la Direction « Vie Fédérale Communication et Mutualisme » de la Fédération Nationale du Crédit Agricole et plus spécialement le service « Communication Mutualisme et Mécénat » ;
- la Direction du Développement Durable de Crédit Agricole SA ;
- le cabinet « Ernst & Young et Associés » qui nous a accompagné tout au long du processus.

Une version électronique est consultable sur le site internet de notre Caisse régionale :  
[www.ca-centreouest.fr](http://www.ca-centreouest.fr)





Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest. Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - 391 007 457 RCS Limoges. Siège social : 29 boulevard de Vanteaux - 87044 Limoges Cedex.  
Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 022 854.