

PANORAMA DE NOTRE ENGAGEMENT TERRITORIAL

Responsabilité
Sociétale & Environnementale
2018



CENTRE OUEST
Toute une banque
pour vous

L'ENGAGEMENT D'UNE CAISSE RÉGIONALE **ANCRÉE DANS SON TERRITOIRE.**



Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutualisé 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 Verdun - 87044 Limoges Cedex. Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 622 854.

**FAIRE
CONCILIER**
croissance économique
et progrès social,
entreprise responsable
et développement durable
des territoires.



PRÉAMBULE

En 2018, la **Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)** a succédé au Rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) des années précédentes et résulte des dispositions du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la transposition en droit français de la directive européenne en matière de publication d'informations financières et de diversité des entreprises.

La **Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)** a pour objectif de présenter :

- le **Modèle d’Affaires** de la société,
- une description des **principaux risques RSE** liés à l’activité de la société ou de l’ensemble de sociétés y compris, lorsque

cela s’avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d’affaires, ses produits ou ses services ;

- une **description des politiques et plans d’actions** appliqués par la société et le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques ;
- les résultats de ces politiques, incluant des **indicateurs clés de performance**.

Le présent document ne présente donc pas l’ensemble des indicateurs du Rapport RSE des années précédentes mais ceux correspondant aux risques majeurs « audités » par le Cabinet EY. Il est illustré par des actions concrètes destinées à mettre en lumière l’engagement global de la CRCO en matière de RSE et son utilité à son territoire.

ÉDITORIAL DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Bienvenue dans ce rapport RSE 2018 de la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Centre Ouest, riche en informations et reflet global de notre politique de « Responsabilité Sociétale et Environnementale » (RSE) ainsi que de notre engagement sur notre territoire.

L'année 2018 a vu le lancement de notre nouveau projet d'entreprise « Createur de liens, Humain et Digital », construit dans la concertation avec nos 700 administrateurs et nos 1000 salariés tout en prenant l'avis de nos clients.

A cette occasion, nous avons réaffirmé un modèle de banque différent plaçant l'humain au cœur de nos préoccupations.

Nous souhaitons agir et investir pour le développement économique, social et culturel des départements de l'Indre et de la Haute-Vienne, en nous basant sur des principes simples : la fidélité à notre territoire et aux personnes qui y vivent, la proximité relationnelle, la présence et l'engagement sur le long terme.

Cette ambition, enjeu sociétal majeur pour notre avenir commun, ne peut se concrétiser



Bruno Tardieu
Président



Frédéric Baraut
Directeur Général

qu'en se fondant sur des bases solides. L'année 2018 s'est placée dans la continuité des excellents résultats des exercices 2016 et 2017 et des caps importants ont été maintenus :

- Soutien aux projets et à l'économie de notre territoire en dépassant pour la 3^e fois consécutive une production de crédits supérieure à un milliard d'euros ;
- Accroissement de notre portefeuille de contrats d'assurance dépassant les 216 000 dossiers ;
- Record dans les indicateurs de satisfaction de notre clientèle et de mobilisation de nos collaborateurs.

Ces performances nous permettent de préserver notre capacité à consolider nos fonds propres, afin de rester « l'acteur financier de référence » du territoire, afin d'assurer la pérennité de notre développement et la confiance réciproque que nous devons partager. La lecture de ce rapport vous permettra aussi de constater

les valeurs que nous portons en matière de Gouvernance mutualiste, d'Ethique, de Solidarité et de Soutien concret aux initiatives de notre territoire.

A l'heure où nos concurrents choisissent de s'éloigner physiquement et humainement de leurs clients, vous découvrirez une stratégie différente et volontariste destinée à construire le Crédit Agricole de demain.

Vous pourrez en particulier prendre conscience de la solidité et l'utilité de notre ancrage territorial au travers de notre empreinte socio-économique qui mesure les retombées de notre activité sur le développement local et la création de richesse et d'emplois.

Nous sommes heureux de partager avec vous ce rapport.

Nous sommes persuadés que vous y trouverez des sources de confiance et d'optimisme : la Caisse Régionale de Centre Ouest est solide et porte des valeurs fortes de loyauté, de respect, de solidarité mais aussi de modernité, éléments indispensables pour relever les défis de demain.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.



Bruno Tardieu
Président



Frédéric Baraut
Directeur Général

SOMMAIRE

MIEUX CONNAÎTRE ET COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE DU CENTRE OUEST

P. 6

- | | |
|---|------|
| Notre modèle de gouvernance | P. 7 |
| Nos valeurs et notre Ethique | P. 8 |
| Notre environnement et les conditions de notre activité | P. 8 |
| Notre projet « client » | P. 9 |

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

P. 10

NOTRE DÉMARCHE RSE ET NOS ENJEUX PRIORITAIRES

P. 14

NOS ACTIONS CONCRÈTES EN MATIÈRE DE RSE

P. 16

- | | |
|---|-------|
| Le développement de l'excellence relationnelle avec nos clients | P. 17 |
| Le renforcement de notre gouvernance mutualiste | P. 20 |
| Nos pratiques ressources humaines et sociales | P. 23 |
| Notre responsabilité sociétale sur notre territoire | P. 27 |
| Notre responsabilité environnementale | P. 35 |

UNE VISON POUR L'AVENIR

P. 36

- | | |
|-----------------------------------|-------|
| Baromètre de notre engagement RSE | P. 36 |
| Les données nationales | P. 38 |

MIEUX CONNAÎTRE ET COMPRENDRE **LE CRÉDIT AGRICOLE DU CENTRE OUEST**

Depuis toujours, la Caisse Régionale du Centre Ouest met ses valeurs mutualistes au cœur de ses actions. Chaque jour elle soutient et accompagne son territoire à la grande diversité économique et géographique

6



Agence de Mézière-sur-Issoire (87)

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018



La gouvernance est fondée sur 2 instances complémentaires : Le Conseil d'administration et le Comité de direction.



Le Crédit Agricole s'engage à travers sa Charte sur l'utilisation des données personnelles



Le Crédit Agricole, une banque de proximité, proche de ses clients.

- 1 Bruno Tardieu**, Président **2 Christine Marquis**, Vice-Présidente
- 3 Jean-François Tissier**, Vice-Président
- 4 Elisabeth Beaudrouet** **5 Françoise Bonnin** **6 Denis Couturier**
- 7 Gilles De Boncourt** **8 Eric Dutrait** **9 Alain Gaimon**
- 10 Cécile Lagrange** **11 Bernard Lauserie**
- 12 Colette Maurel** **13 Rémi Mezeguer** **14 Benoit Pige**
- 15 Emmanuel Rabaud** **16 Claude Tanchoux**

NOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE

UNE SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE À CAPITAL VARIABLE

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest est une société coopérative à capital variable, détenue par des clients appelés « sociétaires », au sein de 51 Caisses locales. Elle est régie par un statut coopératif.

La gouvernance de la CRCO est fondée sur deux instances complémentaires :

- **Le Conseil d'administration**, qui délibère sous la responsabilité du **Président Bruno Tardieu** ;
- Le Comité de direction, organe exécutif piloté par le **Directeur général, Frédéric Baraut***.

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

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.

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale est composé de 16 administrateurs, élus par les Présidents des Caisses locales pour 3 ans et renouvelables par tiers chaque année,

*Frédéric Baraut a succédé à Michel Ganzin le 1er septembre 2018

Une gouvernance « bicéphale » fondée sur deux instances complémentaires ■

en respectant une stricte parité entre les deux départements de l'Indre et de la Haute-Vienne.

Durant l'année 2018, le Conseil d'administration s'est réuni 12 fois avec un taux de présence de 91 %.

Le Comité de direction, organe de gouvernance opérationnelle, met en application les orientations approuvées par le Conseil d'administration.

COMITÉ DE DIRECTION 2018

Directeur général : **Frédéric Baraut** ①

Directeur général adjoint : **Yann de Roquefeuil** ②

Directeurs :

- ③ **Eric Bonnet** (Développement des Réseaux),
- ④ **Pascal Crescent** (Développement Humain),
- ⑤ **Bernard-Philippe Hoffmann** (Développement Marchés Spécialisés),
- ⑥ **Nathalie Mérour** (Développement Économique),
- ⑦ **Sandra Penot** (Développement des Opérations).



NOS VALEURS ET NOTRE ÉTHIQUE

Les sociétaires, constituant la base de la structure coopérative du Crédit Agricole, ont un engagement réciproque et concret pour agir sur le territoire en soutenant des projets.

Cette relation « gagnant-gagnant » est l'expression même des valeurs intrinsèques du Crédit Agricole du Centre Ouest : Responsabilité, Solidarité et Proximité.

Le Crédit Agricole du Centre Ouest veille à ce que les valeurs de la **Charte Éthique du Groupe Crédit Agricole**, diffusée à l'ensemble de ses salariés et administrateurs, soient appliquées et partagées par tous et en toute circonstance. **L'utilisation des données personnelles** est également régie par une charte reposant sur 5 principes :

- 1 Sécuriser les données**, une priorité ;
- 2 Utiliser les données** uniquement dans l'intérêt de nos clients ;
- 3 Agir** avec éthique et responsabilité ;
- 4 Être transparent et pédagogique** envers nos clients ;
- 5 Laisser la maîtrise** à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite.

La Charte Éthique et la Charte des données personnelles sont consultables sur le site www.ca-centreouest.fr.

NOTRE ENVIRONNEMENT ET LES CONDITIONS DE NOTRE ACTIVITÉ

Sur le plan géographique, notre territoire présente des caractéristiques très contrastées :

- sur l'Indre et la Haute-Vienne, il appartient à deux régions administratives (Centre Val de Loire et Nouvelle Aquitaine) ;
- deux villes principales : Châteauroux (43 000 habitants) et Limoges (131 000 habitants).

Au plan économique, les filières majeures sont différentes suivant les départements.

Dans l'Indre :

- l'aéronautique, autour du pôle d'excellence régional Aerocentre ;
- la logistique, favorisée par la position géographique centrale et la densité du maillage autoroutier ;
- l'agroalimentaire, autour de secteurs dominants (collecte et transformation de céréales) ;
- les éco-industries (filières bois, paille, éolien, biomasse...), avec des actions locales fortes favorisant l'émergence de projets utilisant les énergies renouvelables.

En Haute-Vienne, surtout autour de Limoges :

- Des pôles de compétitivité, des secteurs de pointe et d'innovation : communication optique, biotechnologie, céramiques industrielles et traitement de l'eau (Office international de l'eau) ;

- L'électrique (SA Legrand leader mondial), l'automobile (Renault Trucks Freudenberg, Valéo...) ;
- Les activités traditionnelles (porcelaine, cuir).

Une agriculture diversifiée, avec des filières performantes :

- des plaines céréalières très riches dans l'Indre dans la Champagne Berrichonne ;
- une filière bovine qui a su exporter ses produits transformés ainsi que sa génétique (la race Limousine est implantée dans 70 pays) ;
- des labels « viande » reconnus : Limousine, Agneau Baronnet, Porc Cul Noir ;
- des appellations AOP ou AOC : Pomme (Limdor-AOP), Viticulture (Valençay et Reuilly), fromage de chèvre (Valençay, Pouligny et Ste Maure de Touraine).



Des exigences réglementaires fortes et des **évolutions sociologiques** :

- exigence croissante des réglementations ;
- multiplication des aléas dans les parcours de vie ;
- nouveaux usages et besoins dans le domaine du digital ;
- concurrence multiforme ;
- agriculture et agroalimentaire en évolution sans précédent.

NOTRE PROJET « CLIENT »

La stratégie du Groupe Crédit Agricole déclinée dans le projet « **Ambition stratégique 2020** », repose sur un projet centré sur le client :

- **banque universelle de proximité** : les services se doivent d'être accessibles à tous ;
- **banque de la relation client** : s'adapter aux évolutions technologiques et aux nouvelles aspirations des clients. La primauté de l'intérêt du client est une des priorités et chacun de nos collaborateurs se doit d'en respecter ce principe.
- **banque « multicanale »** : présence de proximité et des implantations dans tous les cantons.

Le Crédit Agricole de Centre Ouest reste convaincu, par son choix du développement et d'organisation, que :

- les agences de proximité restent le pivot de la relation client. Une banque « 100% humaine et 100% digitale »,
- miser sur les Femmes et les Hommes de l'entreprise est la solution pour faire la différence.



NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

Issue en 1993, de la fusion des Caisses régionales de l'Indre et de la Haute-Vienne, la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest est une banque coopérative de plein exercice

10



**684 administrateurs
958 salariés**



**Créer du lien,
humain et digital.**



**Des capitaux propres en
progression chaque année.**



Siège Social - Agence Vanteaux - Limoges (87)

DES VALEURS MUTUALISTES FORTES

NOS MISSIONS ET NOS VALEURS

La CRCO est au service des 597 082 habitants des deux départements. Son siège social est situé à Limoges. Un important siège administratif reste très actif sur la ville de Châteauroux.

Elle porte des valeurs mutualistes fortes par une présence sur le terrain et un pouvoir de décision local.

Sa gouvernance de type coopératif est basée sur le principe d'égalité entre les sociétaires, selon un principe de vote démocratique :

UNE PERSONNE = UNE VOIX

NOS RESSOURCES

La Caisse Régionale du Centre Ouest s'appuie sur son solide réseau d'administrateurs et de salariés présents sur l'ensemble de son territoire.



Accompagner ses clients dans leurs projets et contribuer au développement socioéconomique du territoire ■

La solidité financière de la Caisse régionale lui permet 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.



NOTRE CRÉATION DE VALEURS

Les domaines d'intervention regroupent les activités de banque, d'assurance et d'immobilier (filiale « Square Habitat »). En 2018, l'étude de notre **empreinte socio-économique** a démontré que notre activité avait permis la création ou le maintien de près de 29 000 emplois en France et la création de 2 milliards d'euros de PIB.

NOS PRINCIPAUX RÉSULTATS

Solidité financière

Mesurée par le Produit Net Bancaire (PNB), la valeur économique directe créée par la CRCO ressort à 181,6 M€ en 2018 contre 187,3 M€ en 2017 soit une baisse de 3,04%, principalement due au recul de notre marge d'intermédiation de 5,71% (à 87,9 M€ contre 93,2 M€ en 2017). Le résultat net atteint est de 44 M€, en retrait de 5% par rapport à 2017 (46,3 M€), dont 87,5% est conservé sur le territoire.

Nombres, encours principaux et parts de marché

En 2018, la CRCO a poursuivi sa mobilisation particulièrement en matière d'octroi de crédits après une année 2017 déjà exceptionnelle.

En matière de collecte :

- Au 31 déc. 2018, l'encours global de collecte atteint 8,6 Md€ (+ 2,6% par rapport à 2017) ;
- L'épargne Bilan progresse de 2,1% pour atteindre 3,3 Md€ ;

- La part de marché « collecte » s'établit à 36,71% (+0,42% sur un an, réf. Déc. 2018).

Les réalisations de crédits

Avec 1,071 M€, elles dépassent pour la 3^e année consécutive le milliard d'euros :

- au 31 décembre 2018, l'encours global de crédits progresse de 5,4%, avec une hausse importante des encours aux particuliers (+7,7% pour l'habitat et +7,1% pour la consommation) ;
- la part de marché « crédits » se situe à 42,9% (réf. Banque de France Déc. 2018).



En 2018, la CRCO confirme son engagement auprès des jeunes agriculteurs en accompagnant l'installation de 80 exploitants agricoles, soit 91% sur l'Indre et 90% sur la Haute-Vienne.



L'activité « Assurances »

Elle confirme l'orientation positive de ces dernières années et progresse de 5,1% en contrats des biens et des personnes (213 144 dossiers) et de 1,7 % pour l'épargne.

Satisfaction clients

En 2018, le niveau de recommandation est en hausse sur l'ensemble des indices de recommandation client (IRC).

Données sociales

Indice de satisfaction des collaborateurs (ISC)

La 8^e enquête*, a obtenu un taux de participation de 75% (identique à celle de 2017) et un haut niveau de satisfaction de 8.4.

Effectifs et embauches

Au 31 décembre 2018, le Crédit Agricole du Centre Ouest compte 1038 salariés : 958 CDI plus 7 cadres de Direction, 73 CDD dont 35 alternants. L'année 2018 a vu l'embauche de 74 salariés et un effectif global en progression.

La formation

956 salariés ont suivi des formations (5 jours en moyenne), représentant un budget de 6,48% de la masse salariale.

Mutualisme et Sociétariat

En 2018, l'élargissement du sociétariat a concerné 8 552 personnes, soit une progression nette de 5,65%. Avec 159 316 clients sociétaires, notre but (un client sur deux so-

ciétaire) a été atteint. Notre objectif est de convaincre 6 clients sur 10, d'ici fin 2021.

Soutien aux Initiatives locales

En 2018, en cumulant les budgets « subvention et partenariat » de la Caisse régionale et des Caisses locales, 824 587 € ont été consacrés aux divers partenariats, soit une augmentation de 13,2% par rapport à 2017.

NOS ATOUTS MAJEURS ET CE QUI NOUS DIFFÉRENCE

Le modèle mutualiste et coopératif que nous défendons porte des valeurs qui mettent d'abord en avant les facteurs humains, la proximité et l'utilité au territoire.

C'est dans cet esprit que s'inscrit le Projet d'Entreprise « **Créateur de liens, Humain et Digital** » qui affirme, aux travers des axes retenus, son ambition de créer des liens :

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



*Enquête réalisée par un cabinet indépendant en juin 2018.

NOTRE DÉMARCHE RSE ET NOS ENJEUX PRIORITAIRES

14

La CRCO a structuré sa politique RSE autour des grands axes préconisés par la Fédération Nationale de Crédit Agricole dans le cadre du Pacte Coopératif et Territorial, et considère comme incontournable son engagement sur ces enjeux :

- Exceller dans la relation client ;
- Contribuer au développement économique de son territoire ;
- Affirmer une gouvernance coopérative et mutualiste ;
- Assurer durablement sa performance sociale en tant qu'employeur responsable et attractif ;
- Réduire son empreinte environnementale ■



Des engagements
pour guider les actions.

LES 12 ENGAGEMENTS NOTRE POLITIQUE RSE

EXCELLENCE DE LA RELATION « CLIENTS »

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

DÉVELOPPEMENT DE NOTRE TERRITOIRE

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

GOVERNANCE

- 6 Consolider notre modèle de gouvernance coopérative et mutualiste.

La CRCO a choisi de décliner ces enjeux en 12 engagements qui contribueront à guider ses décisions et ses actions pour les années futures ■

RELATIONS DE TRAVAIL

- 7 Accompagner nos collaborateurs dans le développement de leurs compétences au service de l'excellence relationnelle ;
- 8 Permettre l'épanouissement de nos collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle ;
- 9 Être un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

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

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- 11 Réduire l'impact environnemental de notre activité ;
- 12 Accompagner la transition énergétique de notre territoire et promouvoir les initiatives en matière de protection de l'environnement.

NOS ACTIONS CONCRÈTES EN MATIÈRE DE RSE

16

Le développement de notre modèle de banque coopérative de proximité, mutualiste, s'appuie sur des engagements forts.

La mise en œuvre de ces engagements par des actions concrètes réaffirme notre capacité à mener des stratégies différentes et volontaristes sur nos deux départements ■



CHARTE ÉTHIQUE



En 2018, le niveau de recommandation de notre Caisse régionale poursuit sa hausse sur l'ensemble des IRC.



Des relations équilibrées avec nos fournisseurs.



824 K€ de subvention aux initiatives locales.

LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE AVEC NOS CLIENTS

GARANTIR LES BONNES PRATIQUES ET LA LOYAUTÉ DANS LES AFFAIRES

La primauté de l'intérêt du client est un engagement fort du Crédit Agricole exprimé dans sa « Charte Éthique ».

Respect, accompagnement responsable et loyauté guident notre fonctionnement et chacun de nos collaborateurs en est l'acteur au quotidien.

L'ambition portée dans la Charte Éthique de servir au mieux les intérêts de nos clients, s'inscrit naturellement dans le respect des obligations de protection de la clientèle posées par les régulateurs. Cette ambition s'appuie sur :

- la formation des collaborateurs ;
- la connaissance approfondie de chaque client ;
- l'attention particulière aux clientèles vulnérables ;

- la transparence sur la tarification de nos produits et services, les coûts et charges, ainsi que les rémunérations et avantages perçus par la Caisse régionale ;
- l'exploitation des réclamations de nos clients.

La CRCO sait qu'elle doit s'adapter aux évolutions (technologie, réglementation, aspirations...). Elle ne cesse d'innover sans négliger l'écoute et la proximité qui font partie de ses fondements ■



NOS RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS

Nous sommes attentifs à l'équilibre de nos relations avec nos fournisseurs afin d'assurer la pérennité des entreprises, notamment celles de nos territoires et de construire des partenariats durables.

Au premier trimestre 2018, la CRCO a signé la « **Charte Achats Responsables Nationale** » qui définit la Politique Achats Responsables du Groupe Crédit Agricole.

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.



ÉCOUTER NOS CLIENTS ET PRENDRE EN COMPTE LEURS PRÉOCCUPATIONS

Le Crédit Agricole du Centre Ouest est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'écoute pour atteindre l'excellence dans la relation avec nos clients. Depuis 2015, nous avons mis en place des enquêtes Indice de Recommandation Agence et depuis 2018, des enquêtes IRC Centre de Services (des services Accompagnement et Conseils en ligne pour nos clients). Elles suivent un rendez-vous commercial ou un entretien téléphonique effectué le mois précédent.

Ces indicateurs permettent de savoir si nos clients sont prêts à nous recommander. Leur évolution est le fondement de notre démarche qualité.

Les principales raisons de cette évolution positive résident dans la culture « service » avec deux points forts : la qualité de la

CHARTER ACHATS RESPONSABLES NATIONALE

EXTRAIT

- 1** Assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs :
- 2** Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème :
- 3** Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats :
- 4** Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs :
- 5** Intégrer cette politique « achats responsables » dans les dispositifs de gouvernance existants.

relation « conseiller/client » et la facilité d'accès à nos services.

Notre engagement de transparence, de proximité et d'équité se traduit également dans le traitement des réclamations.

Le processus de traitement des réclamations vise à apporter une réponse rapide et satisfaisante aux clients réclamants et à améliorer les pratiques et procédures de l'entreprise. Chaque client obtient une réponse individuelle dans un temps limité, avec un



70 %
de satisfaction
des clients dans
le traitement de leur
réclamation.

engagement plus contraignant que celui imposé par la réglementation en vigueur :

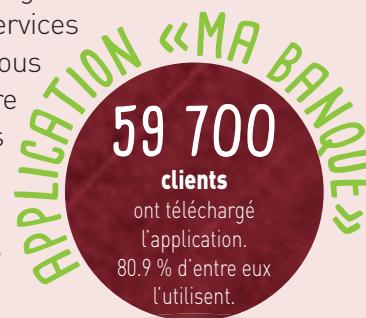
- prise en charge sous 48h, matérialisée par la remise ou l'envoi d'un accusé de réception ;
- réponse immédiate ou différée (délai maximum de 10 jours lorsque la réponse nécessite un complément d'information) ;
- courrier d'attente adressé au bout de 10 jours en cas de recherches complexes (délai 45 ou 60 jours au maximum).

Conformément à la Charte de la Médiation, un médiateur indépendant intervient quand les voies de recours de premier et deuxième

niveau n'ont pas pu aboutir et pour les litiges dont les réponses ne donnent pas entière satisfaction aux clients. Les coordonnées du Médiateur et la Charte de la Médiation sont disponibles sur le site web de la Caisse régionale.

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.



LE RENFORCEMENT DE NOTRE GOUVERNANCE MUTUALISTE

Le développement et la valorisation du sociétariat permettront de préserver et renforcer notre modèle mutualiste. La CRCO réaffirme et démontre la puissance de son modèle coopératif en y associant ses clients. L'année 2018 a confirmé cette volonté de convaincre nos clients à devenir des sociétaires engagés.

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

Parallèlement, l'engagement des sociétaires se traduit par la souscription de parts sociales dont le montant a considérablement progressé depuis quelques années, passant de 36 535 k€ fin 2011 à 71 720 k€ fin 2018.

En 2018, la progression atteint 29%, témoin de l'intérêt porté à la notion de sociétariat, mais aussi de l'attractivité de la rémunération de ces parts sociales, fixée en assemblée générale à 2 %.



La poursuite de la sensibilisation des clients non sociétaires, alliée à la mobilisation de nos conseillers et à un taux de rémunération avantageux (0,8 % depuis le 1^{er} octobre 2017), a permis une forte progression de l'épargne recueillie sur les livrets « sociétaire ».

| en K€ | 2016 | 2017 | 2018 | ↗ |
|---------------------|---------|---------|---------|-----------|
| Nombre de livrets | 34 323 | 40 245 | 44 805 | + 11.33 % |
| Collecte au 31 déc. | 366 516 | 395 618 | 428 220 | + 8.24 % |



Les assemblées générales de Caisses locales permettent aux clients sociétaires de rencontrer et d'échanger avec leurs élus, les salariés des agences, les dirigeants et les représentants de la Caisse régionale. En 2018, elles ont réuni plus de 9 600 personnes (+ 8% par rapport à 2017).

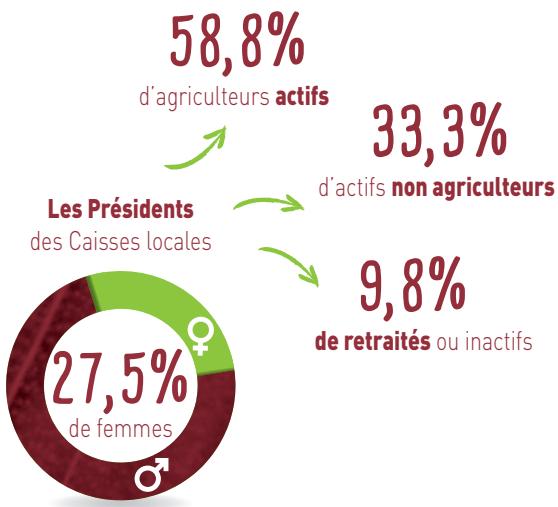
| SOCIÉTAIRES | 2016 | 2017 | 2018 | |
|------------------------------|--------|--------|--------|----------|
| Présents | 6808 | 7450 | 7579 | + 9.43 % |
| Représentés | 2170 | 2298 | 2236 | + 5.90 % |
| Total | 8978 | 9748 | 9825 | + 8.57 % |
| Taux présents ou représentés | 6.82 % | 6.87 % | 6.52 % | - 0.35 % |

AMÉLIORER LA REPRÉSENTATIVITÉ DE NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION

La Caisse régionale sensibilise les présidents des Caisses locales, lors des réunions plénières, sur la nécessité d'élargir le socle de ses administrateurs.

Si le Conseil d'administration de la Caisse régionale reste encore majoritairement constitué d'agriculteurs, il respecte une stricte parité entre les deux départements de l'Indre et de la Haute-Vienne et souhaite s'ouvrir à





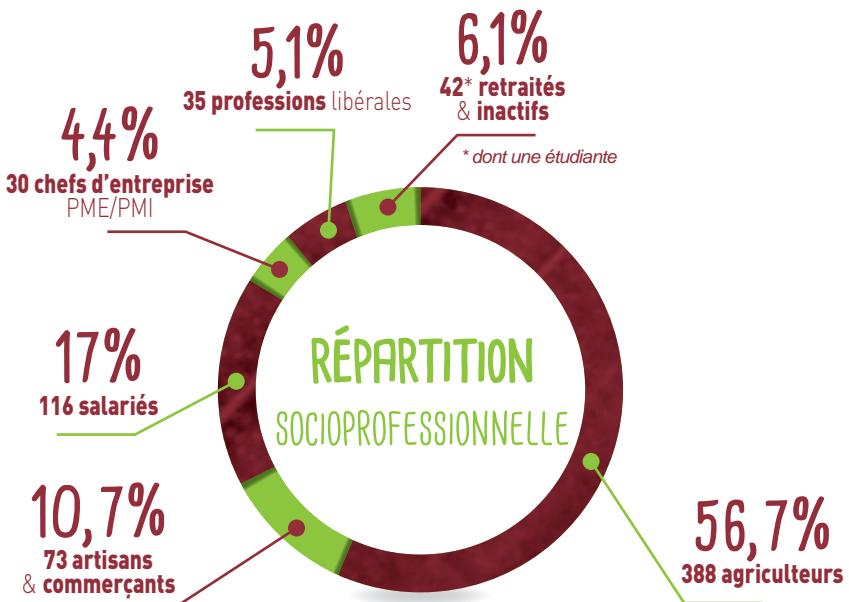
Assemblée Générale à Issoudun



Assemblée Générale à Saint-Léonard-de-Noblat

la mixité et la diversité. En 2018, la CRCO a participé à une enquête nationale, destinée à mesurer le degré d'engagement des administrateurs du Crédit Agricole, selon les critères suivants : Engagement durable dans leur fonction d'administrateur, leur vision du sociétariat, leur rôle, les moyens et les ressources dont ils disposent, leur connaissance du fonctionnement de la Caisse régionale.

352 administrateurs de la CRCO ont participé à cette enquête (11 960 réponses au niveau national) qui a conduit à une notation très satisfaisante de 8,67 sur 10.



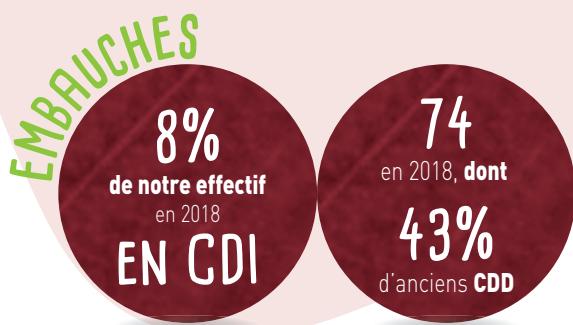
NOS PRATIQUES

RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

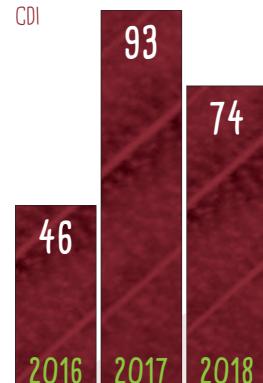
PRÉSERVER L'ATTRACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

La CRCO développe une politique de recrutement active, basée sur :

- le respect des **règles de non-discrimination** ;
- la priorité donnée aux **candidats issus de notre territoire** et de ses organismes de formation ;
- 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**.



LES RECRUTEMENTS



LES DÉPARTS



% AGES TURN-OVER HORS RETRAITE



Nous maintenons un taux de turn-over maîtrisé et fortement impacté par les départs en retraite qui représentent chaque année plus de 3% de notre effectif.



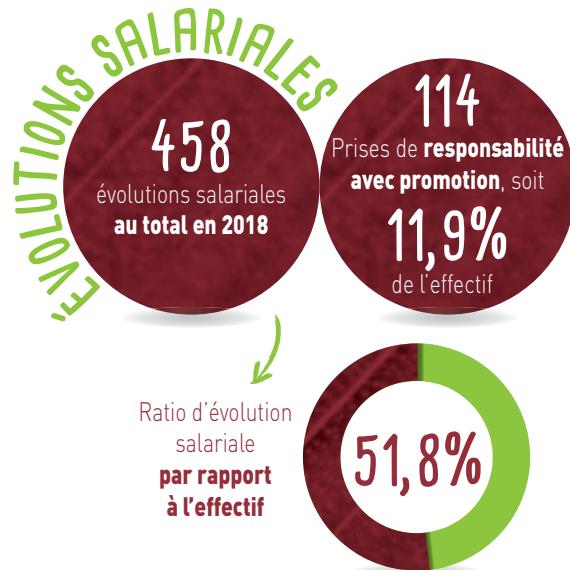
L'attractivité de notre entreprise dépend aussi d'un bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, notamment pour les problématiques liées à la parentalité.

Dans le cadre de la gestion de carrières, notre priorité est d'apprécier les compétences de nos collaborateurs et de détecter et fidéliser les talents.

L'attractivité passe aussi par la reconnaissance des compétences et les évolutions des situations personnelles, soit par une promotion, soit par une augmentation de la rémunération individuelle.

En 2018, 458 de nos collaborateurs ont bénéficié d'une évolution salariale individuelle, ce qui représente 51,8 % de l'effectif global.

Par ailleurs, le module de gestion de la mobilité interne (diffusion des offres internes, postulation, gestion des candidatures) est devenu opérationnel en 2018. Il permet à chaque salarié d'accéder aisément aux



diffusions de postes et d'y répondre s'il le souhaite.

AGIR SANS DISCRIMINATION EN FAVEUR DE LA MIXITÉ ET LA DIVERSITÉ

Signataire de la « Charte de la Diversité » depuis le 25 juin 2010, la CRCO est résolument engagée en matière de lutte contre les discriminations.

L'égalité professionnelle au sein de la CRCO se traduit par le respect de grands principes et des faits :

- un accord sur l'égalité professionnelle, signé le 31 décembre 2016, pose les bases de l'égalité entre les hommes et les femmes ;





- la mesure des éventuelles inégalités salariales se fait désormais à travers la publication d'un index comprenant 5 indicateurs : écart de rémunération, écart d'augmentation salariale, écart de promotion interne, augmentation en retour de congés maternité, nombre de femmes dans les 10 plus grosses rémunérations.

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. Il s'articule autour de ces principaux axes :
- sensibilisation et communication interne et externe ;
 - prévention pour les salariés de la CRCO ;
 - recrutement direct et formation en alternance ;



- accompagnement et maintien dans l'emploi, en cas de survenance d'un handicap ;
- recours aux prestations de service avec le Secteur Protégé ou Adapté (STPA).

Concrètement cet accord a permis d'obtenir des résultats significatifs :

- en 2018, comme tous les ans depuis 2015, 4 alternants ont intégré la formation Bac+2, initiée en 2008 par la CRCO en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Limoges ;



J'AI TROUVÉ UN GROUPE OÙ MES COMPÉTENCES
FONT LA DIFFÉRENCE. PAS MON HANDICAP.

TOUT COMMENCE *ici*
www.groupecreditagricole.jobs

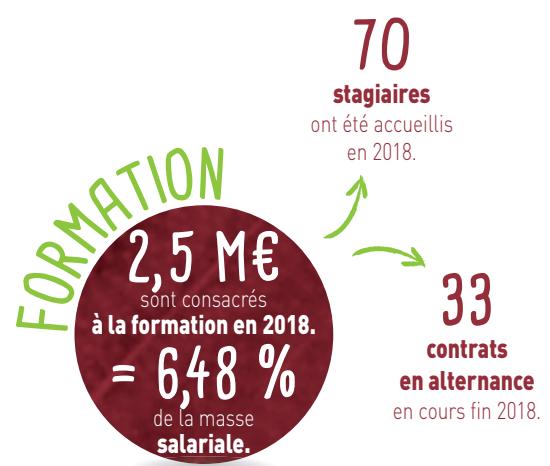


- notre mission « Handicap » accompagne nos salariés en cas de survenance d'une situation de handicap, par des aménagements de poste afin de les maintenir dans leur emploi ;
- la Caisse régionale sollicite régulièrement des entreprises adaptées en contrat de prestations de service ou de fournitures. Cette volonté est confirmée d'année en année.



FORMER NOS SALARIÉS POUR ADAPTER LEURS COMPÉTENCES

Afin de maintenir un niveau de compétences adapté aux exigences de nos métiers, notre politique de ressources humaines place la formation parmi ses axes prioritaires.



Si le budget formation alloué à nos salariés reste important, nos actions dans ce domaine reposent également sur :

- les relations étroites avec les établissements scolaires et universitaires locaux, avec le versement de la taxe d'apprentissage et l'accueil constant de stagiaires ;
- le recours aux formations en alternance (Bac+2 à Master2).



Digital Day

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR NOTRE TERRITOIRE

AFFIRMER NOTRE UTILITÉ

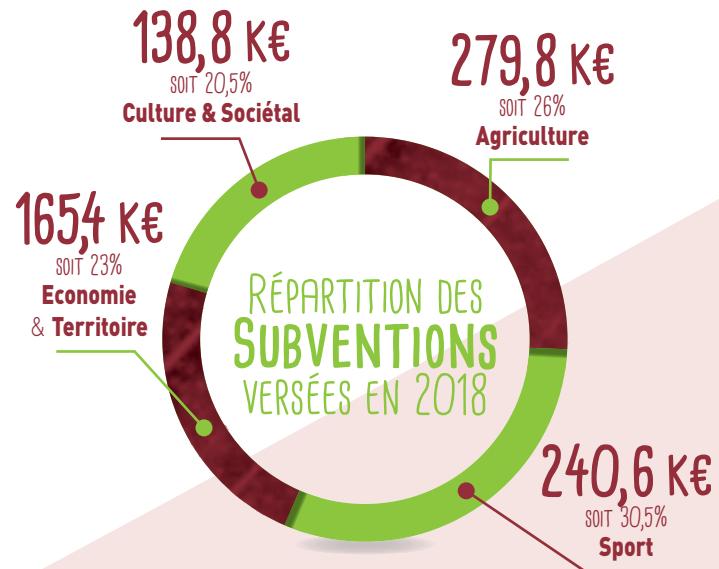


De par sa forte présence sur son territoire, la CRCO se doit de soutenir les initiatives locales au travers de partenariats et d'actions de mécénat. Les choix d'intervention sont dictés par des orientations stratégiques présentées au Bureau du Conseil d'administration :

- conserver la cohérence avec le projet de groupe et notre projet d'entreprise ;
- garantir l'efficacité, la performance et la visibilité de nos actions ;
- répartir nos actions entre les domaines d'activités jugés prioritaires.

En 2018, notre Caisse régionale :

- a parrainé en priorité des manifestations liées à l'agriculture et au monde rural : premier partenaire privé à soutenir des porteurs de projets en vue d'une candidature



au championnat du Monde de tonte de moutons 2019 au Dorat (87) ;

• est intervenue dans le domaine du sport : la CRCO a confirmé son engagement auprès des clubs « phare » de son territoire : La Berrichonne de Châteauroux (Football) et le CSP Limoges (Basket-ball). Elle soutient aussi de nombreux évènements et associations sportives locales ;



CSP Limoges : 40 ans de partenariat.



- est ouverte aux initiatives liées à la culture, au patrimoine et à la solidarité : notamment au travers d'un appui logistique via des travaux d'impressions de documents, selon le régime du Mécénat de compétences (pour le Château de Valencay (36) en 2018 par exemple).
- La CRCO siège aussi, en qualité de membre fondateur, au bureau du conseil 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.



A l'initiative d'une Caisse locale, la CRCO a également parrainé « un chien guide d'aveugle » pour un montant de 25 000 €.



306 K€
prêts d'honneur à taux 0
pour 46 artisans
ou commerçants
aidés par le FIL pour
le lancement de
leur activité.

40 K€
en soutiens financiers
pour nos clients
« particuliers »
ayant subi un aléa
de la vie.

En matière de soutien au territoire, nous privilégions :

- les projets de proximité qui mettent 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 à 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.

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 par



une communication régulière. En 2018, Les Rubans verts du développement local, sur le département de la Haute-Vienne ont permis de récompenser des projets innovants de 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. Les huit lauréats ont été récompensés par une dotation financière et la réalisation d'un film permettant de mieux faire connaître leurs projets auprès du grand public.

Le palmarès ainsi que la présentation « filmée » des lauréats 2018 sont consultables sur le site internet.

« Banque des bons et mauvais moments ».

La CRCO se doit de lutter contre l'exclusion de clients fragiles ou déstabilisés par un accident de la vie. Depuis 2011, la CRCO a mis en place un processus spécifique d'accompagnement de la clientèle en situation de



Parallèlement, la structure accompagne les requérants, en leur permettant de bénéficier, via la CRCO, de micro-crédits sociaux destinés à financer des biens de première nécessité et non finançables par un système de financement classique.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------|
| Nombre de requérants suivis par les « Points Passerelle » | 234 | 387 | 336 |
| Nombre de microcrédits accordés dans l'année | 58 | 79 | 72 |
| Montant des microcrédits accordés dans l'année (en k€) | 144 | 203 | 185 |

AGIR EN FAVEUR DE L'INNOVATION



Dans l'optique du soutien à l'innovation et aux « start-up » de son territoire, la Caisse régionale a poursuivi en 2018 son projet de

Village by CA sur Châteauroux, en partenariat avec Châteauroux Métropole et la CCI de l'Indre. La CRCO estime en effet que 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 projet est désormais entré en phase de réalisation. Les travaux du bâtiment sont en cours pour une inauguration prévue début 2020.

FINANCER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La CRCO, consciente de l'importance de la transition énergétique, accompagne et finance les investissements dans ce domaine, par le biais de divers outils opérationnels :

- **l'Eco-PTZ** : prêt à taux zéro destiné aux particuliers et 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 2018, la production Eco-PTZ se poursuit pour un montant total de 2 061 k€ et représente 2,24% des prêts habitats.

- **le Prêt Economie 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...

- **Sur le marché des professionnels et de l'agriculture**, 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

PHOTOVOLTAÏQUE COLLECTIF : CONTINUITÉ DES PROJETS COLLECTIFS

En 2018, la CRCO a accompagné un groupe de 53 associés dont une quarantaine d'agriculteurs de l'Indre qui ont intégré des toitures photovoltaïques de 100KwC dans le cadre de la construction de 68 bâtiments agricoles (pour 11,4 M€ d'investissement et un financement 9,6M€), soit une puissance de 6,635KwC pour une production annuel de 7 700 000 KWh.

accompagne dans leur projet, qu'il relève du photovoltaïque, de l'hydraulique ou de la méthanisation.

Cet accompagnement, dès la naissance du projet, permettra à nos clients de bénéficier de toutes les compétences nécessaires sur les plans technique et financier ainsi que d'une analyse des risques assurables.

la Méthanisation : un aboutissement et une continuité des projets

4 dossiers sont arrivés à maturité en 2018, pour un besoin de financement de 35 M€. 3 ont reçu un accord pour 7 M€, pour une puissance installée de 400KWe en cogénération et 105 Nm3 en injection. Le dernier, d'une puissance de 300Nm3 pour 28 M€ devrait aboutir en 2019.



Hydroélectricité

Un projet de réhabilitation d'une centrale hydroélectrique d'une puissance de 120KW a été accordé pour un montant de financement de 335K€. Les travaux sont en cours. Un projet d'acquisition d'une centrale de 440KW, pour un montant de 3,6M€ et une demande de financement de 2,5M€, est en cours d'analyse.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-------|-------|--------|
| Montant annuel des financements de projets liés à la Transition Energétique* | 10854 | 18881 | 10 996 |
| Encours en montant au 31 décembre (*) | NC | 52000 | 55658 |

* en K€ / Projet pris en compte :
Energie Renouvelable des professionnels et des particuliers.

MESURER LES IMPACTS CLIMATIQUES DE 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.

ÉMISSIONS DE GSE

363.11

tonnes CO₂,
liées à ses
financements.

La méthodologie retenue a été développée par le Crédit Agricole dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de l'Université Paris Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB) et publiée par l'ADEME. Elle a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de gaz à effet de serre liées aux financements.

d'euros. En 2018, nous avons conservé l'intégralité de nos investissements ISR présents fin 2017.

ACCOMPAGNER LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES

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 et 2018, 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...).

ACTIVITÉ DES CAFÉS DE LA CRÉATION

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------------|------|------|
| Nombre de cafés organisés | 9 | 10 |
| Nombre de partenaires associés | 16 | 16 |
| Porteurs de projet accueillis | 131 | 107 |



INVESTISSEMENTS ISR

13,7 M€

soit 21% du
portefeuille hors
HQLA de la
Caisse régionale.

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Dans le cadre de son activité et de ses choix d'investissements, la Caisse Régionale du 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.

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 en 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.

PRINCIPAUX POSTES D'ÉMISSIONS (SUR L'ANNÉE 2014)

| | Nombre en tonnes eq CO2 |
|-----------------------------|----------------------------|
| Énergie | 2.064 |
| Déplacements des personnes* | 3.178 |
| Immobilisations | 1.695 |
| Matériaux et Services | 838 |
| Fret | 129 |
| Déchets | 11 |

* Concerne les déplacements professionnels et Domicile/ Travail.

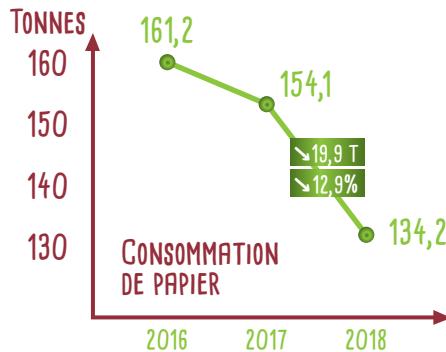


Cette étude, réalisée par le Cabinet Eco Act, porte sur les données de l'année 2014 et fait apparaître un total d'émission évalué à près de 8.000 t eq CO2.

Un nouveau BGES sera réalisé en 2019 sur la base de nos consommations énergétiques de l'année 2018.

NOTRE POLITIQUE « PAPIER »

Dans le cadre de 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 imprimée, la CRCO verse une contribution financière à un éco-organisme pour soutenir les opérations de tri et de collecte de papier. 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 optimise 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

Les déchets « papier » ont diminué en 2018 de 11,7 % (soit 10,81 t) pour deux raisons principales :

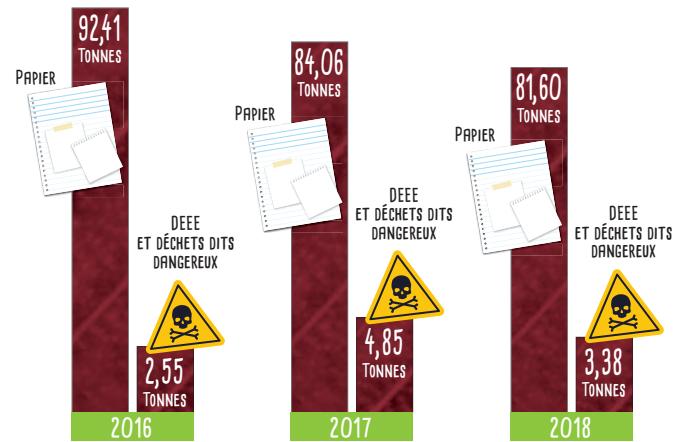
- la baisse de la consommation globale avec la dématérialisation croissante tant dans nos agences que dans nos sièges administratifs ;
- le désarchivage « normal » et la destruction régulière de nos documents datant de plus de 10 ans.

Ainsi, l'ensemble des déchets papier et carton de la CRCO est recyclé.

Les DEEE et toutes les cartouches d'encre vides de notre imprimerie et des imprimantes individuelles sont recyclées et traitées par un BSD (Bordereau de Suivi de Déchets).

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 recycleur qui donnera une seconde vie à leurs composants.



NOS DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

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

Nos déplacements constituent le premier poste du BGES de notre Caisse régionale et représentent 40 % de nos émissions dont 28 % pour les déplacements Domicile / Travail et 10% dans le cadre de l'activité professionnelle directe.

LA RÉNOVATION DE NOTRE SITE DE CHÂTEAUROUX COUBERTIN

Témoin de notre attachement à notre territoire et à l'environnement

En 2018, le chantier de rénovation de notre site administratif de Châteauroux « Coubertin » s'est achevé, dans le souci constant du respect de notre territoire et des femmes et des hommes qui y vivent. Nous avons œuvré avec une large majorité d'entreprises locales, garantissant de fait que les investissements réalisés par la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest sont réinvestis dans le tissu économique régional.

SITE RÉNOVÉ
DE CHÂTEAUROUX COUBERTIN



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

Grâce à nos choix ambitieux de certifications (BBC : Bâtiment Basse Consommation, HQE : Haute Qualité Environnementale et BREEAM : labellisation internationale privilégiant l'utilisateur du bâtiment), nous avons souhaité réaliser ce bâtiment en minimisant notre empreinte énergétique.

UNE VISION POUR L'AVENIR

Notre Caisse régionale se mobilise depuis plusieurs années pour relever de multiples défis visant à dynamiser notre territoire.

36

Ce baromètre permet de faire une « photographie » de ce qui fonctionne d'ores et déjà et de ce qui reste à accomplir ■■■

BAROMÈTRE DE NOTRE ENGAGEMENT RSE

| GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE | | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--|---------|---------|-----------|
| CA de la CRCO | Participation des élus | 89,00% | 88,00% | 91,00% |
| | Femmes au CA | 31,2 % | 31,2 % | 31,2 % |
| | Caisses locales | 52 | 52 | 51 |
| | Administrateurs | 697 | 691 | 684 |
| | Femmes | 26,4 % | 27,6 % | 28,2 % |
| | Femmes « Présidents » | 31,4 % | 31,4 % | 27,5 % |
| | CSP hors Agriculture | 42,2 | 42,2 | 42,7 |
| Sociétariat | Nouveaux élus - de 50 ans | 76,1 | 64,9 | 95 |
| | Montant parts sociales* | 56 454 | 55 312 | 71 720 |
| | Sociétaires au 31 déc. | 141 958 | 150 764 | 159 316 |
| AG de Caisses locales | Sociétaires parmi les clients | | | 50,3 % |
| | Nombre de présents | 8 608 | 9 302 | 9 612 |
| | Sociétaires présents ou représentés | 6,82 % | 6,87 % | 6,52 % |
| Rémunération parts sociales versées dans l'année | Taux versé | 1,80 % | 2,00 % | 2,00 % |
| | Montant global des intérêts versés* | 1 052 | 1 028 | 1 121 |
| Solidité financière | Part du résultat (n-1) mis en réserves | 91,00% | 90,8 % | 90,6 % |
| | Fonds Propres au 31 déc.* | 932 428 | 974 427 | 1 013 668 |

| RELATIONS CLIENTS | | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------------------------------------|--------|--------|--------|
| Relations Clients | Nombre de clients (base CRC Casa) | 316054 | 320515 | 323423 |
| | Nb de réclamations traitées traitées | 11993 | 8615 | 5831 |
| | Délai moyen de réponse | 14 j | 11 j | 9 j |
| | % traités dans les 10 jours | 86,5 % | 78,00% | 80,3 % |
| % de salariés formés aux Sanctions internationales | | NC | NC | 99,00% |

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOTRE TERRITOIRE

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------------------|---------------|-----------|
| Part du résultat (n-1) mis en réserves | 91.00% | 90.8 % | 90.6 % |
| Fonds Propres au 31 décembre* | 932 428 | 974 427 | 1 013 668 |
| Salaires bruts versés, Intéressement et Participation | 43 151 | 43 423 | 45 278 |
| Charges sociales et impôts versés | 47 208 | 39 283 | 39 049 |
| Empreinte socio-économique sur base année 2017 | Emplois = 29 000 | PIB = 2 Mds € | |
| Financements à moyen terme réalisés (en Md€) | 1 064 | 1262 | 1071 |
| Encours de crédits au 31 décembre (en Md€) | 4.96 | 5.38 | 5.66 |
| Part de marché « Crédits » | 41.53 | 42.93 % | 42.90 % |
| Installation des Jeunes Agriculteurs | Nombre | 79 | 84 |
| | Part de marché | 92% | 92% |
| | | 91% | |

PRATIQUES « RESSOURCES HUMAINES » ET SOCIALES

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|-----------------|-------------------|---------|
| Effectif CDI total en fin d'année | 916 | 943 | 958 |
| % de femmes dans les postes d'encadrement | 45.49 | 48.30 | 46.89 |
| Nombre d'alternants | 28 | 38 | 33 |
| Nombre de recrutements | 46 | 93 | 74 |
| Nombre de départs | 58 | 67 | 60 |
| Turn-over hors départs en retraite | 3.17 % | 3.29 % | 3.75 % |
| % de salariés à temps partiels | 11.45 % | 11.58 % | 11.38 % |
| Nombre de postes diffusées en interne | 125 | 97 | 120 |
| Nombre de stagiaires accueillis | 55 | 68 | 70 |
| Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité et évol. salariale | Nombre | 75 | 150 |
| | % de l'effectif | 8.18 | 15.90 |
| | | 11.90 | |
| Salariés en situation de handicap | ETP | 67.46 | 71.41 |
| | Taux d'emploi | 8.66 % | 8.93 % |
| | | 8.81 % | |
| Taux d'absentéisme | | 6.10 % | 5.30 % |
| | | 5.26 % | |
| Formation | Nbre d'heures | Global | 36 889 |
| | | Par salarié | 40.3 |
| | | | 46.2 |
| | | % masse salariale | 6.54 |
| | | | 6.50 |
| | | | 6.48 |

*en k€

APPORT SOCIÉTAL AU TERRITOIRE

| | | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|----------------------------------|-----------|---------|---------|
| Maillage du territoire | Agences de proximité | 80 | 79 | 79 |
| | Agences spécialisées | 6 | 6 | 7 |
| | Automates | 148 | 148 | 162 |
| | Points Verts | Nb actifs | 174 | 176 |
| | Opérations | 74341 | 71420 | 67225 |
| Budget soutien aux initiatives locales (CR + CL)* | | | 610 | 737 |
| Requérants accompagnés par les Points Passerelle | | | 234 | 387 |
| Microcrédits accordés | Nombre | 58 | 79 | 72 |
| | Montant* | 144 | 203 | 185 |
| Chiffres d'Affaires HT avec Secteur Protégé et Adapté* | | | 214.7 | 229.7 |
| Fonds d'Initiatives Locales (FIL) | Versé via carte sociétaire* | 92 322 | 117 450 | 140 298 |
| | Nbre de Prêts d'honneur à 0 % | 48 | 49 | 46 |
| | Nbre de Dons « aléas de la vie » | 19 | 24 | 40 |
| Café de la « Création » | Nbre de sessions | | 9 | 10 |
| | Nbre de porteurs de projet | | 131 | 107 |

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------------------------------|----------------|--------|
| Transition énergétique* | montant des crédits accordés | 10 854 | 18 881 |
| | Encours fin d'année | 52 725 | 52 000 |
| Estimation des émissions de CO2 liées à nos financements | 494.82 | 363.11 | NC |
| Fonds ISR dans le portefeuille « titres » de la CRCO (M€) | 9.3 | 13 | 13.7 |
| Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre | Base année 2014 | 8 000 t eq co2 | |
| Consommation totale d'énergie (en million de kWh) | 8 979 | 9 236 | 9 262 |
| Politique « Papier » | Consommation | 161.2 | 154.1 |
| | Recyclage | NC | 98,00% |
| Recyclage des cartes bancaires | Nombre | 31 923 | 34 808 |
| | Poids en kg | 166 | 181 |
| Km parcourus en déplacements professionnels | 3 334 | 3 452 | 3 280 |

DONNÉES NATIONALES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS

Partenaire de confiance de ses clients, le Crédit Agricole s'appuie depuis 125 ans sur ses valeurs historiques de **proximité**, de **responsabilité** et de **solidarité**.

Il a pour ambition d'être présent dans la durée aux côtés de l'ensemble de ses clients, pour accompagner leurs projets de vie, les prémunir contre les aléas et protéger leurs intérêts.

Au service de tous, des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité, aux agriculteurs et grandes entreprises internationales, il s'engage à apporter ses conseils avec transparence, loyauté et pédagogie.

Son modèle de **banque universelle de proximité** est le socle **d'un Projet Client** ambitieux, offrant une relation globale et durable avec ses clients.

La synergie de tous les métiers du Groupe apporte une diversité d'expertises à chaque client, et propose un modèle de distribution d'une banque 100 % humaine et 100 % digitale.

Le Groupe vise l'**excellence relationnelle au service de tous** :

**Banque au quotidien - Crédit et épargne - Assurances -
Gestion d'actifs - Gestion de fortune - Crédit-bail -
Affacturage - Banque de financement et d'investissement -
Services aux émetteurs et aux investisseurs -
Services de paiements - Immobilier**

La politique de responsabilité sociétale et environnementale du Crédit Agricole est au cœur de son identité coopérative et mutualiste, et de son ambition.

Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.

L'intégration systématique du risque climatique dans ses stratégies de financement comme d'investissement (en gestion d'actifs et assurance) ; l'amplification de son rôle dans le financement des projets d'énergies renouvelables ainsi que l'accompagnement de tous ses clients dans la transition vers une économie dite « bas carbone » illustrent son engagement.

Cette politique est incarnée par la **mobilisation** de ses 141 000 collaborateurs.



1er Bancassureur en Europe
Financeur de l'économie française
Gestionnaire d'actifs européen



51 M
de clients



47
pays



141 000
collaborateurs

ORGANISATION DU GROUPE

Plus de 10 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 432 Caisses locales** et désignent chaque année leurs représentants : **plus de 30 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

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

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

À travers **SAS Rue La Boétie**, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire à 56,3 % de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



Autres filiales spécialisées : Crédit Agricole Capital, Investissement & Finance (Idia, Sodica), Uni-Médias



CENTRE OUEST
**Toute une banque
pour vous**

Siège social :
29 boulevard de Vanteaux BP 509 - 87044 Limoges Cedex
Tél. 05 55 05 75 50 - www.ca-centreouest.fr



CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DU CENTRE OUEST. Société coopérative à capital variable,
agrée en tant qu'établissement de crédit - 391 007 457 RCS Limoges.
Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 022 854.