



LE CRÉDIT AGRICOLE TOURAINE POITOU MOBILISÉ POUR AGIR POUR LES TERRITOIRES

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou lance un nouveau plan # Team 2021 et termine ses traditionnelles rencontres avec les sociétaires au travers des 64 Assemblées Générales de Caisse locale. Un moment fort de la vie mutualiste qui a réuni cette année 9137 sociétaires, un moment d'écoute des sociétaires et d'explication en directe des actions entreprises par la banque coopérative pour accompagner toutes les clientèles sur tous les territoires.

Il renouvelle ses engagements de maintien et même d'élargissement de son réseau de 140 agences bancaires appuyées par 36 agences immobilières Square Habitat. 100 % humain et 100 % digital, 1ère banque Internet du territoire avec 4 millions de consultations mensuelles sur son site, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accroît ses effectifs de conseillers et investit dans le digital avec plus de 20 millions d'euros par an d'investissement informatique.

Grâce aux 850 administrateurs et 1530 salariés, acteurs mobilisés, il agit pour renforcer les liens locaux, accompagner les projets, soutenir les associations et les événements territoriaux en attribuant plus d'1 million d'euros par an. Avec 9815 clients agricoles et une part de marché de 86%, il renforce son rôle de Banque doublement Verte en soutien des agriculteurs et de la transition énergétique.

Un contexte qui nous pousse à continuer d'agir pour les territoires

Dans un environnement économique marqué par de nouvelles incertitudes et opportunités, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, 1er acteur bancaire sur la Vienne et l'Indre et Loire avec 1 habitant sur 2 client, renforce ses actions de développement pour soutenir l'économie locale. 21 000 nouveaux clients ont rejoint la banque mutualiste en 2018 et 5 890 clients sont devenus sociétaires. Près de 2 clients sur 3 sont aujourd'hui sociétaires, la Caisse régionale a franchi le cap des 280 000 clients en 2018 et le Groupe Crédit Agricole fêta celui des 10 millions de Sociétaires : preuve de l'adhésion des clients au modèle mutualiste où les sociétaires sont propriétaire et acteurs de leur banque.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a réalisé près de 1,8 milliards d'euros de nouveaux prêts. Leader sur le marché des prêts immobiliers avec plus de 34 % de parts de marché à fin décembre 2018, il a financé 974 millions d'euros de projets immobiliers (soit 11 741 projets habitat). Il a accompagné la consommation des ménages avec 218 millions d'euros de nouveaux crédits à la consommation (dont 8.7 millions pour les véhicules verts, les prêts d'économie d'énergie, le 'prénergie', et les travaux de rénovation du logement). Il a également financé près de 5 600 projets pour 611 millions d'euros pour les entreprises, les professionnels et les agriculteurs, dont 629 microentreprises.

Ces nouveaux financements portent les encours totaux de crédits de la Caisse régionale à près de 10 milliards d'euros : un chiffre qui marque l'accompagnement et l'utilité dans la durée du Crédit Agricole pour accompagner les habitants dans leurs projets.

Marqueurs de la solidité du modèle mutualiste, les capitaux propres de la Caisse atteignent 2,1 milliards d'euros (+12%) et le ratio de solvabilité s'élève à 18% soit quasiment le double de l'exigence réglementaire.

Plus de proximité pour créer plus de liens et accélérer encore plus les projets du territoire

Depuis 5 ans, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou compte 8 agences supplémentaires et le développement du maillage dans les territoires urbains reste une priorité sans pour autant que ne soient fermées d'agences rurales. Il s'engage à maintenir les services de proximité avec 204 Points Verts et 200 Distributeurs Automatiques de Billets. Le réseau de 140 agences est désormais organisé en 35 groupes d'agences en 2018 afin de renforcer les liens avec les acteurs du territoire et d'offrir toutes les compétences en proximité aux clients :

- les compétences pro et agri au sein d'une même agence,
- les compétences en gestion patrimoniale grâce à l'installation de 2 nouveaux pôles de patrimoine à Chinon et Châtelleraut.

Cette politique de maintien du maillage d'agences s'accompagne d'un plan de rénovations des agences sur plusieurs années et d'un budget annuel de 5 millions d'euros. Elle vient en continuité des investissements antérieurs consentis pour les deux sites centraux de Tours et de Poitiers qui regroupent chacun plus de 300 salariés.

La connaissance des territoires et des projets, essentielle pour identifier les relais de croissance locaux et les accompagner est renforcée par l'élaboration de plans de développement territoriaux. Ils sont le fruit de la mobilisation des 850 administrateurs, répartis dans 64 Caisses locales. Toujours plus représentatifs et divers pour couvrir tous les secteurs d'activités, avec des administrateurs référents, les conseils d'administration représentent les clients sociétaires. Acteurs mobilisés, ils contribuent à co-construire les offres et services de la Caisse régionale pour répondre au mieux aux attentes et besoins des clients. Ainsi, l'offre Myfamilybox souscrite par plus de 11 000 clients a été créée avec un groupe de travail de 12 jeunes sociétaires.

Une proximité accrue également par 476 prescripteurs partenaires (agents immobiliers, concessionnaires automobiles...) qui proposent des offres de financements privilégiés et des services de la banque sur le lieu de ventes. En 2018, la production en montant de crédits réalisés via les prescripteurs a doublé atteignant 300 millions d'euros et montrant l'utilité pour le client de lui apporter une solution de financement sur son lieu d'achat.

Des conseillers plus nombreux, plus compétents et mobilisés pour tous les clients

Avec 1700 salariés dont 170 dans la filière Square Habitat, le Crédit Agricole Touraine Poitou est l'un des 1ers employeurs privés du territoire. Il maintient une politique de recrutement active et poursuit l'embauche de contrats à durée indéterminée en rehaussant son objectif de 1409 à 1430 CDI d'ici 2021. Ainsi, en 2018, plus de 100 recrues en CDI ont rejoint la banque dont 82% en lien direct avec les différentes clientèles. Une politique qui s'accompagne d'une formation constante des salariés avec 6% de la masse salariale soit plus de 4 fois le minimum légal.

2018 a aussi été marquée par :

- le déploiement du téléphone direct pour plus de réactivité et moins d'attente,
- l'accès au conseiller via son mail personnalisé,
- l'accès à l'agenda du conseiller en ligne depuis décembre 2018 (déjà 7200 rdv pris via le site Internet ou l'application Mabanque).

Plus d'innovations pour faciliter la banque et faire gagner du temps aux clients et sociétaires

La première banque physique du territoire est aussi la première banque digitale avec 4 millions de connexions par mois sur son site internet, ou sur son application mobile Ma Banque (+ 29 % d'utilisateurs /2017). C'est la banque dans « sa poche » avec des innovations digitales et applications utiles qui simplifient la banque et font gagner du temps. Ainsi, plus besoin de se déplacer pour faire un prêt : 180 000 clients sur leur mobile peuvent connaître instantanément le montant de crédit consommation pré-attribué avec l'application « Flash mon crédit », recevoir leur contrat et le signer en ligne. Pour les assurances, l'application Pacifica permet de déclarer ses sinistres en ligne 24h/24, 7j/7. Les professionnels et agriculteurs peuvent obtenir un financement pré-attribué et signer en ligne grâce au Prêt Express Pro Agri. Ainsi, 910 crédits pour 12 millions d'euros ont été réalisés depuis le lancement de ce service.

Une stratégie qui allie technologie numérique et proximité de conseillers plus nombreux et qui permet de voir plus de clients. La banque va plus loin en s'engageant à recevoir en moins de 48h les clients pour un rendez-vous habitat, faute de quoi elle leur offre la moitié des frais de dossier. A l'ère digitale, quand un client souhaite un rendez-vous en agence, c'est qu'il a besoin d'une expertise disponible rapidement.

Le digital, c'est aussi une manière de travailler avec les clients plus collaborative. Ainsi, l'application Trajectoires Patrimoine lancée en décembre 2018 permet de co-construire avec le client en côte à côte lors de l'entretien un diagnostic et un bilan épargne. L'Espace Projet Habitat permet de partager à distance sur internet la construction et le suivi de son projet habitat (6550 projets en 2018).

Autant d'évolutions qui contribuent au gain de temps pour tous, limitent les déplacements inutiles, le papier et participent à la réduction de l'empreinte carbone.

Les évolutions se sont aussi des solutions innovantes et utiles pour simplifier la vie des clients telles que la carte Payforme (pour faciliter la vie des aidants), le bracelet de paiement connecté Cashless lancé avec la start-up Weezevent pour la 1ère fois dans nos départements lors du Festival au Fil du Son à Civray.

Une Banque coopérative, mutualiste, responsable ET solidaire

Une banque de proximité, c'est une banque qui réagit à l'actualité. Dans un contexte 2018 agité, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou réaffirme son rôle de banque mutualiste et prouve son engagement solidaire : maintien d'une tarification responsable et mutualiste, accompagnement des clients les plus fragiles, mesures de soutien spécifiques aux artisans commerçants fragilisés par les mouvements des gilets jaunes.

La Caisse régionale conduit une politique tarifaire stable responsable sans augmentation générale de ses tarifs depuis 3 ans. En 2018, 85 % des tarifs bancaires aux particuliers étaient stables ou en diminution. En 2019, les tarifs sont gelés. Une politique de prix qui permet à la Caisse régionale d'être très bien positionnée sur le marché, selon les enquêtes CLCV, qui la place en 3^e position nationale des banques les moins chères, pour le profil des petits consommateurs.

Les clients fragiles bénéficient depuis longtemps d'une offre dédiée plafonnant les frais de dysfonctionnements, un engagement pris avant les mesures annoncées par la Fédération Bancaire Française (FBF). Depuis plus de 10 ans, le dispositif 'Point Passerelle' apporte des solutions personnalisées aux clients qui connaissent des accidents de la vie. Depuis 2006, près de 3.800 clients fragilisés par un accident de la vie, soit environ 350 nouveaux bénéficiaires chaque année ont été accompagnés.

Depuis le 24 décembre dernier, des mesures concrètes de soutien ont été mises en place pour soutenir l'activité des professionnels des zones de Tours métropole, Grand Poitiers et Châtellerauld fragilisés par les mouvements des gilets jaunes :

- une cellule dédiée, disponible directement au 09 72 72 01 93 (prix appel local), afin d'étudier chaque situation et définir un accompagnement personnalisé.
- 4 mesures pour aider financièrement les artisans et commerçants à relancer leur activité : un financement à 0% sur une durée pouvant aller jusqu'à 3 ans afin de pallier les impacts de la baisse de chiffre d'affaires sur la trésorerie, une prise en charge totale des frais de location des Terminaux de Paiement Electronique sur décembre 2018 et janvier 2019, une prise en charge à 100 % des commissions cartes sur la période de décembre 2018 et janvier 2019, un accompagnement au développement de l'activité de vente en ligne à travers la gratuité pendant un an des solutions « e-commerce » du Crédit Agricole.

Pour bilan, vingt dossiers de soutien ont été demandés et la banque a réalisé 3 dossiers crédits à 0%, 9 dossiers de prise en charge monétique et 1 souscription d'1 Pack e-commerce

Solidaire la Caisse continue de l'être en soutenant directement des actions de son territoire, avec plus d'1 million d'euros versés pour soutenir des événements locaux (foires et salons...), plus de 2000 associations et 156 partenariats locaux dans tous les domaines (santé, culture, tourisme, patrimoine, sport...). Solidaire, elle imprime gratuitement pour ces dernières plus de 3 millions d'affiches chaque année et relaie sur ses écrans digitaux dans ses 140 agences et sur ses réseaux sociaux les partenariats et manifestations locales pour les promouvoir.

Une politique de partenariats locaux qui profite au territoire mais aussi qui récompense la Fidélité des sociétaires via le programme de Fidélité Cavantages de la Caisse. Ainsi chaque année plus de 40 000 invitations sont ainsi offertes aux clients sociétaires fidèles. Dans ce même programme, plus de 8 millions de remises banque assurance notamment en réduction de taux sont offertes aux clients fidèles.

Solidaire des créateurs repreneurs, la Caisse régionale le demeure. Les Cafés de la Création sont un succès. Véritables carrefours relationnels locaux, ils ont concernés 700 porteurs de projet depuis 2 ans qui ont bénéficié gratuitement de conseil d'experts. Dans le même esprit, les trophées d'initiatives locales mettent en valeur et récompensent chaque année des porteurs de projet dans l'innovation économique, le développement durable, l'international et bien d'autres domaines. 58 créateurs ont bénéficié en 2018 des Prêts Starter, prêts d'honneur, sans garantie, allant jusqu'à 10 000 € avec prise en charge par le fonds mutualiste des intérêts.

Une entreprise responsable et une banque doublement verte

Le Crédit Agricole Touraine Poitou agit également en tant qu'entreprise responsable et a réduit son empreinte environnementale (11,4 tonnes de consommation de papier, 10 tonnes de papiers usagés et 14 tonnes de CO² économisées en 2018) notamment par le tri sélectif, les véhicules électriques, la mise au point pour elle-même de solutions innovantes pour les entreprises comme le « relamping LED » ou les ombrières photovoltaïques y compris pour les collectivités.

Des solutions innovantes et une expertise au service de la transition énergétique qu'elle propose à présent en solutions clés en mains pour les agriculteurs, entreprises, les professionnels et les collectivités. Des financements réguliers pour développer la méthanisation et le photovoltaïque afin d'améliorer les outils d'exploitation ; pour exemple en 2018 : le financement de projet de méthanisation d'Yves Debien Sceau La baie des Champs dans la Vienne et M Daveau Scea La Bondonnière en Touraine.

1^{er} financeur de l'économie verte, la Caisse crée des offres et solutions pour favoriser la transition énergétique et le passage vers un habitat moins énergivore. Elle développe une offre complète de crédits responsables pour les particuliers pour la rénovation de l'habitat, l'acquisition de véhicules verts, (prêt économie d'énergie, prénergie, Eco-PTZ, prêt véhicule vert...). Elle porte plus de 250 millions d'encours de financement et d'investissement en fonds propres en énergies renouvelables au 31 décembre 2018. Elle a installé en 2 ans une vingtaine de bornes électriques en associations avec les collectivités.

Doublement verte, elle l'est aussi de façon historique par son soutien aux agriculteurs. Ainsi elle a signé des accords avec les SAFER pour faciliter le portage du foncier pour les jeunes installations. Pour les exploitations, elle a renforcé ses équipes avec des effectifs doublés sur les grandes exploitations (recrutement de 6 conseillers seniors) et la création d'un poste de chargé d'affaires spécialisé en exploitations viticoles. Son soutien s'intensifie aussi pour favoriser les circuits courts et l'agriculture biologique avec le lancement de l'offre BIO.

Engagés au coeur du territoire, les salariés et les administrateurs du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou seront "Tous ensemble, acteurs et mobilisés" dans le nouveau plan d'entreprise #TEAM 2021 pour continuer de développer une entreprise toujours plus utile à la Touraine et au Poitou.

CONTACT PRESSE :

Florence MORETTO, Responsable Communication Externe

02 47 39 82 24 - 06 47 90 94 85

Florence.moretto@ca-tourainepoitou.fr