



DE LA TOURAINÉ  
ET DU POITOU



# *Déclaration de Performances Extra-financières 2018*



Édito ..... 3

La démarche RSE ..... 4

## PARTIE 1 : LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

LA GOUVERNANCE ..... 6

LA CAISSE LOCALE ..... 8

LES ADMINISTRATEURS ..... 10

LES SOCIÉTAIRES ..... 12

## PARTIE 2 : LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

LA CONFORMITÉ ..... 14

RÉUNIONS CLIENTS 2018 ..... 16

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET ÉCOUTE 2018 ..... 18

LA SATISFACTION CLIENTS ..... 20

LA MÉDIATION BANCAIRE ..... 22

## PARTIE 3 : LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

UN DES PREMIERS EMPLOYEURS PRIVÉS ..... 24

LES CHEMINS DE CARRIÈRE ..... 26

FORMATION : UN INVESTISSEMENT

CONSTANT ..... 28

UNE POLITIQUE ÉCOLE AU SERVICE DES

ACTEURS DU TERRITOIRE ..... 30

LE PACTE SOCIAL ..... 32

LA DIVERSITÉ ET LA MIXITÉ ..... 34

## PARTIE 4 : LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

LA RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS ..... 36

LE RECYCLAGE ..... 38

MA BANQUE MOBILE ..... 40

## PARTIE 5 : L'OFFRE RESPONSABLE

L'ÉPARGNE RESPONSABLE ..... 42

LES CRÉDITS RESPONSABLES ..... 44

LES ÉNERGIES RENOUVELABLES ..... 46

LES ASSURANCES RESPONSABLES ..... 48

## PARTIE 6 : LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

LE MAILLAGE ..... 50

LE FINANCEMENT DU TERRITOIRE ..... 52

LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES ..... 54

LES GRANDS PROJETS 2018 ..... 56

L'ACCOMPAGNEMENT DU TERRITOIRE ..... 58

LE TOURISME ..... 60

DES INITIATIVES AUPRÈS DES 18-25 ANS,

ÉTUDIANTS ET APPRENTIS ..... 62

LE SOUTIEN AU TERRITOIRE ..... 64

LA SOLIDARITÉ ..... 66

Les chiffres essentiels ..... 68

Annexes ..... 76

# Introduction

**2018**, troisième et dernière année du plan d'entreprise TEAM 2018 a été l'occasion pour plus de 21 000 prospects de devenir clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. C'est une preuve de l'efficacité du modèle de banque mutualiste, 100% humaine et 100% digitale, proche des clients et du territoire avec plus de 140 agences bancaires, 36 agences Square Habitat et 1700 salariés dont 170 pour Square Habitat.

Première banque physique et internet en Vienne et Indre-et-Loire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a pris en 2018 de nombreuses initiatives pour amplifier la reprise économique, renforcer sa proximité, élever son niveau de conseil, poursuivre ses transformations digitales au service de la relation clients, innover dans ses offres notamment dans le domaine de la transition énergétique, et renforcer ses actions de solidarité dans tous les domaines et notamment auprès des clients fragiles.

## LA PROXIMITÉ A ÉTÉ RENFORCÉE AVEC LES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

Le réseau d'agences continue de croître, sans fermeture, avec 8 nouvelles agences ouvertes depuis 2012. Un maillage qui rapproche les compétences et le conseil des clients et sociétaires avec une coordination renforcée par la création de 35 groupes d'agences et l'installation de 2 nouveaux pôles patrimoine à Chinon et Châtellerauld. Avec 846 administrateurs élus répartis dans 64 Caisses locales, les Conseils d'Administration apportent leur connaissance des territoires en travaillant leur plan de développement territorial pour identifier les relais de croissance qui nourrissent le développement économique local. Les administrateurs sont toujours plus représentatifs pour couvrir tous les secteurs d'activités, comprendre les besoins et renforcer l'utilité des réponses apportées aux clients et aux territoires.

## PLUS DE SALARIÉS TOUJOURS PLUS COMPÉTENTS

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou renforce ses effectifs. Avec 162 recrutements en 2018, il poursuit son investissement dans des emplois en Contrat à Durée Indéterminée en rehaussant son objectif de 1 409 CDI à 1 430. Avec 53% des embauches de qualification BAC + 4 et plus, les emplois montent en qualification avec près de 95% de conseillers experts et cadres. La part des femmes dans l'encadrement continue de progresser pour atteindre 42,3%, et l'entreprise adapte son organisation pour favoriser l'équilibre vie professionnelle et vie privée. Le plan de formation représente chaque année plus de 6% de la masse salariale. Cet investissement soutenu et constant de l'entreprise dans le développement des compétences est rendu plus efficace grâce au développement des formations e-learning.

## PLUS D'INNOVATIONS POUR FAIRE GAGNER DU TEMPS AUX CLIENTS

Grâce au développement du digital dans la relation client, comme par exemple, la signature électronique, l'accès à l'agenda du conseiller pour prendre un rendez-vous, l'espace sécurisé pour piloter son projet habitat, les clients peuvent interagir avec leur conseiller quand ils veulent d'où ils veulent.

Les applications mobiles et l'internet, comme Ma Banque, Ma Carte ou l'application Assurance de Pacifica, permettent d'avoir dans sa poche, 24h/24, 7j/7, les solutions opérationnelles efficaces et sûres qui simplifient la relation avec l'agence et accélèrent les opérations de chaque client particulier ou professionnel. Autant d'évolutions qui contribuent au gain de temps pour tous, limitent les déplacements inutiles et participent à la réduction de l'empreinte carbone de la Caisse régionale.

## UNE BANQUE DEUX FOIS PLUS VERTE

Partenaire historique de l'agriculture, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou met son expertise au service de la transition énergétique notamment en mobilisant ses expertises propres et celles des filiales du Groupe dans le domaine du financement de projets de méthanisation, solaires et des ombrières. Pour les particuliers, une offre verte complète de financement a également été développée, et depuis 2 ans plus de 20 bornes électriques ont été installées en association avec les collectivités. La Caisse régionale pour ses besoins propres, réduit ses consommations avec un parc automobile à 50% électrique et l'ambition d'une autoconsommation sur chacun des deux centres de décision de 25% grâce à des ombrières photovoltaïques.

## FIERS D'ÊTRE UNE BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE SOLIDAIRE

En 2018, plus de 5 300 clients ont décidé de rejoindre les 280 000 sociétaires de la banque coopérative du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Cette augmentation du nombre de sociétaires est une preuve de l'adhésion des clients au modèle mutualiste. La Caisse régionale a ainsi contribué à l'objectif de dépasser 10 millions de sociétaires dans le Groupe Crédit Agricole.

Avec plus d'1 million d'euros d'aides directes, près de 2 000 associations ont été soutenues en 2018 par des dons ou ont bénéficié d'un relais de communication en affiche, publicité digitale dans les agences ou sur les canaux internet de la Caisse régionale. 156 partenariats locaux ont été noués par les Caisses locales pour donner aux sociétaires des avantages fidélité. Un programme de fidélité qui a offert en 2018 près de 8 millions d'euros de remises, notamment en réduction de taux aux clients fidèles.

La Caisse régionale ne fait pas d'augmentation générale de ses tarifs. Les clients fragiles bénéficient d'une offre dédiée aux frais plafonnés en deçà de ce qu'impose la réglementation. Pour aider les clients qui connaissent des accidents de la vie, Point Passerelle a accompagné depuis 11 ans plus de 3 600 clients.

En 2018, près d'un salarié sur trois s'est engagé dans l'opération arrondi solidaire de salaire qui s'est traduite par des dons à 6 associations pour un montant de 5 000 €.

## FIERS DE PARTAGER NOS ACTIONS

Pour le rendre plus simple de lecture et renforcer son exploitation, la forme de cette Déclaration de Performances Extra-financières a été structurée en fiches thématiques qui permettent à chaque lecteur de retrouver les engagements et les actions de développement durable de l'entreprise. Il est aussi accessible sur internet à l'adresse suivante :

<https://www.ca-tourainepoitou.fr/informations.html>

Des fiches résumées avec les chiffres clés se trouvent en fin de rapport.

Soyez assurés qu'en 2019, pour le nouveau plan d'entreprise qui nous mènera jusqu'en 2021, les salariés et administrateurs du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou seront "Tous ensemble, acteurs et mobilisés" pour continuer de développer une entreprise toujours plus utile à la Touraine et au Poitou.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.



Le Directeur Général  
PHILIPPE CHATAIN

Le Président  
ODET TRIQUET

# La démarche RSE

**Le Groupe Crédit Agricole mène une démarche de banque responsable et utile à son territoire et adhère, depuis 2003, au Pacte Mondial des Nations Unies et aux Principes Climat.**

## EN 2009,

c'est à l'occasion de son Plan Moyen Terme CAP'2012 que la Caisse régionale a engagé sa politique de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) autour de cinq orientations :

- La gouvernance coopérative et mutualiste
- La loyauté et les bonnes pratiques dans la relation avec les clients
- L'engagement environnemental
- La relation de l'Homme au travail, les pratiques Ressources Humaines et sociales
- La responsabilité sociétale sur le territoire

## EN 2011,

les travaux du chantier Plan Moyen Terme CAP'2012 débouchent sur la création d'un poste de Responsable Développement Durable. La démarche est présentée aux managers de l'entreprise.

**LA DÉMARCHE RSE DU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU A ÉTÉ ENGAGÉE DÈS 2009**

## EN 2012,

le Plan Moyen Terme CAP Touraine Poitou illustre notamment le sujet du Développement Durable en 2 chantiers : "La maîtrise et production d'énergie" et "les innovations technologiques et relationnelles".

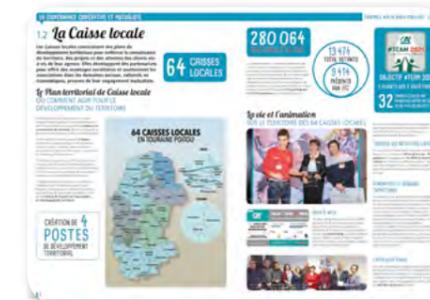
**EN 2014, LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU EST RECONNU POUR L'EFFICACITÉ DE SA DÉMARCHE RSE.**

Source : Enquête RSE 2013/2014 de la Direction du Développement Durable de CASA

Réalisation du premier rapport RSE et du premier bilan carbone sur les données 2013. Le comité de pilotage RSE du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a identifié les enjeux à développer et a défini une démarche interne spécifique.

**EN 2015, LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU A ÉLARGI LA DIFFUSION DE SA DÉMARCHE RSE À TOUS SES COLLABORATEURS ET ADMINISTRATEURS.**

- Le rapport RSE est consultable en ligne sur [ca-tourainepoitou.fr/informations.html](http://ca-tourainepoitou.fr/informations.html), espace Développement Durable.
- Élaboration d'une plaquette synthétique de 8 pages résumant les axes d'actions de la Démarche RSE, les faits marquants et chiffres clés de 2014. Une diffusion a été faite à tous les collaborateurs de l'entreprise, aux administrateurs, aux Caisses locales, aux grandes entreprises clientes, aux leaders d'opinions...



**EN 2017, UNE PRÉSENTATION SOUS LA FORME DE FICHES THÉMATIQUES, MATÉRIALISANT LES ACTIONS DE TEAM 2018 PARTIE INTÉGRANTE DE LA DÉMARCHE RSE DE LA CAISSE RÉGIONALE.**

2009

2011

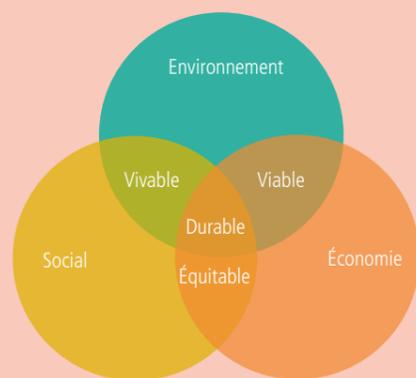
2012

2014

2015

2018

2019



## L'ORGANISATION INTERNE DE LA DÉMARCHE RSE ET SES ENJEUX

La démarche RSE est pilotée et animée au niveau opérationnel par un responsable développement durable.

Placé sous la responsabilité du Secrétaire Général et d'un comité de pilotage spécifique.

## LES ENGAGEMENTS DU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU

Le 11 mai 2012, cet engagement de RSE a été formalisé par la signature d'une **Charte de Développement Durable** en annexe.

## LE MODÈLE D'AFFAIRES DE LA CAISSE RÉGIONALE

Le modèle d'affaires est décrit dans le rapport financier annuel et synthétisé dans l'introduction de cette déclaration déclinée autour des 6 thèmes décrits ci-dessous au travers des indicateurs définis en pages 68 à 74.



## UNE DÉMARCHE CONSTRUITE ET PARTAGÉE AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES EXTERNES ET INTERNES

Les informations utiles au rapport RSE sont collectées par le responsable développement durable auprès de "référénts RSE" au moyen de rencontres avec l'ensemble des référents pour présentation de la démarche, du rapport, des indicateurs, des fiches critères, des éléments rédactionnels.



## 2019: TEAM 2021

Le mois de janvier 2019 a été l'occasion de présenter à tous les salariés et administrateurs les nouvelles ambitions du Plan à Moyen Terme TEAM 2021. Cette présentation a été structurée autour de 4 conventions au plus proche des territoires de la Caisse régionale à Chinon, Poitiers, Joué-lès-Tours et Châtelleraut et de son identité : "Acteurs mobilisés, proches et innovants auprès de chaque client et sociétaire, en banque assurance immobilière, au cœur du groupe Crédit Agricole, pour faire la différence pour la Touraine et le Poitou".



Réunion des membres du bureau du Conseil d'Administration

# 1.1 La gouvernance

## LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU, UNE BANQUE COOPÉRATIVE QUI PLACE L'HUMAIN AU CENTRE DE LA VIE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

**La coopérative est une association autonome de personnes volontairement réunies pour satisfaire leurs aspirations, leurs besoins économiques, sociaux et culturels communs, au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement : une femme, un homme, un sociétaire, une voix.**

### Trois valeurs essentielles QUI PLACENT L'HOMME AU CŒUR DE L'ACTION

#### RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Crédit Agricole est celle d'une banque leader qui s'engage aux côtés des particuliers, des agriculteurs, des commerçants, des entreprises, des artisans, des chefs d'entreprises, des professions libérales, des associations et des collectivités. En accompagnant les projets du territoire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est devenu le premier partenaire financier du territoire.

#### PROXIMITÉ

L'enracinement local est une caractéristique majeure et différenciante du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou qui lui permet d'agir au plus près des besoins du territoire et de l'expression des sociétaires. Il se matérialise par un réseau physique de 140 agences bancaires, mais aussi par 200 guichets automatiques et 204 services "Point Vert". Cette proximité s'est renforcée en 2018 avec la création, en plus des 2 centres de patrimoine sur Chinon et Châtelleraut, de l'agence de Tours Winston Churchill au cœur du nouveau Centre d'affaires, du siège administratif de Tours. La diversification des activités du Groupe en France et dans le monde n'altère en rien cet engagement local, ce que démontre au quotidien la présence des 846 administrateurs au sein des conseils des 64 Caisses locales du territoire. Ce réseau est complété par 36 agences Square Habitat. Cette proximité est renforcée par le développement des outils Internet et mobiles qui permettent aux clients et sociétaires d'être connectés avec leur agence, et surtout par les 1 700 interlocuteurs au service du développement du territoire, avec 170 de Square Habitat.

#### SOLIDARITÉ

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'implique dans des actions d'intérêt général utiles, affirme son rôle d'entreprise citoyenne face aux évolutions sociales et met en place des partenariats avec des acteurs locaux. De plus, la Caisse régionale reste fidèle à son engagement de banque "des bons comme des mauvais jours" avec les "Points Passerelle", au service des clientèles fragilisées suite à un événement de vie : plus de 3 800 clients accompagnés depuis plus de 10 ans. Elle s'engage aux côtés de partenaires locaux pour lutter contre la précarité énergétique ou auprès d'acteurs locaux (conseillers en économie familiale...) pour lutter contre le surendettement. La solidarité s'exprime également au travers de mesures spécifiques en 2018 et poursuivies en 2019 auprès des artisans et commerçants, pour les aider financièrement à relancer leur activité et également au profit d'associations locales ou porteuses de projets innovants, ou encore aux côtés de l'association Crédit Agricole Solidarité et Développement.

## Les instances de gouvernance ET DE DÉCISION

### PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les fonctions de Président du Conseil d'Administration et de Directeur Général sont dissociées. Le Conseil d'Administration du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou se réunit chaque mois autour du Président, représentant les sociétaires.

### 7 COMMISSIONS

La vie mutualiste s'organise autour de 7 commissions, animées chacune par un membre du bureau du Conseil d'Administration et un cadre dirigeant. Ces commissions s'appuient sur les administrateurs de Caisses locales afin d'élaborer des propositions pour alimenter la réflexion du Conseil d'Administration.

Plus de 390 administrateurs inscrits dans les 7 commissions mutualistes travaillent sur les thématiques :

- des agriculteurs,
- des professionnels et entreprises,
- des professions libérales,
- des clients patrimoniaux,
- des clients jeunes,
- des énergies renouvelables,
- de l'innovation technologique,
- du sociétariat,
- des Assemblées Générales
- et de l'organisation des Trophées des Initiatives Locales.

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

**18 MEMBRES ÉLUS** par les Présidents de Caisses locales pour trois ans et **2 censeurs**. Avec un taux de féminisation de 44,4%, **8 femmes siègent dans cette instance dirigeante**. Les membres sont renouvelables par tiers chaque année.

**1 BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAISSE RÉGIONALE.**

**8 ADMINISTRATEURS COMPOSENT LE BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Les administrateurs élisent chaque année le Président et constituent le bureau composé de 8 administrateurs, dont le Président du Conseil d'Administration. En 2018, le Bureau du Conseil s'est réuni 38 fois dont 2 séminaires de travail et le Conseil d'Administration s'est réuni 12 fois dont 2 séminaires.

**1 COMITÉ DES PRÊTS** décide des demandes de financements les plus importantes. Il se réunit chaque semaine. Il est composé de membres de la Direction et d'administrateurs.

## Les instances de décision ET DE CONTRÔLE

**UN COMITÉ D'AUDIT ET UN COMITÉ DES RISQUES** mènent des travaux complémentaires (informations financières, contrôles et gestion des risques...) destinés à faciliter les prises de décision du Conseil d'Administration.

**LE COMITÉ DES NOMINATIONS** veille à la composition, à la représentativité et au fonctionnement du Conseil ; à la formation et aux compétences des administrateurs et aux actions préparatoires au renouvellement du Conseil. Il a pour mission de faire des recommandations au Conseil d'Administration. La présidence du comité est assurée par le 1<sup>er</sup> Vice-Président. Il est composé de 6 membres du Conseil d'Administration, désignés par ce dernier. En 2018, le comité s'est réuni deux fois.





Formation des Nouveaux Administrateurs au siège de Tours

## 1.3 Les administrateurs

### 846 ADMINISTRATEURS ÉLUS : UN TRAIT D'UNION ENTRE LE TERRITOIRE ET LA BANQUE

Lors des Assemblées Générales des Caisses locales, les sociétaires élisent les administrateurs qui les représentent au Conseil d'Administration. Ces élus sont des intermédiaires incontournables dans le développement de la relation entre le Crédit Agricole, les sociétaires et les acteurs du territoire.

#### Des formations progressives ET ADAPTÉES AUX ADMINISTRATEURS

Les administrateurs sont à la fois les porte-paroles des sociétaires dans les instances de gouvernance et les ambassadeurs de la banque sur les territoires. Ils contribuent également à la **co-construction** du plan stratégique de l'entreprise.

Les parcours de formation permettent aux administrateurs d'exercer pleinement leur rôle et de participer activement à la vie de leur banque.

Ainsi en 2018, **40 administrateurs de Caisses locales ont suivi la formation** d'une journée dédiée aux nouveaux administrateurs et **7 nouveaux présidents** ont suivi un programme d'une journée sur leur mission.

Les administrateurs de la Caisse régionale ont également bénéficié de formations en adéquation avec leurs missions et pour répondre aux attentes du régulateur.

**8 administrateurs de la Caisse régionale ont participé aux formations proposées** dans le cadre de la Coopération CARCENTRE ; ce qui représente 12 inscriptions. Ces formations ont porté sur des domaines techniques comme :

- les risques de taux et l'appétence au risque,
- liquidités et solvabilités,
- les impacts de la réglementation sur les activités de la banque,
- être membre du Comité des risques,
- la gouvernance et le rôle du Conseil d'Administration.

**67 JOURS DE FORMATION ALLOUÉS EN 2018**

Par ailleurs, **17 membres du Conseil ont participé à la formation obligatoire** portant sur les évolutions réglementaires récentes en matière de sanctions internationales et sur les obligations des administrateurs.

2 administrateurs ont bénéficié d'un parcours de 4 jours de formation dédiée au nouveau mandat d'Administrateur de Caisse régionale et 1 administrateur a suivi le cursus "administrateur confirmé". 1 membre du Bureau du Conseil est inscrit au Cycle de perfectionnement PERFECTAM pour une plus grande appréhension des missions des membres du bureau.

#### Des élus AUX PROFILS PLUS VARIÉS ET PLUS REPRÉSENTATIFS

Au fil des ans, les administrateurs de Caisses locales se diversifient avec des profils plus représentatifs des clients sociétaires. **Les Conseils d'Administration des Caisses locales sont composés de femmes pour près de 40%** (+3% depuis 2016) et 64% des administrateurs sont issus des secteurs d'activité du territoire, 36% sont des exploitants agricoles.

	Agriculteurs	Salariés	Retraités	Artisans - Commerçants	Professions libérales	Chefs d'entreprise	Sans activité	Moyenne d'âge	dont < 50 ans
2012	40%	16%	15%	12%	9%	6%	2%	54	38%
2016	38%	18%	15%	12%	8%	8%	1%	55	31%
2017	36%	17%	14%	11%	13%	8%	1%	55	29%
2018	36%	20%	12%	11%	13%	7%	1%	54	34%

#### Des administrateurs INFORMÉS

Les Présidents de Caisses locales reçoivent chaque mois après le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, "la lettre d'information aux Présidents" qui leur donne les informations importantes concernant l'actualité, la vie du Groupe et de la Caisse régionale.

Tous les administrateurs ont accès, dans le cadre des conseils, aux informations concernant la Caisse régionale et les Caisses locales. Ils ont à disposition le site Extranet Administrateurs (depuis janvier 2017) et reçoivent une fois par mois la "lettre administrateurs".

Les administrateurs, par leurs référents communication, contribuent à l'alimentation de l'Extranet par la mise en ligne d'articles qui valorisent les actions conduites par les Caisses locales.



#### Une double équipe, salariés et administrateurs : BASE DU MODÈLE COOPÉRATIF

Les secrétaires de Caisses locales, managers des agences, assurent avec le Président l'animation de la Caisse locale et du développement des relations sur le territoire. Les Présidents se sont réunis 4 fois pour des réunions d'échanges et de travail dont 1 séminaire et 2 réunions en commun avec les secrétaires de Caisses locales. Cette implication dans les échanges et la co-construction se traduit également à travers les **11 thématiques de référents pour lesquelles il y a plus de 500 inscrits**.

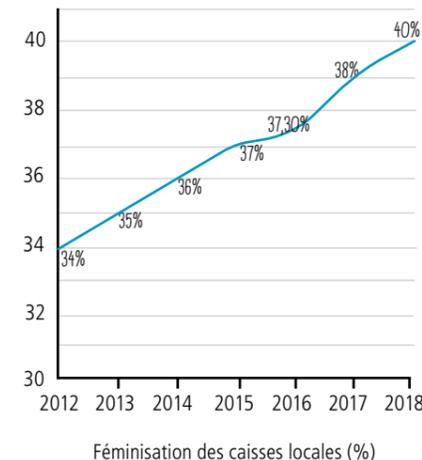
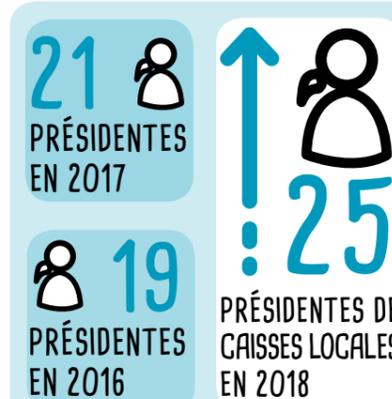
Les nouveaux secrétaires de Caisses locales reçoivent une formation réglementaire et opérationnelle pour se familiariser avec les bonnes pratiques de gestion d'une Caisse locale et des accompagnements ponctuels ou des coachings individuels complémentaires. **Les nouveaux embauchés sont informés et formés aux valeurs et mode de gouvernance propres au modèle coopératif** dans le cadre du programme d'intégration, et tous bénéficient de formations et mises à niveau régulières.

#### CO-CONSTRUCTION

PLUS DE 500 RÉFÉRENTS SUR 11 THÉMATIQUES :

Les professionnels, l'agriculture, le tourisme, la transition énergétique, le logement, la santé-vieillesse-prévention, l'accompagnement des personnes en difficulté et Points Passerelle, l'accompagnement des nouveaux arrivants, le Plan territorial de Caisse locale, l'Assemblée Générale de Caisse locale.

#### Poursuite de la féminisation DES ADMINISTRATEURS



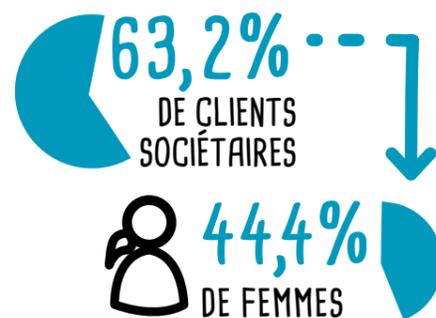
Au centre, Dominique Laurin, Vice-présidente de la Caisse régionale et Présidente de la Caisse locale de Châtelleraut. À gauche, Nadine Droin, à droite Valérie Girard : administratrices de la Caisse locale de Châtelleraut.



# 1.4 Les sociétaires

Près de 2 clients sur 3 SONT SOCIÉTAIRES

5 890 NOUVEAUX SOCIÉTAIRES EN 2018



Tout client a vocation à devenir sociétaire après agrément par le Conseil d'Administration de sa Caisse locale. Ainsi au 31 décembre 2018, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou comptait **280 064 sociétaires** soit un taux de **63,2%** de clients sociétaires. Les sociétaires perçoivent des intérêts sur leurs parts sociales dont le taux est fixé et voté chaque année au cours de l'Assemblée Générale.



## Accroissement net d'encours DE PARTS SOCIALES EN 2018

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est une coopérative qui permet à ses clients sociétaires d'apporter du capital en souscrivant des parts sociales rémunérées annuellement.

Dans le cadre d'une démarche d'allocation structurée et adaptée à chaque profil de clients, un sociétaire, personne physique ou personne morale, peut souscrire jusqu'à 15 000€ de parts sociales.

L'encours de parts sociales a progressé de **15,3 M€ (+7 M€ / 2017)** depuis janvier pour s'établir à **285,7 M€**. La rémunération 2017 s'est établie à **1,50%** contre **1,25%** en 2016; soit une augmentation de **+ 0,25%** du taux de rémunération **votée par les sociétaires lors des Assemblées Générales 2018**. Cet apport permet alors à la Caisse d'investir pour soutenir l'activité et la croissance de son territoire: les sociétaires deviennent ainsi acteurs de ce développement.



## Des offres sociétaires AVANTAGEUSES ET SOLIDAIRES :



La carte bancaire sociétaire offre, d'une part, des avantages individuels comme des tarifs préférentiels (sport, culture, patrimoine...), et d'autre part des avantages collectifs pour soutenir le territoire. À chaque utilisation de la carte sociétaire, la Caisse régionale abonde d'1 centime d'euro le Fonds mutualiste permettant ainsi le soutien au territoire.

Autre vecteur de solidarité, le sociétaire peut souscrire au livret et au dépôt à terme sociétaire.

Un dispositif de communication multimédia permet d'informer les sociétaires des actions de la banque et des nouveautés (Web sociétaire, réseaux sociaux, application Ma Banque, e-mailing, affichage numérique dynamique en agence, ...).

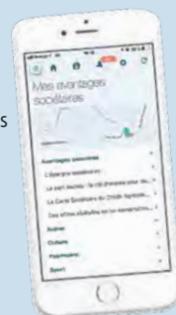


## + 160 avantages sociétaires DANS MA POCHE AVEC MABANQUE

Pour promouvoir le mutualisme et animer le sociétariat, de nombreuses actions de communication locales et régionales ont été conduites :

Les bulles mutualistes ont permis de prendre la parole au moment des Assemblées Générales et après leur tenue, en soutien aux associations, aux petits porteurs de projets (Starter), aux partenaires prescripteurs, aux clients sociétaires... et de mettre en avant les valeurs mutualistes.

La communication digitale s'est accentuée sur les réseaux sociaux et sur le site sociétaire: la mise en ligne de **+ de 160 avantages sociétaires** sur l'application Ma Banque, des témoignages filmés de jeunes sociétaires et partagés sur les réseaux...



### QUELQUES EXEMPLES :

- THÉÂTRE DE LA MONTJOIE, 86420 Monts-sur-Guesnes, réduction sur le tarif public à l'entrée.
- CHAMBRAY TOURAINE HANDBALL, 37170 Chambray-lès-Tours, la place à 7€ au lieu de 10€.
- CLUB DE BADMINTON DE TERCÉ, 86800 Tercé, 2 séances d'initiation offertes.
- UNION BASKET MÉTROPOLE, 37100 Tours, réduction de 1€ sur le tarif public à l'entrée.



333 K€ FONDS DISTRIBUÉS

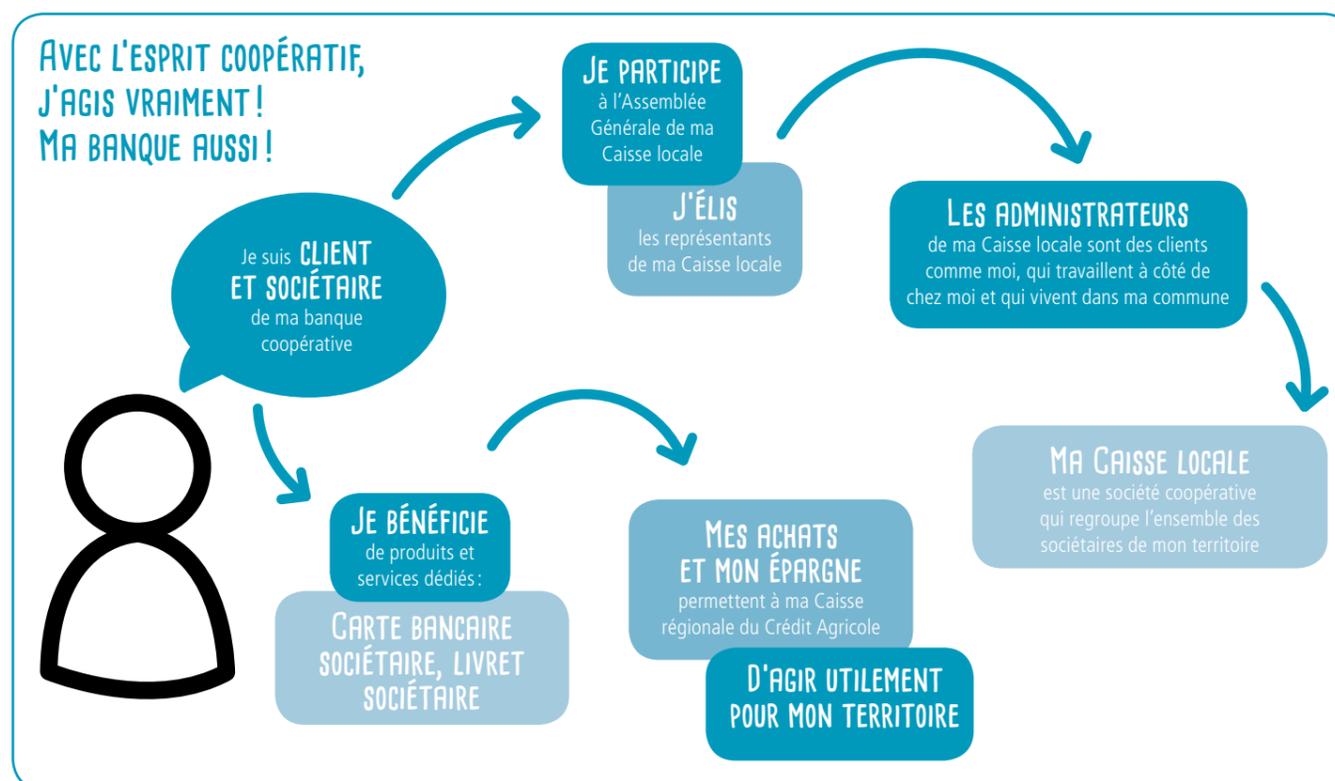
## Développer l'utilisation DU FONDS MUTUALISTE

LES MONTANTS COLLECTÉS GRÂCE AUX CARTES SOCIÉTAIRES ONT PERMIS D'ABONDER LE FONDS MUTUALISTE DE 378 K€ EN 2018 (+15% / 2017).

Ce fonds contribue à l'animation du territoire et/ou à des opérations spécifiques de portée régionale telles que les Trophées des Initiatives Locales, le versement de subventions aux associations de solidarité ou à vocation économique, le soutien aux agriculteurs, l'installation de bornes électriques...

### AINSI, EN 2018 :

Ce sont **333 k€** du Fonds mutualiste distribués pour le territoire. Par exemple, **104 k€ ont été consacrés à l'accompagnement de la clientèle fragile**, 12 500 € pour récompenser les finalistes des Trophées des Initiatives Locales, 13 800 € dans le cadre de la Solid'R Week, 7 000 € pour accompagner France Adot dans la production de sa Bande Dessinée... **60 k€ sous forme de subvention** de fonctionnement ont été versés à l'association "Crédit Agricole Solidarité et Développement". Cette association prend notamment en charge les intérêts des prêts "Starter" (prêts d'honneur solidaires à taux réduits qui permettent aux clients de ne payer aucun intérêt), des dons d'urgence et d'autres actions auprès de "clientèles fragiles" et mécénats solidaires.



## 2.1 La Conformité

### TRANSPARENCE ET LOYAUTÉ À L'ÉGARD DES CLIENTS

**Le rôle de la Conformité est d'assurer le respect de la réglementation et de la déontologie applicables aux activités bancaires et financières de la Caisse régionale, des dirigeants et de l'ensemble des collaborateurs.**

À travers les contrôles réalisés et la formation des salariés, elle garantit **transparence et loyauté à l'égard des clients** (respect de leurs intérêts), contribue à l'intégrité des marchés financiers, la prévention du risque de réputation et des risques de sanctions pénales, administratives et disciplinaires dans les domaines de son ressort (lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la fraude, la corruption...).

EN 2018,

59

**NOUVEAUX PRODUITS, SERVICES OU ACTIVITÉS VALIDÉS PAR LA CONFORMITÉ**

### Préserver LES INTÉRÊTS DES CLIENTS

En 2018, 59 nouveaux produits, services ou activités ont été examinés et validés par la Conformité avant leur commercialisation ou leur évolution.

Cette exigence forte de la Conformité permet, avant tout lancement de produit, une analyse et un visa préalable du responsable de la Conformité. Ce dernier s'assure que tous les risques liés ont bien été analysés (caractéristiques financières, juridiques, fiscales, comptables, déontologiques, modalités de gestion, suivi des risques, canal de commercialisation, encadrement et transparence des rémunérations et avantages...).

Un comité spécialisé pour les **Nouvelles Activités Produits (NAP)**, s'est réuni 35 fois dans l'année afin de valider le lancement du produit. Ce dispositif permet de s'assurer que tous les produits et activités proposés dans les réseaux de distribution sont **conformes aux dispositions législatives et réglementaires**: clarté de l'information délivrée à la clientèle, adéquation du produit par rapport à la clientèle concernée identifiée, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, prévention de la fraude, codes de conduites et procédures internes propres à l'activité bancaire et financière, respect de la protection des données, prévention des risques de sanctions internationales et de fraude...

### Une formation spécifique DES SALARIÉS

Au-delà des formations réglementaires de base, **chaque nouvel embauché** au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou suit, à l'occasion d'une journée en présentiel, **une formation réglementaire spécifique aux risques de non-conformité, aux règles déontologiques** de la Caisse régionale, aux risques de **blanchiment des capitaux** et contre le financement du terrorisme, au **respect des sanctions internationales** ainsi que sur la prévention de la fraude.

Cette journée de formation, au cours de laquelle interviennent les experts métiers de l'équipe Sécurité Financière et Prévention de la Fraude, a pour but de bien informer les collaborateurs sur les situations à risques et les actions nécessaires. Cette sensibilisation accrue permet d'accentuer les échanges des collaborateurs vers les équipes de la Conformité et vient renforcer d'autres dispositifs en place tels que des formations réglementaires réalisées par l'ensemble des salariés (E-learning) qui font l'objet d'un recyclage régulier.

En 2018, sur un effectif global de 1 430 salariés inscrits et présents au 31 décembre 2018, **100% ont réalisé leur formation Sanctions Internationales**.

### Les contrôles POUR GARANTIR LA CONFORMITÉ

La Caisse régionale assure et maintient les dispositifs appropriés afin de suivre et de maîtriser les risques liés à son activité : risque crédit, risque financier, risque opérationnel dont le risque de non-conformité, en veillant également au risque d'image. A ce titre, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou applique et rappelle dans ses procédures internes **les principes du secret professionnel, des règles de confidentialité, du devoir de réserve, de la protection des documents** comportant des données à caractère personnel...

Le dispositif de contrôle interne intègre une procédure prévoyant un traitement adapté en cas de manquement aux règles internes de l'entreprise.

La maîtrise des risques s'appuie également sur des contrôles internes enrichis et révisés pour s'adapter aux évolutions du contexte économique et aux exigences de la réglementation et des régulateurs.

Les contrôles réalisés permettent de garantir un traitement sécurisé des opérations. Ces derniers sont complétés de moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des transactions ainsi que d'accomplissement des obligations déclaratives notamment dans le cadre de 4<sup>e</sup> directive européenne.

Ainsi, au titre de la prévention du blanchiment de capitaux et de la lutte contre le financement du terrorisme, **8 973 alertes** ont fait l'objet d'une analyse au cours de l'année 2018. Au titre du respect des sanctions internationales, **906 transactions internationales filtrées** ont été validées après analyse.

**8 973 ALERTES ANALYSÉES**

### Prévenir et informer LES CLIENTS

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou **communique régulièrement via différents supports à destination des clients sur les risques de fraude**.

Par exemple, les dépliants "Escroquerie, n'en payez pas le prix" et "Bien vous connaître" sont distribués dans les agences afin d'illustrer la nécessaire vigilance à l'égard des tentatives de fraude. Le guide "sécurité" ainsi que des actualités sur la fraude sont également à disposition des collaborateurs en contact clientèle. Ainsi, en 2018, ont été abordés : les cas de fraude au placement pyramidal, l'investissement dans les diamants ou l'or, la fraude à l'embauche et la fraude à la monnaie virtuelle.

**Des bandeaux d'alertes** sont également diffusés sur le site internet de la Caisse régionale de façon à sensibiliser les clients sur de nouvelles typologies de fraude selon les alertes des autorités publiques ou de l'AMF (investissements Crypto monnaie, Crypto actifs, bitcoin...).

Enfin, **une boîte mail est dédiée au signalement** des mails suspects reçus par les clients ou collaborateurs (spam, phishing).

### AMF (Autorité des Marchés Financiers), CERTIFICATION, TRANSPARENCE

**1 162 SALARIÉS CERTIFIÉS AMF**

Conformément au règlement général de l'AMF et la mise en œuvre de la Directive européenne MIF, la vente de produits financiers est conditionnée à des processus et outils adaptés.

Dans ce cadre, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou procède à la **qualification de ses clients en évaluant leur connaissance** des produits financiers et leur niveau d'expérience via un questionnaire.

L'AMF peut exiger des prestataires de service d'investissement qu'ils lui communiquent, préalablement à leur publication, distribution, remise ou diffusion, les communications à caractère promotionnel relatives aux services d'investissements qu'ils fournissent et aux instruments financiers qu'ils proposent. Les nouveaux salariés exerçant une fonction pouvant les amener à distribuer des instruments financiers doivent impérativement et préalablement obtenir une certification AMF. Cette certification, obligatoire, repose sur un socle de connaissances nécessaires afin de permettre au salarié concerné d'apporter le conseil approprié à son client.

En 2018, **1 162 salariés** sont titulaires de cette certification dont 63 acquises en cours d'année.

### S'assurer de la transparence ET DE L'INTÉGRITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est un acteur de la lutte contre les abus de marché. L'encadrement des abus de marché dans l'Union Européenne découle d'une Directive (Market Abuse Regulation) et de son règlement d'application. Ainsi, la réglementation demande que soient mis en place des dispositifs visant à **prévenir, détecter et, le cas échéant, reporter aux autorités compétentes les opérations suspectes** (risque de délit d'initié, de manipulation de cours...).

Dans le respect de ces réglementations, des dispositifs préventifs sont appliqués : mise en place d'un corps procédural, de formations dédiées, de moyens de détection et d'analyse des transactions identifiées. Des notifications sont faites systématiquement aux dirigeants et collaborateurs concernés sur leurs obligations d'abstention et de discrétion ainsi que sur les risques de sanctions encourues en cas de manquements à ces obligations.

### Renforcer la protection des données, RGPD (RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES)

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du Règlement Européen relatif à la Protection des Données à caractère personnel (GDPR ou RGPD) le 25 mai 2018, la Caisse régionale a mis en œuvre le dispositif ad hoc conformément aux instructions du Groupe Crédit Agricole :

- Désignation d'un Délégué à la protection (DPO) des données auprès de la CNIL
- Renforcement des procédures liées à l'information et aux droits des personnes
- Mise en œuvre des moyens permettant de répondre aux exigences en matière d'encadrement des traitements de données personnelles
- Renforcement de l'encadrement des relations avec les fournisseurs
- Mise en œuvre de procédures de détection et de traitement des incidents incluant la notification à l'autorité de contrôle le cas échéant

### Les enjeux DE 2019

Dans un contexte économique et international où les enjeux de la Conformité ne cessent de se renforcer, la Caisse régionale prend des engagements forts, notamment en matière de **connaissance de ses clients à des fins de protection et de conseil adapté, de transparence et de lutte contre l'évasion et la fraude fiscale**. Engagements tenus grâce à la mise en place d'une politique Groupe relative à la conformité fiscale des clients non-résidents sur le périmètre Banque Privée dans le cadre de l'EAI (Échange Automatique d'Information dans le domaine fiscal), la poursuite de la mise en œuvre de la loi SAPIN II (lanceur d'alerte, engagements en matière de corruption et de trafic d'influence), l'application MIF II qui vient renforcer la protection du consommateur, l'information au client...

Au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent ses activités, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est doté d'**une charte éthique**, support de ses valeurs historiques (accompagnement, proximité, loyauté, conduite responsable et vigilance).

### Charte des données personnelles

Au Crédit Agricole, les données personnelles sont traitées en toute sécurité et avec l'objectif d'apporter plus de valeur aux personnes. C'est pourquoi, pour témoigner de ces engagements et de leur concrète mise en œuvre, le Groupe s'est doté d'**une Charte des données** qui, au-delà d'un simple rappel de l'application des lois et règlements en vigueur autour des données personnelles, va plus loin pour prendre une position forte en adéquation avec ses valeurs et les attentes des clients.

### LES 5 PRINCIPES MIS EN ŒUVRE PAR LA CAISSE RÉGIONALE DE LA TOURAINE ET DU POITOU :

- **Sécurité des données** : la sécurisation des données des clients est au cœur de toutes les actions.
- **Utilité et loyauté** : la Caisse régionale s'engage à utiliser les données dans l'intérêt de ses clients.
- **Éthique** : la Caisse régionale ne vend pas les données personnelles de ses clients.
- **Transparence et pédagogie** : une politique de protection des données claire, synthétique et pédagogique, sans ambiguïté.
- **Maîtrise, contrôle aux mains des clients** : la Caisse régionale s'engage à ne jamais collecter ni traiter les données de ses clients à leur insu et à respecter l'exercice de leur droit d'opposition.



Cérémonie des "Trophées Entreprises" 2018 au Château de la Bourdaisière

## 2.2 Réunions clients 2018

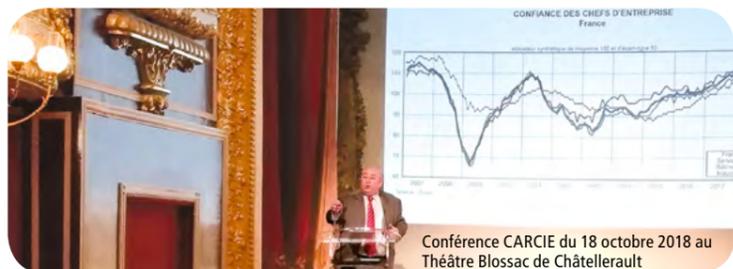
### METTRE EN VALEUR LES ACTEURS DU TERRITOIRE

**55 réunions ou événements ont réuni plus de 2 000 clients en 2018. Les objectifs sont multiples : valoriser les entrepreneurs, rendre visibles les projets ou encore informer les clients.**

#### Carcie A FÊTÉ SES 10 ANS

Près de **60 chefs d'entreprises**, partenaires et collaborateurs se sont réunis le 18 octobre 2018 au Théâtre Blossac de Châtelleraut pour fêter les 10 ans de CARCIE\* et assister à une conférence du journaliste et économiste Emmanuel Lechypre.

Pendant près d'une heure, Emmanuel Lechypre a évoqué les forces et faiblesses de la France dans un monde en évolution : comment faire grandir les entreprises d'aujourd'hui ?



Conférence CARCIE du 18 octobre 2018 au Théâtre Blossac de Châtelleraut

Depuis sa création, CARCIE a accompagné cent cinquante entreprises (dont 45 en Vienne et en Indre-et-Loire), a mis en place **500 millions d'euros de financements**, a injecté 40 millions de fonds propres ou quasi-propres et réalisé une quarantaine d'opérations d'achat ou de cession.

\*Activités en coopération sur le domaine des entreprises pour le compte des 4 Caisses régionales de la fédération de la région du centre

#### Réunion grandes cultures

Le 7 novembre 2018, **40 clients** étaient rassemblés au Golf de Saint-Cyr pour assister à une réunion thématique sur les grandes cultures. Ils ont pu profiter des présentations de la Direction de l'Agriculture de Crédit Agricole S.A. sur la conjoncture et les enjeux des exploitations agricoles de grandes cultures, de CACEIS (filiale du Crédit Agricole spécialisée dans la fourniture de services financiers aux investisseurs institutionnels) sur le fonctionnement du MATIF et de PACIFICA sur les assurances climatiques.

**55** RÉUNIONS AVEC + DE 2 000 PARTICIPANTS

#### Cérémonie des Trophées ENTREPRISES 2018

La cérémonie des "Trophées Entreprises" est une manifestation très attendue qui met en avant des entreprises du territoire et distingue les plus belles opérations conduites au cours de l'année. Les clients, aux côtés des chargés d'affaires, sont mis à l'honneur devant l'ensemble des filiales du Groupe.

Pour cette 7<sup>e</sup> édition, toutes les parties prenantes ont été réunies : acteurs économiques des deux départements (CCI, Medef, Conseils Départementaux de la Vienne et de l'Indre-et-Loire, Banque de France...), clients, représentants des filiales, collaborateurs... au total, près de **180 personnes** qui se sont retrouvées au Château de la Bourdaisière.

Au total, 12 prix, répartis en 5 catégories (Banque d'Affaires, Financements spécialisés, Caisse régionale, Plan d'entreprise Groupe et Prix spéciaux) ont été remis le jeudi 25 janvier 2018.

- Les Lauréats 2018 étaient les suivants :
- Reprise d'entreprise - CBE ;
  - Accélérateur de développement - Technique Solaire ;
  - Accompagnement du développement - Henrion ;
  - Investissement sur le territoire - Quatro Promotion ;
  - Renforcement du Tissue industriel - AMW Group ;
  - Transition énergétique - Autain Peche ;
  - Tourisme - Hotel du bon laboureur ;
  - Banque, assurances, immobilier - De Watou ;
  - International - WDK ;
  - Logement Social - SNI ;
  - Rayonnement des leaders locaux - Sorégies ;
  - International - DREDIMPEX.

#### Trophées DES INITIATIVES LOCALES 2018



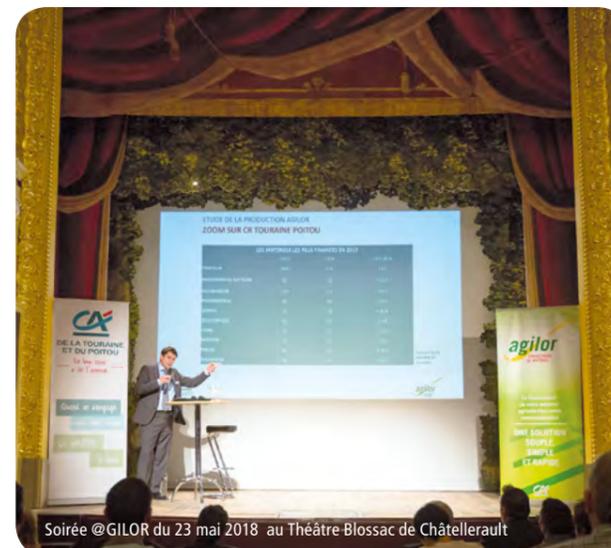
Cette 5<sup>e</sup> édition, qui s'est clôturée le 13 décembre par la soirée de remise des prix, a mis en lumière 16 projets qui valorisent le territoire de la Touraine et du Poitou. Organisé au sein des Caisses locales avec une remise en Assemblée Générale, ce concours a pris une autre dimension depuis 5 ans et rayonne désormais sur les deux départements. Ainsi, en 2018, ce sont plus de **120 dossiers collectés**, un jury composé de 8 personnalités du territoire, **12 500 € de prix et 200 invités**.

Le concours vise à faire émerger les projets qui valorisent le territoire de la Touraine et du Poitou. Parmi eux, le projet "Accueil du Handicap au Collège" (projet d'insertion et d'inclusion d'un élève handicapé au sein de l'association sportive du collège dans un souci de bien vivre ensemble) de l'association sportive du Lycée Camille Claudel de Civray a été particulièrement distingué en étant désigné à la première place dans la catégorie Action Sociale et Solidarité, mais remportant également le "Coup de cœur" des internautes avec plus de 400 voix sur un total de **2 400 votants**.

#### La soirée Prescripteurs "@GILOR"

La soirée d'échanges avec les **90 prescripteurs @gilor** s'est déroulée le 23 mai 2018. Toute l'équipe Prescription s'est mobilisée pour accueillir les partenaires dans le prestigieux décor de théâtre à l'italienne de 1899, le Théâtre Blossac à Châtelleraut.

Cette soirée s'est déroulée autour d'une plénière, de prises de parole de la direction, d'une présentation de toute l'équipe Prescription et de l'analyse de l'évolution du marché de l'équipement agricole avec la participation des équipes spécialisées de CASA. Ce fut l'occasion de rappeler tout l'intérêt de l'offre @gilor pour le marché agricole. Il s'agit d'une offre avec **une production annuelle de près de 85 M€**. Cette offre simple, à taux unique et attractif, permet **une réponse de principe sous 48h**, qui sera ramenée à 24h dans le cadre du Plan Moyen Terme Team 2021. C'est là toute l'ambition du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou : développer, faciliter et accompagner les vendeurs de biens d'équipement, par la complémentarité, la réactivité et l'expertise des équipes en développant le financement des ventes et l'accompagnement des agriculteurs.



Soirée @GILOR du 23 mai 2018 au Théâtre Blossac de Châtelleraut

### L'expertise au cœur du territoire, PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES PROJETS CLIENTS.

#### 1) LES MANIFESTATIONS VENTE DE NEUF :

20 réunions et portes ouvertes organisées sur le thème des investissements immobiliers ont permis à plus de **250 clients** de bénéficier d'expertises et d'accompagnement pour leur projet.

#### 2) LES AFTER WORKS : CONCEPT NOVATEUR

Plus d'une centaine de chefs d'entreprises clients et prospects présents en 2018 ont bénéficié de conseils en solutions patrimoniales et capital d'investissement des entreprises. Ces thématiques sont déterminées en fonction des sujets de prédilection des clients et de l'actualité juridique et fiscale.

### 28 réunions patrimoniales ORGANISÉES DANS DES LIEUX D'EXCEPTION

En 2018, La filière patrimoniale a réuni plus de **1 100 clients patrimoniaux** et prospects au sein de ces manifestations.

Une véritable opportunité d'assister aux interventions d'experts de la Caisse régionale et des filiales, sur des thématiques comme la diversification du patrimoine, l'optimisation fiscale, la préparation retraite, l'investissement plaisir, la transmission et la protection du patrimoine et de la famille... Au-delà du choix des thématiques patrimoniales, c'est une occasion de passer un moment convivial avec cette clientèle haut de gamme, grâce à une sélection d'animations festives permettant de promouvoir sur notre territoire les artisans, artistes et entrepreneurs impliqués.



## 2.3 La démarche qualité et écoute 2018 UN DISPOSITIF DE CO-CONSTRUCTION AVEC LES CLIENTS, SALARIÉS ET ADMINISTRATEURS

- 28 enquêtes réalisées,
- + de 205 700 questionnaires envoyés par emails aux clients,
- 17 500 retours de questionnaires.

### UN PLAN D'ÉCOUTE AU SERVICE DE LA RELATION CLIENTS

Mesurer la satisfaction, identifier les attentes et besoins, améliorer les outils et procédures, sont autant de leviers travaillés via le plan d'écoute clients et salariés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

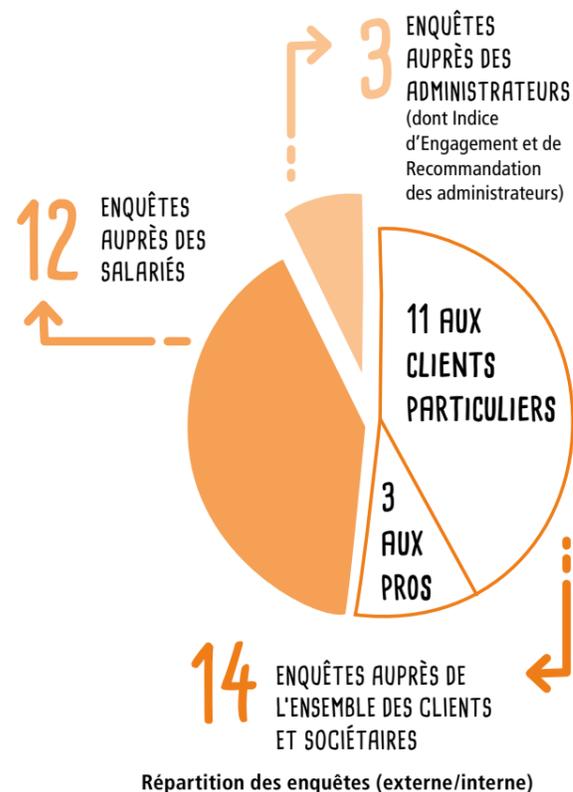
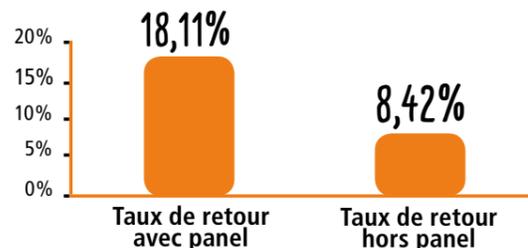
### Une écoute renforcée GRÂCE AU PANEL CLIENTS

Actifs et engagés, plus de 4 400 clients ont accepté de participer au développement du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, ont co-construit, ont fait évoluer ou ont donné leurs ressentis sur les offres de produits et services.

Avec plus de 10 points d'écart sur le taux de retour moyen des enquêtes clients, le panel marque son implication dans notre plan d'écoute. Sur l'année, il y a eu un **taux de retour moyen de 18,11%**.

Panel selon typologie de clients :

- > 5 947 particuliers
- > 470 professionnels



### Un plan d'écoute salariés AU SERVICE DE LA CLIENTÈLE

#### ACCULTURATION AU DIGITAL #DIGITALDAYS :

S'assurer du niveau de connaissance des collaborateurs sur l'utilisation des applis Ma Banque, Ma Carte, outils digitaux... et proposer des formations dédiées afin de leur permettre d'accompagner au mieux les clients.

#### ENQUÊTE E-MAIL AUPRÈS DES MANAGERS,

destinée à améliorer les procédures autour de la satisfaction et recommandation clients et qui aboutira au test d'un nouvel outil en 2019.

#### 12 ENQUÊTES RÉALISÉES AUPRÈS DES SALARIÉS EN 2018, AXÉES SUR :

- l'appropriation des bonnes pratiques afin de développer les connaissances,
- l'évolution des process internes afin de limiter les insatisfactions clients et collaborateurs,
- la qualité de vie au travail et l'organisation.

### Focus SUR QUELQUES THÉMATIQUES ABORDÉES

#### ENQUÊTE EMAIL AUPRÈS DE 790 CLIENTS PROFESSIONNELS SUR LES TERMINAUX DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

afin d'évaluer leur niveau de satisfaction sur les différentes étapes du processus de souscription.

Plusieurs axes d'améliorations ont été identifiés et vont faire l'objet d'actions courant 2019, comme la mise en place de formations monétiques et la simplification des process administratifs en agence.

#### ENQUÊTE EMAIL AUPRÈS DES 846 ADMINISTRATEURS POUR CONTRIBUER AU PROJET D'ENTREPRISE #TEAM2021

Les administrateurs ont pu donner leur avis sur la stratégie du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et du groupe Crédit Agricole, ainsi que sur le fonctionnement de leur Caisse locale.

#### ENQUÊTE EMAIL SUR L'ASSURANCE DÉCÈS :

Envoyée auprès du panel clients afin de récolter leurs avis sur les évolutions du produit et de ses options complémentaires.

Avec + de 18% de répondants, l'analyse a permis d'adapter l'offre au plus proche du besoin client.



Centre d'Affaires Touffenet à Poitiers

## 2.4 La satisfaction clients en hausse, UN PLAN D'ÉCOUTE CLIENTS 2018 CONSTRUIT ÉGALEMENT AUTOUR DES ENQUÊTES SUR L'INDICE DE LA RECOMMANDATION CLIENT (IRC)

### Comment calcule-t-on l'IRC?

Recommanderiez-vous [BANQUE PRINCIPALE] à votre famille, un ami ou un collègue (Note de 0 à 10)



$$\frac{\% \text{ promoteurs} - \% \text{ détracteurs}}{10} = \text{IRC}$$

La note se calcule en réalisant la différence entre le % de promoteurs et le % de détracteurs.

Calcul de l'indice de recommandation client (IRC)

**Un IRC agence qui se stabilise dans la Caisse régionale DEPUIS 2 ANS AU-DESSUS DE 37 (+6,18 PTS DEPUIS 4 ANS)**

**SUR 2018, LES 12 VAGUES D'ENVOIS REPRÉSENTENT UN TOTAL DE PLUS DE 96 400 QUESTIONNAIRES AVEC 11 955 RETOURS, SOIT UN TAUX DE 12,40%.**

Depuis 2014, ont été mises en place des enquêtes IRC Agence mensuelles qui font suite à un rendez-vous commercial effectué sur le mois précédent.

Ces enquêtes permettent de mesurer le niveau de satisfaction des clients de l'agence et la mise en œuvre des bonnes pratiques de la démarche commerciale RCTP (Relation Client Touraine Poitou) par les conseillers. Elles permettent également l'identification et le rappel des clients détracteurs (pour ceux ayant levé leur anonymat) par les directeurs d'agences afin de résoudre au plus vite les potentiels dysfonctionnements ou mécontentements.

**Plus les clients sont fidèles, plus ils sont promoteurs :** en 2018, l'IRC est de 43,56 sur les répondants les plus fidèles, soit + 5,96 points de plus que l'ensemble des répondants.

### L'IRC suite à la souscription D'UN CRÉDIT HABITAT À 48,89 EN 2018

**DEPUIS 2 ANS, PLUS DE 60% DES RÉPONDANTS SONT PRÊTS À RECOMMANDER LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU SUITE À LA SOUSCRIPTION DE LEUR CRÉDIT HABITAT.**

Un IRC élevé de **48,89** soit **+8,45** pts vs 2017.

Lancée début 2016, cette enquête est réalisée sur les clients venant de signer un prêt habitat. Elle contribue à l'amélioration continue du processus commercial.

## Les outils de la relation et de la satisfaction clients

### LE PROGRAMME CA Avantages

est spécifique à la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou, Banque Coopérative et Mutualiste, et reconnaît la fidélité de près de **127 600 ménages et 23 500 clients professionnels et agriculteurs.**

Ce programme est une preuve de l'intérêt d'un modèle coopératif se traduisant par "plus je consomme la coopérative, plus je reçois d'avantages". En effet, étoffé depuis 2 ans, CA Avantages marque sa différence par la remise d'avantages bancaires, mais également extra-bancaires issue des 160 partenariats noués par les Caisses locales sur le territoire.

### LANCEMENT DU SITE CA Avantages

Le site CA Avantages-tp.fr a été lancé le 1<sup>er</sup> décembre 2017. Il s'agit d'une vitrine digitale du programme de fidélité, dédiée aux clients fidèles et sociétaires. Il permet de faire bénéficier en ligne de tarifs préférentiels et d'avantages exclusifs (taux promotionnels pour les projets de financement, réduction sur les cotisations d'assurance, invitation aux événements locaux, abonnements gratuits à des magazines, jeux concours...). Sous le format d'un site de ventes privées, il permet également de **personnaliser des alertes** afin de recevoir des notifications et de ne pas manquer les avantages en cours. Au bout d'un an, c'est plus de **9 000 clients fidèles** et sociétaires (+165% en 1 an) qui se sont inscrits sur CA Avantages-tp.fr.

### CA Avantages EN QUELQUES CHIFFRES :

**+ DE 7 M€**  
REDISTRIBUÉS  
VIA LES OFFRES  
BANCAIRES

**+ 160**  
PARTENARIATS  
LOCAUX SOURCES  
D'AVANTAGES  
EXTRA-BANCAIRES

**+ DE 76 000**  
INVITATIONS ENVOYÉES DANS LE CADRE  
DES AVANTAGES

**+ DE 9 000**  
CLIENTS FIDÈLES INSCRITS SUR LE SITE  
DE VENTES PRIVÉES CA AVANTAGES

### ENJEU 2019 : SATISFAIRE NOS CLIENTS GRÂCE À UN DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS QUALITATIF

En 2018, 80% des réclamations ont été traitées en moins de 6 jours.

Le pilotage des délais de réponse clients et la traçabilité des réclamations sont deux priorités.

Le suivi hebdomadaire, avec mise en avant des bonnes pratiques en matière de prise en charge, permet de piloter au plus près les délais et ainsi d'améliorer le temps de réponse client.

L'archivage de la réclamation clients (courriers, justificatifs, communications diverses...) est nécessaire au suivi de la réclamation et permet :

- de savoir à n'importe quel moment, y compris en cas d'absence de son conseiller, à quel stade en est le traitement de la réclamation,
  - de détecter d'éventuels dysfonctionnements qui feront l'objet d'analyses avec actions correctives réalisées dans le cadre de la **démarche d'amélioration continue.**
- Pour exemples, une réclamation a occasionné un rappel de procédure pour améliorer la qualité de traitement. Une autre réclamation a permis de faire évoluer les libellés de cotisation annuelle de carte pour une meilleure lisibilité sur le relevé de compte.

Des modifications profitables aux clients !

### TÉMOIGNAGE CONSEILLER : Savez-vous qu'un événement malheureux peut déboucher sur un projet ?

"Des clients dont je suis le conseiller ont été satisfaits de la prise en charge de leur réclamation. Ils ont sollicité un rendez-vous avec moi pour que nous en parlions. Lors de cet entretien, j'ai cherché à mieux les connaître. Compte tenu de ce qu'ils m'ont appris, et après analyse de leur situation, je leur ai proposé de devenir propriétaires. Le Crédit Agricole Touraine Poitou a ainsi financé leur investissement immobilier. Satisfaits des conseils et services reçus au Crédit Agricole Touraine Poitou, ces clients ont recommandé la banque, 6 mois plus tard, auprès d'amis, qui à leur tour sont devenus clients."

### TÉMOIGNAGE DE LA RESPONSABLE D'AGENCE DE CHÂTEAU-RENAULT : Le traitement des réclamations est au cœur des préoccupations quotidiennes de l'agence.

"Toute l'équipe est formée à la prise en charge des réclamations et est convaincue qu'une réclamation bien traitée est source de satisfaction client. Nous avons à cœur de partager les bonnes pratiques en matière de prise en charge des réclamations et suivons au plus près l'avancée pour apporter une réponse au client dans les meilleurs délais... Le délai de réponse est une de nos priorités car nous savons qu'il y a une corrélation entre le délai de réponse et la note de satisfaction de nos clients."

**DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT 4,4 JOURS**

**+ DE 91% DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES DANS LE DÉLAI ANNONCÉ AUX CLIENTS**

**UNE RÉCLAMATION BIEN TRAITÉE = DES CLIENTS SATISFAITS = DES CLIENTS FIDÉLISÉS = DES CLIENTS QUI RECOMMANDENT LA CAISSE RÉGIONALE**

## 2.5 La médiation bancaire, VOIE DE RÉOLUTION DES CONFLITS

**La voie de la médiation, dont l'impartialité et la confidentialité sont sources d'efficacité, concourt au maintien d'un équilibre entre les intérêts des parties. Elle est ouverte après deux tentatives de résolution infructueuse du litige auprès de la banque.**

Dès ces deux recours tentés, le client s'adresse au médiateur sur présentation de son parcours de réclamant. Cette demande peut être directement saisie sur : [www.lemediateur-ca-tourainepoitou.fr](http://www.lemediateur-ca-tourainepoitou.fr)

Le médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existants entre l'établissement et sa clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers et les services qui leurs sont proposés. **Le médiateur a compétence sur tous les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats** conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du Code Monétaire et Financier relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code. Le médiateur peut également être saisi pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance distribués par l'établissement bancaire. Pour les litiges relatifs aux contrats d'assurance et ne relevant pas de leur commercialisation, le médiateur transmet le dossier au médiateur de l'assurance et en informe les parties à qui il précisera les qualités et coordonnées du nouvel interlocuteur.

### PROCÉDURE DE LA MÉDIATION BANCAIRE

	DOSSIERS ÉLIGIBLES	DOSSIERS NON ÉLIGIBLES	
		Voies de recours internes non épuisées pour résoudre le litige	Litige hors du champ légal de compétence du médiateur
1	Dès réception d'une réclamation recevable, le client autorise le médiateur à lever le secret bancaire.	Le médiateur informe le client.	
2	Le médiateur émet des recommandations, dans un délai de 90 jours.	Le client effectue une réclamation auprès de l'établissement bancaire.	Le client effectue une réclamation auprès du médiateur compétent ou de l'établissement bancaire.
3	Chacune des parties peut accepter ou refuser la recommandation. Le médiateur clôture le dossier.	L'établissement bancaire répond au client.	Réponse apportée par le médiateur compétent ou l'établissement bancaire

### UN LITIGE PEUT ÊTRE EXAMINÉ PAR LE MÉDIATEUR LORSQUE :

- le client a justifié d'avoir tenté de résoudre son litige auprès de son agence et du service réclamations clients. Et si le client n'a pas eu de réponse de son agence et du service réclamations clients.
- la demande est fondée et non abusive.
- la demande entre dans le champ de compétences du médiateur.
- la demande intervient moins de 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du service réclamations clients.
- la demande ne fait pas l'objet d'un examen en cours ou passé par un autre médiateur ou par un tribunal.

DANS LE DÉTAIL, EN 2018, LE MÉDIATEUR DU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU A ÉTÉ SAISI À 109 REPRISES, POUR :

28  
DOSSIERS  
TRAITÉS

5  
DOSSIERS  
ALLÉGÉS

76  
DOSSIERS NON  
RECEVABLES

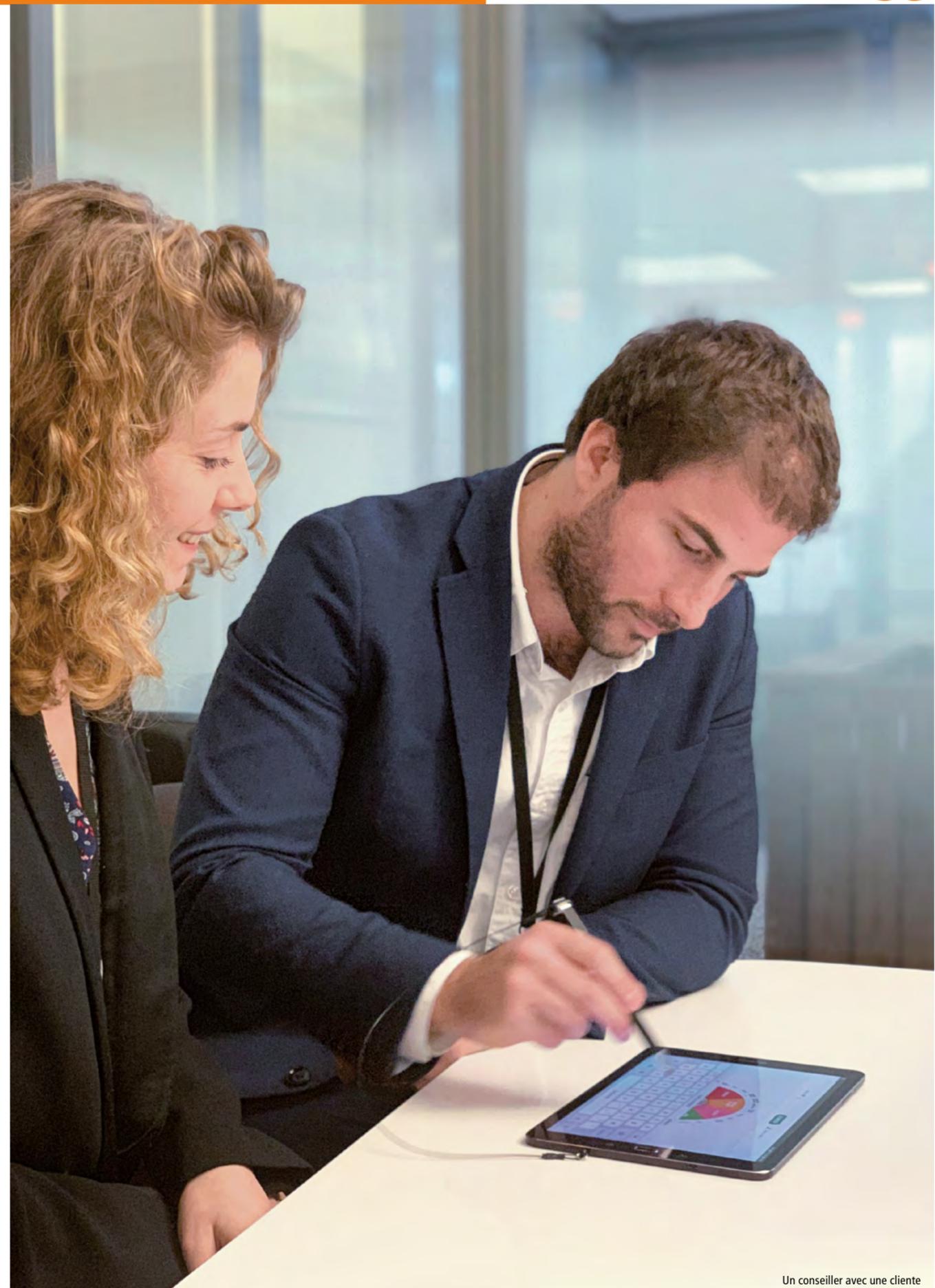
Monsieur Michel Martin est le médiateur pour la Caisse régionale et figure sur la liste officielle des médiateurs de la consommation disponible sur le site : [www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur)

"En 2018, les recours des clients au service du médiateur ont connu une légère baisse (environ -15% sur l'activité). Du côté de l'établissement bancaire, la médiation contribue à améliorer l'image de la banque puisqu'elle s'impose en véritable mode alternatif de règlement des conflits. Le nombre de dossiers non recevables adressés au médiateur diminue sensiblement, traduisant donc une meilleure appropriation par les collaborateurs de la Banque des grands principes de la médiation bancaire.

En 2018, les clients ont été moins enclins que les années précédentes à déposer leur réclamation sur le site internet du médiateur ; ils ont privilégié l'envoi par voie postale. Une analyse des dossiers met en évidence l'importance de la fraude à la carte bancaire.

Le rappel du parcours du "réclamant" est indispensable car de nombreux clients s'adressent au médiateur alors que leur dossier n'est pas éligible. Aussi, avant de formuler sa demande au médiateur, le client doit s'assurer de détenir des justificatifs des réclamations qu'il a adressés auprès de sa banque (son agence en premier lieu et le service client ensuite). Le respect de cette procédure permet d'éviter l'engorgement des services de médiation et au médiateur de se consacrer pleinement à l'instruction des dossiers dans le respect de ses engagements de qualité".

Parmi les 28 dossiers traités par le médiateur, 9 fraudes bancaires avérées ont permis aux clients de se voir rembourser de leur préjudice en partie ou en totalité.



Un conseiller avec une cliente

# 3.1 L'un des premiers employeurs privés du territoire

## ET UN RECRUTEUR ACTIF AVEC 162 NOUVEAUX CDI EN 2018

### Un recruteur actif sur l'ensemble des activités

#### D'UNE BANQUE DE PLEIN EXERCICE SUR SON TERRITOIRE

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est une entreprise de **1 550 salariés** au service du développement du territoire, auxquels s'ajoutent **170 salariés de sa filiale Square Habitat** dans 36 agences.

En 2018, la Caisse régionale a **accélééré ses recrutements avec 162 nouveaux salariés** (81 recrutements en 2017) dont 82% en lien direct avec la clientèle. Cet investissement continu de valoriser à l'embauche la formation universitaire initiale ou l'expérience professionnelle acquise; 53% des nouveaux recrutés présentent un niveau de diplôme égal ou supérieur à Bac+4.

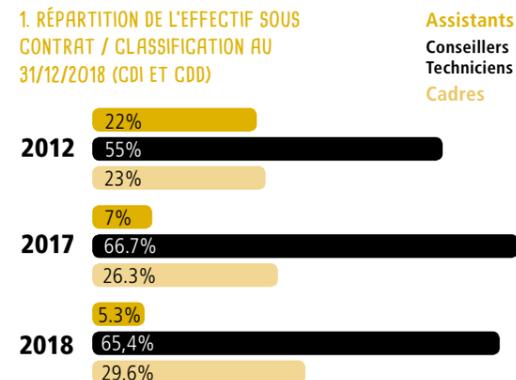
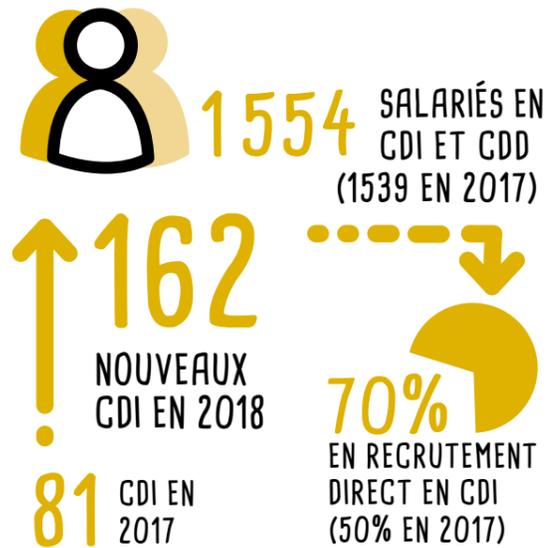
Cet investissement exceptionnel dans les recrutements en 2018 a permis d'anticiper les futurs départs à la retraite et de constituer un vivier de salariés en CDI (START) pour le remplacement notamment de congés maternité avant leur affectation sur un poste. Au cours des 6 premiers mois, ces derniers réalisent un tour de banque de 4 mois pour développer leurs nouvelles compétences de conseillers.

Sur les 162 recrutements en 2018, 70% ont été réalisés en recrutement direct en CDI (50% en 2017) grâce à une politique active de sourcing au travers de plusieurs job dating dans les agences, d'afterworks et d'un partenariat avec Wizbii qui marquent la forte attractivité exercée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou sur son territoire. Il existe également une politique de communication sur les réseaux sociaux afin de détecter les potentiels sur l'ensemble du territoire et attirer les meilleurs profils en première embauche ou en embauche plus expérimentée sur les marchés spécialisés (agri, pro, haut de gamme et entreprise).



### Une nouvelle organisation du réseau POUR RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LES CLIENTS

En 2018, une réorganisation du réseau a été mise en œuvre pour **plus de proximité et de compétences** à destination de la clientèle. Aussi, la part de conseillers experts et cadres est aujourd'hui de 94,7% (soit + 1,7% sur une année – elle était de 93% en 2017). Cette évolution s'est accompagnée de 180 promotions et de 35 créations de postes (professionnels et haut de gamme) en contact direct des clients. Une organisation qui s'est traduite par la création de 35 groupes d'agences qui rassemblent les 140 agences du Crédit agricole de la Touraine et du Poitou qui maintient son maillage sans fermer d'agences. C'est aussi la création de deux nouveaux Pôles Patrimoine à Chinon et à Châtellerauld pour répondre à la demande de proximité attendue par les clients haut de gamme et les dirigeants d'entreprises.



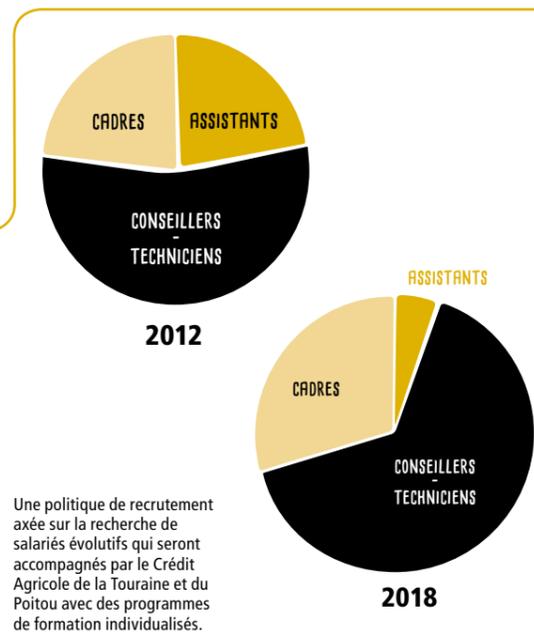
### Des perspectives professionnelles QUI VONT BIEN AU-DELÀ DU TERRITOIRE DE LA CAISSE RÉGIONALE

Le bassin d'emploi est élargi aux quatre Caisses régionales de Val De France, Centre Loire, Centre Ouest et Touraine Poitou, avec 25 coopérations d'expertise qui rassemblent plus de 200 emplois. 62 de ces emplois sont basés sur Touraine Poitou.

Ces derniers travaillent pour le compte des trois autres Caisses régionales notamment dans les domaines recrutement, data, international, engagement et notation. Il s'agit de nouvelles opportunités d'évolutions professionnelles sur des domaines experts pour les salariés de la Caisse régionale mais également des trois autres Caisses régionales de CARCENTRE. Développer l'activité commerciale, renforcer la qualité des services, investir dans l'innovation, sécuriser les expertises et optimiser les organisations : telles sont les ambitions des coopérations mises en œuvre depuis 2018.

25 PÔLES DE COOPÉRATION

+ DE 200 EMPLOIS DONT 62 À LA CAISSE RÉGIONALE



2. RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ÂGE ET CLASSIFICATION AU 31/12/2018 (CDI ET CDD)

	Assistants	Conseillers Techniciens	Cadres
<b>2012</b>			
≥ 50 ans	20,4%	21,7%	35,7%
entre 31 et 49 ans	35,2%	60,3%	62,6%
≤ 30 ans	44,4%	18%	1,7%
TOTAL	22%	55%	23%
<b>2018</b>			
≥ 50 ans	34,1%	15,6%	33%
entre 31 et 49 ans	41,5%	63,1%	65,4%
≤ 30 ans	24,4%	21,2%	1,6%
TOTAL	5,3%	65,4%	29,6%

## 3.2 Les chemins de carrière

### POUR ACCOMPAGNER 1 500 INTRAPRENEURS

#### 197 promotions EN 2018

La politique de promotion interne et les possibilités d'évolutions professionnelles dans le groupe Crédit Agricole ou en proximité des départements de la Vienne et de l'Indre-et-Loire sont des éléments de différenciation sur le territoire face à la concurrence. Ainsi en 2018, avec **197 promotions**, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accompagne les projets professionnels et met en œuvre son engagement de voir des femmes et des hommes motivés dans leur diversité.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est en mesure de répondre à un grand nombre d'aspirations professionnelles par les nombreuses offres internes d'évolutions professionnelles (**147 offres d'emplois internes en 2018**) qui traduisent le dynamisme de l'entreprise en matière de Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences.

Parmi les **197 promotions** de 2018 (salarié promu dans un coefficient d'emploi supérieur), 53% d'entre elles concernent des femmes, soit un taux de promotion féminin équivalent à leur représentation dans la structure hommes/femmes de la Caisse régionale.

#### NOMBRE DE DÉMISSIONS, DE DÉCÈS ET DE DÉPARTS À LA RETRAITE AU 31/12/2018 :

	2017	2018
Démissions	21	45
Départ pendant période d'essai	18	21
Mobilités Groupe	10	11
Licenciements	9	16
Rupture conventionnelle	2	1
Retraites	29	22
Décès	4	0
Total	93	116
Nombre de recrutements	81	162

Formés et compétents, les salariés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, à l'instar d'autres entreprises notamment du secteur bancaire, peuvent décider d'une nouvelle orientation professionnelle. Ce fut le cas pour 45 d'entre eux en 2018. Par ailleurs, le nombre de licenciements a augmenté du fait de déclarations d'incapacité anciennes accompagnées d'indemnités conventionnelles.



Convention Plan Moyen Terme au Palais des Congrès du Futuroscope

## Promouvoir et garantir le professionnalisme DE CHAQUE SALARIÉ EN 2018

En 2018, **L'ENTREPRISE A ACCOMPAGNÉ 398 SALARIÉS** dans la poursuite de leur chemin de carrières pour plus de satisfaction et d'agilité professionnelle. En préparant et en accompagnant ces mobilités, l'entreprise permet aux salariés de développer de nouvelles connaissances et compétences et ainsi garantir à terme leur employabilité tout au long de leur carrière.

En 2018, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou poursuit le développement des formations ajustées par la mise en œuvre de quiz personnalisés permettant aux salariés d'être accompagnés dans leur chemin de carrières par des actions de formation ciblées.

**ALTERNER PROMOTIONS ET MOBILITÉS TRANSVERSALES** permet à chaque salarié de réaliser un projet professionnel, de renouveler ses savoirs, mais aussi de s'ouvrir à de nouveaux domaines d'activités et des pratiques variées. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a accompagné **201 salariés** dans des mobilités transversales afin de leur permettre de continuer à développer leurs compétences sur un autre métier ou une autre affectation.

**TRAVAIL "RELOCALISÉ"**  
20 salariés (11 fin 2016) volontaires de l'un des deux sites administratifs de Tours et Poitiers travaillent aujourd'hui, un jour par semaine, dans une agence à proximité de leur domicile. Il s'agit de répondre, pour des salariés réalisant 35 km de trajet entre leur domicile et leur travail, à un besoin d'organisation personnelle permettant pour eux de limiter les déplacements et pour l'entreprise de permettre une nouvelle communication entre les salariés des agences et des sites administratifs.

**RÉDUCTION DU NOMBRE DE KM : CE SONT PLUS DE 50 000 KM QUI SONT DANS CE CADRE ÉCONOMISÉS PAR LES 20 SALARIÉS DE LA CAISSE RÉGIONALE. AUTANT DE SÉCURITÉ ET DE DÉPLACEMENTS GAGNÉS.**

## Anticiper, préparer et accompagner LE CHEMIN DE CARRIÈRE DE CHAQUE SALARIÉ

**LES SALARIÉS** présents ont bénéficié d'un **ENTRETIEN ANNUEL** en 2018, afin de déterminer l'adéquation entre compétences et performances, élément essentiel pour la détermination des chemins de carrière, autour d'un échange entre le responsable hiérarchique direct et le collaborateur.

**123 SALARIÉS** ont constitué les **VIVIERS DES MÉTIERS COMMERCIAUX**. Tous les ans, un échange entre la DRH et tous les managers est organisé entre octobre et novembre pour répondre aux objectifs de gestion prévisionnelle des emplois et des carrières et pour avoir un échange sur chaque salarié en vue de préparer les entretiens annuels d'appréciation et professionnels. Ces rencontres organisées par Direction et préparées par chaque manager permettent de répondre à l'objectif principal de nourrir les besoins de futures compétences par l'identification de salariés évolutifs et ainsi les inscrire dans les viviers métiers afin de préparer leur future promotion.

**LES CHEMINS DE FORMATION**  
L'outil Chemin de formation a été mis en marché afin que chaque salarié puisse préparer la prochaine étape de son chemin de carrière et ainsi connaître le catalogue des formations pour accompagner son souhait de développement professionnel en lien avec les managers. Structuré autour des métiers de la Caisse régionale, cet outil permet à chaque salarié de préparer son entretien d'appréciation. Les chemins de formation ont été complétés en 2017 par la plateforme de formation à distance e-campus qui permet d'avoir une bibliothèque de formations à disposition afin de développer de nouvelles connaissances à son initiative et sur le temps de travail.

#### "VIS MA VIE"

Innovation sociale de TEAM 2018, organisée par la DRH, le salarié et les managers : 22 "Vis ma vie" ont été organisés en 2018. Ils répondent à la fois à l'accompagnement des salariés dans le cadre d'un projet professionnel et le cas échéant à la préparation d'une évolution organisationnelle. D'une durée de 3 à 5 jours, ces "Vis ma vie" ont pour objectifs de faire connaître les contours et les activités d'un domaine et ainsi permettre à la DRH et aux salariés de prendre la bonne décision concernant une évolution professionnelle.



Convention Plan Moyen Terme à l'Angelarde de Châtelleraut

# 3.3 Formation : un investissement constant

POUR APPORTER AUX CLIENTS  
LES CONSEILS ADAPTÉS ET UTILES

Plus de 4 M€ en 2018 - 4 fois le minimum légal

5 J DE FORMATION  
PAR SALARIÉ EN  
MOYENNE

+ DE 6% DE LA MASSE  
SALARIALE INVESTIE  
DANS LA FORMATION

Promouvoir un programme de développement des compétences et de formation tout au long de la vie professionnelle afin d'assurer une évolution constante des savoirs et garantir la meilleure satisfaction possible des clients, telle est l'ambition du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour chacun de ses salariés. Ainsi, ce sont plus de **cinq jours de formation par salarié en moyenne** qui ont été dispensés cette année encore et **plus de 6% de la masse salariale** investie dans la formation professionnelle.

Par rapport au taux légal de 1,5% de masse salariale consacrée à la formation, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou **multiplie par près de quatre l'investissement de formation** pour le développement des compétences des salariés pour toujours plus de conseils et d'expertises pour ses clients.



Formation monétique et e-commerce à destination des conseillers des professionnels et des agriculteurs

## DES CONSEILLERS EXPERTS, VALIDÉS ET RECONNUS

Par des parcours de formation adaptés, complétés par des formations réglementaires renforcées en 2018, les conseillers valident chaque année les connaissances utiles à l'exercice de leur métier pour apporter le meilleur des conseils aux clients de la Caisse régionale.

## DES SOLUTIONS DE FORMATION ADAPTÉES ET PERSONNALISÉES

En 2018, de nouvelles solutions de formation ont été mises en œuvre afin de favoriser le développement personnel.

Basées sur de l'interactivité, des formats courts et un catalogue très large de thèmes comme la bureautique, la gestion du temps, la gestion de projets... toutes ces formations en libre-service permettent à chacun, à son rythme, de découvrir ou d'approfondir des thèmes en lien avec son activité actuelle ou future sur son temps de travail.

## PLUS DE POSSIBILITÉ DE FORMATION SUR DES TEMPS PLUS COURTS

En évolution continue depuis 3 ans, différents modes pédagogiques (classe virtuelle, e-learning ...) font aujourd'hui partie intégrante de **l'offre proposée et représentent plus de 32% du plan de formation en 2018.**

En lien avec la démarche RSE, plus économe en temps et en déplacement, ces dispositifs de formation permettent de développer l'efficacité personnelle en offrant plus de possibilités de thèmes de formation sur des temps ajustés.

Par ailleurs, le développement d'un système de mesures de connaissances avant la formation et à l'issue de cette dernière permet de valider les acquis. Une formation ajustée et personnalisée au service de plus d'expertises pour les clients.

## SUR DES TEMPS PLUS LONGS

L'année 2018 a été l'occasion de proposer à 2 salariés de suivre une formation en Master sur leur temps de travail afin de développer et de s'ouvrir à de nouvelles pratiques utiles à leur évolution professionnelle et à l'entreprise. Cette démarche s'intensifiera en 2019 avec un projet de parcours de formation destiné à 10 managers et co-construit avec une école du territoire.

## PRÉPARER ET FAVORISER LES PRISES DE FONCTION

Afin de répondre à toutes les sollicitations des clients et renforcer la connaissance de leur domaine d'activité, les conseillers sont accompagnés dans leur évolution professionnelle par des programmes de formation dédiés et adaptés à leur parcours personnel.

En 2018, **lancement du programme START**, cursus spécifique de formation et d'intégration dédié aux nouveaux conseillers commerciaux. Ce programme a pour but de préparer le salarié pendant plusieurs mois en lui permettant de se former à l'ensemble des composantes du métier avant sa prise de poste en agence. 24 salariés ont été recrutés en CDI dans ce cadre entre septembre et décembre.

**32%** DE FORMATION  
EN LIGNE  
(E-LEARNING)



## 313 salariés accompagnés dans leur nouveau métier

### ÉVOLUTION DE LA FORMATION AU SEIN DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE COLLABORATEURS :

CURSUS	NOMBRE DE COLLABORATEURS	NOMBRE DE JOURS DE FORMATION
Nouveaux embauchés réseau	162*	26 (avec le réglementaire AMF/ Intermediation/ DCI)
Nouveaux embauchés siège		2,5 (avec le réglementaire socle de base)
Conseillers commerciaux	33	13,1 @ 0,1
Conseillers particuliers	41	8,6 @ 0,6
Conseillers des professionnels ou des agriculteurs	28	14,5 @ 2,5
Conseillers gestion patrimoine	23	12,5 @ 0,5
Conseillers privés	10	9
Chargés d'Affaires Entreprises	16	7,5

Des cursus de formation mis en œuvre pour accompagner les évolutions professionnelles des salariés

Total/jours 7, Présentiel @, e-learning @



De futures conseillères en formation avant leur prise de poste en agence de proximité (START - Suivre la Trajectoire et l'Apprentissage pour la Réussite de Tous)

## 3.4 Une politique école au service des acteurs du territoire

AVEC PLUS DE UN ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE SUR TROIS SOUTENU

Un lien étroit s'est tissé avec les établissements du territoire pour accompagner les jeunes dans le développement de leurs connaissances et compétences en proposant une première expérience professionnelle.

Depuis maintenant six ans, la politique d'apprentissage a mis l'accent sur l'accompagnement des écoles et des structures de formation du territoire.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou privilégie, dans ses recrutements de collaborateurs, des profils à potentiel ouverts sur le monde avec des expériences hors territoire y compris à l'international. Ainsi, ce sont 9 apprentis et 17 contrats de professionnalisation qui aujourd'hui réalisent leur première expérience professionnelle au sein de l'entreprise.

14 étudiants en Master à dominante Banque Finance, en provenance de l'Escem de Tours et des IAE de Tours et Poitiers entre autres, seront accompagnés durant deux années par la Caisse régionale.

2/3 des apprentis font leur expérience professionnelle dans le réseau des agences de proximité, sur les marchés des professionnels, patrimonial et des particuliers. S'agissant du siège, ils développent leurs compétences sur leur domaine d'expertise : Ressources Humaines, Contrôle de Gestion, Juridique, Engagements et Entreprises, Prescription, Communication et Filière Patrimoniale.

Au cours de l'année, 8 apprentis ou contrats de professionnalisation ont été recrutés en CDI, soit 2/3 des stagiaires accueillis.

57\*

ÉTABLISSEMENTS ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉS PAR LA CAISSE RÉGIONALE SOIT PLUS D'1 ÉTABLISSEMENT SUR 3 ET 4 NOUVEAUX ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES ACCOMPAGNÉS EN 2018.

\*SUR LE TERRITOIRE, 29 ÉTABLISSEMENTS EN INDRE-ET-LOIRE, 28 DANS LA VIENNE

### La taxe d'apprentissage EST AFFECTÉE PRIORITAIREMENT :

- Aux organismes de formation auprès desquels le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a des apprentis et/ou des stagiaires réguliers.
- Aux établissements ayant une relation bancaire et/ou économique avec le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou (organismes consulaires, Centre de Formation des Apprentis agricoles et du bâtiment-CFA, Maisons Familiales Rurales-MFR, Lycées Agricoles, Lycées Techniques, Lycées Professionnels...).
- Aux établissements œuvrant dans le cadre de la formation aux personnes handicapées-ADAPEI Vienne et Indre-et-Loire, Institut Universitaire de Technologie-IUT de Châtelleraut.

TAXE D'APPRENTISSAGE VERSÉE EN 2018 : + DE 500 K€



## 500 jeunes du territoire accompagnés chaque année DANS LEUR 1<sup>ÈRE</sup> EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

La Caisse régionale est engagée dans l'accompagnement des jeunes sur son territoire, avec une offre importante de stages pour les accompagner dans leur première expérience professionnelle. Ainsi, ce sont plus de 350 jeunes en 2018 qui ont rejoint l'entreprise afin de développer de nouvelles compétences ou les mettre en œuvre dans le cadre d'un stage et 130 pour un emploi d'été (TEAM ÉTÉ). Ce sont ainsi près de 1 200 jeunes qui ont été accueillis ces trois dernières années.

2016 229 STAGIAIRES

2017 348 STAGIAIRES

357 STAGIAIRES EN 2018



COLLÉGIENS ET LYCÉENS

96 STAGIAIRES ACCUEILLIS POUR DES STAGES DE DÉCOUVERTE DE L'ENTREPRISE



STAGIAIRES GRATIFIÉS

8 MASTERS / MBA  
2 LICENCES

### Team ÉTÉ

Ce sont également, pour les emplois d'été sur la période juillet et août, 138 élèves et étudiants qui ont travaillé en CDD dans les agences (pour 93 d'entre eux) et dans les services des sites administratifs. S'agissant des missions en agences, les profils diplômés (niveau Bac +3 et plus) ont été privilégiés du fait de l'investissement de formation lié aux contacts avec les clients.



TEAM ÉTÉ 2018



### TÉMOIGNAGE

ALEX MARCHAISSEAU (APPRENTISSAGE RÉSEAU)

"Après 2 années d'apprentissage, j'ai été recruté comme Conseiller des professionnels. L'un des principaux avantages de l'apprentissage est une montée en compétences cadencée et encadrée en prise directe avec la réalité des besoins et objectifs de l'entreprise. Aussi en 2 ans, la Caisse régionale m'a permis de développer mes capacités de conseil auprès de clients particuliers avant de mettre en œuvre les compétences acquises auprès de clients professionnels. J'ai fortement apprécié le système de tutorat mis en place avec mon directeur d'agence. En effet, à chaque retour en agence, nous nous fixons des objectifs afin de pouvoir toujours mieux conseiller les clients (financement, épargne...)."



TÉMOIGNAGE GARANCE JUNIUS (APPRENTISSAGE SIÈGE)

"Après un Master 1 en Droit des procédures et un été passé aux Ressources Humaines du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, j'ai décidé de changer de voie et de m'orienter vers ce domaine. Ainsi, dans le cadre de mon MBA à l'ESCEM de Tours, je suis actuellement en alternance au sein du service Gestion Administration du Personnel. Être en alternance au Crédit Agricole me permet tout d'abord d'appréhender dans le monde professionnel les aspects théoriques étudiés à l'école, mais également d'avoir une première approche de la vie en entreprise. En effet, différentes missions du service me sont confiées notamment la gestion des stagiaires et alternants et la rédaction des contrats de travail. Ces missions participant à la vie du service me permettent d'acquérir diverses compétences comme l'autonomie mais également le travail en équipe."

## 3.5 *Le pacte social:* DES AVANTAGES SOCIAUX NOMBREUX

**Définis par la Convention Collective du Crédit Agricole, des accords de branche ou d'entreprise, plus favorables que les dispositions légales.**

ILS CONCERNENT NOTAMMENT :

Des congés pour événements familiaux : mariage (dix jours), naissance (trois jours pour le père), décès, etc.

Le versement de primes pour les collaborateurs qui obtiennent des diplômes professionnels

L'abondement à l'achat de titres restaurant et une participation aux frais de restaurant d'entreprise (4 € par chèque déjeuner, soit en moyenne pour une année complète et pour un salarié 820 €. Pour les salariés du siège, 3,10 € de prise en charge aux frais d'admission au restaurant d'entreprise, soit en moyenne pour une année complète et pour un salarié 635 €)

Une autorisation d'absence de deux jours sans justificatif et non rémunérée

Remboursement d'une partie des frais de garderie plafonnés à 152 € par mois soit 1 824 € par an pour 271 bénéficiaires

Un régime de prévoyance collectif et obligatoire qui accorde une couverture complémentaire comprenant une garantie incapacité temporaire ou permanente de travail, une garantie décès et une garantie obsèques

Le paiement d'un 13<sup>e</sup> mois

Un délai de carence de trois jours pris en charge intégralement en cas de maladie

Un régime de complémentaire santé obligatoire auquel est aussi associée une prévoyance décès supplémentaire. Un contrat de complémentaire santé responsable signé entre la Caisse régionale Touraine Poitou et Harmonie Mutuelle. La Caisse régionale participe à hauteur de 50% de la cotisation et a diminué la participation du salarié tout en maintenant les garanties.

Une participation employeur de 50% des cotisations à un régime de retraite supplémentaire

En partenariat avec les CIL Val de Loire, CIL Mieux se loger, GIC et Vilogia, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou donne accès au dispositif 1% logement. Ces dispositifs donnent accès à des conditions privilégiées sur les prêts d'accession à la propriété, prêts travaux et accompagnement à la mobilité.

Dans le respect de la circulaire Veil, les salariés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou bénéficient de conditions tarifaires particulières sur les produits, services et financements.

### UN TRAVAIL À TEMPS PARTIEL CHOISI

À 97% féminin, les salariés à temps partiel choisi représentent 11% de l'effectif (156 salariés). Des temps partiels choisis qui accompagnent généralement les moments de vie des salariés.

## Un politique de rétribution

### ATTRACTIVE

100% des salariés ont connu une hausse de rémunération en 2018 au titre des augmentations générales ou individuelles.

MONTANT MOYEN D'INTÉRESSEMENT PAR SALARIÉ

4 855€

UNE RÉTRIBUTION GLOBALE MOYENNE DE PRÈS DE

46 000€

PRÈS DE 1 SALARIÉ SUR 2 A ÉTÉ PROMU ET/OU AUGMENTÉ INDIVIDUELLEMENT AU DELÀ DE L'AUGMENTATION COLLECTIVE (665 SALARIÉS)



Le café des service est un moment de convivialité où un service se présente aux autres autour d'un café. Café des Services de l'Agence Directe Patrimoine.

### RÉTRIBUTION GLOBALE

2016	45 124 €
2017	45 352 €
2018	45 725 €

## Un dialogue social nourri

### ET LA MISE EN ŒUVRE EN NOVEMBRE 2018 DU COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE (CSE)

83 réunions des Instances représentatives du Personnel dont 45 avec la Direction ont marqué un dialogue social nourri en 2018.

4 RÉUNIONS DE CHSCT

11 RÉUNIONS DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

11 RÉUNIONS DE CE

10 RÉUNIONS DE NÉGOCIATION

TOUT AU LONG DE L'ANNÉE, DES RÉUNIONS SONT AUSSI ORGANISÉES AVEC LES COMMISSIONS OBLIGATOIRES DU COMITÉ D'ENTREPRISE :

- La commission égalité professionnelle hommes – femmes
- La commission complémentaire santé et prévoyance
- La commission information et aide au logement
- La commission emploi formation
- La commission économique

CES COMMISSIONS PERMETTENT D'ABORDER DES SUJETS RÉGLEMENTAIRES (PLAN DE FORMATION, RAPPORT ANNUEL...)

MAIS DONNENT AUSSI LA POSSIBILITÉ D'ÉVOQUER D'AUTRES POINTS PLUS SPÉCIFIQUES DANS L'ENTREPRISE.

AU COURS DE CETTE ANNÉE 2018,

6 ACCORDS D'ENTREPRISE ONT ÉTÉ SIGNÉS :

- Accord sur le droit à la déconnexion
- Accord d'intéressement 2018-2020
- Accord sur le dialogue social
- Accord sur le protocole pré-électoral
- Accord sur la mise en place du vote électronique
- Accord de transposition dans le cadre de la mise en place du CSE

### LA MISE EN ŒUVRE DU COMITÉ ECONOMIQUE ET SOCIAL EN NOVEMBRE 2018

- 13 réunions dédiées de négociation de février à septembre 2018 pour aboutir à un accord d'entreprise et construire les bases d'un nouveau dialogue social dans l'entreprise
- Un dialogue social simplifié et plus efficace construit autour de 24 réunions
- Par rapport au cadre légal, la Caisse régionale met à disposition du dialogue social 3 600 heures supplémentaires notamment pour préparer les avis du CSE
- Deux réunions du CSE en décembre 2018

## Temps de travail

Les salariés des sites administratifs, dans le cadre d'un accord entreprise, organisent leur temps de travail autour de plages fixes (9h - 11h45 et 14h - 16h) et pour la durée hebdomadaire une amplitude de plus ou moins trois heures, pour 39 heures.

Les salariés des agences, sauf exception travaillent 4,5 jours par semaine.

Tous les salariés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou en contrat à durée indéterminée bénéficient, dans le cadre d'un accord sur le temps de travail (35h annualisées) d'autres jours de congés (RTT). Ils s'élèvent à 31 jours pour une durée hebdomadaire de travail de 39h.

L'absentéisme "maladie" représente 16 310 jours pour 394 354 jours travaillés, soit 4,14%.



## 3.6 La diversité

### ET LA MIXITÉ

Stable depuis 2011, le taux de féminisation du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est de 57% en 2018 et 42,3% des cadres sont des femmes.

### Une égalité moyenne des salaires

### ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES DANS L'ENTREPRISE

Tant au niveau de ses recrutements que des mécanismes de gestion des Ressources Humaines, la Caisse régionale lutte contre toute forme de discrimination (origine, nationalité, âge, sexe, etc.). Une enveloppe spécifique annuelle de rémunération "Hommes/Femmes" visant à réduire les inégalités moyennes constatées selon le niveau de classification et l'ancienneté, est passée de 3 500 € en 2011 à 300 € pour l'année 2017. En 2018, ce sont 2 300 € mensuels qui ont été mis en œuvre pour réduire les écarts constatés sur la population des managers liés à la politique de la Caisse régionale de promotion des femmes managers. Ce résultat est issu de la mise en œuvre d'une méthode de calcul permettant de corriger les écarts moyens dépassant les 2% de la rémunération conventionnelle pour des panels Hommes/Femmes homogènes (même niveau de qualification et d'ancienneté) et permet de constater qu'il y a une égalité moyenne des salaires dans l'entreprise et ainsi d'anticiper les mesures de la loi "avenir professionnel".

#### TEAM MIXYTÉ :

Dans la continuité du "Club Mixyté" mis en place en 2014, TEAM MIXYTÉ a vu le jour en décembre 2015 et a été renouvelé fin 2017. Il a conduit, cette année, à promouvoir la **diversité** au sein de l'entreprise.

Ce groupe, animé par Emilie Mougeat, responsable de l'unité International, est composé de 7 femmes et 5 hommes; il se réunit chaque mois, propose un plan action et assure la mise en œuvre du développement de la mixité dans l'entreprise et plus particulièrement dans le domaine des carrières, en valorisant les actions permettant aux femmes d'atteindre les fonctions d'encadrement supérieur.

OBJECTIF TEAM 2018: **40%** DE FEMMES CADRES **1/3** DE FEMMES MANAGERS DE MANAGERS



TÉMOIGNAGE  
ÉMILIE MOUGEAT,  
PRÉSIDENTE DE  
TEAM MIXYTÉ

"La mixité est un véritable levier de performance pour l'entreprise : initiée en 2016, la TEAM MIXYTÉ a pour objectif de mettre en œuvre et de valoriser des actions qui contribuent à porter la politique mixité au sein de la Caisse régionale, de participer à l'évolution de la vie de l'entreprise vers un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle. 2018 a été une année rythmée autour de ce thème pour la Caisse régionale : Journée de la femme, marathon mixité, enquête auprès des salariés, vidéo, conférence sur la réussite des femmes dans le milieu sportif et table ronde "Entreprendre : comment réussir et concilier vie professionnelle et vie privée ?" L'équipe MIXYTÉ composée de 12 salariés poursuivra la mise en place d'actions concrètes en 2019 pour prolonger la féminisation de l'encadrement supérieur au sein de l'entreprise."



Les équipes du Crédit Agricole lors du Marathon 10 & 20km de Tours sur la thématique de la mixité

### Objectifs DÉPASSÉS !



L'ambition dépassée d'avoir 40% de femmes encadrantes était une action prioritaire dans la gestion des carrières qui vise la promotion des femmes aidée en cela par la qualité des recrutements passés, gages de promotions à venir, et de mesures nouvelles\*.

En 2018, ce sont 0,3 point d'évolution du nombre de femmes cadres et 4,5 points pour les femmes managers de managers.

### \*Le mentorat

En 2017, une action de mentorat à destination des femmes identifiées comme futures managers ou cadres dirigeantes a été mise en œuvre. Ainsi, quinze femmes de l'entreprise ont eu, en 2018, un entretien mensuel avec un membre du comité de direction afin d'identifier les leviers et compétences à mettre en œuvre pour accélérer leur chemin de carrières. Fin 2018, cette action a accompagné la promotion d'une salariée mentorée sur deux. L'action très positive sera reconduite en 2019 et élargie à un groupe de 30 talents femmes et hommes.

### Accroître le nombre de travailleurs handicapés

### 78 SALARIÉS RECONNUS HANDICAPÉS DANS L'ENTREPRISE

À ce titre, un nouvel accord d'entreprise a été signé en 2016 sur le programme d'actions en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

La politique volontariste affichée par la Caisse régionale a pour objet d'aider les personnes en situation de handicap à s'intégrer durablement dans l'entreprise.

#### L'ACCORD FIXE LES OBJECTIFS SUIVANTS :

- Développer l'embauche stable de personnes en situation de handicap et donner à tous les salariés reconnus les moyens de réussir et d'évoluer dans l'entreprise.
- Intégrer le handicap au cœur de la politique RH notamment en agissant au niveau de l'ensemble des salariés de la Caisse régionale pour changer le regard porté sur le handicap.
- Fort d'un diagnostic partagé sur la situation du handicap dans la Caisse régionale, le plan handicap poursuit les objectifs suivants :
  - Informer et sensibiliser les salariés sur le handicap
  - Développer le recrutement et l'intégration en CDI et CDD de personnes en situation de handicap, en fonction des compétences des candidats et des besoins de l'entreprise
  - Favoriser l'émergence des déclarations des situations de handicap par les salariés en poste
  - Favoriser le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap
  - Continuer le développement des prestations confiées au secteur protégé (ESAT ou EA)

En 2018, le taux d'emploi des travailleurs handicapés était de 4,76%

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

TOUT COMMENCE ICI  
www.groupecreditagricole.jobs



LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU S'EST ENGAGÉ À EMBAUCHER SUR LA DURÉE DE L'ACCORD (PÉRIODE 2016 - 2018) AU MINIMUM ONZE SALARIÉS CDI, CDD OU ALTERNANTS, DONT AU MOINS CINQ EN CDI.

L'AMBITION DE LA CAISSE RÉGIONALE EST DE DÉPASSER LA PROPORTION LÉGALE DE 6% DE L'EFFECTIF, EN PRIVILÉGIANT L'EMPLOI STABLE.



La Caisse régionale poursuit sa participation, au niveau des différents organismes, ce qui lui permet de proposer des stages et des emplois aux salariés handicapés.

84 K€ de prestations réalisées par les entreprises adaptées aux Travailleurs Handicapés pour le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

La Caisse régionale tient à entretenir une relation durable avec ses fournisseurs. Les activités du cœur de métier de la Caisse régionale ne sont pas concernées par la sous-traitance.

La sous-traitance porte sur un périmètre allant de l'informatique à l'entretien des espaces verts, et concerne aussi une grande partie de l'édition.

# 4.1 La réduction des consommations

## 14 TONNES DE CO<sub>2</sub> ÉCONOMISÉES

L'empreinte environnementale directe liée au fonctionnement de l'entreprise continue de baisser.

**130 000**  
kilomètres  
économisés  
en 2018



### ZOÉ, AU SERVICE DE LA MOBILITÉ

EN 2018, LES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS DU PARC EFFECTUÉS AVEC DES VÉHICULES THERMIQUES SONT EN BAISSÉ DE 21%.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou continue d'investir dans le remplacement de ses véhicules professionnels avec **10 véhicules électriques et 2 hybrides en 2018**. Le nombre de bornes de rechargement a également été augmenté pour permettre notamment aux salariés et clients de recharger leur propre véhicule et ainsi favoriser le développement des déplacements sans émission de CO<sub>2</sub>.

La distance parcourue avec émission de CO<sub>2</sub> a ainsi été **réduite de 130 000 kilomètres**. L'utilisation des ZOÉ est en régulière augmentation (+37% entre septembre et novembre) alors que l'utilisation des véhicules thermiques diminue (-46% entre octobre et novembre).

Depuis la mise en circulation des ZOÉ, c'est **8 672 kg de CO<sub>2</sub> "économisés"** pour la planète. Elles sont, depuis l'automne, équipées de pneus hiver afin d'en augmenter encore l'utilisation en toute sécurité.

Une meilleure utilisation des moyens de communication digitaux (Lync, Visio Conférence...) permet également de réduire l'empreinte carbone.

**Énergie verte :**  
616 000 KWH  
PRODUITS



LE DÉVELOPPEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES POUR LES SITES DU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU EST AUJOURD'HUI AXÉ AUTOUR DE DEUX SYSTÈMES DE PRODUCTION :

- D'un côté, la **géothermie** sur le site de Poitiers qui a permis dès 2017 une importante réduction de la consommation d'énergie fossile.

- D'un autre côté, les **panneaux photovoltaïques** implantés sur les sites de Poitiers et de Tours viennent ajouter à la production.

Grâce à ces deux systèmes, la production d'énergie renouvelable pour 2018 est d'environ 616 000 kWh, soit l'équivalent d'environ 35% de la consommation électrique annuelle du Siège Social et du Centre d'Affaires de Touffnet.

Il s'agit d'une avancée majeure dans la volonté du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de réduire son empreinte environnementale.

L'USAGE PROFESSIONNEL DES VÉHICULES PERSONNELS DES SALARIÉS A BAISSÉ DE 4% POUR LA 2<sup>ÈME</sup> ANNÉE CONSÉCUTIVE (ENVIRON 80 000 KM), CE QUI REPRÉSENTE UNE RÉDUCTION DE 8 TONNES DE CO<sub>2</sub> ÉMIS DANS L'ENVIRONNEMENT.

## Consommation d'énergie MAÎTRISÉE

La bonne maîtrise de nos installations (logement, GAB, etc.) a permis de diminuer les consommations d'énergie en maintenant un niveau de service client identique.

### CONSOMMATION D'EAU



### CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ



### CONSOMMATION DE GAZ



\*Les données 2018 sont arrêtées mi-décembre, en attente des dernières factures de l'année.

## LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS LINKY.

Commencée en 2017, la mise en place des compteurs Linky s'est poursuivie en 2018 sur le parc immobilier de la Caisse régionale. Ces compteurs, par le biais des relevés à distance, permettent aux fournisseurs d'énergie d'établir les factures sur la base de la consommation réelle. Ces informations permettent de mieux gérer les consommations d'électricité et donc de piloter plus précisément le budget alloué aux énergies. Le déploiement va se poursuivre en 2019.

## CONSOMMATION DE PAPIER EN BAISSÉ

**13,4 TONNES**  
ÉCONOMISÉES

Baisse significative de la consommation de papier en 2018, puisque **13,4 tonnes** ont été économisées par rapport à 2017 (-9,48%). C'est l'équivalent de 4 560 ramettes de papier habituel qui correspondent à l'abattage de 152 arbres. La rénovation du site de Tours optimise la centralisation des impressions dans des locaux éditiques et incite les salariés à imprimer de façon plus réfléchie et plus efficace. Les agences de proximité sont également particulièrement attentives à leur consommation qui a baissé de 25%.



La flotte de voitures électriques du site administratif de la Caisse régionale de Poitiers



## 4.2 Le recyclage

### LES DÉCHETS PAPIER SONT EN BAISSÉ DE 20 TONNES SUR 2018

#### ÉCO-RESPONSABILITÉ / SOBRIÉTÉ / RECYCLAGE : LES 3 PILIERS DE LA DÉMARCHE PAPIER

- Éco-responsabilité : généraliser l'utilisation de papier responsable.
- Sobriété : consommer le papier de façon raisonnée.
- Recyclage : organiser efficacement la collecte des déchets papiers.

Les déchets liés à la destruction des chèquiers sont en baisse de 2 tonnes, les quantités envoyées en agence ont été revues à la baisse, nombre de ces chèquiers n'étaient jamais réclamés et envoyés en destruction.

Les imprimantes, plus compétitives, ont permis de réduire les déchets informatiques de moitié.



#### POUBELLES MUTUALISÉES POUR PLUS DE PERFORMANCE

UN TRI SÉLECTIF PAPIERS/CARTONS EST INSTALLÉ DANS CHAQUE LOCAL ÉDITIQUE. LA COLLECTE EST CENTRALISÉE ET LES DÉCHETS SONT COMPACTÉS ET RECYCLÉS.

En 2018, le recyclage des déchets a été amélioré dans les open spaces du siège administratif de Poitiers en favorisant le tri sélectif. Les poubelles personnelles ont été remplacées par des poubelles collectives spécialisées (papier/déchets/toners/agafes, etc.) où chacun vient vider ses déchets.

En effet, désormais, il n'y a plus de poubelles individuelles dans les open spaces. Chacun dispose d'une petite boîte en carton destinée à recevoir les petits déchets. Son contenu est à vider par chaque collaborateur dans les poubelles collectives des espaces éditiques, où sont disposées des poubelles selon les déchets qu'elles peuvent recevoir (papiers/déchets divers/toners usagés).

Ceci permet un tri des déchets plus efficace. Le tri papier/carton était déjà présent dans les locaux éditiques mais l'apparition de ces petites poubelles individuelles permet à

chacun de réduire sa production de déchets. De plus, la disparition des grandes poubelles dans les open spaces permet d'éviter de jeter toutes sortes de déchets sans les trier au préalable.

Ce fonctionnement se met progressivement en place sur le site administratif de Tours, en fonction des travaux liés à CAP Tours.

**CITEO, anciennement ÉCOFOLIO (éco-organisme chargé par l'État de collecter une contribution financière auprès des metteurs sur le marché de papiers) permet à l'entreprise de suivre cette démarche pour une partie de sa consommation papier.**

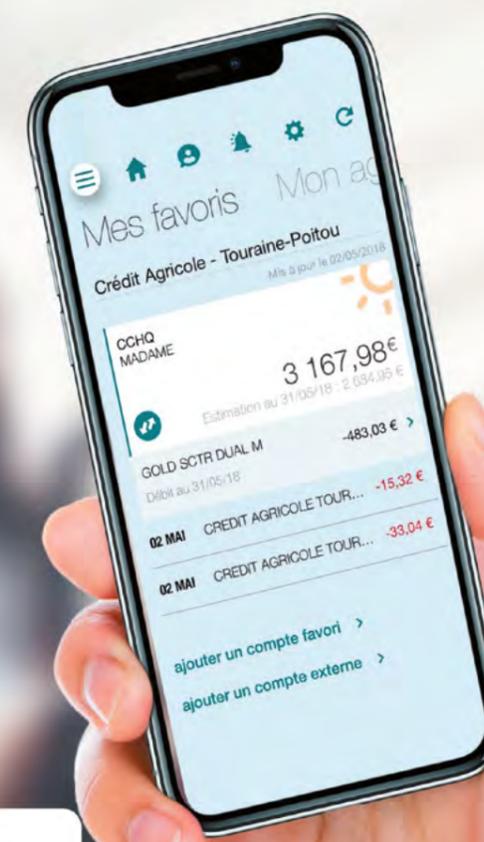
La taxe CITEO, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010 (article L. 541-10-1 du Code de l'environnement) vise le périmètre des papiers imprimés, des papiers à copier et des enveloppes et pochettes postales.

**Consommation uniquement de papier éco-labellisé PEFC** (Program for the Endorsement of Forest Certification ou gestion durable de la forêt).

**Action "0 Bisphénol"** Tous les rouleaux de papier des Distributeurs Automatiques de Billets sont maintenant achetés sans bisphénol depuis 2014.

# APPLI MA BANQUE<sup>(1)</sup>

## 1<sup>ÈRE</sup> APPLICATION BANCAIRE<sup>(2)</sup> DES FRANÇAIS



- ✓ Simple, rapide et 100% gratuit
- ✓ Gérer vos comptes et e-documents
- ✓ Modifier vos plafonds cartes
- ✓ Et bien plus encore !

BIEN VOUS CONNAITRE, C'EST BIEN VOUS CONSEILLER.

CAvantages<sup>®</sup> tp.fr

Disponible sur STORE

Disponible sur App Store

DISPONIBLE SUR Google play

(1) « Ma Banque » : Téléchargement et accès gratuits aux applications, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet. (2) 1<sup>ère</sup> application mobile dans la catégorie Finance sur iOS et Android. Donnée interne Crédit Agricole S.A. 06/17. (3) L'accès au programme de fidélité CAvantages est soumis à conditions et réservé aux clients majeurs particuliers, n'agissant pas pour les besoins de leur activité professionnelle. Renseignez-vous auprès de votre conseiller ou sur le site www.cavantages-tp.fr. CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 18 rue Salvador Allende - CS50 307 - 86008 - Poitiers Cedex 1 - 399 780 097 RCS POITIERS. Ed. 02/19.





## 4.3 Ma banque mobile

"QUAND JE VEUX, D'OÙ JE VEUX, COMME JE VEUX !"

**Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, première banque internet et mobile de son territoire, innove pour améliorer l'expérience clients, cherchant constamment à développer de nouveaux services et usages digitaux pour permettre de consommer la banque à sa guise et sans contrainte.**

### LE DIGITAL, AU SERVICE DES CLIENTS : 4 MILLIONS DE CONNEXIONS

En 2018, le site ca-tourainepoitou.fr a enregistré 1,6 million de visites par mois et 4 millions de connexions sécurisées mensuelles (BAM + site mobile + Ma Banque). **C'est une progression de 18% par rapport à 2017.**

**204 538 clients** bénéficient d'e-documents depuis leur espace sécurisé en ligne.

Des clients qui utilisent régulièrement et de plus en plus souvent (+19%) les services en ligne pour les opérations courantes, telles que : la consultation des comptes, les virements, la modification des plafonds cartes.

Pour répondre **aux besoins d'autonomie des clients**, les conseillers **déposent des propositions de contrats d'assurance ou d'épargne en ligne** et les clients peuvent les **signer où et quand ils le souhaitent**. 7 122 contrats d'épargne et 11 987 contrats d'assurance ont ainsi été souscrits directement en ligne.



L'Agence Directe Patrimoine est une équipe de **9 conseillers avec des missions différenciées**; ils accompagnent des clients patrimoniaux habitants en dehors du territoire avec **une relation sur mesure et des horaires élargis**. Il s'agit d'une **assistance agile consacrée à la promotion du digital** et au développement de l'activité commerciale **en synergie avec les conseillers privés**, avec un service dédié aux clients anglophones.

**+29%**  
D'UTILISATEURS  
MA BANQUE

**204 538**  
CLIENTS

bénéficiant de documents en ligne sur l'espace sécurisé

**7 200**  
rdv pris en ligne par les clients

**4**  
millions de connexions

**108 180**  
TÉLÉCHARGEMENTS  
MA BANQUE

@  
**18 324**  
VISITES SUR  
CAVANTAGES



## Le digital, EN ROUTE VERS LE ZÉRO PAPIER :

**56,2%** D'OPÉRATIONS ÉLIGIBLES signées sur tablette en Signature Electronique en Agence (SEA). Le client retrouve l'ensemble des documents signés dans sa banque en ligne c'est-à-dire plus de contrats de carte bancaire ou livrets à trier et ranger dans des classeurs !

**40,3%** DE COURRIERS DÉMATÉRIALISÉS (e-documents) en 2018 pour 35,8% en 2017. Le principal e-document est le relevé de compte électronique, ayant la même valeur légale que les relevés envoyés sous format papier, et disponible pendant 10 ans en toute sécurité à partir de l'espace sécurisé en ligne du client.

## PRÉPARER LA BANQUE DE DEMAIN :

Pour certaines nouvelles fonctionnalités, des tests sont effectués sur un échantillon d'agences pour valider leur intérêt et utilité pour le client. En 2018, un test **Dossier Numérique Client** a débuté dans 2 agences sur la possibilité pour le client d'utiliser Ma Banque pour transmettre ses pièces justificatives à son conseiller. Une expérimentation est en cours dans une demi-douzaine d'agences sur les **entretiens en visio** entre le client et son conseiller.

En 2019, ces innovations continuent avec notamment **l'entrée en relation digitalisée** pour les **clients professionnels et agriculteurs**, **l'instant paiement** qui offrira aux clients de **nouvelles expériences** de paiement **simples et performantes** et l'outil **Mon Patrimoine** qui permet au client et au conseiller de **co-construire une gestion sur mesure** du patrimoine du client.

**86 874**  
UTILISATEURS  
ACTIFS MA BANQUE

source : Indicateurs d'activité digitale Carcentre décembre 2018

## 5 innovations ET NOUVEAUTÉS 2018

Plusieurs innovations majeures ont été portées par le **Crédit Agricole de la Touraine et Poitou** dans le domaine du **digital pour apporter plus d'autonomie et de satisfaction aux clients.**

### 1 - LE PAIEMENT MOBILE EN VEDETTE AVEC MA CARTE

Dernière évolution majeure dans le domaine des paiements, la **montée en puissance du paiement mobile**. Les clients détenteurs d'un smartphone Android et d'une carte bancaire ont la possibilité de payer chez leurs commerçants disposant d'un terminal **sans contact** à l'aide de leur smartphone. Plus besoin d'avoir sa carte sur soi ! Il suffit de s'inscrire gratuitement au service **Paylib** accessible via l'application **Ma Carte**. Paylib permet également de régler ses achats sur le web sans avoir à renseigner son numéro de carte bancaire et aussi d'effectuer des **virements à ses amis** sans avoir besoin de connaître leur IBAN.



### 2 - UN BRACELET CONNECTÉ POUR PROFITER PLEINEMENT DES FESTIVALS

Lors du festival "Au fil du Son" à Civray, les festivaliers ont pu bénéficier pour la 1<sup>ère</sup> fois du **paiement Cashless de la start-up Wezevent** avec un **bracelet connecté**. Témoignage d'Hervé Bernadeau, responsable de l'Agence de Civray : *"Grâce au bracelet, plus besoin de monnaie, c'est un moyen de paiement sécurisé qui facilite la vie; fini les files d'attente qui n'en finissent plus, un simple passage du bracelet devant la borne suffit à effectuer les paiements"*.



### 3 - SUIVRE TOUS SES COMPTES EN UN CLIN D'ŒIL

Avoir en un seul endroit un aperçu global de sa situation financière, c'est possible depuis 2018

avec la possibilité d'ajouter de manière sécurisée dans l'**agrégateur Ma Banque** les comptes que le client détient dans d'autres établissements bancaires.

### 4 - DIGITALDAY



Une journée de mobilisation sur l'ensemble des agences et sites administratifs pour **favoriser l'appropriation des outils digitaux** par les clients, administrateurs et salariés.

En interne, **l'accompagnement des collaborateurs** s'est poursuivi avec le parcours d'acculturation digitale, notamment avec des quiz sur les outils digitaux, un rendez-vous hebdomadaire **"Les 5 Minutes du Digital"** et des applications mobiles permettant de se former à son propre rythme.

### 5 - LES APPLICATIONS MOBILES DU CRÉDIT AGRICOLE

**APPLI MA BANQUE**  
1<sup>ère</sup> APPLICATION BANCAIRE DES FRANÇAIS, L'AVEZ-VOUS TÉLÉCHARGÉE ?

Grâce à l'application Ma Banque, le client peut gérer ses comptes à tout moment et de partout. Trois nouveautés en 2018 qui sont : la remise de chèques, la prise de rendez-vous directement dans l'agenda de son conseiller et l'agrégateur de comptes d'autres banques.

**Témoignage de Chloé Dos Santos Pinto, conseillère des particuliers de l'Agence Tours 2 Lions :**

*"Les clients sont épatés de tout ce que l'on peut faire avec Ma Banque et surtout de la réactivité de l'application. Avec l'entrée en relation digitalisée, le client reçoit en temps réel sur son téléphone le code pour son accès à la banque en ligne; je lui propose une démonstration du Crédit Agricole en Ligne, il personnalise son code et ensuite je l'aide à installer Ma Banque"*.

Les clients professionnels ne sont pas en reste avec des fonctionnalités spécifiques comme la commande de monnaie en ligne et la création de notes de frais.

L'offre des applications disponibles s'est élargie avec notamment : Ma Carte, Pacifica, Nexécur, MyCAJobs, Eurofactor online, Square Habitat, Mon Info Mandats, CA Bourse, Pleinchamp, Mon assistant retraite, Smart TPE...

# 5.1 L'Épargne Responsable

## DES SOLUTIONS ISR\* D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE

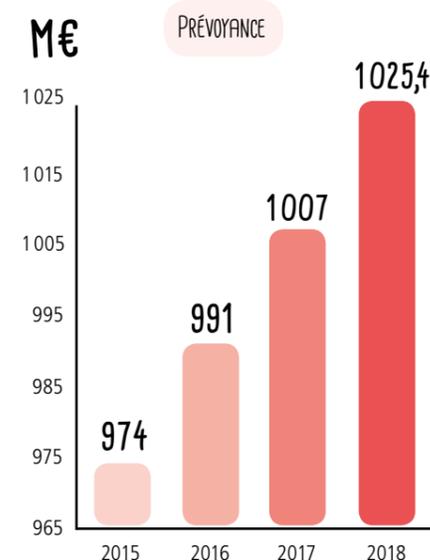
Une offre complète distribuée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou à ses clients.

### LA PRÉVOYANCE

La **prévoyance** est un terme générique pour parler des contrats d'assurance qui préviennent les risques liés à la personne. Les risques couverts sont le décès, l'incapacité de travail ou l'invalidité pour soi et sa famille.

La prévoyance répond à un besoin de protection des clients qui tient compte notamment de la situation du ménage et de ses évolutions : systématiser ce réflexe prévoyance en personnalisant le capital garanti en fonction de la situation du ménage, c'est apporter le bon niveau de conseil en proposant la meilleure protection.

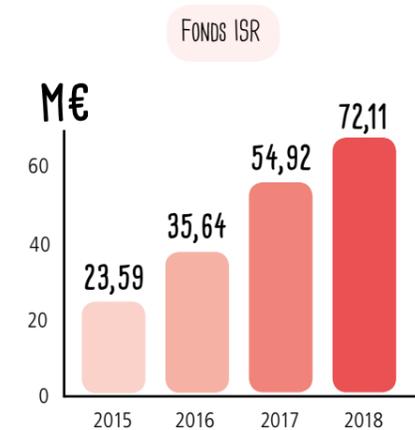
C'est une offre responsable.



Montant des encours  
Source : contrôle de gestion

### LES FONDS D'INVESTISSEMENT D'AMUNDI, PREMIÈRE SOCIÉTÉ DE GESTION DE FONDS ISR

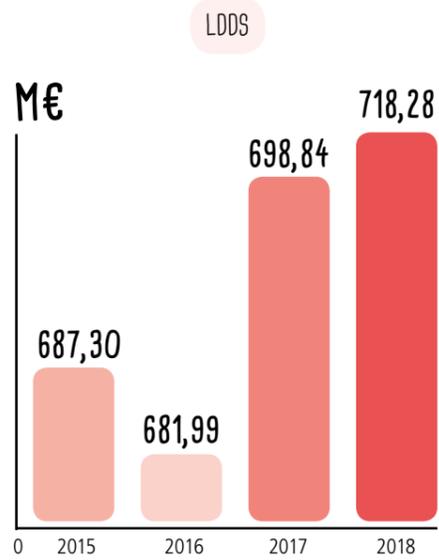
Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose à ses clients des solutions d'épargne ISR (Investissement Socialement Responsable). Le placement de ces fonds ne repose pas uniquement sur des critères de sélection financiers, il prend en considération des facteurs extra-financiers tels que l'impact sur l'environnement, la finalité sociale, ou encore le mode de gouvernance des valeurs des entreprises sélectionnées. Ces fonds n'excluent pas de secteur a priori, mais sélectionnent les entreprises les plus avancées sur le plan environnemental et social pour chacun des secteurs et excluent systématiquement les entreprises ayant une notation trop basse. Ce type de placement permet ainsi aux clients de **donner un autre sens à leur épargne**.



Montant des encours détenus dans les CTO/PEA et UC  
Source : PREMUNDI  
NB : l'encours 2016 de 97,5 M€ incluait des fonds éligibles ISR par Amundi, fonds qui ont été requalifiés par Amundi en 2017 non ISR pour un encours de 62 M€.

### LE LIVRET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE (LDDS)

Le **Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS)** est un compte d'épargne disponible réglementé. Les fonds collectés servent notamment de ressources pour des prêts bancaires aux entreprises et pour financer des travaux d'économie d'énergie pour les particuliers. Le montant à l'ouverture est de 10 € minimum avec un plafond de 12 000 €.



Montant des encours  
Source : CASA

\*INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE



## 5.2 Les crédits responsables

### UN DISPOSITIF ADAPTÉ POUR FACILITER L'ACQUISITION DE LOGEMENT ET FAVORISER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

**Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accompagne et facilite l'accès à la propriété et confirme sa position de leader avec une part de marché de 34,23% à fin décembre 2018 en crédit habitat.**

Les clients accèdent à l'information tout au long de leur projet et bénéficient des innovations technologiques. La Caisse régionale apporte par ailleurs toutes ses compétences de proximité pour réaliser les plans de financement adaptés aux besoins des clients.

**LE PTZ, AU 31/12/2018, 650 DOSSIERS ACCORDÉS POUR 33 M€ SOIT 227 M€ D'ENCOURS**

Le Prêt à Taux Zéro est un financement avec la possibilité d'accompagner les ménages dans leur projet d'acquisition et/ou de construction de leur première résidence principale (il est nécessaire d'avoir été locataire durant les 24 derniers mois).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les conditions d'octroi du Prêt à Taux Zéro ont été assouplies ; il permet de :

- Financer jusqu'à 40% de l'achat du bien immobilier
- Augmenter le nombre de bénéficiaires (les plafonds de revenus pour en bénéficier ont été revalorisés)
- Rallonger le différé de remboursement de 5 ans minimum jusqu'à 15 ans
- Étendre la durée du prêt sur 20 ans minimum
- Financer des logements anciens avec travaux (représentant 1/3 du prix du bien) sur l'ensemble du territoire.

Sur 2018, la Caisse régionale a continué à faciliter l'accès à la propriété. Des offres spécifiques ont été mises en marché. Par exemple, **75% des primo-accédants ont pu bénéficier de l'offre "coup de pouce" à fin 2018.**

### L'ÉCO-PTZ, POUR FINANCER DES TRAVAUX D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIES

**LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU EST LEADER DE LA DISTRIBUTION DE L'ÉCO-PTZ**

Il s'agit d'un Prêt à Taux Zéro (prêt remboursable sans intérêt), destiné à financer un bouquet de travaux, visant à réduire les consommations d'énergie de l'habitat. L'éco-PTZ est un prêt bonifié par les pouvoirs publics, sans conditions de ressource. Le cumul avec le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) est possible. **L'éco-PTZ finance les travaux d'économie d'énergie de la résidence principale du propriétaire ou du locataire.** Le montant de l'éco-PTZ est de 30 000€ maximum par foyer. La durée maximale de remboursement de l'éco-PTZ est de 15 ans pour les travaux de rénovation les plus lourds. C'est le cas notamment en cas de financement d'un bouquet de 3 opérations de travaux ou plus. Ce dispositif peut être complété par un PEE (Prêt Économie d'Énergie), ou tout autre financement. Au 31/12/2018, 81 dossiers réalisés pour 1,5 M€ soit 10,5 M€ d'encours.

### LE PEE, PRÊT ÉCONOMIE D'ÉNERGIE, FINANCE DES TRAVAUX DÉDIÉS AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Montants des encours :

3 800 000 €

Au 31/12/2018, l'encours est de **3,8 M€**. Il s'agit d'un prêt personnel, d'un montant compris entre 1 500 € et 100 000 €, et d'une durée de remboursement maximum de 240 mois. Il permet de financer **les travaux d'économie d'énergie d'une résidence principale, secondaire ou locative.** Pour bénéficier du crédit d'impôt, les travaux doivent être réalisés par un artisan RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

### LE PRÉNERGIE FINANCE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE EN VIENNE, EN PARTENARIAT AVEC SORÉGIES



**Le prêt est remboursable entre 12 et 84 mois pour un montant compris entre 1 000 € et 21 000 €.**

L'encours représente **0,5 M€** au 31/12/2018. Prêt destiné à financer **l'équipement en chauffage électrique ou à gaz, climatisation, isolation, ventilation, équipement photovoltaïque, travaux d'amélioration de confort ou de sécurité de son installation électrique.**

Depuis 2014, la Caisse régionale propose des solutions de financement avantageuses pour accompagner les projets responsables des clients.

### FINANCEMENT DES TRAVAUX LIÉS À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS

Afin d'accompagner les particuliers dans la rénovation énergétique de leurs logements, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a mis en œuvre une solution de financement conso dédiée. Cette solution est relayée auprès des collectivités territoriales telles "Pays des 6 Vallées" ou encore "Nouvelle agglomération du Grand Châtelleraut".

Ainsi, les propriétaires peuvent demander à bénéficier de ces conditions dès 1% TAEG et bénéficient en plus de -50% sur les frais de dossier, en s'adressant directement auprès des collectivités partenaires ou dans les agences Crédit Agricole.

PRODUCTION 2018  
187 DOSSIERS POUR  
2 423 543 €

ENCOURS :  
3 265 661 €

### FINANCEMENT DES VÉHICULES VERTS (PARTICULIERS) LE PRÊT "VÉHICULE VERT" POUR L'ACQUISITION D'UN VÉHICULE PROPRE, À FAIBLE ÉMISSION DE CO<sub>2</sub>.

Le prêt destiné au financement des véhicules dits "verts" (destiné aux véhicules électriques ou hybrides, neufs ou d'occasion), permet aux ménages d'obtenir un taux préférentiel de 1% TAEG jusqu'à 36 mois et 1,99% TAEG jusqu'à 72 mois pour tout financement de 10 000 € minimum... et avec -50% sur les frais de dossier.

PRODUCTION 2018  
57 DOSSIERS POUR  
870 869 €

ENCOURS :  
1 218 865 €



### LE COUP DE POUCE FAIT SA PUB



Une campagne de communication a accompagné la mise en marché de cette offre pérenne toujours en vigueur tout au long de l'année 2018 et qui a bénéficié à 1 690 clients.

### ET POUR LES PROS : SIAGI 5-50

Il s'agit d'une garantie conjointement mise en œuvre par la Siagi et le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou qui permet d'accompagner les financements professionnels de 5 à 50 K€.

Après un envoi du dossier dématérialisé à la Siagi, la décision intervient en moins de 48h. Pour tous les bénéficiaires du prêt Starter (financement destiné à accompagner l'installation des professionnels), **le coût de la garantie est intégralement pris en charge** par le fonds mutualiste.

### Des solutions digitales et éco-responsables

### MOINS DE PAPIER À CHAQUE ÉTAPE DE L'INSTRUCTION DU DOSSIER

#### 1. ÉTUDE ET PRÉPARATION DU PROJET : E-IMMO

Pour faciliter la recherche d'informations et effectuer des simulations de prêt immobilier 100% en ligne. À fin décembre, **1 053 dossiers** réalisés et initiés sur E-Immo pour 126,1 millions d'euros dont 31% pour des prospects.

#### EPH (Espace Projet Habitat)

Espace de partage d'informations et de documents entre le conseiller et le client/prospect pour suivre l'avancement du projet immobilier. En 2018, plus de **6 500 EPH** créés.

#### 2. L'INSTRUCTION DU DOSSIER : PRÊT EXPRESS PRO/AGRI

Il s'agit d'un process de **financement dématérialisé et digitalisé** commun aux marchés

## L'Assurance Des Emprunteurs, SÉCURISER LES EMPRUNTEURS :

Parce qu'un projet immobilier se construit sur le long terme, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'engage afin de protéger les clients et leurs proches. Une démarche de responsabilité sociale et environnementale primée par le Label d'Excellence des Dossiers de l'Épargne : en 2017 pour la 3<sup>e</sup> année consécutive pour le contrat Assurance Emprunteur, et en 2018 pour la 4<sup>e</sup> année pour la garantie Perte d'Emploi.

Un contrat Perte d'Emploi proposé pour 1 euro de plus par an aux clients éligibles (pour un prêt de 100 000 euros). En 2018, ce sont 234 000 euros d'indemnités qui ont été versés aux clients au titre de cette garantie. Cette garantie a fait l'objet d'une communication client à travers les bulles mutualistes. Avec l'assurance emprunteur du Crédit Agricole, le client bénéficie d'une assurance qui apporte la meilleure protection pour lui et ses proches. La couverture englobe par exemple les problèmes de dos ou la dépression même sans hospitalisation. De plus, les sports extrêmes sont pour la plupart pris en charge ! L'ADE\* du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou c'est aussi le choix de la clarté et de la transparence. Les mensualités de l'assurance sont connues à l'avance, même si le mode de vie des assurés évolue. L'ADE, une approche mutualiste qui sécurise les emprunteurs : au titre des garanties ADE, ce sont 16 545 K€ d'indemnisation versés en 2018.

\* Assurance Des Emprunteurs



Pro et Agri. Il permet aux clients préattribués de réaliser une demande de financement en ligne (Moyen Terme jusqu'à 50 k€ et/ou Court Terme jusqu'à 10 k€). Depuis le lancement en juillet 2017, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou se positionne parmi les Caisses régionales les plus dynamiques (931 dossiers pour 12,1 M€) du Groupe Crédit Agricole.

**Témoignage** d'un client de l'Agence de Bléré : "Le PEPA a été "très rapide et efficace"... La somme a été créditée sur le compte en très peu de jours. Je recommande tout à fait ce système de prêt".

#### CASH IN TIME

**Solution d'affacturage 100% digitale** qui permet de céder une facture en **moins de 5 minutes** et de recevoir **les fonds en moins de 24h**. Cash in Time a reçu le Trophée d'argent dans la catégorie "Meilleure Expérience Client/UX" décerné lors du G20 Marketing & Innovation. En 2018, 254 clients se sont inscrits avec plus de 1 000 factures cédées pour plus de 5,8 M€.

#### UN QUESTIONNAIRE DE SANTÉ DIGITALISÉ : E-ADE

À fin décembre, ce sont **6 692 IQS** qui ont été validés, soit **74% des dossiers réalisés**. Au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, 100% des clients peuvent bénéficier de l'e-ADE. L'année 2018 a été marquée par le développement du questionnaire de santé "digitalisé". C'est une innovation majeure à l'heure de la digitalisation des services qui s'inscrit dans une

démarche éco-responsable avec la réduction du volume des impressions et la simplification de la relation client.

### 3. FINALISATION ET RÉALISATION :

**Offre 100% digitale = zéro papier : près d'1 dossier sur 2 des offres émises ont été signées électroniquement.**

**LA DÉPOSE BAM CONSO** (signature électronique des crédits à la consommation)

Elle permet aux clients de signer électroniquement les offres de crédit à la consommation sur leur espace client internet (BAM). Plus d'1 dossier sur 2 finalisé par Signature Electronique, et un gain de temps moyen de 20 minutes par dossier.

**LAD RAD** (Lecture Automatique des Documents, Recherche Automatique des Documents)

Les demandes de débloques des factures de crédit habitat peuvent se faire de façon dématérialisée réduisant donc la consommation de papier. À fin décembre, **63%** des débloques sont passés par l'application "Ma Banque" et/ou "BAM".

**SEH** (Signature Électronique Habitat)

La Signature Électronique Habitat est l'utilisation du digital pour la signature du contrat de prêt établi entre le client et la banque : Offre 100% digitale = zéro papier. À fin décembre **plus de 74% des offres émises** ont été signées électroniquement. Elle a été lancée en juin 2018.



Toits photovoltaïques sur bâtiments agricoles

## 5.3 Les énergies renouvelables

### 1<sup>ER</sup> FINANCEUR DE L'ÉCONOMIE VERTE :

**le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou depuis plus de 10 ans créé des offres et des solutions pour favoriser l'utilisation des énergies renouvelables par les clients.**

Au 31 décembre 2018, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou porte plus de 250 M€ d'encours de financement et d'investissement en fonds propres(\*) au service des énergies renouvelables (EnR). Soit une augmentation de + 50% sur les financements Corporate. Elle ne cesse d'amplifier son engagement dans les EnR grâce à une équipe dédiée, des offres spécifiques, l'accompagnement en investissements directs et en financements des projets de ses clients.

**250 MILLIONS D'EUROS D'ENCOURS**

(\*) 200 M€ en encours de financements Corporate ; 26,5 M€ en encours de financements accordés aux Particuliers ; 27 M€ en investissements en fonds propres.

### LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE VA PLUS LOIN DANS SES ENGAGEMENTS

Après les Accords de Paris sur le climat, le groupe a amplifié ses engagements pris dès 2015 : augmentation des financements verts, intégration de la dimension climat dans l'évaluation des risques, exclusion des hydrocarbures les plus impactants pour l'environnement. En créant une filière dédiée aux Énergies Renouvelables, le groupe se fixe comme objectif de financer, avec les Caisses régionales et ses filiales expertes, un projet sur trois en énergie renouvelable. Unifergie, filiale spécialisée dans les projets énergétiques et environnementaux de Crédit Agricole Leasing & Factoring, apporte les financements et les conseils aux Caisses régionales et à leurs clients.

Crédit Agricole CIB innove sur les marchés financiers en proposant de la structuration d'obligations vertes - ou *green bonds* - pour les entreprises, les collectivités et les institutions financières. Amundi innove aussi grâce à une société de gestion en partenariat avec EDF (Amundi Transition Énergétique) qui propose des produits d'épargne alternatifs permettant de participer au financement des EnR.

### LA RÉGLEMENTATION

La loi relative à la transition énergétique a fixé des objectifs nationaux de réduction de la consommation d'énergie et d'accroissement de la part des Énergies Renouvelables dans le mix électrique français. **L'engagement a été pris d'atteindre 40% de production d'électricité de sources renouvelables en 2030.** L'objectif est d'accueillir de nouvelles sources de production d'électricité caractérisées par leur nombre, leur disparité de taille et de répartition tout en garantissant la sécurité et la sûreté du système électrique.

Au 30 septembre 2018, toutes filières confondues, la puissance du parc de production d'électricité renouvelable en France s'élève à plus de 50,2 GW, soit une augmentation annuelle de 2 591 MW. Le taux de couverture moyen de la consommation électrique par les énergies renouvelables a été de 22,3% en année glissante, du fait de la hausse de la production renouvelable et de la stabilité de la consommation. Les objectifs nationaux sont atteints à 98%.

Avec plus de 25,5 GW installés en France, la filière hydraulique reste la première des énergies électriques de source renouvelable à hauteur de 51% de la capacité installée. La filière éolienne et la filière solaire photovoltaïque concentrent 45% des capacités et connaissent actuellement les plus fortes croissances. Au 30 septembre 2018, le parc de production des bioénergies s'élève pour sa part à 2 GW, soit +62 MW en année glissante.

### LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU, ACTEUR DE PREMIER PLAN POUR FAVORISER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE SUR SON TERRITOIRE

Investi depuis plus de 10 ans avec une offre dédiée, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a créé une équipe spécialisée dans le conseil et le financement des EnR en 2017.

Les équipes ont de nouveau été renforcées en 2018, avec **le recrutement de deux ingénieurs spécialisés dans les énergies renouvelables** pour apporter leur expertise dans la concrétisation des projets des clients issus des quatre Caisses du Crédit Agricole agissant dans la Région Centre Val de Loire. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a réalisé pour son compte propre différents projets : **construction écoresponsable de son siège de Poitiers** (traitement thermique et géothermie), valorisation du tri sélectif, implantation de bornes de recharges de véhicules électriques sur ses sites de Poitiers et de Tours, implantations d'ombrières,... sa stratégie est d'être **un initiateur et un accélérateur de projets !**

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou commercialise une **offre de "relamping"**. Il s'agit de remplacer des appareils à éclairage classique par des produits à technologie LED moins énergivores. Cette solution a été testée sur un étage de la Caisse régionale et a été étendue à plusieurs de ses points de vente. L'étude est prise en charge par le partenaire technique de la Caisse régionale. Le financement est réalisé en LOA grâce à une autre filiale du Groupe, LOCAM. La Caisse régionale de la Touraine et du Poitou s'inscrit dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique en aidant ses clients à réduire leur consommation d'énergie.



## Développer LES ÉNERGIES PROPRES

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a installé **deux ombrières photovoltaïques de 100 kWc** sur les parkings de ses sièges de Poitiers (2016) et de Tours (septembre 2018). L'électricité produite est revendue à EDF à un tarif garanti. L'objectif est ici aussi de répondre et d'anticiper les attentes des clients sur le sujet de la production et des économies d'énergie en développant des offres clientèles "clé en main" visant à réaliser des économies d'énergie et apporter du rendement et/ou valoriser des actifs immobiliers. Celles-ci intègrent l'étude et la conception aux côtés d'un partenaire technique local, ainsi que le financement et l'assurance proposés par la Caisse régionale.

### DES SOLUTIONS INNOVANTES

Souhaitant impulser les implantations d'ombrières sur l'ensemble du territoire, elle propose, si le propriétaire du terrain n'est pas en capacité de le faire, d'investir en propre sur sol d'autrui, grâce à sa société Foncière Touraine Poitou. En mobilisant son fonds mutualiste, la Caisse régionale verse **une subvention jusqu'à 16 K€** pour faciliter l'investissement sur les terrains et parkings détenus par les collectivités locales. Pour des puissances photovoltaïques plus importantes qui répondent à des procédures d'appels d'offres, la Caisse régionale s'est associée avec deux entreprises spécialisées dans l'exploitation de moyens de production d'énergie décentralisée en créant la SAS SOLAIRE TOURAINE POITOU. Cette société investit dans des projets photovoltaïques dépassant 500 kWc, sur sol, toiture ou ombrière de parking.

## Du côté des Pros

Pour les Professionnels dont les consommations électriques sont importantes, régulières et synchronisées avec la production solaire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose, en partenariat avec un acteur technique de premier rang, de les équiper d'une solution en autoconsommation individuelle. L'économie énergétique générée permet de couvrir partiellement et dans des délais raisonnables l'investissement engagé.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou entend aussi faciliter **l'installation d'unités de méthanisation sur le territoire**. Ces dernières contribuent à une meilleure gestion des déchets agricoles et mettent en avant le biogaz valorisé sous forme d'électricité, de chaleur ou de gaz domestique. Elles génèrent des revenus en complément de l'exploitation agricole.

### DES COLLABORATIONS, DES PARTENARIATS TERRITORIAUX ET DES INITIATIVES GAGNANTES POUR DÉVELOPPER LES ENR :

- **Participation dans le capital de SORÉGIES**, 2<sup>e</sup> Entreprise locale de distribution d'énergie indépendante de France, dont le siège est à Poitiers. Cet investissement permet d'accompagner le groupe dans ses ambitions d'investissement en énergie verte.

- **Accompagnement capitalistique du groupe JLT (TECHNIQUE SOLAIRE)**, basé dans la Vienne (86), notamment pour l'investissement dans de nouvelles centrales dans le Poitou, en France et à l'international.

- **Participation au capital de la SCIC POITOU CHARENTES ÉNERGIES RENOUVELABLES** aux côtés d'autres institutionnels dont la Région Nouvelle-Aquitaine. Cette SCIC cherche à développer sur son territoire des projets associés aux EnR : photovoltaïque, hydroélectrique...

- **Création de la société SOLAIRE TOURAINE POITOU**, associant SERGIES (45%), Foncière TP (35%) et ENERCENTRE VAL DE LOIRE (20%).

- **Adhésion à VIENNE AGRI MÉTHA et AGRI TOURÉNERGIES 37**, associations portées par les agriculteurs qui ont pour objectif de promouvoir l'installation et le développement d'unités de méthanisation agricole en Vienne et l'émergence de projets en lien avec les Énergies Renouvelables.

- **Des partenariats ont été conclus avec des Professionnels et des acteurs de l'énergie** pour l'accompagnement technique lié aux offres "relamping", "ombrières de parking photovoltaïques" et "autoconsommation individuelle".

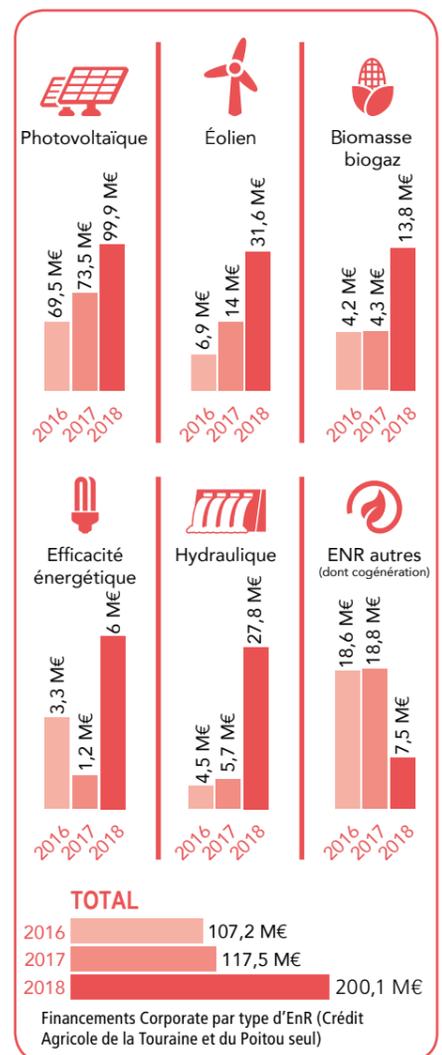


Ombrière de parking sur le site administratif de la Caisse régionale de Poitiers

### TÉMOIGNAGE CLIENT :

Yves FOURNIER, Président SAS YVELINOX

" Nous avons modifié l'éclairage de nos bureaux et des ateliers par des luminaires LED. Nous avons retenu la solution du Crédit Agricole qui est notre partenaire de confiance et qui nous a proposé une offre technique packagée et le financement adapté. L'installation s'est faite rapidement sans perturber l'activité. Les avantages sont au rendez-vous : qualité, confort et économie d'énergie. Je suis sensible au sujet des énergies renouvelables : j'ai apprécié que le Crédit Agricole me propose d'installer une ombrière de parking photovoltaïque en autoconsommation qui va contribuer à réduire de 20% ma facture d'électricité."





## 5.4 Les assurances responsables

Les offres du Crédit Agricole Assurances distribuées par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou sont solidaires, responsables et utiles pour les clients.

### POUR L'ASSURANCE HABITATION

- L'assurance habitation est adaptée aux évolutions sociétales :
- En cas de sinistre les contrats prévoient un remplacement de l'électroménager par des appareils à faible consommation énergétique.
- Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou garantit les panneaux photovoltaïques ou les éoliennes et accompagne ceux qui s'engagent vers une énergie renouvelable.
- Les usages collaboratifs sont intégrés dans les contrats pour couvrir ceux qui optent pour la colocation, la location saisonnière, etc.

### POUR L'ASSURANCE DEUX ROUES

- Le contrat "2 roues" du Crédit Agricole garantit systématiquement le casque et le gilet airbag en cas d'accident.
- Des avantages tarifaires sont proposés pour l'acquisition d'équipements de sécurité.

### POUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE

- Les changements de la mobilité des assurés sont accompagnés :
- Si un client privilégie les transports en commun et donc fait moins de kilomètres : des avantages tarifaires lui sont spécifiquement proposés comme à tous les clients qui parcourent moins de 5 000 kilomètres par an,
- Un client souhaite acheter un véhicule électrique ou hybride ? La franchise lui est offerte. Il existe une gamme de solutions pour les usages collaboratifs automobiles : de la location ponctuelle de véhicule jusqu'au co-voiturage.

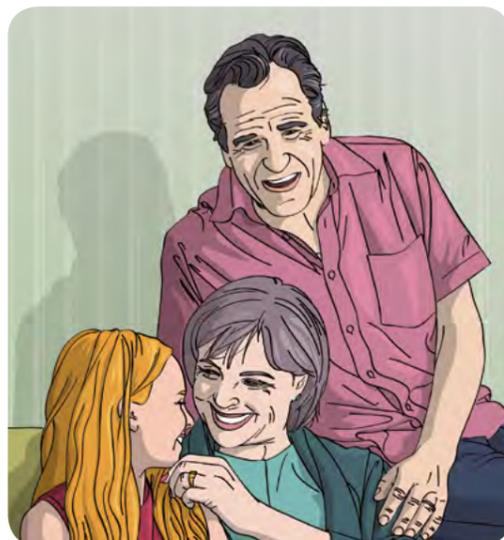
### POUR L'ASSURANCE SANTÉ

Des engagements sociétaux : avec un contrat labellisé "complémentaire santé solidaire" qui permet aux personnes à faible revenu d'accéder à une mutuelle.

ACTEUR DU MIEUX VIVRE À DOMICILE



CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DU CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE NEXECUR



## La prévention, une attitude responsable, UTILE AUX SOCIÉTAIRES ET AUX CLIENTS, QUE CE SOIT POUR :

L'ASSURANCE HABITATION, L'ASSURANCE D'UN DEUX ROUES, L'ASSURANCE DES VÉHICULES PROFESSIONNELS,...

À chaque situation des conseils de prévention adaptés.

### 1<sup>ER</sup> EXEMPLE :

#### ACTEUR ENGAGÉ SUR LA PRÉVENTION DES RISQUES ROUTIERS

"Box reflex conduite" : depuis 2010, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a offert un stage de conduite préventive à 816 jeunes conducteurs assurés PACIFICA.



### 2<sup>E</sup> EXEMPLE :

#### FORMATION AUX GESTES QUI SAUVENT POUR LES SALARIÉS

Les salariés et administrateurs des secteurs de Sud Loire et de Poitiers ont pu participer à des sessions d'initiation aux gestes qui sauvent animées par la Croix-Rouge.



### 3<sup>E</sup> EXEMPLE :

#### ACTEUR ENGAGÉ SUR LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS DE LA VIE COURANTE

Mise en place d'un "Grand Jeu Familial en Ligne" sur la prévention des chutes et des accidents du quotidien : 30 000 e-messages envoyés.

"Action de prévention rentrée scolaire" : 500 cartes cadeaux d'une valeur de 10 €, des brassards fluos et des gilets de sécurité, ont été offerts aux clients pour les accompagner dans la protection de leurs enfants lors de la rentrée scolaire.



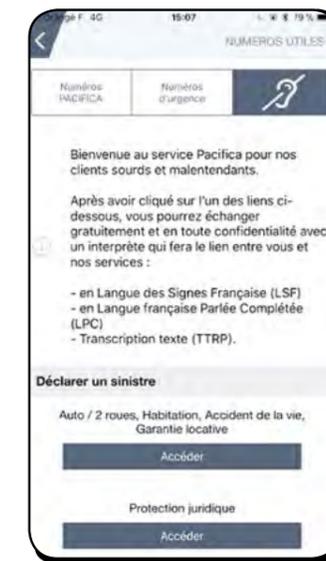
## La prévention S'INVITE AUSSI DANS LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

### 3 CAISSES LOCALES SENSIBILISENT À LA PRÉVENTION DES RISQUES NUMÉRIQUES

Cette année, lors de leur Assemblée Générale, trois Caisses locales ont développé cette thématique auprès de leurs sociétaires : les bons conseils pour naviguer en toute sécurité sur le Net (comment choisir un mot de passe, identification des sites sécurisés, etc.).

### CRÉATION D'UN SERVICE SPÉCIFIQUE POUR LES ASSURÉS SOURDS ET MALENTENDANTS

Depuis le 3 décembre, pour déclarer un sinistre, les clients sourds et malentendants ont accès à un service dédié sur la vitrine internet et sur l'application PACIFICA.



### LES ASSURANCES AGRICOLES

LA PRÉVENTION : une attitude responsable, utile aux sociétaires et aux clients.

Un total de 794 CONTRATS CLIMATIQUES en portefeuille au 31/12/2018. Des contrats utiles et adaptés à la profession agricole.

794 CONTRATS CLIMATIQUES

PACIFICA construit des dispositifs de prévention destinés à éviter la survenance d'un risque ou d'en minimiser l'impact. Cet engagement se matérialise auprès des assurés Multirisque Agricole par la remise d'un Plan de prévention personnalisé.

LA MULTIRISQUE AGRICOLE couvre les installations agricoles y compris la méthanisation et les panneaux photovoltaïques.

LES CONTRATS D'ASSURANCES DES CULTURES (assurances Récoltes, Prairies, Grêle et Chiffre d'affaires sécurisé) permettent de sécuriser les revenus des agriculteurs face aux aléas climatiques.

Bilan des ASSURANCES FOURRAGES au CATP : 71% des assurés indemnisés.

Un taux de perte moyen constaté de 40% sur le département de la Vienne et une indemnité moyenne de 16 889 € par exploitation sinistrée. Le 22 novembre 2018 : réunion organisée par Isabelle DILHAC, préfète de la Vienne avec la cellule départementale d'urgence "sécheresse" pour aider les éleveurs en difficulté.



# 6.1 Le maillage

## 2018, L'ANNÉE DE LA TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DISTRIBUTIVE POUR PLUS DE PROXIMITÉ, PLUS DE CONSEILS, PLUS DE COMPÉTENCES

**La règle des 3+**  
SE TRANSFORMER ENSEMBLE

140 AGENCES / 35 GROUPES D'AGENCES

+ PROCHE DES TERRITOIRES

- UNE ORGANISATION PLUS PROCHE DES TERRITOIRES AVEC DES AGENCES PLUS COLLABORATIVES,
- UNE ANIMATION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT.

+ DE CONSEILS

- UNE EXPERTISE DE LA FILIÈRE PATRIMONIALE ET DES COMPÉTENCES PRO ET AGRI DANS TOUS LES GROUPES D'AGENCES : SYNERGIES ET COMPLÉMENTARITÉ DES MÉTIERS ET DES ÉQUIPES,
- DÉVELOPPER LE JEU COLLECTIF POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS DE TOUTES LES CLIENTÈLES.

+ DE COMPÉTENCES

- SUR LE MARCHÉ PATRIMONIAL, CRÉATION DE DEUX NOUVEAUX CENTRES DE PATRIMOINE REGROUPANT LES CONSEILLERS EN GESTION DE PATRIMOINE ET LES CONSEILLERS PRIVÉS. CRÉATION DE QUINZE POSTES SUPPLÉMENTAIRES DE CONSEILLERS EN GESTION DE PATRIMOINE ET CONSEILLERS PRIVÉS,
- SUR LE MARCHÉ DES PRO ET DES AGRI, CRÉATION DE 6 POSTES.

## Des choix stratégiques D'IMPLANTATION

Renforcement du maillage en zone urbaine. En 2018, en plus des 2 centres de patrimoine créés sur Chinon et Châtelleraut, l'agence de Tours Winston Churchill a été ouverte au cœur du nouveau Centre d'Affaires, au siège de Tours.



**TÉMOIGNAGE** de Vanina Raynaud-Berland, responsable de l'agence de Tours Winston Churchill :

"L'agence a ouvert ses portes le 29 mai 2018 avec une équipe 100% féminine. L'expérience est unique : un bel espace entièrement rénové situé au sein de la Caisse régionale, et dans le même périmètre que des entités, telles que l'Agence Grande Clientèle, Banque Privée et Square Habitat. Une belle occasion de renforcer les synergies et la complémentarité entre les différentes entités, dans le but d'intensifier la relation avec nos clients et de leur démontrer toute notre expertise."

## Des agences RÉNOVÉES

Afin de toujours rendre le meilleur service aux clients et prospects, nous rénovons les agences. L'agence de Tours Maginot a ainsi été modernisée sur un **concept collaboratif**.

Ce format innovant permet de fluidifier le parcours client en développant son autonomie par le digital, dans un environnement moderne et épuré. Un espace collaboratif pour l'équipe et son manager, alliant des espaces de réception clients mutualisés, facilitant les échanges de bonnes pratiques et les synergies.

Cette organisation autour de la mutualisation des espaces permet de **recentrer l'agence autour du client en répondant à ses besoins d'autonomie et de professionnalisme**. Ce format collaboratif sera déployé plus généralement dans le cadre du plan de rénovation global des agences.



**TÉMOIGNAGE** de Christophe Pineau, responsable de l'agence de Tours Maginot :

"De nouveaux espaces connectés au service d'une nouvelle relation client. Un espace accueil clients, un lieu ouvert multifonctions et multimédia (borne d'accompagnement, écran tactile d'autonomie), où le conseiller a un rôle important dans l'accompagnement du client. Un espace "côte à côte" assurant la prise en charge rapide des besoins du client. Des bureaux de réception client partagés favorisant la confidentialité et le conseil personnalisé. Un espace collaboratif, espace de vie au quotidien où la manager est au cœur de son équipe, permettant plus de synergies et de solidarité entre toutes les lignes de métier."

**1<sup>ER</sup> RÉSEAU DE PROXIMITÉ EN TOURAINE POITOU**  
140 AGENCES - 204 POINTS VERTS ET 64 CAISSES LOCALES



## Un réseau PROCHE DES CLIENTS

**140 AGENCES**, regroupées en **35 groupes d'agences**, réparties autour de **9 secteurs**. Le Directeur de Secteur manage 3 à 4 Directeurs de Groupe d'Agences, qui managent eux-mêmes 2 à 4 responsables d'agences.

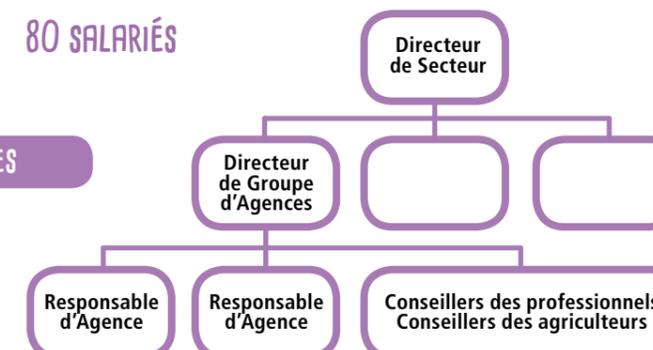
Création d'un 9<sup>e</sup> secteur "Startours", aux missions innovantes, pour développer l'expérience client et la relation 100% humaine et 100% digitale

9 SECTEURS

80 SALARIÉS

35 GROUPES D'AGENCES  
20-25 SALARIÉS

140 AGENCES  
3-10 SALARIÉS



Organisation du réseau

# 6.2 Le financement du Territoire

## LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINNE ET DU POITOU, CRÉATEUR DE VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE POUR LE TERRITOIRE

**Pour concrétiser les projets des partenaires et sociétaires, 1,8 milliard d'euros de financement ont été décaissés en 2018. Cet accompagnement se traduit par une progression des encours de crédit de +3,7% à 9,9 milliards d'euros.**

**9,9 MD€ D'ENCOURS POUR ACCOMPAGNER LES PROJETS DU TERRITOIRE**

7 244 projets habitat ont été financés pour un montant total de 974 M€ en 2018, tandis que Square Habitat - l'agence immobilière de la Caisse régionale - a dépassé les 13 M€ de chiffre d'affaires. 218 M€ de crédits à la consommation, destinés à la réalisation de travaux, l'achat d'un véhicule ou de biens d'équipements, ont été mis en place.

L'accompagnement des professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités publiques s'est traduit par le décaissement de 611 M€, dont 900 prêts entièrement en ligne avec l'offre Prêt Express Pro-Agri.

**LA COLLECTE GLOBALE ATTEINT 14,3 MD€ (+2,1%)**

Elle est portée par la collecte bilan (+5,4% à 9,0 Md€) qui finance en circuit court l'économie du territoire. L'assurance vie est marquée par l'augmentation de la diversification en unités de comptes des produits de la clientèle patrimoniale.

**1,8 MILLIARD D'€ DE FINANCEMENTS RÉALISÉS EN 2018**

**DANS LE MÊME TEMPS, LA RELATION CLIENT S'INTENSIFIE AVEC UN FORT ÉQUIPEMENT,**

notamment en assurance de biens et de personnes (230 800 contrats à fin 2018). Elle s'appuie autant sur la montée en puissance du digital (plus d'1 client sur 5 équipés de l'application Ma Banque avec 4 millions de connexions mensuelles) que sur les conseils d'experts en agence grâce aux 1 000 conseillers.

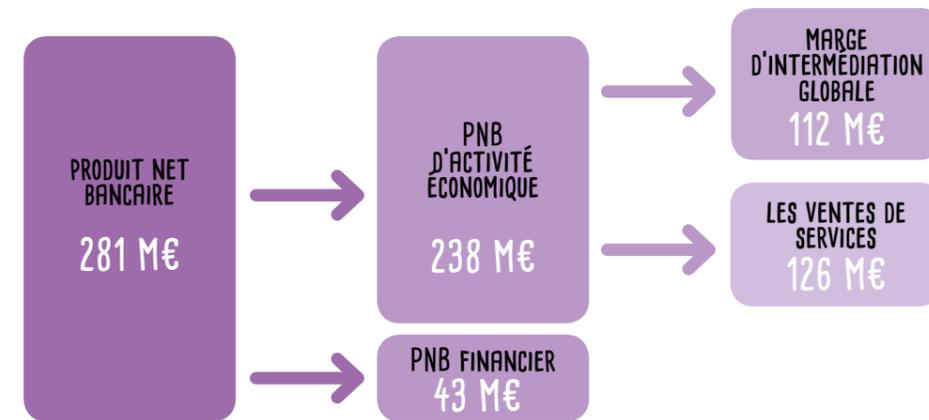
**LES SYNERGIES ENTRE LES MÉTIERS DE BANQUE, ASSURANCE ET IMMOBILIER S'ACCROISSENT,**

avec pour conséquence un flux soutenu de nouveaux clients (21 000 sur l'année) et une augmentation de l'équipement des clients et sociétaires, reconnus par le programme de fidélité cavantages-tp.fr, qui bénéficie désormais à 127 600 ménages et 23 500 professionnels.



Poitiers: iStock / Châtelleraut: ©ATV / Tours : ©Maëva Roc

## Le Produit Net Bancaire (PNB) 2018: LES PRODUITS DE L'ACTIVITÉ



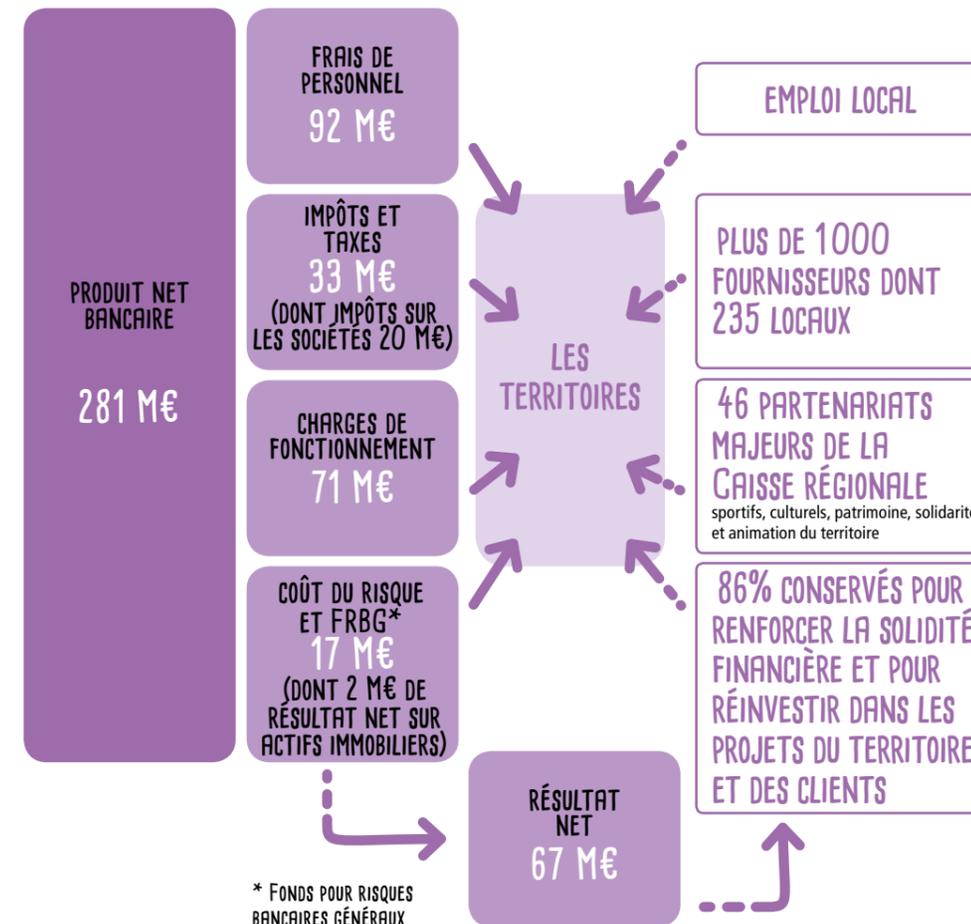
15% des revenus de l'entreprise = revenus liés à la gestion du portefeuille de participation et de titres de la Caisse régionale

Le Produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 281 M€ au 31/12/2018. Il comprend principalement les produits générés par l'activité de prêteur / collecteur et les commissions perçues sur les ventes de services. Il se décompose en deux parties :

**Le PNB d'activité économique à hauteur de 238 M€**, représentant 85% des ressources, avec une Marge d'Intermédiation Globale (MIG de 112€), calculée à partir du coût des crédits en stock diminué du coût des ressources en stock et les ventes de services égales à 126 M€.

**Le PNB financier à hauteur de 43 M€.**

## L'activité d'une entreprise QUI EST UTILE AU TERRITOIRE



\* FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX



Cafés de la création à la Tomate Blanche à Poitiers

## 6.3 Les créations d'entreprises

### UN ACCOMPAGNEMENT EN CRÉATION-DÉVELOPPEMENT-REPRISE

de la petite entreprise à la plus grosse, des prêts de faible montant aux montages complexes.

#### Les "Cafés de la Création" POUR SOUTENIR LES ENTREPRENEURS

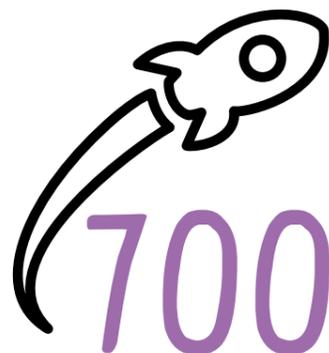
Rendez-vous mensuel sur Poitiers et Tours, les Cafés de la Création, événement made in le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, ont fêté leur 2<sup>e</sup> anniversaire, le 6 décembre 2018. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou réaffirme ainsi son soutien aux créateurs et repreneurs du territoire en apportant des réponses aux attentes des porteurs de projets dans une ambiance conviviale et toujours professionnelle. L'événement fut aussi l'occasion de recueillir les ressentis extrêmement positifs, puisque le sondage fait auprès des porteurs de projets ayant franchi la porte des "Cafés de la Création" a fait ressortir **une note de satisfaction de 9/10**.

Pour mémoire, le premier jeudi de chaque mois, sur les sites de "Mame" à Tours et de la "Tomate Blanche" à Poitiers, de 8h30 à 11h00, un accueil sans rendez-vous est réservé aux porteurs de projets pour les aider à franchir le cap de l'entrepreneuriat. Sont présents, en tant que fidèles partenaires au côté du Crédit Agricole, sur chacun des deux départements : la Chambre de Métiers, la Chambre de Commerce et d'Industrie, Pôle Emploi, l'Ordre des Experts Comptables et des Avocats, les Communautés d'agglomération de Grand Poitiers et Tours Métropole Val de Loire.



Cafés de la création à la Tomate Blanche à Poitiers

**LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU, FÉDÉRATEUR AUTOUR DES "CAFÉS DE LA CRÉATION", À L'IMAGE DE SON CONCOURS "BUSINESS DATING", ILLUSTRE ET CONFIRME SON SOUTIEN AUX CRÉATEURS ET REPRENEURS.**



**700**  
C'EST LE NOMBRE DE FUTURS CRÉATEURS/REPRENEURS QUI ONT POUSSÉ LES PORTES DES CAFÉS DE LA CRÉATION, DEPUIS LEUR 1<sup>RE</sup> ÉDITION EN OCTOBRE 2016.

#### Le prêt participatif D'UNE NOUVELLE RELATION CLIENT "GAGNANT-GAGNANT"

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a relancé en 2013 le prêt participatif, produit différenciant qui matérialise sa volonté d'accompagner les entreprises notamment en situation de Transmission ou Développement.

Le prêt participatif répond à un besoin de financement dans le cadre d'un projet de croissance externe ou de développement. C'est un produit intermédiaire entre la dette et le capital ; il permet de renforcer les fonds propres et d'apporter de la souplesse dans le plan de financement.

C'est un produit réellement participatif : le taux, actualisé annuellement, est directement lié à l'évolution de la rentabilité (l'Excédent Brut d'Exploitation constitue l'index de référence) de la société emprunteuse, ainsi que ponctuellement à l'évolution de critères complémentaires contractuellement négociés avec l'emprunteur (ex : évolution des flux confiés à la banque). Un vrai produit "gagnant-gagnant" qui modifie structurellement la relation entre la banque partenaire et l'entreprise bénéficiaire. En 2018, un prêt participatif a été réalisé pour un montant de 750 K€.



Finale du Business Dating de l'Indre-et-Loire

#### Les finales du "BUSINESS DATING CRÉDIT AGRICOLE"

LES 9 ET 10 OCTOBRE À TOURS PUIS À POITIERS, UNE ACTION DE VALORISATION DES CRÉATEURS ET ENTREPRENEURS

Pour la 7<sup>e</sup> année consécutive, ce concours aura mis en valeur 650 candidats, clients ou prospects, créateurs ou repreneurs. En 2018, sur près de 130 inscriptions, 20 finalistes ont été retenus. Chaque candidat disposait de 6 minutes pour convaincre le public et le jury de la qualité de son projet professionnel. À l'issue des deux soirées, 6 grands gagnants ont été récompensés, 3 artisans et 3 commerçants.

##### LES LAURÉATS EN TOURAINE

**Mme Valérie Detais**, avec une activité d'atelier de bijouterie, Les Précieuses créations, à Montlouis, remporte le prix artisan.

**M. Victor Pilsudski**, avec une activité de plateforme touristique, WE Guide, à Tours, remporte le prix commerçant.

**M. Jérôme Brisson**, avec une activité d'agence de communication WEB, Little Comète, remporte le prix du public.

##### LES LAURÉATS EN VIENNE

**M. Christophe Barbeau**, avec une activité d'imprimerie, Imprimerie Mongiatti, à Saint-Benoît, remporte le prix artisan.

**M. Cyril Breque**, avec un dispositif de formation des chirurgiens, Simedys, à Poitiers, remporte le prix commerçant.

**Mme Stéphanie Michaud**, avec une activité de broderie de jours d'Angles, Atelier Broderie MS, à Saint-Cyr, remporte le prix du public.

#### Accompagner les jeunes entreprises innovantes :

##### UNE OFFRE DÉDIÉE

**Le prêt développement innovation, un produit du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou dédié aux jeunes entreprises innovantes, est un prêt couplé à des bons de souscription d'actions permettant en cas de succès du projet, de devenir actionnaire de la société.**

#### UNE ENVELOPPE DU FONDS D'INVESTISSEMENT DE LA CAISSE RÉGIONALE EXPANSION DÉDIÉE À FINANCER LES PROJETS D'AMORÇAGE

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a alloué une enveloppe de 1 M€ sur son fonds d'investissement Caisse régionale Expansion afin d'investir directement en fonds propres dans des projets innovants. Depuis 2015, la Caisse régionale est partenaire des "Start-up Weekend", événements catalyseurs de l'écosystème Start-up.

En 2018, deux éditions se sont tenues à Tours : la première sous une thématique généraliste et la

seconde spécifiquement dédiée au "Future of Work". Le SPN basé à Poitiers a organisé sa première Start-up Weekend ouverte à tous les projets innovants.

#### DES PARTENARIATS ACTIFS AVEC DES ACTEURS DE L'INNOVATION

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a renouvelé ses partenariats avec des acteurs de l'innovation du territoire : le Centre d'Entreprise et d'Innovation, la pépinière d'entreprises installée sur la zone du Futuroscope et le SPN réseau des professionnels du numérique à Poitiers.

**UN SOUTIEN À L'INITIATIVE LOCALE, NOTAMMENT POUR LES AGRICULTEURS ET LES PROFESSIONNELS, PAR L'INTERMÉDIAIRE DE PRÊTS DE FAIBLES MONTANTS. EN 2018, LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU A MIS EN PLACE 2 468 PRÊTS DE MOINS DE 10 K€ POUR UN MONTANT GLOBAL DE 13,2 M€ ET 3 769 PRÊTS D'UN MONTANT COMPRIS ENTRE 10 ET 30 K€ POUR UN MONTANT GLOBAL DE 67,8 M€.**



## 6.4 Les grands projets 2018

### DES EXEMPLES DE RELAIS DE CROISSANCE PAR SECTEUR

**Le Crédit Agricole s'engage dans des projets majeurs du territoire, autour de quatre secteurs fondamentaux.**

#### Agriculture ET AGRO-ALIMENTAIRE

##### 1) DES ÉLEVEURS S'ASSOCIENT POUR L'ÉLEVAGE BIO

Les associés de SA LA VILAINE, professionnels de la production de porcs conventionnels en région Bretagne et Poitou-Charentes, se sont associés avec deux exploitants agricoles de la Vienne spécialisés en production Biologique : GAEC DU PATUREAU et GAEC SAINT-LAURENT, afin de développer deux nouveaux sites d'élevage naisseur engraisseur de porcs biologiques à Charroux (86) et à Derval (44).

L'intégralité de leur production annuelle sera livrée au Groupement AGROMOUSQUETAIRES (Intermarché) qui s'est engagé à leurs côtés sur une durée de 12 ans.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est associé aux Caisses régionales d'Ille-et-Vilaine et Atlantique-Vendée pour financer cette opération très structurante pour la filière, permettant ainsi de répondre aux évolutions des besoins du marché national.

##### 2) L'UNITÉ DE MÉTHANISATION SCEA BAIE DES CHAMPS DOUBLE SA PUISSANCE

La mise en service d'un second moteur de co-générateur dans l'unité de méthanisation de la SCEA permet de doubler la capacité de production d'électricité de l'exploitation, couvrant ainsi la consommation annuelle de 3 000 personnes (hors chauffage).

Par son fonctionnement, l'unité de méthanisation génère également de la chaleur utilisée pour le chauffage des bâtiments d'élevage et du digestat valorisé pour la fertilisation des cultures de la SCEA.

Son épandage se fait par un réseau de conduites enterrées, supprimant ainsi le coût du transport et les nuisances liées aux allées et venues des engins agricoles sur l'exploitation.

Cette technique présente donc des avantages économiques, environnementaux (meilleur épandage et moindre utilisation d'engrais chimiques) et sociaux facilitant l'acceptation du projet par le voisinage.

#### Santé ET 3<sup>E</sup> ÂGE

##### FINANCEMENT D'UNE RÉSIDENCE SÉNIORS

Le Groupe VIVR'ALLIANCE a relancé le concept de **Béguinages**, aussi appelé **l'habitat inclusif** pour seniors autonomes : construction de résidences à taille humaine (18 à 30 logements maximum) en centre-ville ou proche périphérie qui proposent aux seniors autonomes à revenus modestes une alternative à la maison de retraite traditionnelle. Ces personnes peuvent ainsi rester "chez elles" dans un appartement spacieux, indépendant, sécurisé et adapté tout en bénéficiant d'espaces communs (foyer, buanderie, atelier, potager, etc.).

Pour sa première implantation en Touraine, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a participé au financement de l'acquisition en VEFA d'un ensemble immobilier d'une surface habitable de 842,32 m<sup>2</sup>, qui proposera 16 logements avec terrasse ou balcon, 4 chambres d'hôtes, 7 parkings. Une première réunion d'information publique s'est déroulée en décembre.



## Économie de l'énergie

### ET ENVIRONNEMENT

#### 1) FINANCEMENT D'UNE PREMIÈRE UNITÉ DE MÉTHANISATION EN INJECTION

Implantée à Celles-sur-Belle (79), un premier projet de production de gaz vert par méthanisation, gaz directement injecté dans le réseau de distribution, est portée par le groupe Technique Solaire, client historique de la Caisse régionale, qui élargit son champ d'action.

L'unité utilisera 21 000 tonnes de matières dont principalement des intrants d'origines agricoles issus des exploitations limitrophes et des industriels du territoire.

La société va donc injecter d'ici fin 2019, 120 Nm<sup>3</sup> de biogaz soit l'équivalent de la consommation de 750 foyers sur le réseau de gaz de Celles-sur-Belle (79) puis sur celui de Niort dans les mois à venir.



#### 2) UNE OPÉRATION DE RELAMPING LED POUR RÉALISER DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ET AMÉLIORER LE CONFORT VISUEL DE SES SALARIÉS

L'entreprise Yvelinox, qui emploie 42 personnes et est le spécialiste de la fabrication d'agencement et de mobiliers inox, a modifié l'éclairage de ses bureaux et des ateliers par des luminaires LED.

L'entreprise visait un triple objectif : faire des économies d'énergie, améliorer la qualité de l'éclairage et le confort visuel des salariés.

La Caisse régionale a été très active dans cette opération en proposant une offre packagée : un prestataire local pour réaliser l'opération et un financement adapté.

#### 3) ACCOMPAGNEMENT DE RÉHABILITATION ENVIRONNEMENTALE

TOURS HABITAT, organisme public de logement social de l'agglomération tourangelle, gère aujourd'hui près de 17 500 logements.

Pour accompagner ses locataires sur les économies d'énergie, TOURS HABITAT a lancé un programme de travaux de réhabilitation environnementale portant à la fois sur le remplacement de menuiseries extérieures et de couverture des résidences SANITAS - BERGEONNERIE et CHATEAUBRIAND à Tours.

La Caisse régionale finance une très grande partie des besoins nécessaires pour réaliser ces travaux dont le coût s'élève à près de 8 M€.

## Logements / BÂTIMENTS PROFESSIONNELS RÉHABILITATION D'UNE FRICHE INDUSTRIELLE À TOURS NORD

Face à la demande croissante de locaux commerciaux sur Tours et sa première couronne, un investisseur a racheté à Tours Nord un ensemble composé d'un terrain et d'entrepôts à démolir pour y construire 3 bâtiments d'activité pour une surface totale de 3 000 m<sup>2</sup>. Ces nouveaux locaux répondent aux nouveaux standards des locaux commerciaux, avec un hall d'exposition, des bureaux et un entrepôt. L'ensemble de l'entrepôt est modulable et peut être aménagé en surface commerciale ou bureaux.

Financement du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de 3,6 M€



### EN 2018, UNE SÉLECTION DES PROJETS FINANCÉS AVEC LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU



**Construction d'un hôtel 4\* de 105 chambres** - ZAC des Fougerolles à LA VILLE AUX DAMES à côté de la résidence hôtelière. Le projet WESTHOTEL TOURS porte sur la construction d'un complexe hôtelier 4 étoiles totalisant une surface plancher de 6 444 m<sup>2</sup> composé de 105 chambres et suites avec balcons ou terrasses.



**Financement par l'agence des professionnels de l'immobilier de 2 bâtiments** de cet ensemble immobilier de 9 000 m<sup>2</sup> à construire à Poitiers.

## 6.5 L'accompagnement du Territoire

### PARTICIPATION À LA RÉORGANISATION CAPITALISTIQUE D'UN LEADER MONDIAL DU SECTEUR DES ÉQUIPEMENTS D'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Le fond d'investissement Sagard a cédé partiellement sa participation dans le groupe Alvest au profit de CDPQ et ARDIAN. Le Groupe Alvest, est plus connu via sa filiale TLD. Cette société de 1 500 employés a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 550 millions d'euros sur l'année 2017, soit un bond de près de 200M€ en 3 ans. Elle est présente sur notre territoire avec une usine à Montlouis et une autre à Sorigny, là où est construit le fameux "Taxibot", véhicule de tractage des avions permettant aux compagnies aériennes de réaliser une économie de carburant substantielle.

La Caisse régionale aux côtés de CACIB (arrangeur et agent) a participé au financement de cette opération de réorganisation capitalistique.

### RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DE PRODUCTION DU 1<sup>ER</sup> FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ INDÉPENDANT

SORÉGIES, une entreprise du groupe ÉNERGIES VIENNE, fournit de l'électricité depuis 90 ans aux habitants du département.

L'entreprise se diversifie par l'acquisition de 19 centrales hydroélectriques. Déjà présent au capital, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou participe au financement de cette opération qui est la plus grosse transaction privée dans ce domaine réalisée en France.

En parallèle, le Groupe a fait l'acquisition de deux projets éoliens déjà en fonctionnement auprès d'ENOVOS (société appartenant à l'État du Luxembourg) situés en France (Meuse et Charente-Maritime) d'une capacité de 10 MW pour l'un et 12 MW pour l'autre. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a participé au financement de l'un des 2 parcs.

### AVEC SOLAIRE TP, LA CAISSE RÉGIONALE DEVIENT PRODUCTEUR D'ÉNERGIES RENOUVELABLES

Pour développer les installations photovoltaïques sur de grandes surfaces, la Caisse régionale a créé en mars 2018 la société Solaire Touraine Poitou. Les associés fondateurs en sont la Foncière TP, filiale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, et SERGIES, leader de la production d'énergie renouvelable basé à Poitiers.

Les actionnaires de Solaire Touraine Poitou se sont fixés un objectif d'investissement de 7,5 M€ à 3 ans. Depuis sa création, Solaire Touraine Poitou a déjà remporté un appel d'offres pour la réalisation et l'exploitation d'ombrières de parking d'un hypermarché d'Indre-et-Loire. Elle va soumissionner prochainement pour la couverture photovoltaïque d'un Centre Routier.

### ACCOMPAGNEMENT AU DÉVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE ZONE COMMERCIALE SUR POITIERS

Construction d'un ensemble immobilier de 9 000 m<sup>2</sup> répartis sur six bâtiments avec 455 places de parking (25 000 véhicules/jour devant l'aéroport de Poitiers). Les futurs bâtiments remplaceront alors avantageusement ce foncier laissé en friche depuis la destruction de l'ex-centre de tri de La Poste.

Ce programme intégrera un hôtel de 60 chambres, trois bâtiments indépendants destinés à recevoir de la restauration et deux bâtiments de 2 900 et 3 100 m<sup>2</sup> qui pourront accueillir professions libérales, bureaux et commerces.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou finance la construction de deux bâtiments pour une surface globale de 3 550 m<sup>2</sup> sur les 9 000 m<sup>2</sup>.



### ACCOMPAGNEMENT DE LA FILIÈRE TOURISME

#### CONSTRUCTION DE DEUX HÔTELS EN TOURAINE POUR RÉPONDRE AU DÉFICIT DE CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT

Projet d'aménagement d'un hôtel 5 étoiles Place Gaston Pailhou à Tours dans les anciens locaux de l'Entraide Ouvrière. L'hôtel comprendra 22 chambres (dont 4 suites), aux nouvelles normes 5 étoiles, piscine en sous-sol, jardin de 500 m<sup>2</sup>. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou participe à hauteur de 4,5 M€ sur un financement total de 22 M€

#### UNE OPÉRATION D'ENVERGURE SE SITUANT SUR NOTRE TERRITOIRE

Construction d'un complexe hôtelier 4 étoiles totalisant une surface plancher de 6 444 m<sup>2</sup> composé de 105 chambres et suites, un espace restaurant gastronomique de 250 m<sup>2</sup> et un "espace d'affaires" de 600 m<sup>2</sup> modulable dédié aux professionnels et collectivités destiné à l'organisation de séminaires, congrès, colloques et autres événements.

#### CONSTITUTION D'UN GROUPE DE LOISIRS DANS LA VIENNE

Le domaine de Dienné est un parc de loisirs à destination des familles et des entreprises, dont les prestations sont basées sur des thèmes en harmonie avec la nature, le développement durable, le bien-être et le sport. La clientèle se voit ainsi proposer l'organisation de séjours, vacances, séminaires (possibilité d'accueil avec sept espaces de réunion dont une salle pouvant accueillir 250 personnes) avec les activités associées d'hébergements insolites (capacité de 650 couchages, 66 000 nuitées/an) sous différentes formes (hôtellerie, gîte, camping...).

Ce domaine vient ajouter une nouvelle proposition d'offre de loisirs en reprenant le parc de "la Vallée des Singes" situé dans le sud de la Vienne. Ce parc offre la découverte du monde des primates avec 450 singes (30 espèces) et accueille plus de 150 000 visiteurs chaque année. Le coût du projet s'élevait à 4 M€, il a été financé à hauteur de 2,5 M€ par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.



Tony Cormier  
Directeur général de  
HAILO France  
à La Chapelle-Viviers

« À CHAQUE ÉTAPE DU DÉVELOPPEMENT DE HAILO FRANCE, LE CRÉDIT AGRICOLE A TOUJOURS ÉTÉ À L'ÉCOUTE ET RÉACTIF. IL EST LE PARTENAIRE FINANCIER DONT J'AI BESOIN. »

Fondée en 2002 par Tony Cormier, Hailo France, filiale du Groupe allemand Hailo, a troqué, fin 2013, son siège historique de Montcaillon contre un site de 20 000 m<sup>2</sup> à La Chapelle-Viviers. Une installation facilitée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, qui accompagne l'entreprise depuis ses premiers pas, fabricant d'équipements d'accès (échelles, escalabous, déhaléages...) et de gestion des déchets (poubelles, collecteurs...). En cinq ans Hailo France est passé de quinze employés à près de cinquante. Très actif sur le commerce, l'entreprise est également présente à Bhopal, notamment en Europe du Sud, en Belgique, en Allgäu et au Danemark.

ca-tourainepoitou.fr



CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 18 rue Salvador Allende - CS30 307 - 86008 - Poitiers - 399 780 007 ACS - POITIERS, Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 423 896 - Edition 12/2018



Laure Catoire-Boissé  
PDG de Catoire-SEMI  
à Martizay

« Catoire-SEMI et le Crédit Agricole sont liés par la confiance. Elle est notre moteur dans les difficultés comme dans la réalisation de nos plus grands projets, dont l'extension récente de notre usine. »

Installée à Martizay, dans l'Indre, Catoire-SEMI est historiquement spécialisée dans les métiers de la forge et de la fonderie : matrices, moules, usinage de pièces aéronautiques... Dirigée, depuis 2013, par Laure Catoire-Boissé, petite-fille du fondateur, Georges Catoire, l'entreprise, qui emploie à ce jour quatre-vingt-quatre personnes, vient tout juste de fêter ses cinquante ans d'existence. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est son plus ancien partenaire financier. Un partenaire qui l'a notamment soutenu, en 2017, dans l'agrandissement de son usine et l'installation d'un nouveau pont roulant.

ca-tourainepoitou.fr



CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 18 rue Salvador Allende - CS30 307 - 86008 - Poitiers - 399 780 007 ACS - POITIERS, Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 423 896 - Edition 12/2018

# 6.6 Le tourisme

## UN ACCOMPAGNEMENT DYNAMIQUE DE LA FILIÈRE DU TOURISME DES DEUX DÉPARTEMENTS

Secteur clé de l'économie de l'Indre-et-Loire et de la Vienne, le tourisme représente plus de 7% du PIB et génère près de 24 000 emplois non délocalisables. En affirmant son ambition d'être la Banque des Professionnels du tourisme dans son Plan Moyen Terme TEAM 2018, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a multiplié les actions dans l'accompagnement économique et financier des acteurs de la filière.



EN 2018, C'EST PRÈS DE :

**300**  
NOUVEAUX  
CLIENTS  
TOURISME

### UNE OFFRE COMMERCIALE DÉDIÉE SPÉCIFIQUEMENT AUX PROFESSIONNELS DU TOURISME,

pour le traitement et la sécurisation des paiements, domestiques et à l'international, pour les règlements cashless dans les festivals, pour financer les implantations, les rénovations ou les acquisitions, pour donner de la visibilité à l'activité sur internet et les réseaux sociaux, pour couvrir les risques avec des assurances adaptées. L'offre présente la particularité d'avoir été construite avec un panel de douze professionnels du tourisme régulièrement consultés pour connaître leurs besoins exacts. Des solutions spécifiques viennent répondre à leurs attentes, comme par exemple l'ouverture de crédit cyclique dont le montant autorisé est plus important en période d'activité creuse.

Pour mieux faire connaître cette offre, un plan de communication a été développé, avec la signature "À chaque saison, votre banque a la solution", autour de quatre catégories de professionnels :

- les hôteliers,
- les restaurateurs,
- les propriétaires de meublés de tourisme et de chambres d'hôtes,
- les activités culturelles et ludiques.

Il existe également des conventions avec les comités départementaux de tourisme, les offices de tourisme, les acteurs des principaux sites touristiques du territoire, les associations départementales des Gîtes de France. Cette démarche est complétée par la construction d'un plan d'actions pour l'accompagnement d'évènements et manifestations jugés utiles localement, ainsi que par l'intervention de leurs responsables dans les manifestations organisées par les Caisses locales ou la Caisse régionale.



### FINANCEMENT MOYEN LONG TERME UN BUDGET DE COMMUNICATION POUR UNE MISE EN VALEUR TOURISTIQUE DU TERRITOIRE

C'est un budget de 131 000 euros qui a été affecté aux actions de communication et de valorisation du patrimoine touristique du territoire au cours de l'année 2018. En trois ans, grâce aux actions dans les offres commerciales, les financements, les partenariats, la valorisation des évènements, le Crédit Agricole est devenu la Banque d'un Professionnel du tourisme sur deux.

### DES OUTILS MODERNES DE PROMOTION

Diffusion de vidéos sur les écrans dynamiques de nos points de vente, publication pour le compte des organisateurs d'évènements, d'articles sur le site My Loire Valley (100% Web 100% réseaux sociaux), installation de distributeurs de brochures touristiques dans plusieurs agences...

Deux numéros spéciaux de DÉTOURS EN FRANCE ont été édités à 40 000 exemplaires et non diffusés dans les kiosques mais sont remis par les conseillers à tous leurs clients Professionnels, à leurs visiteurs et à l'occasion de nombreuses manifestations. DÉTOURS EN FRANCE comporte 11 circuits touristiques pour prolonger le séjour des touristes en visite sur notre territoire. Un Guide Vert Michelin, hors commerce, spécialement commandé par la Caisse régionale pour correspondre aux territoires de la Touraine et de la Vienne, a pris le relais promotionnel fin 2018.



### LA VISIBILITÉ SUR L'OFFRE TOURISTIQUE DU TERRITOIRE

#### AVEC 131 000 € D' ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE VALORISATION TOURISTIQUE

La visibilité a été intensifiée par des partenariats avec les acteurs emblématiques des deux départements pour mieux faire connaître ces lieux et les faire apprécier des visiteurs et des habitants : Association des Châteaux de La Loire, opération Noël aux Pays des Châteaux, Le Clos Lucé, Châteaux de Villandry, du Rivau, d'Azay-le-Rideau, l'association Tours Cité internationale de la gastronomie, les Automnales de la gastronomie, le Futuroscope, la Vallée des Singes... Le Crédit Agricole a accueilli le 11 octobre 2018, dans sa salle de conférence de Poitiers, les "Tops du Tourisme" de la Vienne, co-organisés par la Nouvelle République et le Département.

Des échanges et des partenariats avec les start-ups du territoire, facilités par leur implantation à MAME, la cité de la création et de l'innovation de la Métropole de Tours et des collaborations avec la Technopôle de Poitiers, le CEI, Centre d'Entreprises et d'Innovation, et le SPN, réseau des Professionnels du Numérique, dans la Vienne.



## 6.7 Des initiatives auprès des 18-25 ans, étudiants et apprentis

### ÉCOUTER ET ACCOMPAGNER LES JEUNES DANS TOUS LEURS PROJETS

**Avec pour ambition de devenir la banque de référence des jeunes, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a multiplié les échanges et engagé depuis 3 ans un processus de co-construction pour proposer, en continu, les offres et services les plus adaptés aux clients de demain.**

Être la banque des jeunes, c'est les accompagner dans tous leurs moments de vie, qu'ils débutent un cursus d'études supérieures ou qu'ils se lancent dans la vie active en leur proposant différents services :

- Les 36 agences immobilières Square Habitat accueillent ces "Millénials" pour leur trouver le logement idéal avec une offre dédiée
- Des solutions de financement pour leurs études ou leur 1<sup>re</sup> voiture
- Des assurances sur-mesure pour leurs véhicules et leurs logements, qu'ils soient seuls ou en colocation
- Des offres dédiées aux voyages et aux stages à l'étranger avec des solutions en matière de santé ou de moyens de paiement
- L'organisation de 3 Job Dating avec Wizbib qui a permis à plus de 200 jeunes d'obtenir un entretien afin de trouver leur premier emploi ou un stage.



Réunion d'échange avec le panel jeunes

### NOUVEAUTÉ 2018 **MyFacilyMag'**: LE BLOG D'INFOS PRATIQUES POUR LES 18-25 ANS

**PRÈS DE 15 000 SOUSCRIPTIONS\*  
À MYFACILYBOX, L'OFFRE CRÉÉE  
PAR LES JEUNES, POUR LES JEUNES**

My FacilyBox est une offre co-construite avec **deux groupes de jeunes clients sociétaires de 18 à 30 ans, réunis et sollicités régulièrement**, leur permettant d'avoir une autonomie bancaire tout en soutenant les acteurs locaux qui les concernent directement. Ils bénéficient en outre de bons plans, d'avantages bancaires... Pour moins de 5€ par mois.

**MYFACILYMAG' ? C'EST TA MÈRE EN PLUS FUNKY !**

Bons plans, astuces, concours, fiches conseils, articles, **le blog et la page Facebook MyFacilyMag'** proposent un contenu éditorial utile aux étudiants et jeunes actifs du territoire qui découvrent l'indépendance et l'autonomie.

"Comment survivre en colocation ?", "quatre astuces pour préparer son départ à l'étranger", "les 10 meilleurs endroits où sortir à Tours" ou "5 conseils pour bien gérer mon budget étudiant", Myfacilymag' aborde tous les moments de vie de cette nouvelle génération avec un ton décalé et ludique.

**Le blog et la page Facebook sont des lieux d'échange, de concertation et de partage.**

Chacun des membres de la communauté est ainsi invité à intégrer l'équipe de rédaction pour proposer des thèmes et des articles.



**1350**  
MEMBRES DE LA  
COMMUNAUTÉ  
FACEBOOK



**1**  
CHALLENGE  
ÉTUDIANT AVEC  
PLUS DE 82  
PARTICIPANTS

\* Souscription d'un compte à composer + une carte bancaire pour les 18-25 ans.

ACTUS / BONS PLANS / ASTUCES / CONCOURS / ET PLUS ENCORE...



**myfacilymag.fr**

**C'EST TA MÈRE EN PLUS FUNKY!**

 @MyFacilyMag



CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU. Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social : 18 rue Salvador Allende CS50 307 86008 Poitiers - 399 780 097 RCS POITIERS. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 023 896. Edition 09/2018.

## 6.8 Le soutien au Territoire

Près d'1 million d'euros pour soutenir de nombreuses actions pour le territoire.

SANTÉ: 59 000 € EN 2018

Dans le cadre de ses actions de solidarité, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou soutient des Ligues contre le cancer de l'Indre-et-Loire et de la Vienne, en accompagnant notamment l'association **Sport et Collection** pour récolter des dons, via des événements comme "500 Ferrari contre le cancer" qui se déroule chaque année au Circuit du Vigeant.

La Caisse est également engagée depuis 2014 auprès de France ADOT en soutenant des projets comme la BD pédagogique sur le don d'organes ou en faisant la promotion de la carte bancaire France ADOT qui permet à l'association de recevoir 10 € à chaque souscription.

La Caisse régionale organise également des conférences sur ses centres d'affaires à destination de ses clients. Ce fut le cas le 9 octobre 2018 en lien avec le **CHU de Poitiers**, afin de soutenir le Fonds Aliénor et le projet de "mini-reins à partir de cellules souches urinaires" en tant que "modèle innovant pour la recherche sur la transplantation d'organes" du docteur **Clara Steichen**, chercheuse en biotechnologie.

L'excellence de la recherche sur la Vienne et l'Indre-et-Loire, ce sont aussi les travaux sans doute méconnus du professeur Corcia à Tours qui travaille sur la maladie de Charcot. Le groupe Crédit Agricole s'est mobilisé en 2017 pour soutenir ses travaux par un don de 25 000 euros.

Enfin, sur 2018 son soutien s'est également traduit par un abondement au Fonds de recherche Force Hémato de 3 000 € et un accompagnement pour un concert caritatif de l'armée de terre au profit des blessés de guerre.

LE SPORT, ÉCOLE DE LA VIE:

UNE QUINZAINE D' ACTIONS MAJEURES

205 000 € EN 2018

Le **Mozaïc Foot Challenge** a permis, pour la 45<sup>e</sup> année consécutive, de soutenir près de 400 clubs de football sur les départements de la Vienne et de l'Indre-et-Loire. Les soirées sont organisées sur chaque département afin de récompenser avec du matériel sportif les clubs marquant le plus de buts et étant le plus fair-play. C'est aussi l'occasion pour les licenciés de rencontrer un joueur ou une joueuse professionnel(le) de football. Cette année, Rémy Vercoûtre, ancien gardien de but de l'Olympique Lyonnais, était ainsi présent pour la soirée de remise des prix de l'Indre-et-Loire.



Remise de prix Mozaïc Foot Challenge à Notre-Dame-d'Orléans



Trophées des initiatives locales

Le Mozaïc Challenge existe aussi pour le cyclisme et récompense les meilleurs coureurs et clubs du territoire. Là encore, l'objectif est de doter les coureurs et les clubs en équipement sportif pour leur permettre de pratiquer leur sport dans les meilleures conditions. En parallèle, la banque est partenaire d'épreuves cyclistes majeures comme le **Tour du Poitou-Charentes, la Roue Tourangelle et la Vienne Classic Espoirs**.



Remise de prix Mozaïc Cyclisme Challenge à Parçay-Meslay

En parallèle, des partenariats avec le **Poitiers Basket 86**, qui évolue en Pro B, et avec le **Tours Football Club**, qui évolue en Nationale 1, permettent aux clients fidèles et sociétaires du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de suivre les différents matchs de ces équipes à moindre coût sur présentation de leur carte bancaire sociétaire. Au Poitiers Basket 86, ils bénéficient d'une réduction sur les places en catégories 1 & 2. Au Tours Football Club, ils bénéficient d'une place offerte pour une place achetée.

Enfin, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accompagne également le sport scolaire dans les collèges et lycées via un partenariat avec les **UNSS (Union Nationale du Sport Scolaire)** des deux départements. Cet engagement a pour but d'organiser tout au long de l'année scolaire des rencontres sportives diversifiées et accessibles au plus grand nombre d'élèves du territoire.

### LES SALARIÉS DU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU SE MOBILISENT

PLUS DE 1 150 DONS SOLIDAIRES

Les salariés et administrateurs qui le souhaitent ont pu transformer leur cadeau de fin d'année en don à des associations solidaires. Ainsi près de 20% d'entre eux ont permis de collecter :

- 5 220 € pour Hôpital pour les enfants (86)
- 4 530 € pour Magie à l'Hôpital (37)
- 3 795 € pour le Fonds de dotation CHRU de Tours (37)
- 3 930 € pour le Fonds de dotation Aliénor CHU de Poitiers (86)

### ARRONDI SOLIDAIRE

Initiée par le groupe de travail "Santé Bien Vieillir et Prévention" dans le cadre du PMT TEAM 2018, l'opération consiste à mobiliser les salariés volontaires qui acceptent de **faire don des centimes d'euros de leur net à payer chaque mois**. Ainsi, 4 952,16€ ont été équitablement reversés aux 6 associations du territoire bénéficiaires de l'opération menée depuis septembre 2017.

### UN LARGE SOUTIEN AU TOURISME

UN BUDGET DE PRÈS DE 111 000 € EN 2018

Les acteurs touristiques emblématiques du territoire sont accompagnés activement par le Crédit Agricole : agences départementales et offices du tourisme, châteaux, Vallée des singes... Ce soutien permet **l'attribution de places, au bénéfice des clients fidèles de la Caisse régionale ainsi que des tarifs négociés pour tous les clients sociétaires**.

### UN ACCOMPAGNEMENT DANS LE DOMAINE CULTUREL : UNE VINGTAINE D' ACTIONS

Le Crédit agricole accompagne de nombreux événements dans le domaine culturel. **Des festivals musicaux** dans la Vienne - Jazzellerault, Les Vacances de Monsieur Haydn, les Soirées Lyriques de Sanxay, le Fil du son – aux lieux culturels tourangeaux – Centre de Création Contemporaine Olivier Debré, Château de la Bourdaisière...

Il accompagne également les **Écoles de Musique**, par l'aide à l'achat d'instruments aux côtés des Conseils départementaux de la Vienne et de l'Indre-et-Loire. Soit, en 23 ans, 1 050 instruments subventionnés lors "d'Orchestra Son" en Indre-et-Loire et de "Note en scène" dans le Poitou.

La saison lyrique de l'Opéra de Tours et les créations contemporaines du Théâtre Auditorium de Poitiers sont également des partenaires qui permettent l'attribution de places, au bénéfice des clients fidèles de la Caisse régionale.

La saison lyrique de l'Opéra de Tours et les créations contemporaines du Théâtre Auditorium de Poitiers sont également des partenaires qui permettent l'attribution de places, au bénéfice des clients fidèles de la Caisse régionale.

### PRÈS DE 3 MILLIONS D' AFFICHES ÉDITÉES POUR LES ASSOCIATIONS

Les associations clientes ont la possibilité de faire éditer des affiches et des flyers pour communiquer sur leurs activités et événements. **2 931 014 affiches et flyers imprimés pour 2018**.

Les Caisses locales disposent également d'un budget permettant d'animer leur territoire en organisant des manifestations ou en subventionnant d'autres à l'initiative des associations.



Festival 37° à l'ombre  
© Photo: Léonard de Serres  
Tenues: Gina de la Fuente



La Caisse locale de Descartes inaugure le véhicule frigorifique de l'ADMAR pour la livraison de repas à domicile, ayant participé à son financement.

## 6.9 La Solidarité

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou met en place des solutions pour accompagner les porteurs de projets ainsi que les clients fragilisés par les aléas de la vie.

### L'accompagnement de la clientèle fragile AU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE POITOU

Les clients fragiles bénéficient d'une offre dédiée à 1 € par mois plafonnant les frais de dysfonctionnements : il s'agit de l'offre "budget protégé" qui limite les frais de dysfonctionnements à 30 € par mois. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019, ce plafond est réduit à 20 € par mois et 200 € par an. Pour les clients qui subissent un aléa de la vie, un accompagnement personnalisé et humain leur est proposé avec le service "Point Passerelle" et un réseau de 17 accompagnants bénévoles.



### Un dispositif Point Passerelle RECONNU DEPUIS PLUS DE 11 ANS :



#### 229 NOUVEAUX CLIENTS ACCOMPAGNÉS EN 2018

Point Passerelle est une structure d'accueil des personnes rencontrant des difficultés financières suite à un événement de la vie (maladie, accident, séparation, chômage, baisse de revenus) et adressées par les agences de proximité.

Un réseau d'accompagnants et de partenaires vient compléter ce dispositif par du soutien budgétaire et dans les démarches administratives, auprès des acteurs sociaux ou organismes prestataires.

Depuis 2006, ce sont plus de 3 800 clients fragiles accompagnés par l'action des trois collaborateurs de Point Passerelle dont les agences se situent à Tours et à Poitiers.

La perte d'emploi, la maladie, l'accident et la séparation sont les principales causes qui amènent les clients à contacter Point Passerelle.

En 2019, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou amplifie son accompagnement auprès des particuliers pour couvrir plus de situations et apporter plus de solutions adaptées tant financières que sociales et élargir l'activité des Points Passerelles aux petits professionnels qui peuvent connaître des difficultés ponctuelles.

### Prêts Starter

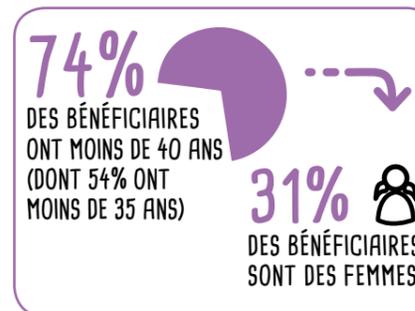
58 MICRO-CRÉDITS, NOMMÉS "PRÊTS STARTER" RÉALISÉS POUR 514 392 €

Pour pallier le manque d'apport personnel de nouveaux porteurs de projets, il s'agit de prêts d'honneur, sans garantie, d'un montant maximum de 10 000 € pour des projets inférieurs à 150 000 €.

Les intérêts sont pris en charge par l'association Crédit Agricole Solidarité Développement, Fonds Mutualiste pour la Touraine et le Poitou.

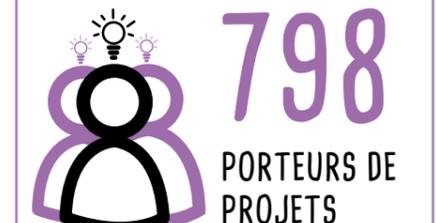
#### LES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉS

financés par les prêts starters en 2018 sont : les services, l'artisanat, le bâtiment et les commerces.



88% DES FINANCEMENTS SONT DES CRÉATIONS D'ACTIVITÉ

DEPUIS LA CRÉATION DES PRÊTS STARTERS, IL Y A EU



POUR 6 816 K€ ET 504 K€ DE PRISES EN CHARGE DES INTÉRÊTS

### Des accès aux services financiers POUR LES PERSONNES DÉFAVORISÉES

327 MICRO-CRÉDITS SOCIAUX ACCORDÉS SUR 2018 POUR 895 K€, (294 MICRO-CRÉDITS SOCIAUX ACCORDÉS SUR 2017 POUR 695 K€), SOIT +11% EN NOMBRE DE CONTRATS.

Le micro-crédit est un prêt d'un montant maximum de 4 000 €, destiné aux particuliers (hors création d'entreprise) qui n'ont pas accès au crédit bancaire classique. Ces prêts permettent aux bénéficiaires de répondre à un projet personnel spécifique tel que l'accès ou le maintien au logement, le maintien de l'emploi.

### Des exemples de dons

#### JOURNÉE DE LA FEMME

1 966 € reversés à 2 associations du territoire grâce à l'action cartes sociétaires de la Journée internationale des Droits de la Femme. Cette journée a été l'occasion pour la Caisse régionale d'apporter son soutien à deux associations engagées aux côtés des femmes en reversant 1,5 cts dans une cagnotte pour chaque opération effectuée par carte sociétaire le 8 mars 2018.



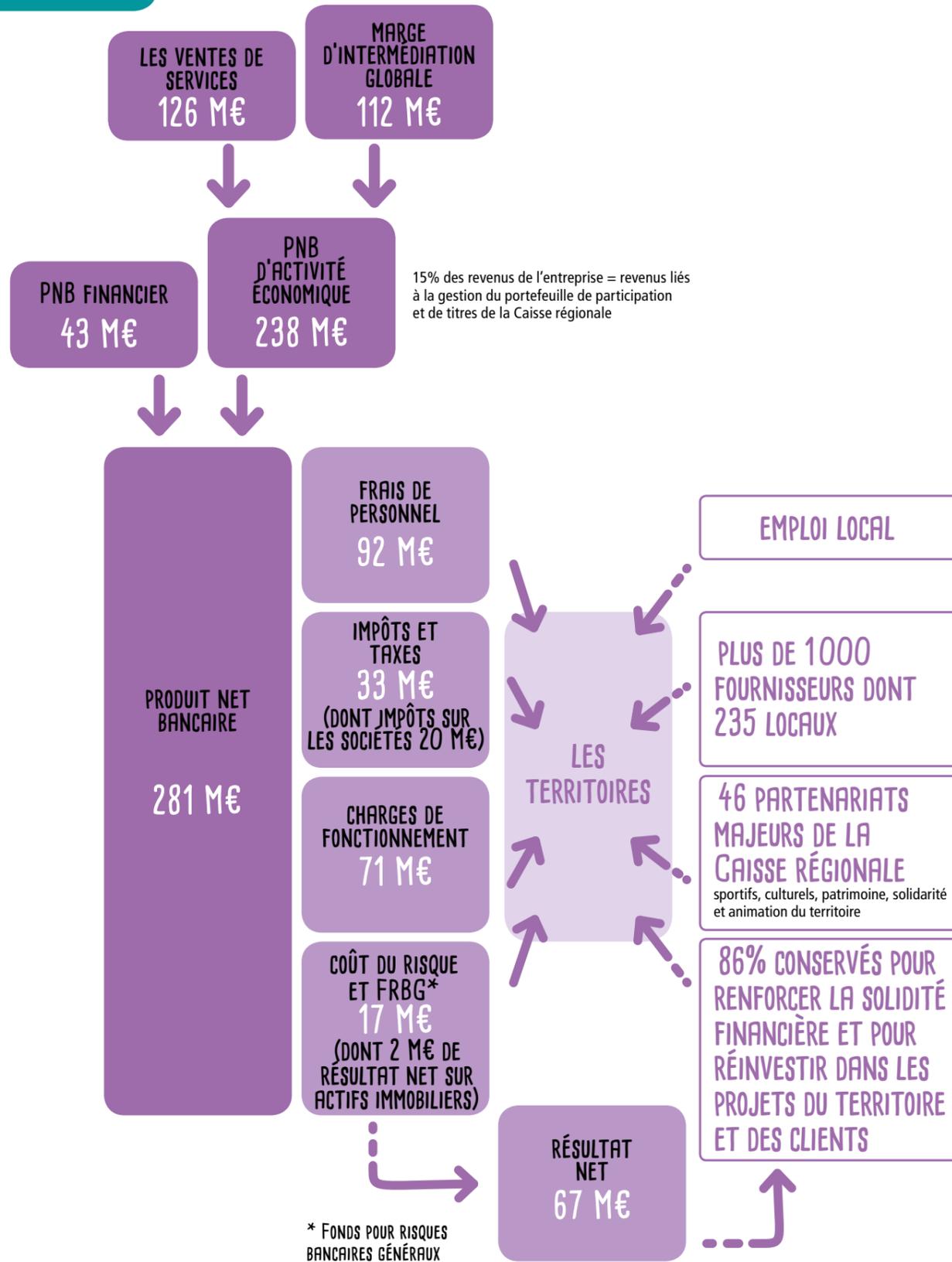
Remise de prix Journée internationale des Droits de la Femme – Association Soroptimist 37

#### DON DE VÉHICULES

7 voitures ont été données pour favoriser la mobilité et l'emploi sur le territoire au profit de l'association Solidarauto 37. Ce don est une manière de valoriser les véhicules de service en leur donnant une nouvelle vie "utile". C'est également une action responsable qui s'inscrit dans la même lignée que le "Point Passerelle" qui accompagne les populations fragiles. "Solidarauto 37" est un garage solidaire qui favorise la mobilité des personnes en situation de précarité sur le territoire, en réparant les véhicules à moindre coût et en revendant des véhicules issus de dons.

# Les chiffres essentiels

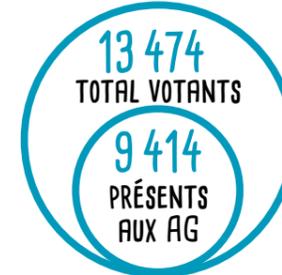
## LE MODÈLE D'AFFAIRES



# Les chiffres essentiels

## DE LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

64 CAISSES LOCALES QUI ANIMENT LE TERRITOIRE



CRÉATION DE 4 POSTES DE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

280 064 SOCIÉTAIRES À FIN 2018

LES MONTANTS COLLECTÉS GRÂCE AUX CARTES SOCIÉTAIRES ONT PERMIS D'ABONDER LE FONDS MUTUALISTE DE 378 K€ EN 2018 (+15% /2017).

158 671 CARTES SOCIÉTAIRES

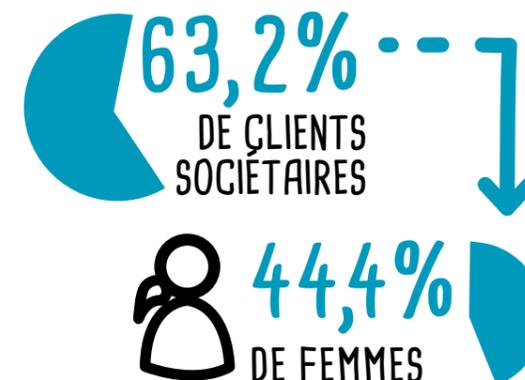
378 K€ FONDS COLLECTÉS

333 K€ FONDS DISTRIBUÉS

67 JOURS DE FORMATION ALLOUÉS AUX ADMINISTRATEURS EN 2018

POUR 32 CAISSES LOCALES, 2 CLIENTS SUR 3 SONT SOCIÉTAIRES

5 890 NOUVEAUX SOCIÉTAIRES EN 2018



POURSUITE DE LA FÉMINISATION DES ADMINISTRATEURS :

21 PRÉSIDENTES EN 2017

19 PRÉSIDENTES EN 2016

↑ 25 PRÉSIDENTES DE CAISSES LOCALES EN 2018

# Les chiffres essentiels

## DE LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

8 760 ALERTES ANALYSÉES

1 162 SALARIÉS CERTIFIÉS AMF

EN 2018, **59** NOUVEAUX PRODUITS, SERVICES OU ACTIVITÉS VALIDÉS PAR LA CONFORMITÉ

**55** RÉUNIONS AVEC + DE 2 000 PARTICIPANTS

### CAVANTAGES EN QUELQUES CHIFFRES :

+ DE 7 M€ REDISTRIBUÉS VIA LES OFFRES BANCAIRES

+ 160 PARTENARIATS LOCAUX SOURCES D'AVANTAGES EXTRA-BANCAIRES

+ DE 76 000 INVITATIONS ENVOYÉES DANS LE CADRE DES AVANTAGES

+ DE 9 000 CLIENTS FIDÈLES INSCRITS SUR LE SITE DE VENTES PRIVÉES CAVANTAGES

### L'irc suite à la souscription

D'UN CRÉDIT HABITAT À 48,89 EN 2018 :

DEPUIS 2 ANS, PLUS DE 60% DES RÉPONDANTS SONT PRÊTS À RECOMMANDER LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU SUITE À LA SOUSCRIPTION DE LEUR CRÉDIT HABITAT.

DANS LE DÉTAIL, EN 2018, LE MÉDIATEUR DU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU A ÉTÉ SAISI À 109 REPRISES, POUR :

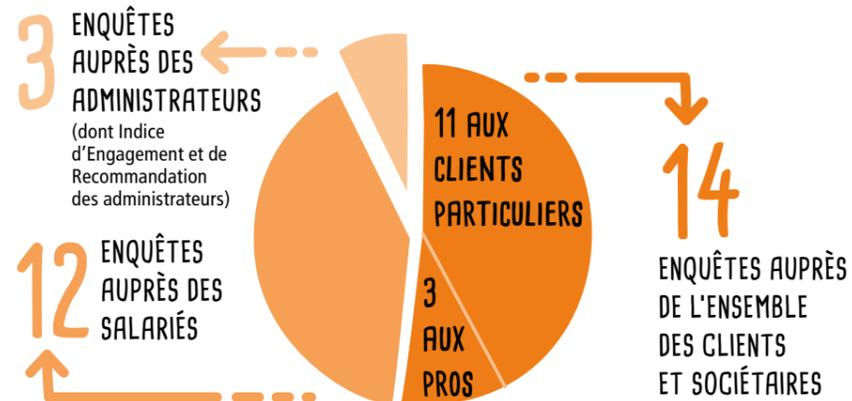
28 DOSSIERS TRAITÉS

5 DOSSIERS ALLÉGÉS

76 DOSSIERS NON RECEVABLES

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET ÉCOUTE 2018, UN DISPOSITIF DE CO-CONSTRUCTION AVEC LES CLIENTS, SALARIÉS ET ADMINISTRATEURS

28 ENQUÊTES RÉALISÉES, + DE 205 700 ENQUÊTES ENVOYÉES PAR EMAILS AUX CLIENTS, 17 500 RETOURS DE QUESTIONNAIRES.



Répartition des enquêtes (externe/interne)

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT 4,4 JOURS

+ DE 91% DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES DANS LE DÉLAI ANNONCÉ AUX CLIENTS

UNE RÉCLAMATION BIEN TRAITÉE = DES CLIENTS SATISFAITS = DES CLIENTS FIDÉLISÉS = DES CLIENTS QUI RECOMMANDENT LA CAISSE RÉGIONALE

# Les chiffres essentiels

## DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

**8** 1554 SALARIÉS EN CDI ET CDD

**162** NOUVEAUX CDI EN 2018 CONTRE 81 EN 2017

**70%** EN RECRUTEMENT DIRECT EN CDI (50% EN 2017)

46 000 € DE RÉTRIBUTION GLOBALE EN MOYENNE

**197** SALARIÉS PROMUS EN 2018 ET PRÈS DE LA MOITIÉ AU COURS DES 3 DERNIÈRES ANNÉES

**42,3%** CADRES EN 2018 CONTRE 39% EN 2017

**32,3%** MANAGERS DE MANAGERS EN 2018 CONTRE 32% EN 2017 ET 27% EN 2015.

LA FORMATION AU CATP : + DE 6% DE LA MASSE SALARIALE INVESTIE DANS LA FORMATION  
4 M€ D'EUROS INVESTIS EN 2018  
5 J DE FORMATION / SALARIÉ EN MOYENNE  
**32%** DE FORMATION EN LIGNE (E-LEARNING)

TAXE D'APPRENTISSAGE DE PLUS DE **500 000 €** POUR ACCOMPAGNER **57** ÉTABLISSEMENTS (SOIT PLUS D'1 ÉTABLISSEMENT SUR 3) ET 4 NOUVEAUX ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES ACCOMPAGNÉS EN 2018 ET **26** APPRENTIS ET CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION

**500** JEUNES DU TERRITOIRE ACCOMPAGNÉS EN 2018 DANS LEUR PREMIÈRE EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE : **357** STAGIAIRES **138** CDD TEAM ÉTÉ

AU COURS DE L'ANNÉE 2018, **6** ACCORDS D'ENTREPRISE ONT ÉTÉ SIGNÉS :

- . Accord sur le droit à la déconnexion
- . Accord d'intéressement 2018-2020
- . Accord sur le Dialogue Social
- . Accord sur le protocole pré-électoral
- . Accord sur la mise en place du vote électronique
- . Accord de transposition dans le cadre de la mise en place du CSE

# Les chiffres essentiels

## DE LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

### LA RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS

#### ÉCO-RESPONSABILITÉ / SOBRIÉTÉ / RECYCLAGE : LES 3 PILIERS DE LA DÉMARCHE PAPIER

- Éco-responsabilité : généraliser l'utilisation de papier responsable.
- Sobriété : consommer le papier de façon raisonnée.
- Recyclage : organiser efficacement la collecte des déchets papiers.

#### CONSOMMATION DE PAPIER EN BAISSE

**13,4 TONNES ÉCONOMISÉES**

**-20 TONNES DE DÉCHETS PAPIER**

**8 670 KG DE CO<sub>2</sub> " ÉCONOMISÉS "**

#### ÉNERGIE VERTE : 616 000 KWH PRODUITS



L'USAGE PROFESSIONNEL DES VÉHICULES PERSONNELS DES SALARIÉS A BAISSÉ DE 4% POUR LA 2<sup>E</sup> ANNÉE CONSÉCUTIVE (ENVIRON 80 000 KM), CE QUI REPRÉSENTE UNE RÉDUCTION DE 8 TONNES DE CO<sub>2</sub> ÉMIS DANS L'ENVIRONNEMENT.

### MA BANQUE MOBILE

**+29% D'UTILISATEURS MA BANQUE**

**204 538 CLIENTS**

bénéficiant de documents en ligne sur l'espace sécurisé

**7 200** rdv pris en ligne par les clients

**108 180**

**TÉLÉCHARGEMENTS MA BANQUE**

**4**

millions de connexions



**18 324**

VISITES SUR CAVANTAGES



**8 847**

CLIENTS INSCRITS À CAVANTAGES

**86 874**

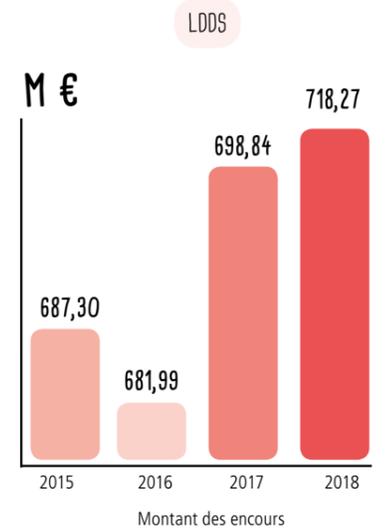
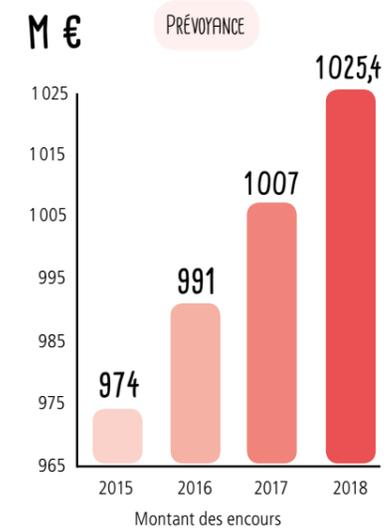
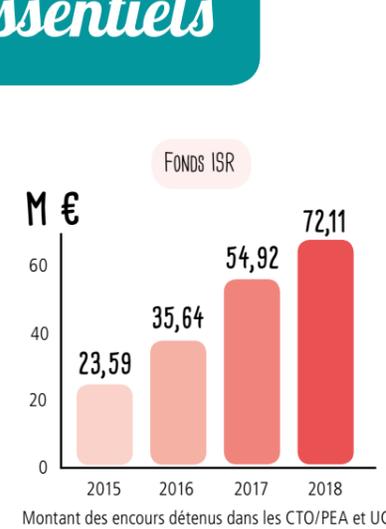
**UTILISATEURS ACTIFS MA BANQUE**

**56,2% D'OPÉRATIONS ÉLIGIBLES** signées sur tablette en Signature Electronique en Agence

**40,3% DE COURRIERS DÉMATÉRIALISÉS**

# Les chiffres essentiels

## DE L'OFFRE RESPONSABLE



**794** CONTRATS D'ASSURANCE CLIMATIQUE

LE CATP ACTEUR DU MIEUX VIVRE À DOMICILE

**450**

CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DU CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE NEXECUR

**3 800 000€ D'ENCOURS PEE**

#### FINANCEMENT VÉHICULES VERTS AUX PARTICULIERS :

**PRODUCTION 2018**  
57 DOSSIERS POUR 870 869 €

**ENCOURS :**  
1 218 865 €

#### FINANCEMENT DES TRAVAUX LIÉS À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS :

**PRODUCTION 2018**  
187 DOSSIERS POUR 2 423 543€

**ENCOURS :**  
3 265 661 €

**250 MILLIONS D'EUROS D'ENCOURS**

DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT EN FONDS PROPRES AU SERVICE DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

**200 M€** EN ENCOURS DE FINANCEMENTS CORPORATE

**26,5 M€** EN ENCOURS DE FINANCEMENTS ACCORDÉS AUX PARTICULIERS

**27 M€** EN INVESTISSEMENTS EN FONDS PROPRES.

700

FUTURS CRÉATEURS/  
REPRENEURS AUX  
CAFÉS DE LA  
CRÉATION, DEPUIS  
LEUR CRÉATION EN  
OCTOBRE 2016.

1,8 MILLIARD D'€  
DE FINANCEMENTS  
RÉALISÉS EN 2018

300  
NOUVEAUX CLIENTS  
TOURISME EN 2018

PRÊTS DE FAIBLES  
MONTANTS :

EN 2018, 2 468  
PRÊTS DE MOINS  
DE 10 K€ POUR  
UN MONTANT GLOBAL  
DE 13,2 M€

ET 3 769 PRÊTS  
D'UN MONTANT COMPRIS  
ENTRE 10 ET 30 K€  
POUR UN MONTANT GLOBAL  
DE 67,8 M€.

DEPUIS LA CRÉATION DES PRÊTS  
STARTERS, IL Y A EU

798  
PORTEURS DE  
PROJETS

POUR 6 816 K€ ET 504 K€ DE  
PRISES EN CHARGE DES INTÉRÊTS

74%  
DES BÉNÉFICIAIRES  
ONT MOINS DE 40 ANS  
(DONT 54% ONT  
MOINS DE 35 ANS)

31%  
DES BÉNÉFICIAIRES  
SONT DES FEMMES

88% DES FINANCEMENTS SONT  
DES CRÉATIONS D'ACTIVITÉ

1350  
MEMBRES SUR LA  
COMMUNAUTÉ  
FACEBOOK  
MYFACILYMAG

1  
CHALLENGE  
ÉTUDIANT



# Annexes

- Charte Développement Durable du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou
- Tableau réglementaire "Grenelle II"
- Critères non pertinents
- Méthodologie de collecte
- Charte de déontologie du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Cette déclaration fait partie intégrante du Rapport de Gestion 2018 du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Le Décret et l'Arrêté sont les suivants :  
Décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 et Arrêté du 13 mai 2013

## PILOTE DÉMARCHE RSE

Anthony PANIER  
(Adjoint au Directeur des Ressources Humaines)

## DIRECTEUR RÉFÉRENT DÉMARCHE RSE

Emmanuel DE LOYNES,  
Secrétaire Général

### En agences de proximité :

#### Responsable Agence Château-Renault

Nadine AUBERT

#### Responsable de l'Agence de Civray

Hervé BERNARDEAU

#### Conseillère des Particuliers

Chloé DOS SANTOS PINTO

#### Conseillère Commerciale

Maylis HAAG

#### Responsable de l'Agence Tours Winston Churchill

Vanina RAYNAUD-BERLAND

#### Chargé de Clientèle Professionnel

Alex MARCHAISSEAU

#### Responsable de l'Agence Tours Maginot

Christophe PINEAU

## Contributeurs DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES 2018

### Adjoint au Directeur Général

Laurent PRAS

### Agence Directe Patrimoine

Séverine RIO MARTIN

### Département Contrôle Permanent

Catherine FORGEAT

### Département Engagement, Développement Crédit et Juridique

Pierre ROZENBLIT

### Département Entreprises et Grandes Clientèles

Vincent DIDELOT

### Département Finances - Contrôle de Gestion

Pierre-Damien CHALAND

### Département Haut de Gamme

Céline MORNAND

### Département Innovation, Tourisme, Environnement

Thierry HORLANCE

### Département Marché Pro Agri

David COINTE

Vincent GAUCHET

### Département Mutualisme

Pascal BOUSQUET

### Département Organisation Suivi du Plan d'Entreprise

Virginie GRANDIN

Sylvie NICAUD

Delphine SALZERT

### Département Outil Process Crédit

Étienne BAUGÉ

### Département Ressources Humaines Communication

Interna et Formation

Jean-Michel LOUET

### Directeur Administratif et Financier

Régis LE GALL

### Directeur de la Prescription

Alexis POLLET

### Directeur de l'Offres et de l'Innovation

Rémy LORENTZ

### Directeur des Engagements

Vincent GOLLINOT

### Directeur Entreprises et Grandes Clientèles

Serge GRANIER

### Directeur Général Adjoint

Thierry CANDIDAT

### Directeur Réseaux et Banque Privée

Christophe VACHERESSE

### Direction Générale Adjointe

Charlotte SEPHTON

### Direction Réseaux et Banque Privée

Laurent MERLIÈRE

### Pôle Économie Sociale

Guy BATISSE

Delphine DROUIN

Thierry DUMAS

Gérard FROUIN

Carole HEGESSIPE

### Service Administration, Formation, Relations Sociales

Virginie BRUNEL

Garance JUNIUS

### Service Agriculture

Samuel BRENNETOT

### Service Carrière et Communication Interne

Adeline METAIS

Manon VONDERSCHER

### Service Développement Crédits

Anne-Sophie BOIS

Magali ELOY

### Service développement Haut de Gamme

Brigitte BACHELIER

Mylène SARTOREL

### Service Épargne, Assurance vie, Titres

Yves KERUZORE

### Service Innovation, Tourisme, Environnement

Arnaud BESSANT

Marie ZANNIER

### Service Marketing et communication

Virginie LE BOURHIS

### Service Organisation Distribution Relation Clients

Nathalie CHANTREL

### Service Pole Exploitation Internationale

Emilie MOUGEAT

### Unité Administratif Financier

Ophélie BRICHE

Emilie OBINEAU

### Unité Animation Offre Collecte

Olivier FOURNIER

### Unité Communication clients et Événementielle

Alicia BOULAY

Catherine DESCHAMPS

Lou EDELIN

Mathieu FLAUSSE

Christian LABILLE

Victoria LAIZEAU

Florence MORETTO

Martin PASQUEREAU

Marion RICHE

Colin SIONNEAU

### Unité contrôle Conformité

Hélène BEAUVAIS

### Unité Contrôle Conformité - Sécurité Financière

Céline LEFEVRE

### Unité Contrôle de Gestion

Jonathan LENART

### Unité Développement Assurances

André DUMAS

### Unité Données Produits Risques

Dominique ONILLON

### Unité Gestion Agri et Pro

Martine BURBAUD

### Unité Marketing

Adrien MÉNAGÉ

Laurent MORILLON

### Unité Mutualisme Développement Local

Françoise GORON-DORISON

Michaël PIOCHON

### Unité Sécurité fonctionnement général

Saad ALHAYDARI

Vivien DUPUET

Denis MARCHAND

## Charte pour un développement durable ET SOCIALEMENT RESPONSABLE

Signataire du pacte mondial, des principes climat du secteur financier, de la charte des droits humains le Crédit Agricole réaffirme ses engagements.

**LA CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU CROIT FERMEMENT AUX PRINCIPES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE COMME UN FACTEUR DE PROGRÈS POUR LES HOMMES ET POUR L'ENTREPRISE ET A DÉCIDÉ D'INTÉGRER CETTE DÉMARCHE POUR ACCOMPAGNER SON DÉVELOPPEMENT ET CELUI DE SON TERRITOIRE. CETTE CONVICTION SE TRADUIT DANS SON PROJET D'ENTREPRISE, ET SA STRATÉGIE À LONG TERME. ELLE ENTEND AFFIRMER SA VOLONTÉ D'ÊTRE UNE ENTREPRISE CITOYENNE EN S'ENGAGEANT À FAIRE PARTAGER CES PRINCIPES.**

### ELLE S'ENGAGE À :

#### CONTRIBUER

à préserver les ressources naturelles et la biodiversité en limitant les impacts de ses activités opérationnelles et financières sur l'environnement :

- 1- Réduire l'empreinte environnementale de ses activités et notamment ses émissions des gaz à effet de serre.
- 2- Intégrer dans sa politique financière les principes de l'investissement responsable (ISR).
- 3- Assurer une veille sur les risques environnementaux.

#### SOUTENIR

les solutions environnementales, économiques et sociales les plus avancées et les plus adaptées dans la mesure où elles constituent une alternative économique :

- 1- Concevoir des produits et des services constituant de réelles opportunités pour ses clients en vue de gérer leurs propres risques environnementaux.
- 2- Faciliter les investissements en faveur du développement durable et soutenir les filières limitant les risques environnementaux.
- 3- Accompagner les efforts de recherche et développement.
- 4- Prendre en compte l'analyse du risque environnemental dans ses décisions de financement.

#### AFFIRMER

l'utilité au territoire par des apports financiers ou de compétences aux structures relevant du secteur de l'économie sociale en vue de contribuer à améliorer la qualité de vie. :

- 1- Être présent dans les événements majeurs du territoire en matière de développement durable notamment en privilégiant ceux qui accordent une place à la sensibilisation des publics.
- 2- Développer l'accès à la micro finance.

#### ADAPTER

son offre de services banque et assurances aux besoins et attentes des clients par le dialogue, la qualité de ses conseils et de son expertise et ainsi renforcer la relation de confiance :

- 1- Encourager la relation durable avec ses clients.
- 2- Mesurer la qualité de ses relations et le positionnement de l'entreprise en termes de développement durable.
- 3- Sélectionner et proposer des produits financiers respectant des critères d'Investissement Socialement Responsable.
- 4- Promouvoir des schémas de consommation durable et favoriser l'équité sociale.
- 5- Prévenir la montée des précarités économiques, sociales et énergétiques.

#### RENFORCER

sa gouvernance en intégrant dans ses processus de prise de décision et de mise en œuvre les principes et pratiques en matière de responsabilité sociétale : comportement éthique, respects des intérêts des parties prenantes et du principe de légalité :

- 1- Assurer le pilotage des enjeux du développement durable.
- 2- Intégrer les critères développement durable dans ses procédures d'appels d'offre et privilégier les partenaires, sous-traitants et fournisseurs "vertueux" ; encourager leur contribution en matière de développement durable.
- 3- Communiquer de façon transparente et rendre compte de ses impacts sociaux et environnementaux.

#### GARANTIR

des relations de travail dans lesquelles : respect, dignité, sécurité, santé, qualité de vie au travail sont assurées et prévenir toutes formes de discrimination et d'intolérance fondées sur la religion, le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'âge, la situation familiale :

- 1- S'engager à traduire dans le comportement des managers les principes de la responsabilité sociale et environnementale (RSE).
- 2- Veiller à ce que les processus de recrutement, d'intégration, d'évaluation, et du développement des compétences... prennent en compte les principes du développement durable.

#### MOBILISER

les salariés en matière de développement durable et créer les conditions pour que ces engagements s'imposent à tous :

- 1- Former à la bonne compréhension des enjeux.
- 2- Promouvoir des comportements éco-salariés.
- 3- Communiquer sur les actions de développement durable réalisées par la Caisse régionale ou par ses partenaires.

**"ÉCONOMIE, ENVIRONNEMENT, SOCIÉTÉ, LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU S'ENGAGE POUR UN MONDE PLUS VERT."**

À POITIERS, le 11 mai 2012

Le Directeur Général,  
Philippe CHATAIN

Le Président,  
Odet TRIQUET



## Table de correspondances :

### TABLEAU D'UTILITÉ TERRITORIALE, GRENELLE II

Dans le tableau suivant, les nouveaux indicateurs introduits par le Pacte Coopératif et Territorial sont signalés par un •

Indicateur d'utilité territoriale	Grenelle 2	Référence
<b>LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE</b>		
Composition des organes de gouvernance	1a1	Page 7
Pourcentage de sociétaires dans le portefeuille client	1a1	Page 12
Taux de présence AG Caisses locales	1a1	Page 9
Politique incluant des éléments environnementaux et sociaux (organisation démarche RSE)	3b1	Pages 4/5
• Dispositifs de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires	-	Page 12
<b>L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS</b>		
Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures anti-corruption	3d1	Pages 14/15
Pratiques relatives à la satisfaction des clients	3d2	Pages 20/21
Politiques sur la conception et la vente équitable de produits et de services financiers	3d2	Pages 14/15
Loyauté des pratiques (prévention de la corruption et de l'évasion fiscale)	3d1	Pages 14/15
Achats responsables	3c1	Page 38
Intégration des parties prenantes dans la réflexion RSE	3b1	Pages 80/81/82
Initiatives pour améliorer la compréhension des notions financières	3d2	Pages 16/17
Processus pour contrôler les exigences environnementales et sociales incombant aux clients	3d2	Pages 14/15
<b>LES PRATIQUES DANS LES DOMAINES DES RH ET SOCIALES</b>		
Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	1a1	Page 25
Turnover du personnel	1a2	Page 26
Organisation du travail	1b1	Page 32
Nombre moyen d'heures de formation	1e2	Pages 28/29
Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie	1e1	Pages 28/29
Pourcentage des salariés bénéficiant d'évaluation et d'évolution de carrière	1a3	Pages 26/27
Répartition des employés par sexe, tranche d'âge	1f3	Pages 25 et 34
Promotion de la diversité : dont Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes et lutte contre la discrimination	1a3 et 1f1	Page 34
Évolution du salaire moyen par classe	1a3	Page 33
Salariés handicapés employés	1f2	Page 35
• Nombre d'apprentis et d'alternants	-	Pages 30/31
Accords innovations RH et dialogue social	1c2 et 1c1	Pages 32/33
<b>LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ET DE L'ENVIRONNEMENT</b>		
Émissions totales, directes ou indirectes de gaz à effet de serre	2a1, 2d1, 2d2	Page 36
Réduction des émissions de gaz à effet de serre en matière de déplacements professionnels	2a1, 2d1, 2d2	Page 36
Consommation de matières	2c2	Page 36
Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	2c2	Page 38
Masse totale de déchets	2a3 et 2c1	Page 38
Consommation d'énergie directe	2a3	Page 36
Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques	2a1	Page 36
Volume total d'eau prélevé	2c1	Page 36
• Nouvelles technologies au service de la proximité	-	Pages 40/41
• Innovations	-	Pages 40/41
<b>L'OFFRE RESPONSABLE</b>		
Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice environnemental	2a1, 3d2	Page 42
Dont l'épargne responsable (ISR)	-	Page 42
Dont les crédits responsables	-	Pages 44/45
Dont L'offre "énergies renouvelables" du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, suivi des investissements	-	Pages 46/47
• Une politique assurance engagée dans le solidaire et la prévention avec CA-Assurances	-	Pages 48/49
<b>LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES</b>		
Valeur économique directe créée et distribuée, Taux de conservation des résultats en réserve	3a1	Page 53
Points d'accès dans les endroits peu peuplés et défavorisés	3a2	Pages 50/51
• Expertise de proximité	-	Pages 50/51
Accès aux services financiers pour les populations défavorisées et fragilisées. Dont Actions de prévention (éducation budgétaire)	3a2	Pages 66/67
Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris l'importance de ces impacts	3b2	Page 53
• Soutien à la création d'entreprises	-	Pages 54/55
Soutien aux associations et organismes d'intérêt général	3b2	Pages 64/65
• Financement des projets	-	Pages 56/57/58/59
• Actions dans le domaine de l'éducation et de la recherche	1e1	Pages 30/31

## Note méthodologique / protocole de collecte

### DÉCLARATION DE PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES DE LA CAISSE RÉGIONALE DE LA TOURAINE ET DU POITOU

Informations économiques, sociales, sociétales, environnementales et de gouvernance nécessaires à la communication institutionnelle et réglementaire.

#### CONTACT

Anthony PANIER  
Adjoint au Directeur des Ressources Humaines  
02.47.39.81.14  
anthony.panier@ca-tourainepoitou.fr

#### PÉRIMÈTRE DE REPORTING

La collecte des informations repose sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et prend en compte le périmètre de consolidation du Rapport Financier :

- Caisse régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou
- Caisses locales affiliées

À savoir :

- les données relatives aux GES (Gaz à Effet de Serre) prennent en compte les biens immobiliers de la Caisse régionale et des Caisses locales.
- Le tableau de bord constitué des critères prioritaires est mis à jour par le Responsable Développement Durable sur consultation des référents.
- Les actions de la démarche RSE sont intégrées dans les missions des différents services concernés et "labellisées" RSE.

#### PLANIFICATION DES TRAVAUX DE COLLECTE RELATIFS À L'ANNÉE 2018

Le Responsable Développement Durable de la Caisse régionale est le coordinateur du processus de collecte des informations. La collecte des informations s'appuie sur un réseau de référents internes désignés au sein de chaque Direction. Les référents ont en charge de constituer la base documentaire, la traçabilité des informations et la rédaction des parties correspondantes. Ils remontent l'ensemble auprès du Responsable Développement Durable de la Caisse régionale. Les responsables N+1 de chaque référent (principalement les Directeurs) sont tenus de valider les informations avant leurs transmissions. Ils opèrent les contrôles nécessaires pour s'assurer de la cohérence et de la fiabilité des informations produites. Présentation succincte des fiches critères : Le Responsable Développement Durable de la Caisse régionale, en collaboration avec les référents et leurs responsables (identification des sources documentaires et méthode de détermination de l'information), constitue des fiches "critères" dans un premier temps pour les informations matérielles les plus importantes, soit critères prioritaires (en forte correspondance avec les critères Grenelle2). Les fiches indicateurs couvrent pour 2018 uniquement les critères prioritaires et sont appelées à couvrir progressivement la totalité du périmètre de reporting social, sociétal et environnemental de la Caisse régionale.



Convention Plan Moyen Terme au Palais des Congrès du Futuroscope

## Les critères non traités

### DANS LA DÉCLARATION DE PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES 2018

#### PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT RELATIVES

Au respect de la liberté d'association et au droit de négociation collective.  
À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.  
À l'élimination du travail forcé ou obligatoire.  
À l'abolition effective du travail des enfants.  
→ La Caisse régionale exerce ses activités en France et respecte la réglementation en vigueur. Elle n'est pas concernée par le travail des enfants ni par le

travail forcé. Les informations relatives au respect de la liberté d'association et de droit de négociation collective et à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession sont traitées dans la section relative aux informations sociales.

#### AUTRES ACTIONS ENGAGÉES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

→ La Caisse régionale respecte les engagements pris par le Groupe Crédit Agricole SA dans le cadre du Pacte Mondial des Nations Unies.

#### RESPECT DU BIEN ÊTRE ANIMAL

→ L'activité bancaire n'a pas d'impact direct sur cette thématique

# Charte déontologique Crédit Agricole DE LA TOURAINE ET DU POITOU

## RÈGLES GÉNÉRALES

### SECRET PROFESSIONNEL

Tout salarié est tenu au secret professionnel. Dans ce cadre, il lui est interdit de communiquer à des tiers extérieurs à la banque :

-Tous renseignements, informations et éléments divers pouvant porter sur la clientèle.

-Tous éléments relatifs au processus utilisé par la Caisse régionale pour gérer la clientèle et ses opérations.

-Toutes informations relatives à l'entreprise, ses salariés, son organisation interne, ses bases d'information, ...

Le secret professionnel des établissements de crédit est régi par l'article L 511 33 du Code Monétaire et Financier.

### OBLIGATION DE DISCRÉTION

Sous réserve des dispositions relatives aux droits des représentants du personnel et au droit d'expression des salariés, le personnel est tenu à l'obligation de discrétion, non seulement à l'extérieur de la Caisse régionale, mais également à l'égard des membres du personnel n'ayant pas à connaître, du fait de leurs fonctions, d'informations confidentielles. Cette obligation de discrétion s'applique également aux membres du Conseil d'Administration de la Caisse régionale. Une information concernant la clientèle ne doit être diffusée au niveau interne que de manière restreinte, aux seuls agents en ayant besoin dans le cadre de leur métier. Obligation au secret professionnel et obligation de discrétion continuent de s'imposer aux agents et aux administrateurs, même après une démission, licenciement, cessation d'activité ou de mandat.

### USAGE DES INFORMATIONS PROFESSIONNELLES

Le personnel ne doit pas utiliser à des fins personnelles les informations de l'entreprise et des clients. Les membres du personnel ayant connaissance d'une information privilégiée en raison des fonctions qu'ils occupent ou de manière fortuite à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise, à titre professionnel comme à titre non professionnel, ne doivent pas exploiter, pour compte propre ou pour compte d'autrui, une telle information, sur le marché ou hors marché, ou la communiquer à des fins autres ou pour une activité autre que celles en raison desquelles ou de laquelle elle est détenue. Une information privilégiée signifie une information non publique, précise, concernant un ou plusieurs émetteurs, une ou plusieurs valeurs mobilières, un ou plusieurs contrats à terme négociables, un ou plusieurs produits financiers cotés, qui, si elle était rendue publique, pourrait avoir une incidence sur le cours de la valeur, du contrat ou du produit financier coté. Il est demandé aux membres du personnel, et aux administrateurs, qui en raison de leur fonction,

directement ou indirectement, ont à connaître ou sont susceptibles d'avoir eu à connaître, tout ou partie des informations détenues par l'entreprise sur un client ou un prospect, qu'il s'agisse d'informations écrites ou verbales, ayant émis des actions ou tout autre support financier coté sur un marché, de s'abstenir d'opérer, directement ou indirectement, sur ces valeurs. Ces recommandations sont émises par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou dans un objectif de protection des salariés et administrateurs.

### RÉALISATION D'OPÉRATIONS DE MARCHÉ

Le personnel réalisant ses opérations personnelles (ou des opérations sur des comptes dont il est mandataire) sur les marchés, soit directement via Internet, ou au guichet par un autre agent, soit par l'intermédiaire de tiers ayant mandat, doit respecter les procédures de droit commun applicables à la clientèle.

**Il est rappelé que des dispositions particulières sont prévues dans le règlement intérieur du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou sur ces sujets, notamment au travers de l'article 19 relatif aux opérations personnelles.**

### RELATION D'AFFAIRES ET CADEAUX

Tous les salariés de l'entreprise doivent formellement s'abstenir de solliciter ou accepter de recevoir de quelconques cadeaux ou prestations ou mandat risquant, même involontairement, de compromettre leur impartialité ou leur intégrité, que ces cadeaux ou prestations ou mandat émanent de clients, de fournisseurs ou de tiers. Le mandat ou procuration est l'acte par lequel une personne (le mandant) donne à une autre (le mandataire) le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom (article 1984 du code civil). Tous les salariés doivent par conséquent être particulièrement sensibles à ne jamais se trouver volontairement ou involontairement dans une position telle qu'ils se retrouvent en position d'obligé. Dans la mesure où une situation particulière pourrait faire l'objet d'interprétations quant aux intérêts de l'entreprise, il leur est demandé d'en référer à leur responsable hiérarchique et au Déontologue de la Caisse régionale. Les cadeaux de nature financière ne sont pas autorisés, quelle qu'en soit la forme : espérance, bons, clause bénéficiaire de contrat d'assurance vie ou autre. Les cadeaux dits "usuels", soit de type publicitaire en relation avec l'activité du client, ou en nature (invitation au restaurant par exemple), peuvent être acceptés par les salariés s'ils sont d'une valeur raisonnable et ne mettant pas en situation d'obligé le salarié, et doivent faire l'objet d'une information au responsable hiérarchique, qui peut consulter le Déontologue de la Caisse régionale s'il le juge utile. Le salarié lui-même, sur ce sujet des cadeaux et avantages, peut

également consulter le Déontologue de la Caisse régionale à tout moment si le besoin s'en fait sentir, afin que ce dernier puisse le conseiller utilement sur la conduite à tenir. L'acceptation de tels cadeaux n'est pas encouragée, et la distinction entre relation professionnelle et relation personnelle doit toujours être appliquée par le salarié, qui doit de sa propre initiative faire le nécessaire pour dissuader ses clients de lui faire des cadeaux, ou de le faire profiter d'avantages particuliers, voire demander à être déchargé de la gestion d'une relation clientèle à son responsable, au cas où cette relation deviendrait trop personnelle avec le client ou pourrait le mettre en situation de conflit d'intérêt. Tout salarié qui contribue directement ou indirectement à la décision de contracter avec un client ou un fournisseur, actuel ou potentiel, s'interdit de recevoir toute rémunération, commission, cadeau non publicitaire ou d'accepter toute invitation non susceptible de garantir les intérêts de l'entreprise.

### CONFLITS D'INTÉRÊTS

Si un salarié a contribué directement ou indirectement à la décision de contracter avec un client ou avec un fournisseur avec lequel il a des intérêts personnels ou des relations familiales, directement ou indirectement, le salarié est tenu de les déclarer à sa hiérarchie. Il doit obtenir l'accord explicite de sa direction, pour exercer à titre individuel des fonctions de gestion, de direction ou d'administration dans une société commerciale. Tout salarié exerçant une fonction d'acheteur doit respecter la procédure spécifique des achats en vigueur dans l'entreprise. Il est rappelé que des dispositions particulières sont prévues en matière de conflits d'intérêts dans la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

### PRIMAUTÉ DES INTÉRÊTS DU CLIENT

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et ses employés doivent exercer leur activité de prestataire de services d'investissement, avec diligence, loyauté, équité, dans le respect de la primauté des intérêts des clients et de l'intégrité du marché, et plus particulièrement concernant l'activité de réception / transmission d'ordres de bourse, et de tenue de comptes titres. Ce principe doit en particulier s'appliquer quand un ordre peut être exécuté de plusieurs manières différentes, avec des résultats différents pour le client et pour le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, générant des conflits d'intérêts. Préalablement à la réalisation d'opérations sur instruments financiers, le salarié doit :

- Avoir vérifié l'identité et le domicile du client à l'ouverture du compte.
- S'être assuré de la capacité juridique de la personne qui donne l'ordre, en particulier lorsqu'elle agit pour une personne morale.
- Avoir évalué la compétence du client en ce qui concerne la maîtrise des opérations envisagées, et des risques que ces opérations peuvent comporter.

- Le cas échéant, avoir communiqué toute information utile sur le type d'opération envisagé (notices d'informations...).

**Le législateur veut s'assurer que les agents des organismes financiers assurent bien leur obligation de conseil, cette ambition se traduit par un devoir d'information quant aux caractéristiques des instruments financiers et aux conditions appliquées**

### RÈGLES DE DÉONTOLOGIE CONCERNANT LE PERSONNEL EN SITUATION SENSIBLE

Les personnels qui, en raison de leur position au sein de la Caisse régionale ou en raison de la nature de leurs fonctions, sont considérés comme étant en situation sensible, sont soumis à des règles spécifiques, en sus des règles générales, notamment à des règles de déontologie ; et sont informés de leur qualité de personnel sensible. Ces règles s'appliquent aussi à l'ensemble des Cadres de direction du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, ainsi qu'aux membres du Conseil d'Administration, et aux membres du comité d'entreprise, titulaires ou suppléants, qui sont qualifiés génériquement de "personnel sensible".

### FRAUDE INTERNE ET SURVEILLANCE DES COMPTES DES SALARIÉS

Conformément à ses obligations réglementaires en matière de lutte anti-fraude interne, la Caisse régionale est dotée d'un dispositif de prévention et de contrôle adapté portant sur une surveillance des comptes bancaires des salariés au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et sur une surveillance des comptes clients réalisée par les services de contrôle de l'entreprise.

### FONCTIONS SENSIBLES

En application de l'article 58 de la loi de modernisation des activités financières 96-597 du 02/07/96, et conformément à l'article 313-10 du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), et de l'instruction AMF n° 2008-01 du 08 février 2008, la Caisse régionale renforce son dispositif de règles de bonne conduite.

1. Se comporter avec loyauté et agir avec équité au mieux des intérêts de ses clients et de l'intégrité du marché.
2. Exercer son activité avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, au mieux des intérêts de ses clients et de l'intégrité du marché.
3. Être doté des ressources et des procédures nécessaires pour mener à bien ses activités et mettre en œuvre ces ressources et procédures avec un souci d'efficacité.
4. S'enquérir de la situation financière de ses clients, de leur expérience en matière d'investissement et de leurs objectifs en ce qui concerne les services demandés.
5. Communiquer d'une manière appropriée les informations utiles dans le cadre des négociations avec ses clients.
6. S'efforcer d'éviter les conflits d'intérêts et lorsque

ces derniers ne peuvent être évités, veiller à ce que ses clients soient traités équitablement.

7. Se conformer à toutes les réglementations applicables à l'exercice de ses activités, de manière à promouvoir au mieux les intérêts de ses clients et l'intégrité du marché.

Les règles énoncées ci-dessus doivent être appliquées en tenant compte de la compétence professionnelle en matière de services d'investissement, de la personne à laquelle le service d'investissement est rendu.

### DÉFINITION DES FONCTIONS SENSIBLES

Ces règles complémentaires concernent notamment les membres du personnel qui :

- Sont en relation d'affaires avec la clientèle d'entreprises.
- Participent, à tous les niveaux hiérarchiques, à des opérations sur les marchés primaire, secondaire et dérivés, tant pour le compte de clients que pour le compte du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.
- Interviennent directement ou concourent aux interventions sur les marchés.
- Occupent la fonction de Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI), de Responsable Conformité. Cette notion de fonction sensible s'applique à l'ensemble de la hiérarchie de ces salariés, jusqu'au niveau le plus élevé, ainsi qu'aux membres du Conseil d'Administration et représentants des salariés au Comité d'entreprise et au Conseil d'Administration, ainsi qu'aux cadres de Direction y compris la Direction générale.

Une liste précise des fonctions sensibles a été établie par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Chaque personne concernée a été destinataire d'un courrier d'information spécifique, lui indiquant les obligations afférentes à sa fonction. Ces obligations sont décrites ci-après.

### LEVÉE DU SECRET BANCAIRE

Les personnes exerçant une fonction sensible lèvent au profit du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou (CATP) le secret professionnel sur tous comptes d'instruments financiers.

### INTERDICTION D'OPÉRER

Il est interdit aux personnes exerçant une fonction sensible d'effectuer toute transaction sur les valeurs de la "liste d'interdiction".

### DÉCLARATION DES TRANSACTIONS PERSONNELLES

En cas de transaction sur instrument financier sur un compte d'épargne salariale ou sur un compte à l'extérieur de la Caisse régionale Touraine Poitou (autre Caisse régionale, autre établissement bancaire), le personnel sensible doit en informer le Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI) dans les 5 jours de négociation suivant la date de réalisation de la transaction. Les transactions concernées sont les acquisitions, cessions, souscriptions, échange de

titres sur tous les instruments financiers, à l'exclusion des parts ou actions d'Organisme de Placements Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM) et des transactions dans le cadre d'un mandat de gestion. Les opérations à déclarer par la personne exerçant une fonction sensible concernent ses opérations personnelles, mais aussi les opérations effectuées pour le compte de proches ayant un lien familial ou étroit ou un intérêt important dans le résultat de l'opération, les opérations réalisées par des proches pour le compte de la personne exerçant une fonction sensible. Les opérations réalisées par un proche qui est seul titulaire de son compte titres sont exclues de l'obligation déclarative.

### INFORMATION DU RESPONSABLE CONFORMITÉ DES SERVICES D'INVESTISSEMENTS

Les personnes exerçant une fonction sensible s'engagent à communiquer au Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI) :  
- L'état exhaustif des entreprises ou dirigeants d'entreprises ou de valeurs cotées, dont la relation commerciale ou de gestion lui a été confiée.  
- Toute nouvelle entrée en relations avec un client ou une société cotée.  
- Toutes informations utiles sur toutes opérations d'introduction sur le marché primaire ou offre publique sur le marché secondaire ou opérations assimilées, dès lors qu'il en a connaissance (même sans certitude que l'opération se fasse).

### CONDUITE À TENIR

Suite aux informations transmises au Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI), ce dernier notifie à chaque membre du personnel sensible la conduite à tenir, en matière d'opérations pour compte personnel et pour compte du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, tant de manière permanente vis à vis des entreprises ou valeurs cotées, que de manière ponctuelle lorsqu'une opération d'introduction ou offre publique (marché primaire, secondaire) est envisagée.

### MURAILLE DE CHINE

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou veille à mettre en place les sécurités et/ ou les procédures nécessaires à la confidentialité des informations sensibles et éviter ainsi les possibilités de délits d'initiés. Ces dispositifs sont connus sous l'appellation de "Muraille de Chine". La "Muraille de Chine" vise à éviter la circulation d'informations confidentielles et les conflits d'intérêts. La séparation des fonctions et des services devra être systématiquement recherchée entre les différentes catégories de personnels sensibles. Sont concernés les unités de gestion de patrimoine si elles sont gestionnaires de comptes clients directement, le réseau d'agences Entreprises et le service Trésorerie. La séparation de ces différentes fonctions, qui est effective au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, car relevant de Directions distinctes, constitue le fondement de la "Muraille de Chine", Cette dernière est confortée par le dispositif visant l'absence de circulation d'informations confidentielles

ou privilégiées entre ces services, sauf exceptions dûment autorisées par le Déontologue AMF.

## AUTORISATION DE FRANCHISEMENT DE LA MURAILLE DE CHINE

Lorsqu'un personnel sensible dispose d'une information susceptible d'influencer les cours de la valeur ou du client coté (forte variation des résultats, opération de croissance externe, fusion, accord commercial important,...) et a besoin d'en informer un autre service dans le cadre de ses fonctions, il en informe préalablement le Déontologue AMF, qui peut dans ce cas, autoriser la circulation de l'information, dans le respect des règles relatives à la "Muraille de Chine".

## RÔLE DU RESPONSABLE CONFORMITÉ DES SERVICES D'INVESTISSEMENTS (RCSI)

Le Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI) est désigné par le Directeur Général. L'information du personnel sensible et des administrateurs est réalisée par la remise sous forme papier de la présente charte de déontologie AMF. L'information de l'ensemble du personnel est réalisée grâce à la mise à disposition de la présente charte de déontologie AMF sous visiodoc.

- Il est à la disposition de toute personne qui se pose des questions sur l'application des règles de déontologie AMF.

- Il veille à ce que toutes les personnes soumises aux présentes règles de déontologie soient informées de l'existence de celles-ci, ce qui est assuré en permanence au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou par la publication de ces dispositions sous la base documentaire, accessible à tous par le poste de travail.

- Il est chargé de s'assurer du respect des règles de déontologie AMF. A ce titre, il organise les conditions de surveillance des transactions sur instruments financiers effectuées par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour compte propre, ou par les salariés ou administrateurs pour leur compte personnel.

- Il a tous pouvoirs de consultation et d'enquête, à quelque niveau que ce soit, tant à l'intérieur du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou qu'à l'extérieur. Il est tenu à la plus stricte confidentialité. Le Déontologue AMF définit les conditions dans lesquelles le personnel, qu'il soit sensible ou non, lui communique la liste des cadeaux reçus, ainsi que le seuil raisonnable qu'il a retenu dans ce cadre.

Le Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI) rend compte de son activité au Directeur Général et il établit annuellement un rapport d'activité à l'AMF, inclus dans le rapport de contrôle des services d'investissement. Il réalise une présentation des principaux points de son rapport annuellement au Conseil d'Administration.

### Opérations spécifiques

Nombre de Caisses régionales sont émetteurs sur un marché réglementé (actions), via les CCI.

Cette particularité implique pour chaque Caisse concernée, la mise en place de règles de déontologie spécifiques, relatives à leur statut d'émetteur d'une part, et à la prestation de service, qui est l'activité de placement d'autre part.

## RÈGLES RELATIVES AU STATUT D'ÉMETTEUR DE TITRES COTÉS INFORMATION DU MARCHÉ

Durant la phase préalable à l'introduction, et lors de toute augmentation de capital ultérieure, la Caisse régionale informe le marché, via les notices d'information relatives aux caractéristiques de l'émission, des conditions privilégiées d'émission, tant en termes de prix que de tranches d'émission réservée à certaines catégories d'investisseurs (administrateurs et salariés notamment). Sont également portées à la connaissance du marché les conditions dans lesquelles tout ou partie des salariés et administrateurs sont autorisés à déposer des ordres et à recevoir des titres.

## RESPECT DES RÈGLES D'INTÉGRITÉ DU MARCHÉ

La Caisse régionale s'engage à respecter les règles de fonctionnement de marché, telles que rappelées dans le Règlement Général de l'AMF (articles 3-4-1 à 3-4-13). Afin de promouvoir la liquidité des titres, la Caisse régionale signe un contrat de liquidité ou d'animation avec une entreprise d'investissement, dont les termes et les obligations face au marché sont respectées en permanence.

## RESPECT DE LA RÈGLE D'ÉGALITÉ DES PORTEURS DE CERTIFICATS COOPÉRATIFS D'INVESTISSEMENT (CCI)

Tout porteur de CCI a droit au même traitement, et aucun privilège spécifique ne doit altérer cette règle fondamentale. Interdiction d'auto détention de titres : la Caisse régionale émettrice de CCI s'interdit toute détention de ses propres titres, que ce soit de manière directe ou indirecte, sauf opérations spécifiques soumises à l'agrément préalable des autorités de tutelle (rachat par une Caisse régionale de ses propres CCI) ou à des réglementations particulières, comme les fonds d'épargne salariale.

## RÈGLES RELATIVES AU PLACEMENT DE CCI

### INFORMATION ADAPTÉE DU CLIENT

Afin de respecter pleinement ses obligations d'information adaptée du client et pour minorer les risques de conflits d'intérêts entre la Caisse régionale émettrice et son réseau de distribution placeur, des actions de formation préalable sont dispensées par la Caisse régionale émettrice. Celle-ci est particulièrement vigilante sur l'information délivrée à chaque client et s'appuie sur l'évaluation de la compétence professionnelle dudit client. La Caisse régionale fait clairement apparaître les risques liés à la vente d'actions (CCI) cotées sur le Second Marché et à faible liquidité, ainsi que la durée de détention recommandée (moyen terme). Enfin, des règles internes complètent ce

dispositif d'information, en limitant d'une part en valeur absolue, le nombre ou la contre-valeur maximale des CCI placés pour chaque client non porteur d'actions, et d'autre part en valeur relative du portefeuille, le nombre ou la contre-valeur maximale des CCI placés pour chaque client ayant déjà un portefeuille constitué.

## CONFLITS D'INTÉRÊTS

Afin de minorer les situations de conflits d'intérêt entre la Caisse régionale émettrice et son réseau de distribution placeur, la Caisse régionale évite de mettre spécifiquement en place tout système d'incitation financière ou autre, direct ou indirect, de son réseau pour les opérations de placement. Par ailleurs, toute situation de conflit d'intérêt potentiel est soumise pour avis au déontologue AMF.

# 1<sup>ER</sup> RÉSEAU DE PROXIMITÉ EN TOURAINE POITOU

140 AGENCES - 204 POINTS VERTS ET 64 CAISSES LOCALES



ca-tourainepoitou.fr

CREDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 18, rue Salvador Allende - CS50 307 - 86008 POITIERS CEDEX - 399 780 097 RCS Poitiers. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n°07 023 896 (www.orias.fr)





**DE LA TOURAINÉ  
ET DU POITOU**

**18 rue Salvador Allende  
CS 50307 - 86008 Poitiers Cedex  
Tél. 05 49 42 33 33  
Siège Social et Services Administratifs**

**45 boulevard Winston Churchill  
BP 4114-37041 Tours Cedex 1  
Tél. 02 47 39 81 00  
Direction Générale et Services Administratifs**



[ca-tourainepoitou.fr](http://ca-tourainepoitou.fr)