



DE LA TOURAINE
ET DU POITOU



*Responsabilité
Sociétale et
Environnementale*
2019



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

LES RÉUNIONS CLIENTS 2019 16

LA SATISFACTION CLIENTS 18

LA MÉDIATION BANCAIRE 22

PARTIE 3 : LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

PRÈS DE DEUX RECRUTEMENTS EN CDI

PAR SEMAINE EN 2019 24

LES CHEMINS DE CARRIÈRE 26

FORMATION : +33%

D'INVESTISSEMENT EN 2019 28

+ DE 400 JEUNES DU TERRITOIRE

ACCOMPAGNÉS DANS LEUR

1^{ÈRE} EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE 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 48

LES ASSURANCES RESPONSABLES 52

PARTIE 6 : L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

LE MAILLAGE 54

LE FINANCEMENT DU TERRITOIRE 56

LES CRÉATIONS D'ENTREPRISES 58

LES GRANDS PROJETS 2019 60

L'ACCOMPAGNEMENT DU TERRITOIRE 62

LE TOURISME 64

DES INITIATIVES AUPRÈS DES 18-30 ANS,

ÉTUDIANTS ET APPRENTIS 66

LE SOUTIEN AU TERRITOIRE 68

LA SOLIDARITÉ 70

Annexes 72

#TEAM 2021, le nouveau Plan à Moyen Terme du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a été lancé en 2019. Il est construit autour d'une dynamique collaborative, impliquant les salariés et les administrateurs.

UN PLAN #TEAM 2021 AMBITIEUX POUR SERVIR TOUJOURS PLUS DE CLIENTS SOCIÉTAIRES

Le Crédit Agricole a réaffirmé sa stratégie volontariste pour la Touraine et le Poitou : une banque de proximité 100% humaine et 100% digitale à l'heure où certains concurrents choisissent de s'éloigner physiquement et humainement de leurs clients.

100% humaine, avec 1 535 salariés, 176 salariés de Square Habitat, et 852 administrateurs qui sont autant d'acteurs mobilisés au quotidien pour identifier les relais de croissance qui nourrissent le développement économique local. Un maillage unique de 141 agences, renforcé par l'ouverture d'une nouvelle agence le 8 janvier 2020 à Tours où la Caisse régionale dispose encore d'importantes marges de conquête (avec un taux de pénétration de 25% de la population contre un habitant sur deux en moyenne), et de 36 agences Square Habitat.

100% digitale, avec le développement de solutions opérationnelles, efficaces et sûres qui simplifient le quotidien, la relation avec l'agence, et qui permettent de gagner du temps (avec 4,6 millions de connexions par mois à la vitrine Internet et 107 000 utilisateurs actifs de l'application MA BANQUE). Ces solutions limitent les déplacements inutiles et participent à la réduction de l'empreinte carbone de la Caisse régionale.

2,2 MILLIARDS D'EUROS POUR FINANCER LES NOUVEAUX PROJETS DES HABITANTS DE LA TOURAINE ET DU POITOU

Premier financeur sur son territoire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a financé en 2019, 2,2 Md€ (+ 16%) de projets : 673 M€ pour les professionnels, agriculteurs et entreprises (+10%) et 135 M€ pour les collectivités locales (+49%). Les prêts à la consommation (travaux, véhicules, biens d'équipement) ont crû de +14%, à 272 M€. La conjoncture immobilière a aussi été porteuse : elle a bénéficié de plus de 500 partenaires agréés (hors courtiers) et au total les nouveaux décaissements de crédits à l'habitat évoluent de 18% à 1,15 Md€ dont un tiers couvert par une assurance chômage marquant la volonté de la Caisse régionale de généraliser cette protection de l'avenir de ses clients.

LA BANQUE DEUX FOIS VERTE

L'expérience acquise sur le marché agricole, les expertises des équipes de la Caisse régionale, la collaboration avec les filiales ou les acteurs du domaine ont été mobilisés pour accélérer la transition énergétique en incitant les clients, agriculteurs, professionnels, entreprises, collectivités locales et particuliers à adapter leurs modèles économiques et leurs comportements grâce à une gamme de solutions et de financements innovantes. Ainsi, cette année, les encours de financement et d'investissement au service des énergies renouvelables représentent 309 M€ (+24%).

#FIERS D'AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DES CLIENTS DE L'INDRE-ET-LOIRE ET DE LA VIENNE

Le nouveau plan de développement et de conquête a permis à plus de 21 300 prospects de devenir clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et de dépasser les 10 milliards d'euros d'encours de crédits. Ces performances, fruits de l'engagement de tous les acteurs de l'entreprise, permettent de consolider les fonds propres de la Caisse régionale afin d'assurer la pérennité de son développement et la confiance de ses clients. Ce rapport mettra à chaque lecteur de constater les valeurs que porte chacun des administrateurs et des salariés en matière de gouvernance mutualiste, d'éthique, de solidarité et de soutien concret aux initiatives du territoire.

Nous sommes fiers de partager avec vous ces actions, et soyez assurés qu'en 2020, tous 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 l'Indre-et-Loire et à la Vienne.

NOUS VOUS SOUHAITONS UNE BONNE LECTURE



PHILIPPE CHATAIN
Directeur Général

ODET TRIQUET
Président

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.

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".

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

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 SALARIÉS ET ADMINISTRATEURS.

- Le rapport RSE est consultable en ligne.
- 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 salariés de l'entreprise, aux administrateurs, aux Caisses locales, aux grandes entreprises clientes, aux leaders d'opinion...



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.

2011

2012

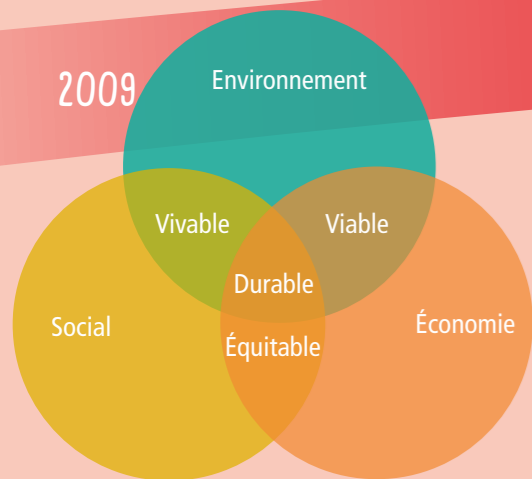
2014

2015

2017

2019

2009



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 et placée 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.

1 LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

2 LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

3 LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

4 LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

5 L'OFFRE RESPONSABLE

6 L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL



Convention Plan Moyen Terme à l'Espace Rabelais de Chinon

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 immobilier, au cœur du groupe Crédit Agricole, pour faire la différence pour la Touraine et le Poitou".



Réunion du Conseil d'Administration *



Réunion du Comité de Direction *

1.1 La gouvernance

Au sein du Groupe Crédit Agricole, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est une banque coopérative de plein exercice 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 accompagne les projets de tous les types de clientèles, particuliers, agriculteurs, commerçants, entreprises, artisans, chefs d'entreprises, professions libérales, associations et collectivités. Avec 10 Milliards d'encours de crédits franchi en 2019, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est le premier partenaire financier du territoire.

PROXIMITÉ

Le maillage dense qui se renforce encore, 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 des sociétaires. Il se matérialise par un réseau physique de 141 agences bancaires, 200 guichets automatiques et 204 services de retrait chez les commerçants "Point Vert". Une proximité qui s'est renforcée encore ces deux dernières années avec la création de 2 centres de patrimoine sur Chinon et Châtelleraut, de l'agence de Tours Winston Churchill, au cœur du nouveau Centre d'affaires, du site administratif de Tours et en janvier 2020 de l'agence de Tours Grammont. Ce réseau est complété par 36 agences Square Habitat. Une proximité 100 % humaine avec les 852 administrateurs qui siègent dans les conseils des 64 Caisses locales, 1 535 salariés et 170 pour Square Habitat. Proximité 100% digitale grâce aux applications Internet et mobiles qui permettent aux clients et sociétaires d'être connectés avec leur banque et de gagner en autonomie et en temps grâce à la souscription en ligne de produits ou la signature à distance.

SOLIDARITÉ

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est 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 4 000 clients accompagnés depuis 10 ans. Elle s'engage aux côtés de partenaires locaux pour lutter contre la précarité énergétique et le surendettement. La solidarité s'exprime également en direction des porteurs de projets : professionnels ou associations, pour les aider avec notamment l'association Crédit Agricole Solidarité et Développement ou avec le Fonds Mutualiste alimenté par l'utilisation des cartes bancaires sociétaires (abondement d'un centime par la Caisse régionale à chaque opération effectuée, soit 406 K€ en 2019). Solidarité dans la facturation des clients dits "fragiles" avec des offres adaptées qui vont au-delà des obligations réglementaires notamment.

*De gauche à droite : Jean-Luc GALVAING, Président de la Caisse locale de Descartes ; Claude SERGENT, Président de la Caisse locale de Saint-Jean-de-Sauves ; Pascal DELAHAYE, Président de la Caisse locale de Chinon ; Gérard DESNOE, Président de la Caisse locale de Vouvray ; Patricia POUIT, Présidente de la Caisse locale de Montrésor ; Aurélie ROCHER, Présidente de la Caisse locale de Richelieu ; Dominique LAURIN, Présidente de la Caisse locale de Châtelleraut ; Patrice MERCEREAU, Président de la Caisse locale de Chambray ; Béatrice LANDAIS, Présidente de la Caisse locale de Château-Savigné ; Jérôme BEAUJANEAU, Président de la Caisse locale de Poitiers Clain Est ; Samuel GABORIT, Président de la Caisse locale de La Villegiedieu ; Jean-Noël BIDAUD, Président de la Caisse locale de Loudun ; Hélène PLOU-VALLÉE, Présidente de la Caisse locale de Tours Sud ; Eloi CANON, Président de la Caisse locale de Neuvy-Saint Paternne ; Annick CLEMENT, Présidente de la Caisse locale de Availles-Limouzine ; Benoît COQUELET (Censeur), Président de la Caisse locale de Vouillé ; Véronique BEJAUD, Présidente de la Caisse locale de St-Julien-L'Arç ; Odet TRIQUET, Président de la Caisse régionale et de la Caisse locale de Civray. Absents de la photo : Véronique LECAM-BROUARD, Présidente de la Caisse locale de Pleumartin et Yann BONSENS, Président de la Caisse locale de Joué-lès-Tours (Censeur).

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. Le Comité de Direction se réunit chaque semaine autour du Directeur Général.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAISSE RÉGIONALE

LES ADMINISTRATEURS élisent chaque année le Président et constituent le bureau composé de 8 administrateurs, dont le Président du Conseil d'Administration. En 2019, 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.

LE COMITÉ DE DIRECTION

10 DIRIGEANTS :
*De gauche à droite : Vincent GOLLIOU, Directeur des Risques et du Mutualisme, Rémi LORENTZ, Directeur des Offres, de l'Innovation et de la Logistique, Serge GRANIER, Directeur des Entreprises et Grandes Clientèles, Thierry CANDIDAT, Directeur Général Adjoint, Christophe VACHERESSE, Directeur des Réseaux et de la Banque Privée, Alexis POLLET, Directeur du Développement de la Prescription, Emmanuel de LOYNES, Secrétaire Général, Régis LE GALL, Directeur Financier, Pascale CHARPY-MOORE, Directrice des Ressources Humaines, Philippe CHATAIN, Directeur Général.

EN 2019, 390 ADMINISTRATEURS INSCRITS DANS 7 COMMISSIONS MUTUALISTES CO-CONSTRUISENT SUR LES THÉMATIQUES LIÉES AUX ENJEUX DU PLAN MOYEN TERME TEAM 2021 :

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

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, composé de 6 membres du Conseil d'Administration, est assurée par le 1^{er} Vice-Président. En 2019, le comité s'est réuni deux fois.

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.

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.



1.2 La Caisse locale

Les Caisses locales construisent des plans de développement territoriaux avec l'objectif de renforcer la connaissance du territoire, des projets et des attentes des clients vis-à-vis de leur agence. Elles développent des partenariats pour offrir des avantages sociétaires et soutiennent les partenaires dans les domaines sociaux, culturels ou économiques, preuves de leur engagement sociétal et mutualiste.

Le Plan territorial de Caisse locale OU COMMENT AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Le Plan territorial de la Caisse locale est un travail d'analyse collectif (agence et Conseil d'Administration de la Caisse locale) qui a pour objectif de renforcer la connaissance du territoire, de faire un diagnostic et de formaliser des ambitions sur les 3 prochaines années. Ce Plan territorial s'articule autour de 5 thèmes :

- le territoire, ses évolutions et ses potentiels,
- le maillage physique du Crédit Agricole,
- les acteurs locaux, la représentativité du Conseil d'Administration et l'animation des sociétaires de la Caisse locale.

LA VIE ET L'ANIMATION SUR LE TERRITOIRE DES 64 CAISSES LOCALES

Les Caisses locales disposent de moyens budgétaires pour décider des animations sociétaires comme les cafés sociétaires, les réunions de sociétaires ou réunions des associations.



Réunion thématique inter-Caisses locales de Tours

RENCONTRES ET RÉUNIONS THÉMATIQUES INTER-CAISSES LOCALES
Les Caisses locales organisent des réunions pour partager des bonnes pratiques et mener des réflexions communes. À ces occasions elles mettent en valeur les associations locales partenaires.



Actions "les Gestes qui sauvent" - Saint-Avertin

LA CAISSE LOCALE DE SAINT-AVERTIN A CONTRIBUÉ À METTRE EN PLACE AVEC LA CROIX-ROUGE ET L'ASSOCIATION SAS SPORT, DES SÉANCES SUR LES GESTES QUI SAUVENT AUPRÈS DE JEUNES DE 9 À 12 ANS. 51 ENFANTS ONT PU BÉNÉFICIER DE CETTE FORMATION QUI AVAIT POUR THÈME « COMMENT DONNER UNE ALERTE EFFICACE ET ASSURER LA PROTECTION DE LA VICTIME ? »

70

CAFÉS SOCIÉTAIRES ORGANISÉS EN 2019 POUR ALLER À LA RENCONTRE DES SOCIÉTAIRES : DES MOMENTS CONVIVIAUX POUR ALLER À LA RENCONTRE DES CLIENTS ET LES INFORMER SUR LES AVANTAGES À DEVENIR SOCIÉTAIRES.



Patricia Pouit, vice-présidente de la Caisse régionale aux Trophées des Initiatives Locales

TROPHÉES DES INITIATIVES LOCALES
CONCOURS VISANT À FAIRE ÉMERGER DES PROJETS DU TERRITOIRE. DEPUIS 6 ANS, CE SONT PLUS DE 650 PROJETS REÇUS, 78 GAGNANTS RÉCOMPENSÉS POUR 66 500 € DE DOTATIONS VERSÉES. EN 2019, PLUS DE 2 600 VOTANTS POUR LE "COUP DE CŒUR DES INTERNAUTES" QUI A VU COMME GRAND GAGNANT LE PROJET « REGARDS SUR MON PATRIMOINE » DE L'ASSOCIATION QUESTIO, SOUTENU PAR LA CAISSE LOCALE DE LOCHES.

A LA CAISSE LOCALE DE BALLAN-MIRÉ,
un atelier digital s'est tenu pour aider les sociétaires à connaître et utiliser les applications mobiles du Crédit Agricole, notamment Ma Banque, Ma Carte, Pacifica.



Conseil d'Administration de la Caisse locale de Ballan-Miré

SEMINE DU SOCIÉTARIAT DU 10 AU 14 DÉCEMBRE 2019 «LE NUMÉRIQUE POUR TOUS»

Cette année, le thème du « Numérique pour tous » est à l'honneur dans vos agences et vos Caisses locales. Des animations, jeux et cadeaux sont prévus pour ce temps fort de fin d'année.

Jouez pendant cette semaine spéciale sur l'application **MA BANQUE** et tentez de remporter une tablette numérique !

ca-tourainepoitou.fr

SEMINE DU SOCIÉTARIAT DU 10 AU 14 DÉCEMBRE SOUS LE SIGNE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE
UN TEMPS FORT POUR METTRE EN AVANT LES VALEURS MUTUALISTES SUR LE THÈME DU « NUMÉRIQUE POUR TOUS » AVEC DE NOMBREUSES ANIMATIONS RELAYÉES SUR LES PLVD ET RÉSEAUX SOCIAUX.



Comme les **852** administrateurs de **Caisses locales**, je décide de m'engager pour mon territoire.

1.3 Les administrateurs

Lors des Assemblées Générales des Caisses locales, les sociétaires élisent les administrateurs qui les représentent dans les Conseils d'Administration de leur Caisse locale.

18 MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ONT PARTICIPÉ À LA FORMATION OBLIGATOIRE PORTANT SUR LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES RÉCENTES EN MATIÈRE DE SANCTIONS INTERNATIONALES ET SUR LES OBLIGATIONS DES ADMINISTRATEURS.

DES ADMINISTRATEURS TOUJOURS PLUS FORMÉS AVEC 124 JOURS DE FORMATION EN 2019

Les parcours de formation permettent aux administrateurs d'exercer pleinement leur rôle et de participer activement à la vie de leur banque. En 2019, 93 administrateurs ont suivi la formation dédiée à leur mission.

13 ADMINISTRATEURS

de la Caisse régionale ont suivi des formations pour répondre aux exigences du régulateur dont 8 dans la coopération CARCENTRE et 5 en parcours individuel. Ces formations ont porté sur des domaines techniques comme :

- Les risques de taux et l'appétence au risque,
- Liquidité et solvabilité,
- 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.

2 nouveaux administrateurs ont bénéficié d'un parcours de 4 jours de formation dédié 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.

LES 852 ADMINISTRATEURS ÉLUS SONT UN TRAIT D'UNION ENTRE LE TERRITOIRE ET LA BANQUE. ILS SONT LES PORTE-PARLES DES SOCIÉTAIRES ET LES AMBASSADEURS DE LA BANQUE SUR LES TERRITOIRES. ILS REMONTENT LES PROJETS OU BESOINS DES TERRITOIRES QU'ILS REPRÉSENTENT DANS LES CONSEILS DE CAISSE LOCALE.

DES ÉLUS AUX PROFILS PLUS VARIÉS ET REPRÉSENTATIFS DES CLIENTS

LES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES CAISSES LOCALES SONT COMPOSÉS DE FEMMES POUR PRÈS DE 40% 1 ADMINISTRATEUR SUR 3 EST EXPLOITANT AGRICOLE ET 1/3 DES ADMINISTRATEURS A MOINS DE 54 ANS.

	2019
Administrateurs	
âge moyen	54
dont < 50ans	34%
Agriculteurs	34%
Salariés	20%
Retraités	13%
Artisans -Commerçants	12%
Profession libérales	14%
Chefs d'entreprises	7%
Sans activité	
Féminisation	41%

Des administrateurs mobilisés pour leurs expertises et la co-construction des offres. 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.

DES ADMINISTRATEURS PLUS INFORMÉS

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

Un extranet regroupant l'ensemble des informations est à leur disposition.

3 RÉUNIONS DE PRÉSIDENTS DE CAISSE LOCALE

EN 2019, LES PRÉSIDENTS SE SONT RÉUNIS 3 FOIS DONT 1 SÉMINAIRE QUI A PORTÉ SUR LA DYNAMIQUE ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES ET LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAUX.

UN NOUVEAU KIT ADMINISTRATEUR MIS EN PLACE POUR LES AIDER DANS LEUR PRISE DE FONCTION

Ce kit est destiné à rassembler les diverses informations utiles à l'exercice de leur mission et a pour objectifs de valoriser la mission d'administrateur, d'accompagner la prise de fonction et de guider vers les supports disponibles de formation et d'information.



1.4 Les sociétaires

Chaque client a vocation à devenir sociétaire par la souscription de parts sociales pour participer à la vie de sa Caisse locale, et manifester son adhésion aux actions du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

284 367 SOCIÉTAIRES

Près de 2 clients sur 3 SONT SOCIÉTAIRES

Tout client a vocation à devenir sociétaire pour être un acteur de la coopérative. Au 31 décembre 2019, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou comptait 284 367 sociétaires soit un taux de 63,8% des clients sociétaires.



PLUS DE 13 000 SOCIÉTAIRES

ont voté lors des Assemblées Générales de Caisses locales en 2019. Lors des Assemblées Générales de leur Caisse locale les sociétaires élisent leurs représentants administrateurs au Conseil d'Administration. Ils approuvent les comptes, votent les résolutions et les modifications de statuts. Ils sont informés de l'actualité du Crédit Agricole et peuvent dialoguer directement avec les administrateurs de la Caisse locale et les dirigeants de la Caisse régionale. Les Assemblées Générales de Caisses locales ont réuni en 2019 plus de 9 414 participants.

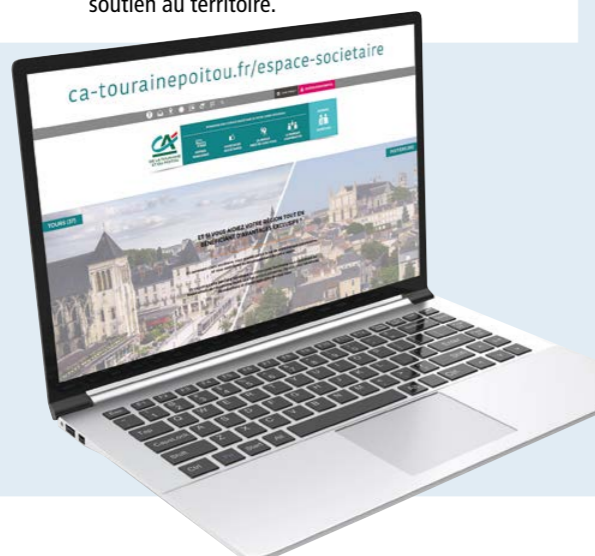
LES SOCIÉTAIRES PERÇOIVENT DES INTÉRÊTS SUR LEURS PARTS SOCIALES DONT LE TAUX EST FIXÉ ET VOTÉ CHAQUE ANNÉE AU COURS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE.

ACCROISSEMENT NET D'ENCOURS DE PARTS SOCIALES EN 2019 À 321,7 M€

Dans le cadre d'une démarche d'allocation structurée et adaptée à chaque profil de client avec une moyenne de détention de 1 100€.

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 de 1 centime d'euro le Fonds Mutualiste permettant ainsi le soutien au territoire.



+ 175 AVANTAGES SOCIÉTAIRES DANS MA POCHE AVEC L'APPLICATION MA BANQUE

Ces avantages négociés avec les partenaires locaux dans divers domaines (culture, sport, musique, tourisme...) à destination des clients sociétaires sont disponibles sur le web sociétaire, les réseaux sociaux et l'application Ma Banque et sur présentation d'une carte sociétaire.

Quelques exemples :

- FOOTBALL CLUB USSON et L'ISLE-JOURDAIN, 2 séances découverte gratuites
- SCÉNOFÉRIE DE SEMBLANÇAY, une réduction de 4€ sur le tarif public
- GROUPE ARTISTIQUE de DESCARTES, réduction de 10% sur la 1^{ère} année d'inscription
- CINÉMA DE LENCLOÏTRE, réduction de 1€ sur le tarif public



406 K€

VERSÉS SUR LE FONDS MUTUALISTE

UN FONDS MUTUALISTE ALIMENTÉ PAR L'UTILISATION DES CARTES SOCIÉTAIRES POUR AGIR POUR LE TERRITOIRE.

À CHAQUE UTILISATION DES CARTES SOCIÉTAIRES, LA CAISSE RÉGIONALE ABONDE DE 1 CENTIME PAR OPÉRATION LE FONDS MUTUALISTE. AINSI EN 2019, CE SONT 406 K€ QUI ONT ÉTÉ DISTRIBUÉS POUR LE TERRITOIRE AVEC PAR EXEMPLE :

- 51 000€ pour faire bénéficier des offres dédiées à 648 nouvelles associations du territoire
- 21 500€ pour accompagner les jeunes avec notamment 19 000€ dans le cadre de l'opération « Coup de Pouce Bachelier »
- 12 500€ pour récompenser les finalistes des Trophées des Initiatives Locales



DES COMMUNICATIONS POUR PORTER LES VALEURS DU MUTUALISME

- LA LETTRE SOCIÉTAIRE A ÉTÉ ENVOYÉE AUX CLIENTS SOCIÉTAIRES EN JUIN ET SEPTEMBRE.
- LES BULLES MUTUALISTES ONT PERMIS DE PRENDRE LA PAROLE TOUT AU LONG DE L'ANNÉE EN VALORISANT NOTAMMENT LE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS, LES PORTEURS DE PROJETS (STARTER), LES PARTENAIRES PRESCRIPTEURS, LES CLIENTS SOCIÉTAIRES ET L'ACCOMPAGNEMENT PAR LE DISPOSITIF POINT PASSERELLE.
- DES VIDÉOS DE JEUNES SOCIÉTAIRES PARTAGÉES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ÉVOQUANT LES AVANTAGES DU MODÈLE COOPÉRATIF.

Parole de sociétaire :
"Grâce au prêt starter, je participe au développement de mon territoire. Et avec l'aide de l'association CASD, je permets le financement de nouvelles entreprises à 0%."

10 000 € sans intérêts à des créateurs d'entreprise.

65 K€ sous forme de subventions de fonctionnement ont été versés à l'association Crédit Agricole Solidarité et Développement par le Fonds Mutualiste. 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

Préserver l'intérêt du client, garantir l'application de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires, assurer le respect des règles de déontologie, contrôler et protéger... tels sont les rôles de la conformité, au cœur des activités bancaires et financières.

Lutter contre la corruption (Loi Sapin II) : tolérance zéro

En complément des normes éthiques déjà affirmées (Charte Ethique en 2017, Politique de protection des données personnelles le 25 mai 2018, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a affirmé sa tolérance zéro à la corruption. Celle-ci s'intègre dans les programmes de conformité et de sécurité financière en place depuis 2004 visant à :

- garantir transparence et loyauté à l'égard des clients,
- contribuer à l'intégrité des marchés financiers,
- prévenir du risque de réputation et des risques de sanctions pénales, administratives et disciplinaires dans les domaines de son ressort et à lutter contre le blanchiment de capitaux et contre la fraude.

EN 2019, LE DÉPLOIEMENT DES MESURES SUIVANTES EST VENU RENFORCER LE DISPOSITIF EN PLACE :

- une gouvernance dédiée à la lutte contre la corruption
- une cartographie des risques de corruption
- un code de conduite anticorruption
- un programme de formation et de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs
- le renforcement du dispositif de protection des lanceurs d'alerte.

DES SALARIÉS FORMÉS POUR ÉCOUTER, CONSEILLER AVEC LOYAUTÉ, ET AIDER LES CLIENTS À PRENDRE LEURS DÉCISIONS EN LEUR PROPOSANT DES SOLUTIONS ADAPTÉES À LEUR PROFIL ET À LEURS INTÉRÊTS TOUT EN LES INFORMANT DES RISQUES ASSOCIÉS

Un dispositif de formations réglementaires obligatoires mises en œuvre chaque année et, pour chaque nouvel embauché, une formation spécifique en présentiel animée par les experts métiers. Cette formation est destinée à renforcer la sensibilisation et l'accompagnement sur les risques de non-conformité, les règles déontologiques de la Caisse régionale, la lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme, le respect des sanctions internationales ainsi que la prévention de la fraude.

	Directive du crédit immobilier	Conflits d'intérêt	Lutte contre la fraude externe
Taux de réalisation des formations réglementaires pour l'année 2019	99%	98%	99%

CLARTÉ DE L'INFORMATION, TRANSPARENCE, LOYAUTÉ : LA CONFORMITÉ S'ASSURE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS PRIS AUPRÈS DES CLIENTS

La conformité qui s'assure du respect de la réglementation et de la déontologie inhérentes aux activités bancaires et financières de la Caisse régionale est garante de ces valeurs.

Ainsi, plus d'une nouvelle activité ou nouveau produit par semaine sont préalablement analysés par la conformité et validés par un comité spécialisé avant mise en marché en 2019 (66 NAP, chiffre arrêté au 09/12/2019).

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...

La Cyberprotection, un des produits validés en comité NAP (Nouveaux produits services Activités Processus) en 2019.

INTÉGRITÉ ET TRANSPARENCE DES MARCHÉS FINANCIERS : LA CONFORMITÉ GARANTE DES DISPOSITIFS

Tout salarié exerçant une fonction comportant la distribution d'instruments financiers doit impérativement et préalablement obtenir une certification AMF (Autorité des Marchés Financiers). Cette certification, obligatoire, repose sur un socle de connaissances nécessaires afin de permettre au salarié concerné d'apporter le conseil approprié aux clients.

En 2019, 1 023 salariés sont titulaires de cette certification dont 95 acquises en cours d'année.

Dans le respect du règlement général de l'AMF et de la mise en œuvre de la Directive européenne MIF2, la Caisse régionale a pris également toutes les mesures nécessaires pour :

- déterminer un niveau de protection et d'information en fonction du risque lié aux produits et à la connaissance et l'expérience du client,
- mettre l'accent, lors des entretiens dédiés aux placements, sur l'adaptation du produit à l'attente du client,
- et prendre en compte pour chaque client, sa situation financière, sa capacité à subir des pertes, sa tolérance au risque et ses objectifs d'investissement.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est un acteur de la lutte contre les abus de marché. Il met en place des dispositifs préventifs et des contrôles afférents sont appliqués : mise en place d'un corps procédural, de formations dédiées, de moyens de détection et d'analyse des transactions identifiées et, le cas échéant, report aux autorités compétentes des opérations suspectes (risque de délit d'initié, de manipulation de cours...).

Des notifications sont faites systématiquement aux dirigeants et salariés concernés sur leurs obligations d'abstention et de discrétion ainsi que sur les risques de sanctions encourues en cas de manquement à ces obligations.

Maîtrise et gestion des risques : Lutte Contre le Blanchiment, Fraude et Terrorisme (LCB-FT), Sanctions Internationales, Fraude

Afin de prévenir et informer ses clients, la Caisse régionale communique régulièrement sur les risques de fraudes en agence et sur le site Internet où sont diffusés des bandeaux d'alertes sur les nouvelles typologies et des rappels sur les recommandations des autorités publiques ou de l'AMF (investissements Crypto monnaie, Crypto actifs, bitcoin...). Une boîte mail dédiée au signalement des mails suspects reçus par les clients ou salariés (spam, phishing) est également en place.

AU COURS DE L'ANNÉE 2019 :

6 954 alertes ont fait l'objet d'une analyse par la Sécurité Financière au titre du respect de la réglementation LCB-FT (Lutte Contre Blanchiment - Fraude Terroriste).

Tous les virements Swift et SEPA émis et reçus par la Caisse régionale sont filtrés par des systèmes de détecteurs. Sur 836 examens approfondis des flux filtrés, 798 transactions ont été validées après analyses.

CYBER ATTAQUES

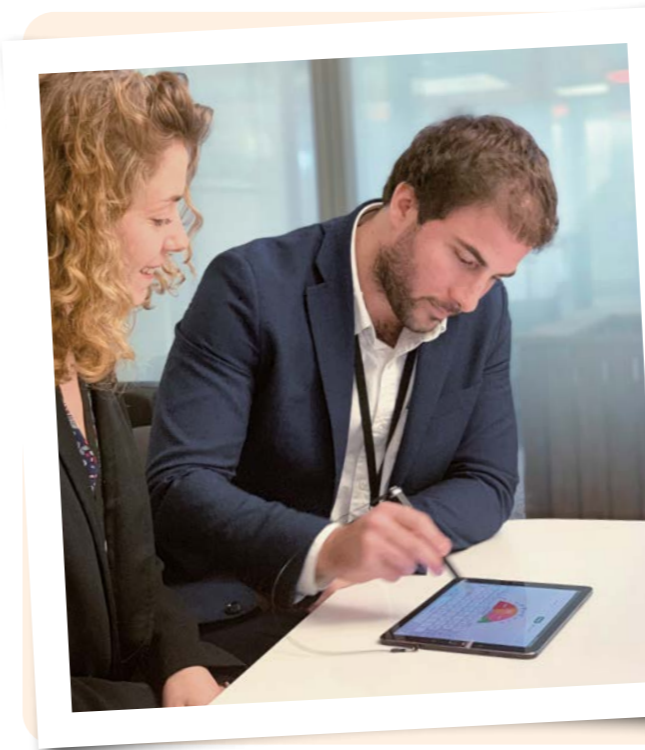
VOTRE ENTREPRISE EST-ELLE BIEN PROTÉGÉE?

DÉCOUVREZ L'ASSURANCE CYBER PROTECTION⁽¹⁾

- ✓ Un réseau d'experts pour protéger votre activité
- ✓ Les frais liés au sinistre pris en charge⁽²⁾
- ✓ Un accompagnement rapproché en cas de cyber extorsion



BIEN VOUS CONNAÎTRE, C'EST BIEN VOUS CONSEILLER.



LES ENJEUX DE 2020

En 2019, la Caisse régionale a complété son dispositif de lutte contre la corruption, s'est dotée d'un code de conduite anti-corruption et a actualisé sa politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, à étendu son plan de contrôle en déployant 34 nouveaux contrôles couvrant l'ensemble des thématiques liées à la Conformité, MIF2 et PRIIPS. Dans un contexte économique et international où les enjeux de la conformité ne cessent de se renforcer, en 2020, la Caisse régionale poursuivra son action de mise à jour constante de la connaissance client à des fins de protection et de conseil adapté, de transparence et de lutte contre l'évasion et la fraude fiscale. Par ailleurs, dans le cadre de son appétence aux risques, la Caisse régionale définira son niveau de maîtrise du risque de conduite. Ce risque est induit par des comportements inappropriés d'un ou plusieurs acteurs des secteurs de la banque ou de l'assurance, qu'il s'agisse de l'entreprise elle-même ou de son personnel, non seulement au regard de la réglementation, mais aussi des normes et usages professionnels, ayant pour conséquences de léser les droits des clients, des fournisseurs, ainsi que ceux de toute autre contrepartie externe ou interne et des marchés financiers au sens large. L'enjeu est celui d'une meilleure protection des clients, des fournisseurs et des collaborateurs de l'entreprise, ainsi que celle de l'entreprise elle-même, qu'il s'agisse de ses actifs ou de sa réputation.

2.2 Les réunions clients 2019

Mettre en valeur les acteurs du territoire

Près de 120 réunions ou événements ont réuni plus de 3600 clients en 2019 avec comme objectifs d'informer les clients, valoriser les entrepreneurs et rendre visibles les projets.



TROPHÉES DES INITIATIVES LOCALES : 120 PROJETS MIS EN VALEUR

Les Trophées des Initiatives Locales en 2019 ce sont plus de **120 dossiers collectés**, un jury composé de 8 personnalités du territoire, **12500€ de prix et 250 invités**. Le concours vise à faire émerger les projets qui valorisent le territoire de la Touraine et du Poitou. En 2019 a eu lieu la 6^e édition du concours, qui s'est clôturée le 3 décembre par la soirée de remise des prix au Domaine de Thais à Sorigny. Comme tous les ans, 16 projets ont été mis en lumière.



Technique Solaire récompensée dans la catégorie énergies renouvelables

CÉRÉMONIE DES TROPHÉES ENTREPRISES 2019 : 160 PERSONNES PRÉSENTES

La cérémonie des "Trophées Entreprises" est une manifestation 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 en présence de l'ensemble des filiales du Groupe. Pour cette 8^e édition, près de 160 personnes, parmi

lesquelles acteurs économiques, clients, filiales, collaborateurs de la Direction des Réseaux Entreprises et Clientèles Spécialisées, Professionnels, Agriculture et Immobilier (DRECSPA) se sont réunies le jeudi 28 février 2019 au HQ de Tours.

Au total, 12 prix, répartis en 4 catégories (Banque d'Affaires, Financements spécialisés, Engagements de la Caisse régionale, Plan d'Entreprise Groupe) ont été remis.

LA SOIRÉE AGILOR 2019 A EU LIEU LE 5 JUIN LORS DU SALON « LES CULTURALES » À JAUNAY-MARIGNY (86).

50 prescripteurs AGILOR se sont retrouvés sur le stand de la Caisse régionale en présence du Président de la Caisse régionale M. Odet TRIQUET, du Directeur de la Prescription M. Alexis POLLET ainsi que de toute l'équipe de l'Unité Relation Prescription. A cette occasion, a été remis un « Prix de la conformité » valorisant la qualité et le soin portés à la construction des dossiers à M. OUVRAND pour le 37 et M. VAONNAISE pour le 86. Temps forts pour fédérer les partenaires AGILOR, cette réunion est l'occasion de consolider les relations et constater le succès d'AGILOR qui a permis en 2019 de réaliser près de 83 M€ de crédits équipement pour les agriculteurs.



Réunion thématique "Navigation de plaisance", le 4 juillet 2019, Villa Emma à Poitiers.

HUIT RÉUNIONS PATRIMONIALES ORGANISÉES EN 2019 POUR TOUCHER PRÈS DE 1 200 CLIENTS

Ces réunions permettent aux invités de la banque privée d'assister à des interventions d'experts de la Caisse régionale et des filiales du Groupe Crédit Agricole sur des thématiques comme la loi de finances, l'assurance vie ou encore l'investissement immobilier.

Ces événements sont également l'occasion de passer un moment convivial au travers, notamment, des animations festives et culturelles permettant de promouvoir les artisans, artistes et entrepreneurs du territoire.



ACCOMPAGNEMENT DE LA VITICULTURE : 40 CLIENTS SE PENCHENT SUR LES MARCHÉS

Le 16 mai 2019, **40 clients** étaient rassemblés à la Maison des Vins de Beaumont-en-Véron près de Chinon pour assister à une présentation de la Direction de l'Agriculture de Crédit Agricole S.A. sur le marché mondial du vin, les grandes tendances de la consommation en France avant d'aborder les spécificités des vins de Touraine et en particulier les atouts et défis à relever sur les appellations locales. Ce fut également l'occasion pour le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de réaffirmer et formaliser les partenariats annuels qui accompagnent les événements de la filière : salons de vins, visites des vignes,...

LES SOIRÉES PRESCRIPTEURS : 133 PARTENAIRES EN DEUX SOIRÉES

Le 28 mai, **83 prescripteurs Conso et Habitat** ont été accueillis par toute l'équipe Prescription au **Centre de Création Contemporaine Olivier Debré**. Cette rencontre a été l'occasion de mettre à l'honneur les prescripteurs, de rappeler les enjeux communs et de valoriser la relation de proximité et de confiance. Post plénière, chacun a pu bénéficier d'une visite commentée du CCCOD puis de nombreux échanges ont eu lieu autour d'un cocktail dînatoire. En 2019, la prescription au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, c'est 585 prescripteurs actifs et 555 M€ de financements effectués.



Au-delà des grands événements de la Caisse régionale, les agences et les Caisses locales ont également organisé des événements comme les Cafés sociétaires, les réunions digitales ou encore les réunions d'associations. Ces événements ont accueilli plus de 1 100 clients en 2019.

2.3 La satisfaction clients au cœur du Plan Moyen Terme 2021:

Un plan d'écoute clients 2019 renforcé et permettant l'interaction agence-clients, construit autour de 2 indicateurs clés: l'Indice de la Recommandation Client Agence (IRC Agence) et la note de satisfaction globale.

L'ÉCOUTE DES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES, SOCLE DE TOUTES LES DÉMARCHES D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'écoute, la co-construction et la satisfaction des clients sont des éléments principaux du nouveau Plan Moyen Terme de la Caisse régionale, « #Team2021 » et du projet client du Groupe. C'est pourquoi 2019 a marqué un tournant dans l'accompagnement de l'écoute client au sein de la Caisse régionale.

En effet, dès le mois d'avril, les directeurs d'agences ont été mobilisés afin d'améliorer la réactivité, l'échange et l'amélioration continue de la satisfaction de leurs clients sur chaque point de vente.

Sur 2019, ce sont plus de 67 000 clients qui ont pu être interrogés suite à leur RDV en agence, portant

L'IRC AGENCE À +45,9 SOIT +8,9 PTS VS 2018

La nouvelle plateforme d'écoute clients mise en place depuis juillet sur la Caisse régionale a permis de gagner en réactivité sur les enquêtes envoyées aux clients (envoi 48 h après le RDV vs RDV plus de 15 jours en moyenne en 2018) permettant de passer de 1 répondant sur 10 à 1 sur 2.

Cette nouvelle plateforme, tout comme les nouveaux parcours et questionnaires clients, a aussi permis de remonter plus de verbatim clients afin de renforcer la co-construction et l'amélioration continue.

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



Calcul de l'indice de recommandation client (IRC)

COMMENT CALCULE-T-ON L'IRC?

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

8,66/10 : LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE DES CLIENTS EST EN HAUSSE

L'objectif de Plan Moyen Terme de la Caisse régionale est d'atteindre une note de 9/10 en 2021 à la question « Êtes-vous globalement satisfait du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou ? ».

+6,46 points aussi sur l'IRC habitat depuis janvier 2019

C'est l'évolution de la satisfaction des clients qui ont réalisé un crédit sur l'année. Une note atteignant **55,35** qui pourrait encore progresser avec une plus forte utilisation d'Espace Projet Habitat (suivi à tout moment) utilisé seulement à ce jour par 4 clients sur 10 alors que 9 clients sur 10 y sont éligibles. La note de satisfaction globale pour l'IRC Habitat est de 8,45/10 en 2019, soit + 0,23 vs 2018.



Étudiants ESCEM-Challenge 54H chrono. 06/09/2019

LA CO-CONSTRUCTION CLIENTS, SOCIÉTAIRES ET ADMINISTRATEURS AU CENTRE DU PLAN D'ÉCOUTE 2019

MYFACILYBOX, L'OFFRE DES 18-25 ANS CRÉÉE PAR LES 18-25 ANS

Depuis plus de 4 ans la Caisse régionale travaille en proximité avec des panels de jeunes de moins de 30 ans, afin d'échanger, de comprendre leurs besoins et enfin de co-construire avec eux des offres et solutions qui leurs sont adaptées sur la Vienne et l'Indre-et-Loire.

En 2019, 2 groupes ont été mis à contribution :

- **Le panel de 10 jeunes de St-Julien-L'Ars :** 6 rencontres sur l'année qui ont permis de travailler sur les sujets variés que sont l'attrition avant 25 ans, les contenus pour le site MyFacilyMag, ou encore le lancement à venir d'Instagram ou la refonte de la gamme jeunes pour 2020.
- **30 étudiants alternants de l'ESCEM de Tours** (L'Ecole Supérieure de Commerce Et de Management) qui, dans le cadre d'un partenariat annuel, travaillent depuis septembre 2019 et jusqu'en juin 2020 en groupe sur 4 problématiques soumises par la Caisse régionale :
 - ▶ la restructuration de l'offre MyFacilyBox avec l'intégration d'un moment de vie «vacances»
 - ▶ la refonte de la stratégie réseaux sociaux et l'organisation d'un événement fédérateur au printemps 2020
 - ▶ le renforcement de l'attractivité du sociétariat et de la fidélité sur la famille
 - ▶ la conquête et l'attrition

PROCHE DES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES : ÊTRE À LEUR ÉCOUTE POUR MIEUX LES SATISFAIRE

Écouter les réclamations des clients dans le cadre de la démarche d'amélioration continue et les traiter dans les meilleurs délais. En 2019, + de 82% des réclamations ont été traitées en moins d'une semaine.

Les remontées faites par les clients permettent de détecter d'éventuels dysfonctionnements qui font l'objet d'analyses suivies d'actions correctives (ex : clarification des libellés de prélèvement PACIFICA). Une attention particulière est portée sur le délai de traitement des réclamations pour satisfaire au mieux chaque client.

Témoignage d'une conseillère de Loudun : Savez-vous qu'une réclamation peut se transformer en satisfaction et recommandation ?

"Un client non contacté depuis plusieurs mois appelle l'agence au sujet de la cotisation de sa carte bancaire. Je prends en compte sa réclamation et questionne le client sur l'utilisation de sa carte. Le client m'explique qu'il fait beaucoup de déplacements et qu'il a des frais professionnels à avancer chaque mois; je lui propose donc de remplacer sa carte actuelle par une carte Gold avec rétrocession de 0,10€ à chaque retrait / paiement et d'ouvrir un compte dédié à ses frais puis une carte adossée à ce compte avec un Compte à composer pour protéger ses moyens de paiements. Je profite de ce temps d'échange pour lui présenter l'appli Ma Carte pour promouvoir, entre autres, la fonction gérer ses plafonds carte en toute autonomie et lui envoie directement le lien pour faciliter le téléchargement de l'application.

Quelques jours après, le client vient à l'agence pour signer les documents et comme il était satisfait, j'en profite pour lui demander s'il n'avait pas des collègues qui seraient intéressés par les services du Crédit Agricole. Il m'indique qu'un de ses collègues a un projet habitat. Mon client étant locataire, ce fut l'occasion de lui calculer une enveloppe de prêt pour devenir propriétaire."



UN CLIENT ÉCOUTÉ =
UN CLIENT SATISFAIT =
UN CLIENT FIDELISÉ =
**UN CLIENT
RECOMMANDANT**

UN CLIENT ACCOMPAGNÉ =
UN CLIENT SATISFAIT =
UN CLIENT AUTONOME



Nouveau site Internet : des conseillers préparés pour un accompagnement client de qualité

Pour renforcer notre **accompagnement de proximité** auprès des clients, les salariés de la Caisse régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou ont pu s'approprier le nouveau site Internet plusieurs semaines avant son ouverture.

D'abord 100 ambassadeurs, puis l'ensemble des salariés ont découvert le site en avant-première et l'ont expérimenté pour pouvoir apporter des réponses rapides aux clients les premiers jours du déploiement.

En parallèle, le site a été présenté aux administrateurs lors du séminaire des présidents de Caisses locales et pendant les Conseils d'Administration. Un panel de 5 administrateurs a également été sollicité pour le découvrir en avant-première **et témoigner sur sa nouvelle ergonomie.**

Combinée à une communication clients multicanale avant et après le déploiement (mails, bannières sur l'ancien site, flyers en agence...), l'ouverture du site le 20 novembre à 6h00 s'est déroulée dans de bonnes conditions avec un **appui solide des salariés d'agences pour les clients nécessitant d'être accompagnés.**

Témoignage d'une conseillère d'Avoine : Un client mécontent recontacté et accompagné pour une appropriation du nouveau site internet

"Au lancement du nouveau site Internet il manifeste son mécontentement par mail. Je le rappelle immédiatement mais le client était trop énervé pour m'écouter. Je l'ai recontacté quelques jours après. Il avait entre-temps réalisé des virements par Internet et a accepté de me rencontrer lors de sa prochaine visite à l'agence pour une séance de démonstration pour pouvoir réaliser par la suite ses opérations en toute autonomie. Je reste dans l'attente de la venue de ce client, résidant hors département, mais toujours rattaché au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou."

2.4 La médiation bancaire, voie de résolution 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 clients et de la banque.

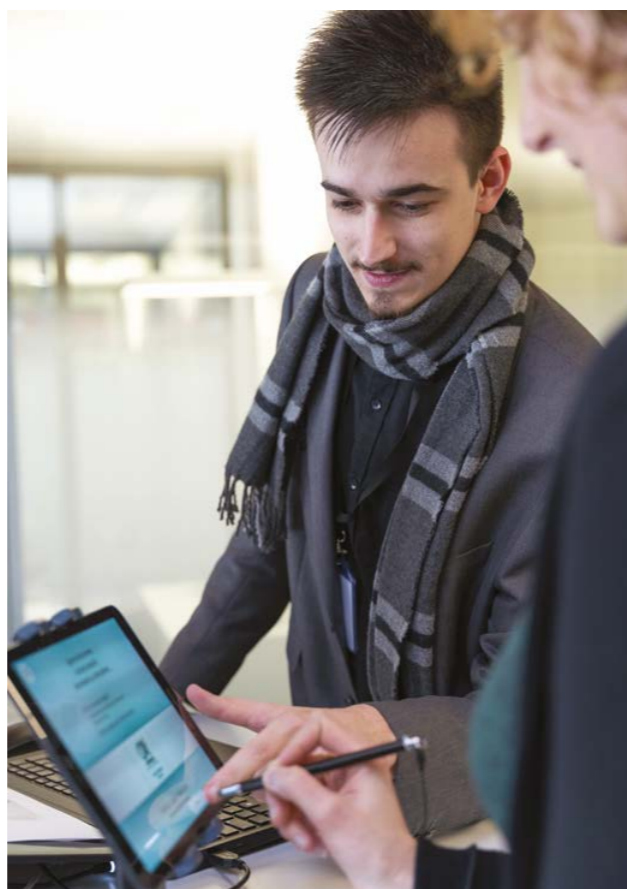
En cas d'insatisfaction quant à la réponse apportée par la banque à sa demande, le client s'adresse au médiateur sur présentation de son parcours de réclamant.

Cette demande peut être directement saisie sur : <https://lemediateur.fbf.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

La procédure de médiation bancaire comporte plusieurs étapes décrites, dans le détail, sur le site Internet de la Caisse régionale www.credit-agricole.fr/ca-tourainepoitou. Lorsque les conditions sont remplies, le médiateur peut être saisi, soit par courrier simple, soit au moyen d'un formulaire à renseigner en ligne.

LE CHANGEMENT DE MÉDIATEUR

En 2019, la Caisse régionale a changé de médiateur. La médiation est désormais assurée par la Fédération Bancaire Française qui figure sur la liste officielle des médiateurs de la consommation disponible sur le site suivant : www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur

A cet égard, la nouvelle médiatrice envisage sa mission comme visant à « conjuguer plusieurs règles de droit, s'efforcer de les mettre en juste perspective dans chacun des dossiers qu'elle est amenée à connaître, mais aussi tenir compte des circonstances et du contexte qui a vu naître le litige, ce qui marque bien sa différence avec le traitement des tribunaux : il s'agit ici, une fois rappelés le droit et les spécificités du métier, de porter sur la demande du « client consommateur » une appréciation en équité qui puisse contribuer à l'amélioration générale du niveau de satisfaction des utilisateurs de services financiers ainsi qu'à l'élévation du niveau de qualité des professionnels. »

LES CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION POUR L'ANNÉE 2019 :

50 DOSSIERS TRAITÉS

23 DOSSIERS EN COURS

27 DOSSIERS CLOS

9 AVIS FAVORABLES AUX CLIENTS

13 AVIS FAVORABLES À LA CAISSE RÉGIONALE

5 AVIS NEUTRES TORTS PARTAGÉS OU ABSENCE DE PRISE DE POSITION

DOSSIERS ÉLIGIBLES		DOSSIERS NON ÉLIGIBLES	
		Voies de recours internes non épuisées pour résoudre le litige	Litiges 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.

3.1 Près de 2 recrutements CDI chaque semaine en 2019

99 nouveaux salariés ont rejoint l'entreprise en CDI en 2019.

Accompagner le développement économique de son territoire, c'est également participer au développement de l'emploi en Vienne et en Indre-et-Loire. La Caisse régionale s'est appliquée une nouvelle fois, en 2019, cette ambition en maintenant l'emploi avec une stabilité de ses effectifs à **1 535 salariés dont plus de 1 000 salariés dans le réseau d'agences**, auxquels s'ajoutent **176 salariés de sa filiale Square Habitat** dans 36 agences.

Parmi les 99 nouveaux salariés, 30 d'entre eux ont suivi le parcours de formation START sur 6 mois, nouvelle filière d'intégration de l'entreprise.

90% des recrutements se sont réalisés sur des métiers en lien direct avec la clientèle et sur de nouveaux métiers tels que chargé d'affaires en énergies renouvelables ou en tourisme pour répondre aux enjeux économiques du territoire.

Cet investissement continue de valoriser à l'embauche la formation universitaire initiale ou l'expérience professionnelle acquise. Ce résultat est le fruit d'une politique active de sourcing et de job dating sur le territoire, d'afterworks et d'un partenariat avec Wizbii qui marquent la forte attractivité exercée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Enfin, 70% des nouveaux recrutés présentent un niveau de diplôme égal ou supérieur à bac+4 pour un conseil et une expertise de proximité renforcés.

Le développement continu de la qualification dans l'entreprise pour toujours plus de proximité et de conseil.

	Assistants	Conseillers - techniciens	Cadres
2012	22%	55%	23%
2019	5,2%	66%	28,8%

100% physique et 100% digital pour les clients, c'est aussi un axe de développement des recrutements avec une politique de communication sur les réseaux sociaux afin de détecter les potentiels sur l'ensemble du territoire et attirer les meilleurs profils expérimentés sur les marchés spécialisés (agri, pro, haut de gamme et entreprise).



Grégory SINGER, conseiller commercial, Châtelleraut-Blossac
"J'ai eu l'occasion de connaître d'autres parcours d'intégration dans d'autres entreprises et celui-ci est de loin de meilleur. Une formation de 6 mois qui comprend l'apprentissage théorique (2 mois), la mise en pratique en agence et au Centre Relation Multicanal et la découverte de l'entreprise: un réel atout pour donner le meilleur de ses conseils à la prise de poste".



Alexandra HOUDELETTE, conseillère commerciale, Châtelleraut
"Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou permet de développer de nouvelles compétences et de multiplier les expériences professionnelles. Le Crédit Agricole c'est plus qu'un Groupe, c'est un ensemble de personnes qui ont le souhait de toujours aller plus loin dans l'accompagnement du territoire en lui étant utile. C'est pour cela que j'ai souhaité intégrer le Crédit Agricole".



Laurence BOYER, responsable de l'agence Tours Grammont
"L'effet promotion leur permet de constituer un début de réseau dans l'entreprise qu'ils cultiveront."



Céline MORNAND, responsable du département Haut de Gamme
"Après 15 années dans l'expertise de la Banque Privée dans un autre établissement bancaire, j'ai souhaité intégrer une entreprise innovante et fortement ancrée sur son territoire afin de relever un nouveau challenge: devenir la référence en matière de gestion de patrimoine. Un secteur en pleine mutation qui nécessite de l'agilité. Aussi, le rôle qui me tient à cœur est d'accompagner les équipes engagées au service de la satisfaction de la clientèle patrimoniale. Dans ce nouveau paradigme (révolution numérique, taux bas, émergence de nouveaux acteurs...) les valeurs mutualistes de la Caisse régionale font toute la différence."



Afterwork en octobre 2019 au CCCOD



Forum recrutement

DES PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES QUI VONT BIEN AU-DELÀ DU TERRITOIRE DE LA CAISSE RÉGIONALE

Le bassin d'emploi est élargi aux 4 Caisses régionales de Val De France, Centre Loire, Centre Ouest et Touraine Poitou, avec 25 coopérations d'expertise qui rassemblent plus de 200 emplois. 65 de ces emplois sont basés au sein de la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou.

Ces derniers travaillent pour le compte des 3 autres Caisses régionales notamment dans les domaines du recrutement, de la data, du développement à l'international pour les clientèles des professionnels, des agriculteurs et des entreprises, les engagements et la notation des entreprises. Il s'agit de nouvelles opportunités d'évolutions professionnelles sur des domaines experts pour les salariés de la Caisse régionale mais également des 3 autres Caisses régionales de CARCENTRE.



Virginie AVENANT, responsable de l'Unité Trade
"Travailler en coopération permet de développer l'expertise attendue par les clients sur un socle de clientèle et de domaines plus large. Nous participons également activement à l'animation du territoire et au développement du business des clients par des interventions directes dans leur entreprise ou lors d'événements chez nos partenaires (CCI, ...)."



Les perspectives de carrière que nous pouvons vous offrir sont à la hauteur de vos ambitions.
www.ca-centre-recrute.fr

8 1535 SALARIÉS EN CDI ET CDD

99 NOUVEAUX CDI EN 2019

83% EN RECRUTEMENT DIRECT EN CDI (17% DE TITULARISATION DE CDD)



Job Dating

#AU CŒUR DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Le Groupe Crédit Agricole c'est 139 000 salariés en France et à l'international et autant de possibilités de chemins de carrière. 10 salariés du Groupe ont rejoint la Caisse régionale en 2019 et 13 salariés de la Caisse régionale ont rejoint une entité du Groupe cette année.



Emilie MALARD, Adjointe au Directeur des Offres, de l'Innovation et de la Logistique (DOIL)
"Après 5 années passées au Crédit Agricole Nord de France aux postes de Responsable des Risques de Contreparties et Adjointe au Directeur du Marché des Entreprises en charge du pilotage et du développement des flux, j'ai eu l'opportunité de rejoindre le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou en tant qu'Adjointe au Directeur de la DOIL avec une mission spécifique sur les flux. Les flux étant au cœur de la stratégie de notre Groupe et un réel enjeu pour notre Caisse régionale, je n'ai pas hésité à rejoindre le CATP et cette magnifique région pour relever ce défi de taille et conduire un projet personnel. Les moyens mis à notre disposition et l'engagement de la Caisse régionale sur les flux sont de réels moteurs. La mission est passionnante et très enrichissante."

3.2 Les chemins de carrière pour accompagner 1 500 intrapreneurs

1 SALARIÉ SUR 4 PROMU DEPUIS 2017

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 de la Caisse régionale. Ainsi depuis 2017, ce sont près de **400 promotions qui ont été accompagnées dont 86 en 2019**.

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 (**91 offres d'emplois internes en 2019**) qui traduisent le dynamisme de l'entreprise en matière de Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences.

Parmi les **86 promotions** de 2019 (salariés promus dans un coefficient d'emploi supérieur), 64% d'entre elles concernent des femmes (soit une proportion de promotion supérieure à leur représentativité dans l'entreprise : 57%).

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.



© Next-Op / Actia & W. Fernandis

Des outils pour anticiper, préparer et accompagner le chemin de carrière de chaque salarié

Les salariés présents ont bénéficié d'un **entretien annuel** en 2019, 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.

Comités carrières

158 salariés ont constitué les **viviers des métiers commerciaux contre 123 en 2018**. 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.

"Vis ma vie"

Innovation sociale, organisée par la DRH, le salarié et les managers : 20 "Vis ma vie" ont été organisés en 2019. 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.

PROMOUVOIR ET GARANTIR LE PROFESSIONNALISME DE CHAQUE SALARIÉ

En 3 ans, l'entreprise a accompagné plus d'**1 salarié sur 2 (800 projets professionnels)** 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.

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 **400 salariés** dans des mobilités transversales ces 3 dernières années afin de leur permettre de continuer à développer leurs compétences sur un autre métier ou une autre affectation.



Stéphane ROUGEOLLES, Responsable d'agence Mirebeau

"Après 5 années au service marketing, j'ai été promu Responsable d'Agence. Un pari qui résulte d'une volonté de prendre de nouvelles responsabilités et d'apporter un autre regard de par mon profil. C'est à la fois un challenge personnel permis par l'entreprise et une grande marque de confiance."



Delphine THIBAUT, Département Organisation

"Au-delà d'une mobilité Réseau - Siège, j'ai eu l'opportunité de réaliser une expérience siège - réseau et réseau - siège. Cela m'a permis d'appréhender le « terrain », de connaître notre utilisateur final : le client, mais aussi d'apprendre les contraintes et les opportunités émanant du réseau.

J'ai pu ainsi personnellement acquérir de nouvelles compétences, développer ma polyvalence et améliorer mon employabilité. En revenant au siège, forte de cette expérience, je vais pouvoir conduire des projets en connaissant les besoins des clients, les usages des conseillers et les process des agences".

TRAVAIL "RELOCALISÉ"

20 salariés (et un objectif de 50 à fin 2021) 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 !



Frédéric POINET, Département Organisation

"Domicilié dans les Deux-Sèvres, j'ai la possibilité depuis plus de 2 ans de travailler un jour par semaine à l'agence de Lusignan située à 20 km de mon domicile. Au-delà du confort personnel, le travail relocalisé à un double avantage : il permet d'une part, de faire connaître les missions du service Organisation auquel j'appartiens et d'autre part, de m'imprégner de la vie en agence et d'être à l'écoute de mes collègues et des clients dans une démarche d'amélioration continue du fonctionnement de l'entreprise. Au final, le travail relocalisé est une véritable aubaine pour concilier vie professionnelle et vie privée et pour renforcer les liens entre les agences et le siège."

3.3 Formation : + 33% d'investissement en 2019 pour toujours plus de conseil

PLUS DE 4 M€ INVESTIS DANS LA FORMATION EN 2019 : PRÈS DE 5 FOIS LE MINIMUM LÉGAL

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 des salariés. Ainsi, ce sont près de **7 jours de formation par salarié en moyenne** et plus de 10 000 jours qui ont été dispensés cette année encore (7 500 jours en 2018) et **près de 7% 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 cinq l'investissement de formation** pour le développement des compétences des salariés pour toujours plus de conseils et d'expertises auprès des clients.

Des conseillers experts, validés et reconnus

Par des parcours de formation optimisés qui ont représenté près de 8 000 jours en 2019, avec une meilleure répartition des aspects réglementaires, commerciaux et comportementaux, 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.

Deux parcours de formation pour les salariés du siège pour développer le travail collaboratif et l'agilité pour accompagner leur employabilité dans la durée

Pour être plus performant collectivement, le développement du travail collaboratif est aujourd'hui l'enjeu principal sur les 2 sites. C'est pourquoi en 2019, techniciens, analystes et chargés d'activités au siège ont été formés à ces nouvelles techniques avec des approches innovantes pour une mise en œuvre des connaissances acquises facilitée.

PRÈS DE 7 JOURS DE FORMATION PAR SALARIÉ EN MOYENNE EN 2019 ET 10 000 JOURS AU GLOBAL CONTRE 7 500 EN 2018

PRÈS DE 7% DE LA MASSE SALARIALE INVESTIE DANS LA FORMATION

ILS PARLENT DE LA FORMATION «PARCOURS DE COMPÉTENCES TRANSVERSES»



Roselyne HUMEAU, Chargée de Projet en Mission, Département Outils Process Crédits

"Une formation innovante et très enrichissante qui nous oblige à réfléchir différemment sur des sujets qui au départ peuvent nous sembler loin de notre quotidien professionnel ; mais au final on retrouve nombre d'accroches avec nos métiers. Les ateliers apportent aussi beaucoup d'interactivité avec le groupe et le vote en ligne est innovant et pertinent pour avoir un feedback en live, TOP ! Les e-learning à faire en amont sont aussi très utiles et permettent de nous sensibiliser aux futurs thèmes abordés en présentiel. En synthèse, bilan très positif tant sur le plan professionnel que personnel sur ce parcours de formation original qui permet de développer nos compétences transversales pour mieux appréhender les changements de demain dans un environnement en transformation."



Jérémy FORTIN, Chargé d'activité, Direction du Développement de la Prescription et des Partenariats

"Une formation différente, volontairement surprenante ! Animée par des spécialistes, on découvre les techniques de recherches curieuses et d'apprentissage efficace. C'est une véritable ouverture pour faire entrer la réflexion sur l'intérêt de certaines tâches, sur la nécessité de faire évoluer notre organisation dans un monde de plus en plus mouvant. Le numérique fait changer le métier de la banque de l'intérieur et à l'extérieur. Les leaders de demain seront les plus mobiles et ceux qui auront su faire évoluer, le plus en amont possible, leur structure pour répondre rapidement aux exigences de ceux qui nous font exister : nos clients".



Séminaire des managers 2019

Des managers formés, aux fonctions libérées pour l'encadrement et le coaching individuel

Pour développer les compétences des salariés par un training régulier, tous les managers du réseau ont été formés à ces pratiques cette année. Cette action de formation a été complétée cette année et sera renforcée par une formation continue en partenariat avec l'ESCEM pour 12 managers.



Christophe VERNA, Directeur de Groupe d'Agences Thiers - St Pierre

"Ce programme est construit sur 8 mois avec 13 jours de formation autour de 6 thèmes (culture économique, marketing, fiscalité, droit social...), en complément il est prévu 6 demi-journées d'ateliers pratiques pour mettre en place ces formations théoriques. Nous avons déjà réalisé 4 journées de formation, et cela a permis de revoir certaines notions acquises il y a quelque temps... et d'en apprendre de nouvelles. Le nombre de personnes formées permet de créer un esprit "groupe/promo" ce qui facilite les échanges en dehors de ces formations. Le lieu (l'ESCEM), outre le fait d'avoir le sentiment de "redevenir étudiant", est aussi un facteur important car il se situe en dehors de l'entreprise et permet de développer les échanges avec les intervenants. C'est donc une approche différente des formations classiques à la fois par la durée mais aussi par le mode d'apprentissage qui permet de développer de nouvelles compétences sur les transformations de notre environnement."

UN INVESTISSEMENT FORMATION AJUSTÉ

33% c'est la part aujourd'hui de la formation réalisée à distance qui offre plus de souplesse dans sa réalisation, d'une part, et permet, d'autre part, de valider l'acquisition des connaissances. Au final, ce sont plus d'actions de formation et autant de temps gagné pour le conseil clients. Cette année a été l'occasion de gagner 60 jours de conseil avec des tests préalables avant formation. 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.

33%
DE FORMATION EN LIGNE EN 2019
(+1 POINT)

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.

158 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS DANS LEUR NOUVEAU MÉTIER AVANT LEUR PRISE DE FONCTION

3.4 + de 400 jeunes du territoire accompagnés chaque année dans leur 1^{ère} expérience professionnelle

31 alternants accompagnés en 2019 dans leur projet professionnel (+20% vs 2018) ; 2 alternants sur 3 recrutés en CDI à la fin de leur cursus de formation.

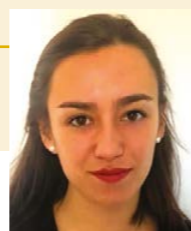
Un lien étroit s'est tissé avec les établissements du territoire pour accompagner les jeunes dans le développement de leurs connaissances et compétences en proposant une première expérience professionnelle.

Depuis maintenant 8 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 13 apprentis et 18 contrats de professionnalisation qui aujourd'hui réalisent leur première expérience professionnelle au sein de l'entreprise. 20 étudiants en Master à dominante Banque Finance à l'Escom de Tours, à l'IAE de Tours ou de Poitiers, et à l'ESG de Tours entre autres, seront accompagnés durant 2 ans 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 : Juridique, Contrôle de Gestion, Ressources Humaines, Communication, Marketing et Engagements. Au cours de l'année, 5 apprentis ou contrats de professionnalisation ont été recrutés en CDI, soit les 2/3 des alternants ayant terminé leur parcours de formation.



Capucine LE PAPE,
conseillère commerciale en alternance à l'agence Tours Marceau

"Depuis un an et demi, je réalise mon alternance en Gestion de Patrimoine au sein du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Dès mon arrivée, mes collègues m'ont formée pour pouvoir prendre en charge toutes les opérations bancaires indispensables. Avec le soutien de mon agence, nous avons organisé des « samedis de l'habitat ». Grâce à la diversité de missions confiées, j'apprends quotidiennement à pratiquer ma future profession".

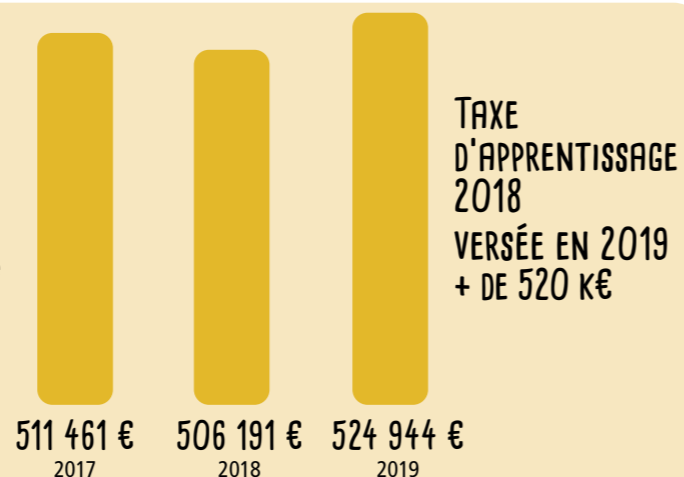


Noémie TARDIF,
alternante service Marketing

"J'ai effectué mon stage de deuxième année d'IUT GEA au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, dans la filière patrimoniale. Au cours de ce stage, j'ai eu l'occasion de travailler en collaboration avec le service marketing. Cette expérience m'a donné envie de poursuivre mes études dans le domaine du marketing digital et j'ai pu intégrer le service marketing en tant que « TEAM ÉTÉ » l'année suivante tout en recherchant un contrat en alternance. J'ai donc poursuivi mes missions au sein de ce service en tant qu'alternante pour 2 ans".

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 régulièrement.
- 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 Châtellerault.



60*

ÉTABLISSEMENTS ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉS PAR LA CAISSE RÉGIONALE SOIT PLUS D'1 ÉTABLISSEMENT SUR 3 ET 3 NOUVEAUX ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES ACCOMPAGNÉS EN 2019.

*SUR LE TERRITOIRE, 29 ÉTABLISSEMENTS DANS LA VIENNE ET 31 EN INDRE-ET-LOIRE

EN 2019, 430 JEUNES DU TERRITOIRE ACCOMPAGNÉS DANS LEUR 1^{ÈRE} 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 300 jeunes en 2019 qui ont rejoint l'entreprise afin de développer de nouvelles compétences ou les mettre en œuvre dans le cadre d'un stage et 108 pour un emploi d'été (TEAM ÉTÉ). Ce sont ainsi près de 1 400 jeunes qui ont été accueillis ces trois dernières années.



COLLÉGIENS ET LYCÉENS

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

300 STAGIAIRES EN 2019



ÉTUDES SUPÉRIEURES

173 ÉTUDIANTS



STAGIAIRES GRATIFIÉS

13 MASTERS / MBA
7 LICENCES

TEAM ÉTÉ

Ce sont également, pour les emplois d'été sur la période juillet et août, 108 élèves et étudiants qui ont travaillé en CDD (dont 22 sur 2 mois) dans les agences (pour 81 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.

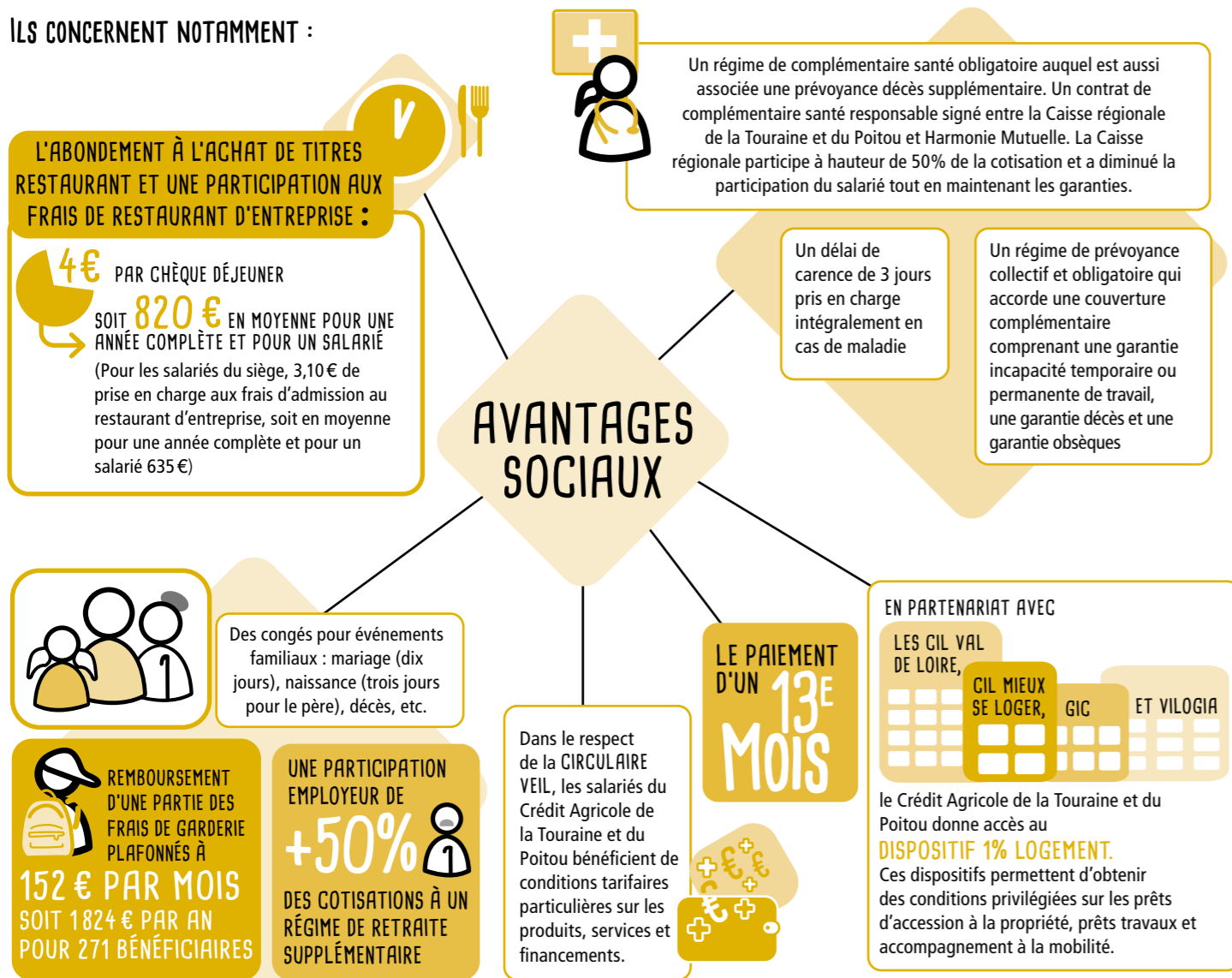


Promotion TEAM ÉTÉ 2019

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 :



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 3 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 39 heures.

UN TRAVAIL À TEMPS PARTIEL CHOISI

À 97% féminin, les salariés à temps partiel choisi représentent 11,6% de l'effectif (171 salariés). Des temps partiels choisis qui accompagnent généralement les moments de vie des salariés.



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

Une politique de rétribution attractive

100% des salariés ont connu une hausse de rémunération en 2019 au titre des augmentations générales ou individuelles.

4 961€ MONTANT MOYEN D'INTERESSEMENT PAR SALARIÉ VERSÉ EN 2019
(4 850 € EN 2018)

PRÈS DE 1 SALARIÉ SUR 2 (646 SALARIÉS) A ÉTÉ PROMU ET/OU AUGMENTÉ INDIVIDUELLEMENT EN PLUS DE L'AUGMENTATION COLLECTIVE

UNE RÉTRIBUTION GLOBALE MOYENNE DE PRÈS DE **46 000€**

RÉTRIBUTION GLOBALE MOYENNE

2017	45 352 €
2018	45 725 €
2019	45 528 €

Un dialogue social nourri

81 réunions des Instances Représentatives du Personnel dont 46 avec la Direction ont marqué un dialogue social nourri en 2019.

AU COURS DE CETTE ANNÉE 2019, **2** ACCORDS D'ENTREPRISE ONT ÉTÉ SIGNÉS :

- Accord sur les Négociations Annuelles Obligatoires 2019
- Accord sur la mise en place d'un compte Épargne Temps spécifique pour présence familiale

18 RÉUNIONS DE CSE

4 RÉUNIONS DE LA COMMISSION SSCT

10 RÉUNIONS DE NÉGOCIATION

TOUT AU LONG DE L'ANNÉE, DES RÉUNIONS SONT AUSSI ORGANISÉES AVEC LES AUTRES COMMISSIONS OBLIGATOIRES DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE :

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

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 ET DE PRÉPARER LES RÉUNIONS DU GSE.

3.6 La diversité et la mixité

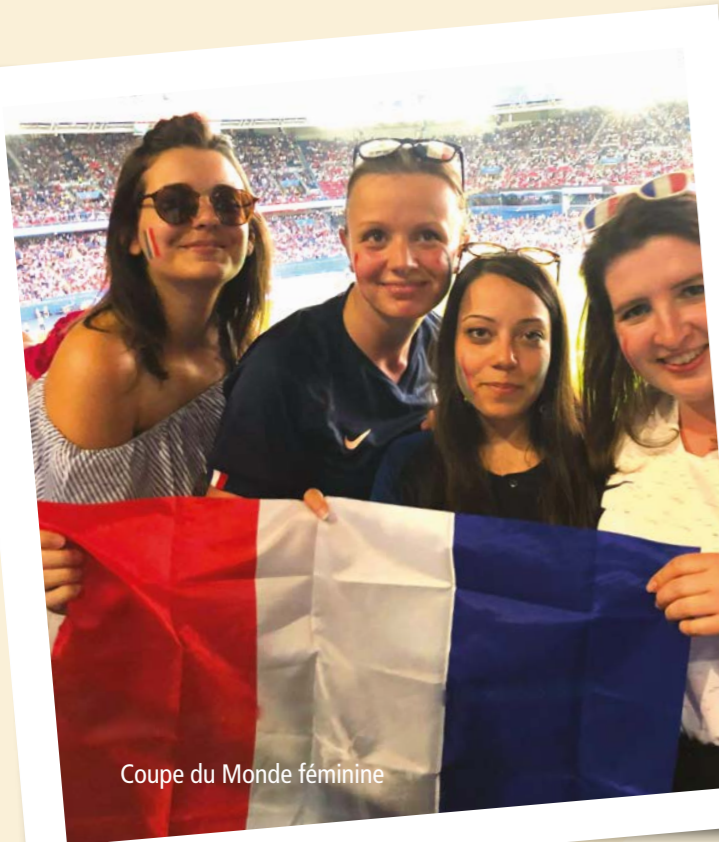
88/100
D'INDEX DE L'ÉGALITÉ SALARIALE FEMMES/HOMMES

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.). Concernant l'égalité salariale femmes/hommes, une méthode de calcul permettant de corriger les écarts moyens pour des panels femmes/hommes homogènes (même niveau de qualification et d'ancienneté) est mise en œuvre chaque année et permet de constater qu'il y a une égalité moyenne des salaires dans l'entreprise ; elle a permis notamment de répondre dès cette année à l'obligation d'avoir un résultat pour l'index de l'égalité salariale femmes/hommes supérieur à 75/100 avec 88/100.

TEAM MIXYTÉ :

Promouvoir la **diversité** au sein de l'entreprise, tel est l'objectif de ce groupe, animé par Émilie Mougeat, responsable du pôle International, composé de 5 femmes et 5 hommes ; il se réunit chaque mois, propose un plan d'actions 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.



Coupe du Monde féminine

LE MENTORAT

DOUBLEMENT DU NOMBRE DE SALARIÉS ACCOMPAGNÉS EN 2019

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. En 2019, c'est un groupe élargi de 30 talents femmes et hommes qui a été accompagné.

OBJECTIF DE # TEAM 2021 :

40% DE FEMMES MANAGERS DE MANAGERS	2017	32%
	2018	32,3%
	2019	34,7%



10 et 20 km de Tours 2019



Émilie MOUGEAT, Présidente de TEAM MIXYTÉ
"La mixité est un véritable levier de performance pour l'entreprise : la diversité rend les équipes plus innovantes et est un réel avantage compétitif pour une entreprise.

La Team Mixyté a poursuivi en 2019 les actions qu'elle avait engagées en 2018 : Journée de la femme, marathon mixité, participation à des formations inter-entreprises sur des thèmes tels que « poser les bases d'une carrière réussie » ou « marketing de soi ». Son enjeu est de donner quelques clefs de réussite aux femmes qui souhaitent évoluer vers des postes à responsabilité au sein de l'entreprise. »

97 salariés reconnus handicapés dans l'entreprise (78 en 2018)

Accroître le nombre de travailleurs handicapés : La politique volontariste affichée par la Caisse régionale a pour objectif de :
 • 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 2019, ce sont 97 salariés reconnus travailleurs handicapés (+19) qui ont été accompagnés par la DRH dans leur évolution de carrière, dans l'aménagement de leur poste de travail ou dans le financement d'équipements particuliers.

UN RECOURS DOUBLÉ AUX ESAT OU ENTREPRISES ADAPTÉES EN 2019

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.

18 salariés d'entreprises adaptées ont conduit 13 missions (pour 17 mois) au sein des services des sites administratifs en 2019 ; une initiative cette année qui sera reconduite en 2020.

160 K€ (80 K€ en 2018) de prestations réalisées par les entreprises adaptées aux Travailleurs Handicapés pour le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

L'ambition de la Caisse régionale est de dépasser la proportion légale de 6% de l'effectif, en privilégiant l'emploi stable.



Conférence HECA, le 4 octobre 2019 avec Sophie Vouzelaud, ambassadrice handicap pour le groupe Crédit Agricole



Semaine du handicap - intervention de comédiens, le 19 novembre 2019

4.1 La réduction des consommations

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

En 2019, les déplacements professionnels du parc effectués avec des véhicules thermiques sont en baisse de 11,34% soit 56 518 kilomètres économisés, ce qui représente 37 allers-retours Paris-Marseille.

Des véhicules électriques au service de la mobilité (11 tonnes de CO₂ économisées). Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou privilégie les déplacements propres. Son parc automobile de 28 véhicules est dorénavant composé de 9 véhicules purement électriques (32%) auxquels il faut rajouter 3 véhicules hybrides (11%). Deux nouvelles bornes de rechargement à destination des clients et collaborateurs ont été installées sur le site rénové de Tours ce qui porte dorénavant la capacité de chargement à 24 véhicules.

Dans le cadre du Plan de Mobilité (PDM), la Caisse régionale a mis en place un ensemble de mesures qui vise à optimiser et augmenter l’efficacité des déplacements des salariés, pour

diminuer les émissions polluantes et réduire le trafic routier, notamment l’acquisition de 10 vélos à assistance électrique mis à la disposition des salariés pour les déplacements professionnels et particuliers. Mis en service en septembre 2019, ces vélos ont parcouru 2 039 km ce qui représente une économie de 184 kg de CO₂.

Afin de disposer d’une analyse approfondie du profil énergétique et de mieux conduire les actions d’efficacité énergétique, la Caisse régionale a lancé un audit énergétique sur 80% de la consommation du parc immobilier comme le prévoit la loi. L’objectif étant de respecter les obligations réglementaires et de dégager des économies d’énergies afin d’améliorer l’empreinte carbone du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

17 tonnes de CO₂ économisées soit l’équivalent de 17 allers-retours Paris-New York en avion !



Café de rentrée - essai de vélos électriques

56 518 KILOMÈTRES ÉCONOMISÉS EN 2019

DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES AU SERVICE DE LA MOBILITÉ (11 TONNES DE CO₂ ÉCONOMISÉES)

ÉNERGIE VERTE: 628 000 KWH PRODUITS

Ces 2 dernières années, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a produit 1 244 000 kWh dont 628 000 kWh rien que pour l’année 2019. Le développement de ces énergies renouvelables est possible grâce à deux systèmes de production :

- D’un côté, la géothermie sur le site de Poitiers qui a permis de réduire de 410 000 kWh la consommation d’énergie fossile.
- D’un autre côté, les panneaux photovoltaïques implantés sur les sites de Poitiers et de Tours qui ont permis de produire 218 000 kWh supplémentaires.

Cette économie d’énergie représente l’équivalent de 35% de la consommation électrique annuelle du Siège Social et du Centre d’Affaires de Poitiers Touffenet.

Consommation de papier en baisse

Baisse significative de la consommation de papier en 2019, puisque 4 tonnes ont été économisées par rapport à 2018 (- 3,94%). C’est l’équivalent de 1 600 ramettes de papier économisées ou l’abattage de 100 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 responsable. Les agences de proximité sont également particulièrement attentives à leur consommation qui a baissé de 6,86 %.

LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS CONNECTÉS S’EST POURSUIVI SUR 2019, CE QUI PERMET DE MIEUX GÉRER LES CONSOMMATIONS D’ÉLECTRICITÉ ET DONC DE PILOTER PLUS PRÉCISÉMENT LE BUDGET ALLOUÉ AUX ÉNERGIES.

CONSOMMATION D’ÉNERGIE MAÎTRISÉE

Une maîtrise constante et régulière des installations (agences, sièges, logements, GAB, etc.) permet de contrôler au mieux les consommations d’énergie en maintenant la qualité du service client. Pour y parvenir, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a investi depuis 2009 sur un système intelligent de « gestion énergétique des bâtiments » déployé sur 86 agences et les 2 sites administratifs. Ce déploiement va se poursuivre sur 21 nouveaux sites.

CONSOMMATION D’EAU					
Milliers de m ³	0	5	10	15	20
2016					16 667
2017					17 229
2018					20 927
2019				13 901	
CONSOMMATION D’ÉLECTRICITÉ					
Millions de kWh	0	2	4	6	8
2016					7 614 426
2017					7 700 433
2018					8 410 497
2019					7 827 536
CONSOMMATION DE GAZ					
Millions de kWh	0	1	2	3	4
2016					3 831 453
2017					3 267 743
2018					2 952 946
2019					2 993 909

4.2 Le recyclage

RECYCLER

Depuis octobre 2019 est organisé un broyage du papier sur place sur l'ensemble des sites, 100 % recyclés en France, de façon sécurisée. Le poids du papier ainsi collecté et recyclé correspond à environ 423 arbres.

ÉCONOMISER

Pour la seconde année consécutive, le volume de chèquiers envoyés en agence a diminué, ce qui a eu un impact positif sur les déchets liés à la destruction des chèquiers non réclamés (-525 kg en 2019).

REMPLENER

Les machines à café sont dorénavant équipées de gobelets éco-responsables : 100% papier et 100% compostables.

- Sans Bisphénol A
- Sans OGM
- Sans plastique
- Recyclable
- 100%compostable
- Made in France

AUGMENTER :
LE RECYCLAGE DES DÉCHETS PAPIER ET CARTON EST EN HAUSSE DE 7,3 % EN 2019 (+6,5 TONNES) GRÂCE AUX TRAVAUX DE RÉNOVATION DU SITE DE TOURS ET D'UN CERTAIN NOMBRE D'AGENCES.

TRIER

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou renforce encore sa politique de sécurisation des déchets papiers au niveau des sièges administratifs et des agences. L'occasion de mettre en place un tri sélectif plus élargi pour les différents types de déchets ainsi que des poubelles centralisées pour responsabiliser les salariés et inciter à moins jeter :

- Papiers
- Cartons et journaux
- Toners
- Plastiques et métal
- Verres
- Ménagers et autres
- Piles



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

4.3 Ma banque mobile

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, première banque internet et mobile de son territoire, innove pour améliorer l'expérience client, 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 : 4,6M DE CONNEXIONS PAR MOIS

Soit plus de 2 connexions par semaine par client en moyenne.

Lancé le 20 novembre, le nouveau site Internet propose une ergonomie plus fluide qui simplifie la gestion des comptes en ligne. Ce site offre de nouvelles fonctionnalités sur tous les marchés : un accès rapide aux virements et IBAN, la possibilité de piloter au plus près sa carte bancaire avec le nouvel « espace carte », un accès direct aux sites experts dont Cash in Time et Eurofactor Pro, une messagerie directe avec son conseiller pour renforcer la proximité...

Bon plan 1 : vous y trouvez des conseils personnalisés en corrélation avec vos attentes et projets.



Réunion site Internet avec les administrateurs

Nouveau, le service SécuriPass dans Ma Banque permet de valider les opérations par notification, c'est plus rapide et plus simple : fini l'envoi de code unique par SMS ! Les opérations sont l'achat par carte en ligne et l'ajout pour usage instantané de bénéficiaire de virement. Les bénéfices : parcours plus fluide, gain d'autonomie et sécurité renforcée de vos opérations.

Augmenter temporairement ses plafonds carte, activer le paiement en ligne et à l'étranger, c'est possible avec l'application Ma Carte. Tous les services liés à sa carte bancaire sont également accessibles depuis un mobile y compris Paylib qui permet de payer sans avoir à saisir les données de sa carte : une solution simple qui renforce la sécurité lors des paiements en ligne ou entre amis.

Bon plan 2 : pour rembourser un ami, pas besoin de connaître ses coordonnées bancaires, son numéro de portable suffit !

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

PLUS DE 140 000 UTILISATEURS ACTIFS DE MA BANQUE

L'application Ma Banque est de plus en plus utilisée avec 33% d'utilisateurs de plus en un an. Elle permet de consulter ses comptes, faire ses virements et prendre rendez-vous dans l'agenda de son conseiller depuis son téléphone portable !

Témoignage d'Alice Bossard : « Je suis étudiante en stage à l'étranger et pour moi c'est important de pouvoir faire des virements et gérer mes comptes quand l'agence est fermée en raison du décalage horaire et de rester connectée avec ma conseillère. Ma Banque est la solution idéale pour moi ; l'appli me suit partout. »



La Caisse régionale expérimente la carte biométrique avec un capteur d'empreinte digitale. Plus besoin de taper son code secret à quatre chiffres pour régler ses achats, il suffit de poser son doigt sur la carte. La phase « expérimentale » se poursuit en 2020, suivie d'une phase « pilote » en juin avec d'autres Caisses régionales pour un déploiement national fin 2020.

En route vers le zéro papier

Plus d'une opération sur deux (55,8%) est signée sur tablette grâce à la Signature Electronique en Agence (SEA). Le client peut retrouver à tout moment et partout ses documents dans son espace sécurisé Crédit Agricole en ligne, finie la corvée du rangement et du tri ! C'est également le cas pour les 219 620 clients qui recevaient leurs relevés de compte en ligne. Cette dématérialisation permet la sauvegarde de plus de 870 arbres par an en réduisant la consommation de papier.

Bon plan 3 : l'e-relevé a la même valeur légale que le format papier et est sauvegardé dans votre espace sécurisé en ligne gratuitement pendant 10 ans.



Marc GARÇON et Nadia DAOAIRI

DigitalDay à Tours

#DIGITALDAY

Trois journées de mobilisation en 2019 pour favoriser l'appropriation des outils digitaux et applications des clients, administrateurs et salariés. M. Garçon a participé au DigitalDay dans son agence Winston Churchill à Tours où il a visité plusieurs ateliers sur la cybersécurité, le sociétariat, la prévention des accidents domestiques et les applications.

CHIFFRES CLÉS À FIN 2019 :

219 827

CLIENTS AYANT OPTÉ POUR LES E-RELEVÉS

62 790

entrées en relation digitales sont réalisées sur tablette

+32%

DE TÉLÉCHARGEMENTS DE MA BANQUE (136 374)

16 258

RDV PRIS EN LIGNE PAR LES CLIENTS

107 000

UTILISATEURS ACTIFS DE MA BANQUE

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.

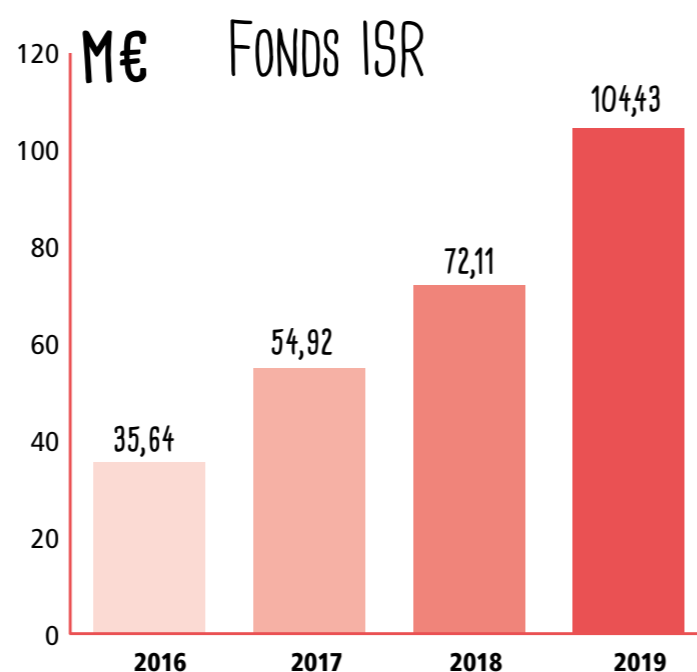
LES FONDS D'INVESTISSEMENT

d'Amundi, première société de gestion de fonds ISR

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose aux clients des solutions d'épargne ISR (Investissement Socialement Responsable).

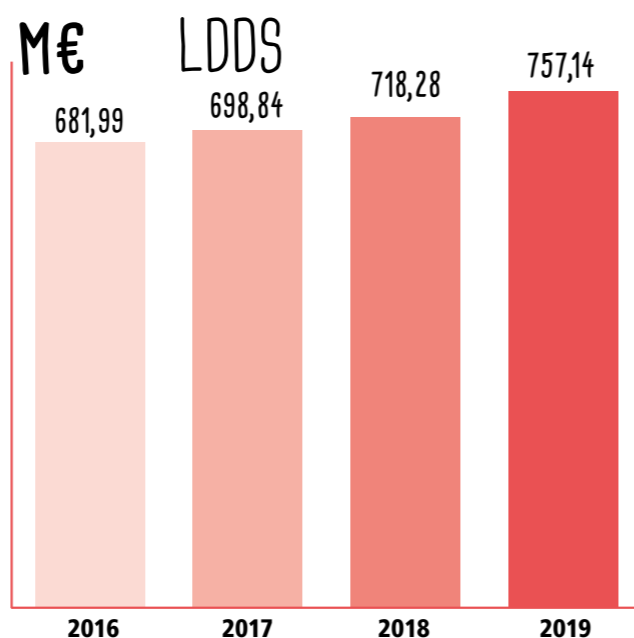
Le placement de ces fonds ne repose pas uniquement sur des critères de sélection financiers, il prend en considération des facteurs extra-financiers tels que l'impact sur l'environnement, la finalité sociale, ou encore le mode de gouvernance des valeurs des entreprises sélectionnées. Ces fonds n'excluent 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



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 €.



*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 34,45% à fin décembre 2019 en crédit habitat.

La Caisse régionale apporte toutes ses compétences de proximité pour réaliser les plans de financement adaptés aux besoins des clients.

Les clients accèdent à l'information tout au long de leur projet et bénéficient des innovations technologiques.



La récompense offerte aux clients ayant permis de franchir le seuil du milliard d'Euros de prêts accordés.

PLUS DE 1,2 MD€ DE CRÉDITS HABITAT ONT ÉTÉ ACCORDÉS SUR 2019

LE PTZ (PRÊT À TAUX ZÉRO)

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.

Au 31/12/2019 : 743 MÉNAGES ont pu bénéficier du PTZ pour 21 M€ soit 241 M€ d'encours

- Sur 2019, la Caisse régionale a continué à faciliter l'accès à la propriété.
- Des offres spécifiques ont été mises en marché. Par exemple, **78% des primo-accédants ont pu bénéficier de l'offre "coup de pouce" à fin 2018.** Cette offre a été révisée en 2019 et permet désormais aux primo-accédants de bénéficier d'un pourcentage du montant de leur crédit avec un prêt à 0 %.

L'éco-PTZ, chiffres et nouveautés de juillet pour financer des travaux d'économies d'énergies

Depuis le 1^{er} juillet 2019, plusieurs des caractéristiques de l'éco PTZ ont été assouplies :

- Tous les logements de plus de 2 ans, à la date des travaux, sont éligibles à l'éco-prêt, réservé jusqu'alors aux habitations construites avant 1990.
- La durée de remboursement peut atteindre 180 mois (15 ans) quel que soit le nombre de types de travaux entrepris. Auparavant, cette

durée la plus longue était permise seulement aux emprunteurs combinant au moins 3 types de rénovation différents.

- Un éco PTZ complémentaire, servant à financer de nouveaux travaux de rénovation pour un même logement, peut être demandé jusqu'à 5 ans suivant le premier prêt obtenu, contre 3 ans auparavant.
- La liste des travaux éligibles intègre l'isolation des planchers bas.

Au 31/12/2019, 197 dossiers réalisés pour 2,6 M€, soit près de 10 M€ d'encours.

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

Des offres spécifiques créées par la Caisse régionale, banque deux fois verte, pour accompagner la transition énergétique.

FINANCEMENT DES VÉHICULES VERTS

Le prêt "véhicule vert" pour l'acquisition d'un véhicule propre, à faible émission de CO₂.
Ce prêt permet aux ménages d'obtenir des taux préférentiels à partir de 1% TAEG pour tout financement **dès 5 000€ minimum** et **des frais de dossier offerts.**

PRODUCTION 2019
107 DOSSIERS POUR 1 853 168 €

ENCOURS :
2 510 007 €

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.
- Ainsi, les propriétaires peuvent demander à bénéficier de ces conditions dès 5 000€ à partir de 1% TAEG et frais de dossiers offerts.

PRODUCTION 2019
193 DOSSIERS POUR 2 818 310 €

ENCOURS :
3 228 398 €

L'Assurance Des Emprunteurs (ADE):

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.

En 2019, l'Assurance Des Emprunteurs du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est enrichie pour répondre aux attentes des emprunteurs.

SÉCURISER LES EMPRUNTEURS !

La nouvelle offre ADE pour les salariés du privé intègre la garantie Perte d'Emploi (acquisition résidence principale et secondaire) pour une sécurisation maximale de leur

patrimoine. En 2019, ce sont **211 000 €** d'indemnités qui ont été versés aux clients au titre de cette garantie.

Avec l'ADE du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, le client bénéficie d'une assurance qui apporte la meilleure protection pour lui et ses proches avec :

- **plus de tranquillité** : un tarif sur toute la durée du prêt, un maintien des garanties même en cas de changement de situation
- **une couverture plus large** : pratiquement tous les sports extrêmes sont couverts, une couverture jusqu'à 90 ans et 15 M€
- **plus de sécurité** : couverture des troubles dos et psychologiques sans conditions d'hospitalisation, indemnisation forfaitaire, une couverture même sans activité professionnelle



Formation ADE des conseillers pro-agris du 19 novembre 2019

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. En 2019, ce sont plus de **16 089 K€** qui ont été versés.

EN INTERNE, CETTE ÉVOLUTION S'EST ACCOMPAGNÉE D'UNE FORMATION DES COLLABORATEURS POUR MONTER EN EXPERTISE, AU BÉNÉFICE DES EMPRUNTEURS

1. ÉTUDE ET PRÉPARATION DU PROJET :

• E-IMMO

Parce qu'acheter un bien immobilier représente une étape importante, le Crédit Agricole propose un outil de simulation de prêt immobilier adapté à chaque projet immobilier.

A fin décembre 2019, **1 291 dossiers** ont été réalisés et initiés sur E-Immo (dont 27% pour des prospects) pour un montant total de **166,7 millions d'euros**.

• Mon Espace Projet Immobilier

Un espace unique pour pouvoir à tout moment réaliser des simulations, partager des documents avec son conseiller et suivre l'avancement de son projet. En 2019, plus de **5 500 espaces** ont été créés.

Des solutions digitales et éco-responsables : moins de papier à chaque étape de l'instruction du dossier

2. L'INSTRUCTION DU DOSSIER :

• **Prêt Express Pro/Agri** : un financement 100% digital
Cette solution de **financement dématérialisée (de la signature électronique à la demande de réalisation en ligne)** permet aux professionnels et agriculteurs pré-attribués de réaliser un financement jusqu'à **50 000 €** tout en limitant l'impact carbone.

Depuis le lancement, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou se positionne parmi les Caisses régionales les plus dynamiques du Groupe Crédit Agricole avec pour la première fois en **2019 plus de 1 000 financements** souscrits pour plus de **14,5 millions d'euros**.

Témoignage de **Cédric VASSEUR**, Conseiller des Professionnels à Sainte-Maure-de-Touraine :
« Les clients sont très satisfaits du Prêt Express : ils disposent des fonds 3 jours ouvrés après leur demande ! »

• CASH-IN-TIME

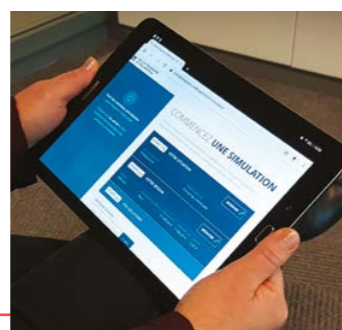
Offre d'affacturage 100% digitale qui permet de céder une facture en moins de 5 minutes. Cash-in-Time est la solution retenue par plus de 300 clients Pro/Agri de la Caisse régionale pour un montant de 2,6 M€, avec un « time to cash » (durée nécessaire à la réalisation du virement sur le compte du client) de 9h en moyenne.



M. PELLETIER, gérant de la SARL ADWEB Conseil et client de l'agence de Châtelleraut Blossac.

« C'est simple, rassurant et générateur de business. »

• **Le Simulateur Crédit Agri Pro** : outil de simulation en ligne pour se projeter dans la réalisation de ses futurs projets et interagir avec son conseiller.



« Comme je veux !, quand je veux ! ... » ce nouveau simulateur intuitif permet au client de réaliser une simulation de financement où qu'il soit, quel que soit le canal (ordinateur, tablette, smartphone),

et quand il le souhaite (24h/24h).

• Il permet également d'interagir avec le conseiller qui peut être averti – si le client le souhaite – des projets du client. Depuis le lancement, plus de 2 000 simulations ont ainsi été réalisées.

• **Un questionnaire de santé digitalisé: e-ADE À fin décembre, ce sont 6692 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. 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 : PLUS D'1 DOSSIER SUR 2 DES OFFRES ÉMISES ONT ÉTÉ SIGNÉS 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. **Avec une progression forte (+10 points) sur l'année écoulée qui démontre l'implication de tous sur le zéro papier, c'est plus d'1 dossier sur 2 qui est finalisé par Signature Électronique** et un gain de temps moyen de 20 minutes par dossier.

LAD/RAD

(LECTURE AUTOMATIQUE DE DOCUMENT / RECHERCHE AUTOMATIQUE DE DOCUMENT)

Les demandes de débloques des factures de crédit habitat peuvent se faire de façon dématérialisée réduisant donc la consommation de papier. A fin décembre, 32% des débloques sont passés par l'application MaBanque et ou la BAM.

SEH

(SIGNATURE ÉLECTRONIQUE HABITAT)

La Signature Électronique Habitat permet aux clients de signer les contrats de façon 100% digitale.

À fin décembre 2019, plus de 82% des offres émises ont été signées électroniquement.

5.3 Les énergies renouvelables

Premier financeur de l'économie verte, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou mesure son rôle dans la transition énergétique et multiplie les initiatives, les offres et les solutions auprès des clients pour développer la production d'énergies renouvelables sur le territoire.

MONTRE LA VOIE PAR L'EXEMPLARITÉ

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a réalisé pour son compte propre différents projets : construction éco-responsable de son siège de Poitiers (traitement thermique et géothermie), rénovation énergétique de ses points de vente, valorisation du tri sélectif, implantation de bornes de recharges de véhicules électriques sur ses principaux sites, implantations d'ombrières de parking photovoltaïques. La Caisse régionale accélère ses investissements dans ce domaine en installant, au début de l'année 2020, de nouvelles centrales photovoltaïques en autoconsommation sur son site de Poitiers, couvrant 16% de la consommation énergétique de son siège. A horizon 3 ans, l'objectif est d'atteindre un niveau de production couvrant 25% de sa consommation totale.

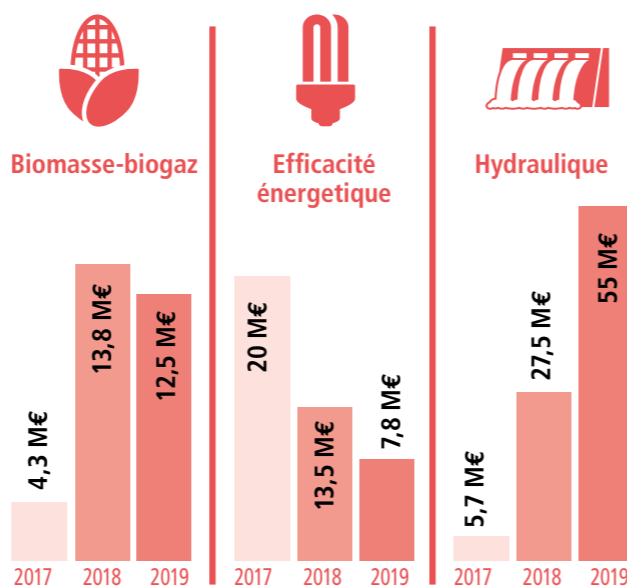
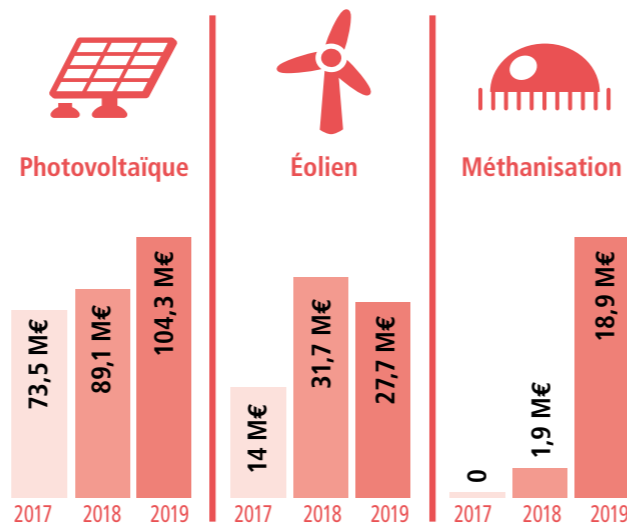
Une équipe d'experts se consacre exclusivement aux Energies Renouvelables

Depuis le printemps 2018, deux ingénieurs interviennent auprès des 4 Caisses régionales de la Région Centre et apportent leurs expertises pour rendre viables économiquement et financièrement tous les projets d'énergies renouvelables. Ils consacrent actuellement une grande partie de leurs activités à la mise en œuvre de projets de méthanisation, avec près de 40 M€ de financements accordés en 2019. Ces installations 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 aussi des revenus en complément de l'exploitation agricole. Ce pôle renforce également les compétences de l'ensemble des équipes de conseillers généralistes et inscrit son action au cœur du groupe Crédit Agricole. Il participe ainsi à de nombreuses manifestations clientèle ou salons spécialisés pour conseiller les clients et prospects dans la concrétisation de leurs projets.

L'équipe est également constituée de deux chargés d'affaires qui diffusent et commercialisent les offres dédiées aux équipements photovoltaïques sur toitures, ombrières ou centrales au sol.

TRIPLEMENT DES ENCOURS

Au 31 décembre 2019, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou porte plus de 309 M€ d'encours de financements et d'investissements au service des énergies renouvelables. En incluant la part des projets accordés en attente de mise en place, ce montant avoisine 450 M€. A l'échéance de son Plan à Moyen Terme #TEAM 2021, l'ambition est de porter ce chiffre des encours financés, investis et originés à 750 M€.



Financements Corporate par type d'énergies renouvelables

ZOOM SUR LES OFFRES PHOTOVOLTAÏQUES

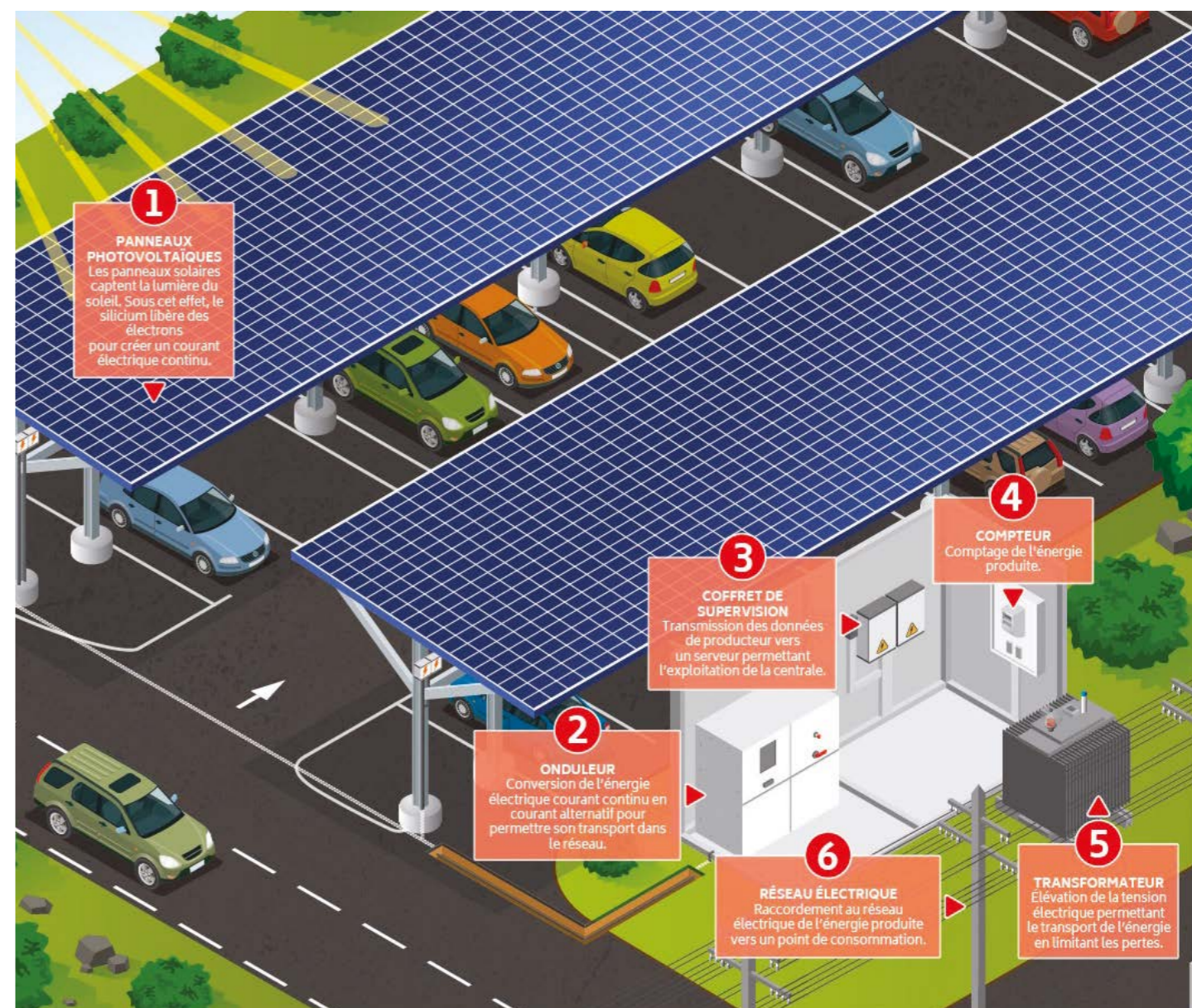
Le soleil est une énergie d'avenir à potentiel qui permet de transformer le rayonnement en électricité, grâce à des panneaux photovoltaïques. Le coût de production de l'énergie solaire a chuté considérablement depuis 10 ans tandis que celui de l'électricité ne cesse d'augmenter. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose ainsi une offre clé en main comprenant l'étude de faisabilité, l'installation, la maintenance, l'assurance et le financement de l'équipement photovoltaïque. La solution s'adapte à toutes les surfaces foncières : ombrières de parking, centrales sur toiture et sur les sols... Tous les clients peuvent bénéficier de ces offres : **agriculteurs,**

professionnels, entreprises, collectivités locales.

Le Crédit Agricole engage des partenariats avec des installateurs-énergéticiens de premier rang, reconnus pour la qualité de leurs prestations et leur ancrage territorial.

L'énergie produite par la centrale photovoltaïque peut être revendue avec un tarif garanti sur 20 ans générant des revenus supplémentaires versés au propriétaire de l'installation. Sous certaines conditions, ils permettent même de financer un nouveau bâtiment, solution intéressante dans le monde agricole notamment.

L'énergie peut aussi être « autoconsommée », contribuant à la réduction de la facture énergétique. Si le client ne souhaite pas mobiliser ses capacités de financement, le Crédit Agricole peut intervenir en tant qu'investisseur par l'intermédiaire de sa filiale Foncière Touraine Poitou. Pour les projets de grande puissance nécessitant de répondre à un appel d'offres, il s'est associé avec SERGIES et ENERCENTRE VAL DE LOIRE au sein d'une société dédiée, SOLAIRE TOURAINE-POITOU, pour répondre aux appels d'offres de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et investir dans la production d'énergies vertes.



Fonctionnement d'une ombrière



M. Anceau, maire de Saint Roch et M. Chatain, Directeur Général du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, le 15 novembre 2019, inauguration ombrière Saint Roch

Alain ANCEAU, Maire de Saint-Roch (Indre-et-Loire)

"J'ai été séduit par la proposition du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou d'installer une ombrière sur le parking de la bibliothèque de la commune. La prise en charge quasi intégrale de l'investissement par la société foncière du Crédit Agricole a été un facteur déterminant. Nous avons aujourd'hui l'avantage d'avoir un parking couvert qui va également nous permettre d'organiser des manifestations, comme le marché de Noël. Les retours des usagers sont positifs. La municipalité envisage d'ores et déjà d'installer une deuxième ombrière, au-dessus du terrain de pétanque."

Bastien DEBRUYN, gérant Vergers de la Manse

"Notre activité de producteur de fruits et de création de jus de fruits génère une consommation d'électricité importante. Nous avons été sensibles aux conseils du Crédit Agricole d'installer des panneaux photovoltaïques sur la toiture de notre nouveau bâtiment. L'énergie est en grande partie autoconsommée pour nos groupes froids et le surplus injecté dans le réseau. Nous avons ainsi réduit notre facture électrique de près de 40%."

TÉMOIGNAGES

Gwenaël CHAMPALOU, gérant de la société Stockage Location Entrepôts (S.L.E) à Dissay (Vienne)

"Nous avons couvert, grâce à deux ombrières, plus de 1 200 m² de surface utile de stockage. Les produits sont maintenant protégés des aléas climatiques. C'est du gagnant-gagnant avec le Crédit Agricole qui a co-investi avec nous dans le projet. SLE dispose ainsi de revenus complémentaires grâce, d'une part, à la revente de l'énergie à un tarif garanti pendant 20 ans et d'autre part, par la location de ce nouvel espace à ses clients."



ZOOM SUR L'OFFRE DE RELAMPING LED

Le Crédit Agricole propose également aux clients professionnels de remplacer leurs éclairages et sources lumineuses obsolètes et énergivores, par des systèmes d'éclairage LED, sans modification de l'infrastructure électrique existante. Le relamping permet de réduire la consommation électrique de 50 à 80% et de diminuer les coûts d'exploitation et de maintenance. La qualité de l'éclairage s'améliore. Les clients s'engagent dans une véritable démarche éco-responsable. Il s'agit d'une offre innovante, avec des partenaires qualifiés, assortie de financements spécifiques en Location avec Option d'Achat.

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 avec un financement adapté. L'installation s'est faite rapidement sans perturber l'activité. Les avantages sont au rendez-vous : qualité, confort et économie d'énergie."

ZOOM SUR LES OFFRES AUX PARTICULIERS

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou innove également en proposant des solutions complètes de financements et d'assurances Pacifica pour favoriser la transition énergétique des particuliers : prêts à la consommation «travaux verts» et «véhicules verts», prêts économies d'énergie, micro-crédit à 0% transition énergétique, prêts habitat Eco PTZ et PEE.

Des participations capitalistiques chez les acteurs emblématiques des énergies renouvelables sur le territoire

- Participation dans le capital de **SORÉGIES**, Entreprise locale de distribution d'énergie indépendante de France, dont le siège est à Poitiers

- Accompagnement capitalistique du groupe **JLT (TECHNIQUE SOLAIRE)**, basé dans la Vienne (86)

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



COLLECTIVITÉS LOCALES

LE SOLEIL A TELLEMENT À VOUS OFFRIR

VOTRE INSTALLATION PHOTOVOLTAÏQUE

- ✓ Une production d'énergie renouvelable et locale
- ✓ Le respect de l'environnement
- ✓ Un abri confortable

DES SOLUTIONS SUR MESURE

- ✓ La réalisation de l'installation et son financement⁽¹⁾
- ✓ En propriété ou Tiers-investisseur
- ✓ Pour toutes les superficies, sur parkings et toitures

 ca-tourainepoitou.fr

(1) Offre soumise à conditions sous réserve d'étude et d'acceptation définitive de votre dossier par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou prêteur. 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. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n°07 023 896 (www.orias.fr).

BIEN VOUS CONNAITRE, C'EST BIEN VOUS CONSEILLER.



5.4 Les assurances responsables

1^{ER} BANQUIER ASSUREUR :
 C'EST 39 600 NOUVEAUX CONTRATS RÉALISÉS EN 2019
 • Plus d'un client bancaire sur 3 détient au moins un contrat d'assurance dommage PACIFICA au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

LES OFFRES ASSURANCES DISTRIBUÉES PAR LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU SONT SOLIDAIRES, RESPONSABLES ET UTILES.

MERCI DE FAIRE CONFIANCE AU 1^{ER} ASSUREUR DE FRANCE*.

En 2019, les assurances du Crédit Agricole accompagnent les clients dans tous les moments qui comptent.

- Dans leurs études, pour couvrir leurs dépenses de santé, même à l'étranger.
- Dans le cadre de la famille pour protéger ses membres face aux accidents de la vie courante, dans leurs loisirs et lors du passage à la retraite.
- Dans les nouveaux modes de déplacement dont le co-voiturage et les Engins de Déplacement Personnel Motorisé (EPDM).
- Dans les nouveaux modes d'hébergement dont la colocation et l'habitat partagé via les plateformes communautaires.
- Face à l'émergence de nouveaux risques professionnels, dont les cyber-attaques et la mise en cause accrue de la responsabilité personnelle du dirigeant.
- Dans leur contribution aux énergies renouvelables, par l'installation de panneaux photovoltaïques et éoliennes domestiques.
- Dans la protection du logement et des locaux professionnels par des contrats de télésurveillance.
- Dans le bien-vieillir et le maintien à domicile grâce aux services de téléassistance.



QUAND IL S'AGIT DE VOUS NOUS NE FAISONS PAS LES CHOSES À MOITIÉ.

*D'après le classement des 20 premiers groupes d'assurance en France par leurs activités d'assurance de personnes et d'assurance de biens et l'Assurance le 21 décembre 2018.

Document à caractère publicitaire. Crédit Agricole Assurances (CAA), dans le classement pour ses activités d'assurance, positionné en France en 2017 par les compagnies d'assurance filiales de CAA, entreprises régies par le droit français, exerçant leur activité de distribution en France au sein de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFS). Crédit Agricole S.A., S.A. au capital de 1 490 403 670 €. - Siège social : 50/56, rue de la Procession à Paris Cedex 08. Les assurances sont distribuées par votre Caisse régionale de Crédit Agricole, immatriculée auprès de l'ORIAS en France. Les assurances distribuées par votre Caisse régionale de Crédit Agricole, immatriculée auprès de l'ORIAS en France, sont distribuées par votre Caisse régionale sur mentions courtsiers crédit-agricole.fr ou dans votre agence. Les assurances distribuées par votre Caisse régionale de Crédit Agricole Assurances, elle-même filiale de Crédit Agricole Assurances, sont distribuées par votre Caisse régionale de Crédit Agricole Assurances, elle-même filiale de Crédit Agricole Assurances, immatriculée auprès de l'ORIAS en France. Les assurances distribuées par votre Caisse régionale de Crédit Agricole Assurances, elle-même filiale de Crédit Agricole Assurances, sont distribuées par votre Caisse régionale de Crédit Agricole Assurances, elle-même filiale de Crédit Agricole Assurances, immatriculée auprès de l'ORIAS en France. - 03 20 19 62 22 00 - Édité par Crédit Agricole S.A., agréé en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 39 780 097 RCS. - 8 599 311 468 € - 784 608 416 RCS Nanterre. Crédit photo - Getty Images.

L'INDISPENSABLE POUR PARTIR À L'ÉTRANGER

AS-TU LA BONNE COUVERTURE SANTÉ DANS TES BAGAGES ?

FRAIS DE SANTÉ REMBOURSÉS DÈS LE 1^{ER} € !

[@MyFacyMag](#)



LA PRÉVENTION, UNE DÉMARCHE RESPONSABLE AU SERVICE DES SOCIÉTAIRES ET DES CLIENTS

Des conseils de prévention adaptés à chaque situation.

- En offrant aux jeunes conducteurs assurés des stages de conduite préventive qui diminuent de 17,5% les accidents pour les bénéficiaires, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'engage dans la prévention des risques routiers.
- Des Caisses locales engagées par des initiatives de sensibilisation au code de la route.
- 700 casques à vélo « enfants » offerts aux clients avant l'été.

746 CONTRATS CLIMATIQUES DES CONTRATS UTILES ET DES CONSEILS À LA PROFESSION AGRICOLE

- 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.
- La multirisque agricole couvre toutes les installations agricoles, et s'étend aux énergies renouvelables (méthanisation et photovoltaïque).

Dans le cadre de la multirisque agricole, les assurés bénéficient de la remise d'un plan de prévention personnalisé.

ASSURANCE RÉCOLTE LA SOLUTION QUI SÉCURISE VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

L'OPTION CHIFFRE D'AFFAIRES SÉCURISÉ

- ✓ Simple, innovante & personnalisable
- ✓ Blé et colza d'hiver
- ✓ Mais grain

BIEN VOUS CONNAÎTRE, C'EST BIEN VOUS CONSEILLER.

6.1 Le maillage

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou investit sur son territoire pour être encore plus proche et innovant auprès de chacun des 530 000 clients et sociétaires.



Inauguration de l'agence de Tours Velpeau

Plus accueillante, plus accessible, plus digitale et toujours aussi humaine, la nouvelle agence de Tours Velpeau est un véritable lieu de vie qui répondra à tous les besoins des clients.



Les espaces d'une agence collaborative

UN MAILLAGE RENFORCÉ : 140 AGENCES + 1

La Caisse régionale fait le choix de maintenir un réseau physique dense, aux horaires adaptés au besoin des flux locaux sans fermeture d'agence.



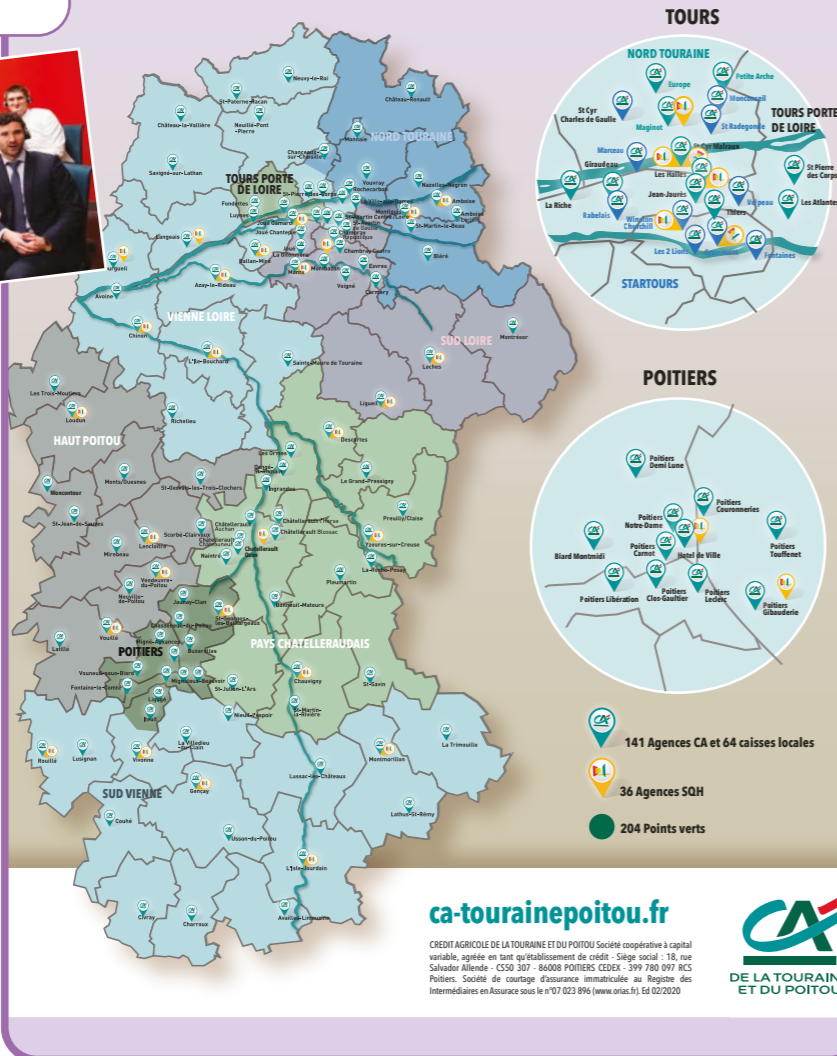
Équipe de l'agence de Tours Grammont

La Caisse régionale renforce sa proximité avec l'ouverture de l'agence Tours Grammont le 08/01/2020, preuve de l'engagement sociétal du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Témoignage de Laurence BOYER: "La 141^e agence en Touraine Poitou a ouvert ses portes! Nous sommes installés au 197 avenue Grammont dans les anciens locaux d'une autre banque dans un quartier où les concurrents sont dans une logique de retrait."

1^{ER} RÉSEAU DE PROXIMITÉ EN TOURAINE POITOU

141 AGENCES - 204 POINTS VERTS ET 64 CAISSES LOCALES

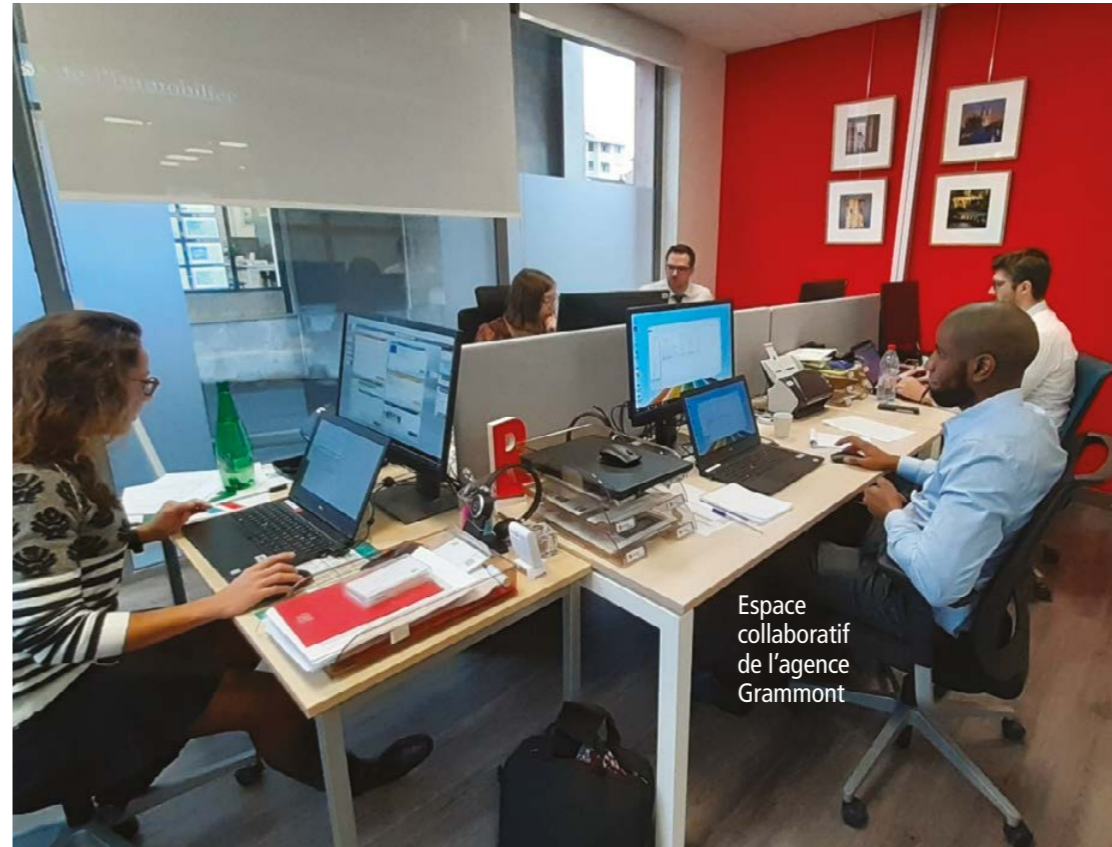


DES AGENCES RÉNOVÉES SELON LE NOUVEAU CONCEPT COLLABORATIF

Une accélération de la rénovation des agences dans le programme CAP Agences pour une symétrie des attentions bien-être clients et bien-être conseillers. 12 agences rénovées en 2019 : Sainte-Radegonde, Tours Velpeau, Montlouis, Fontaine-le-Comte, Richelieu, La Roche-Posay, Saint-Paterne-Racan, Saint-Gervais-Les-Trois-Clochers, Langeais, Preuilly-sur-Claise, Château-la-Vallière et Cormery. Une ambition d'au moins 30 agences sur 3 ans avec #TEAM 2021.



Kit agence collaborative



Espace collaboratif de l'agence Grammont

TRANSFORMER LES AGENCES AVEC LE NOUVEAU CONCEPT COLLABORATIF, PORTEUR DE CHANGEMENT DANS LES POSTURES COMMERCIALES :

- Un accueil physique « revisité » professionnel et partagé avec suppression du plot d'accueil
- Une commercialité de l'agence avec des espaces désencombrés dédiés aux clients
- Une agence collaborative, lieu de vie et de synergie des équipes avec le manager au cœur des espaces collaboratifs et le conseiller mobile avec l'ordinateur portable.

Espace collaboratif adapté aux formes de travail plus nomades pour renforcer les liens, la transversalité et l'efficacité individuelle et collective.

Des parcours clients et conseillers digitalisés pour une meilleure expérience client

Une intensification de la relation digitale au service du développement du territoire : 100% humain, 100% digital permettant d'améliorer la satisfaction des clients.

- Un accueil en agence digitalisé et personnalisé avec la borne d'accueil qui permet au client de se signaler, l'assurant de sa prise en charge.

Parole de client : « Un accueil plus professionnel, je me signale, je m'installe dans l'espace attente et je sais que je vais être pris en charge par un conseiller qui va m'accueillir par mon nom ».



- Trajectoire Patrimoine, un nouveau parcours client nativement digital et un outil intuitif pour un meilleur conseil client, qui devient acteur du rendez-vous et co-construit avec le conseiller les solutions à mettre en œuvre.

- Une proximité renforcée par le développement des relations digitales avec les clients (nouveau site internet, applications, signatures électroniques...) qui font gagner du temps au conseil.
- Une expérience client animée et valorisée en temps réel grâce à Critiz'R.

6.2 Le financement du Territoire

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

Pour concrétiser les projets des clients et sociétaires, 2,2 milliards d'euros ont été décaissés en 2019 portant l'encours de prêts à 10,4 milliards d'€ (+4,7%).

2,2 MILLIARDS D'€ DE NOUVEAUX CRÉDITS EN 2019

10,4 Md€ D'ENCOURS POUR ACCOMPAGNER LES PROJETS DU TERRITOIRE
 8305 projets habitat ont été financés pour un montant total de 1,15 M€ en 2019, tandis que Square Habitat - l'agence immobilière de la Caisse régionale - a dépassé les 15 M€ de chiffre d'affaires.
 272 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 LOCALES s'est traduit par le décaissement de 808 M€, dont 41 M€ dédiés au financement de la transition énergétique.

LA COLLECTE GLOBALE ATTEINT 15 Md€ (+5,7%)
 Elle est portée par la collecte bilan (+6,3% à 9,6 Md€) qui finance en circuit court l'économie du territoire.
 L'offre d'assurance vie (+4,8% à 4,4 M€) permet de diversifier et sécuriser les placements dans un contexte de taux bas.

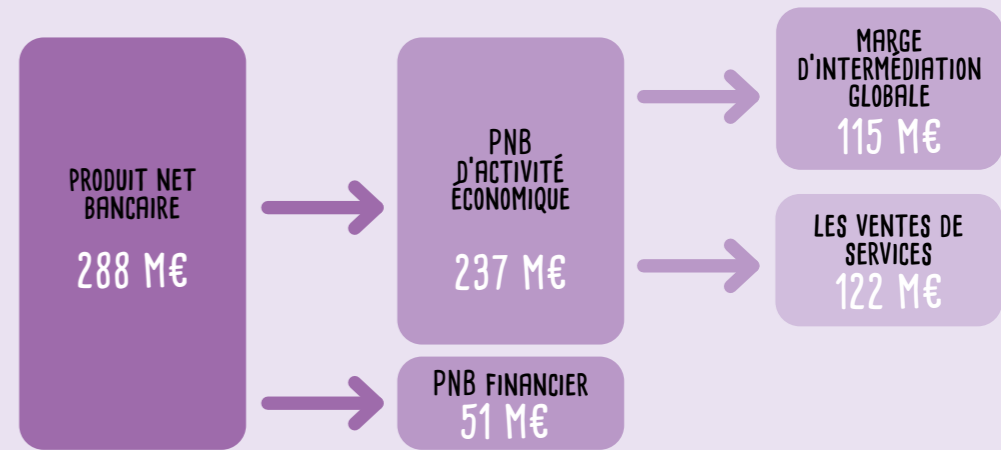
DANS LE MÊME TEMPS, LA RELATION CLIENT S'INTENSIFIE AVEC UN FORT ÉQUIPEMENT, NOTAMMENT EN ASSURANCE DE BIENS ET DE PERSONNES (239 688 CONTRATS À FIN 2019).

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, reconnu par le programme de fidélité, qui bénéficie désormais à 128 975 ménages et 11 919 professionnels.



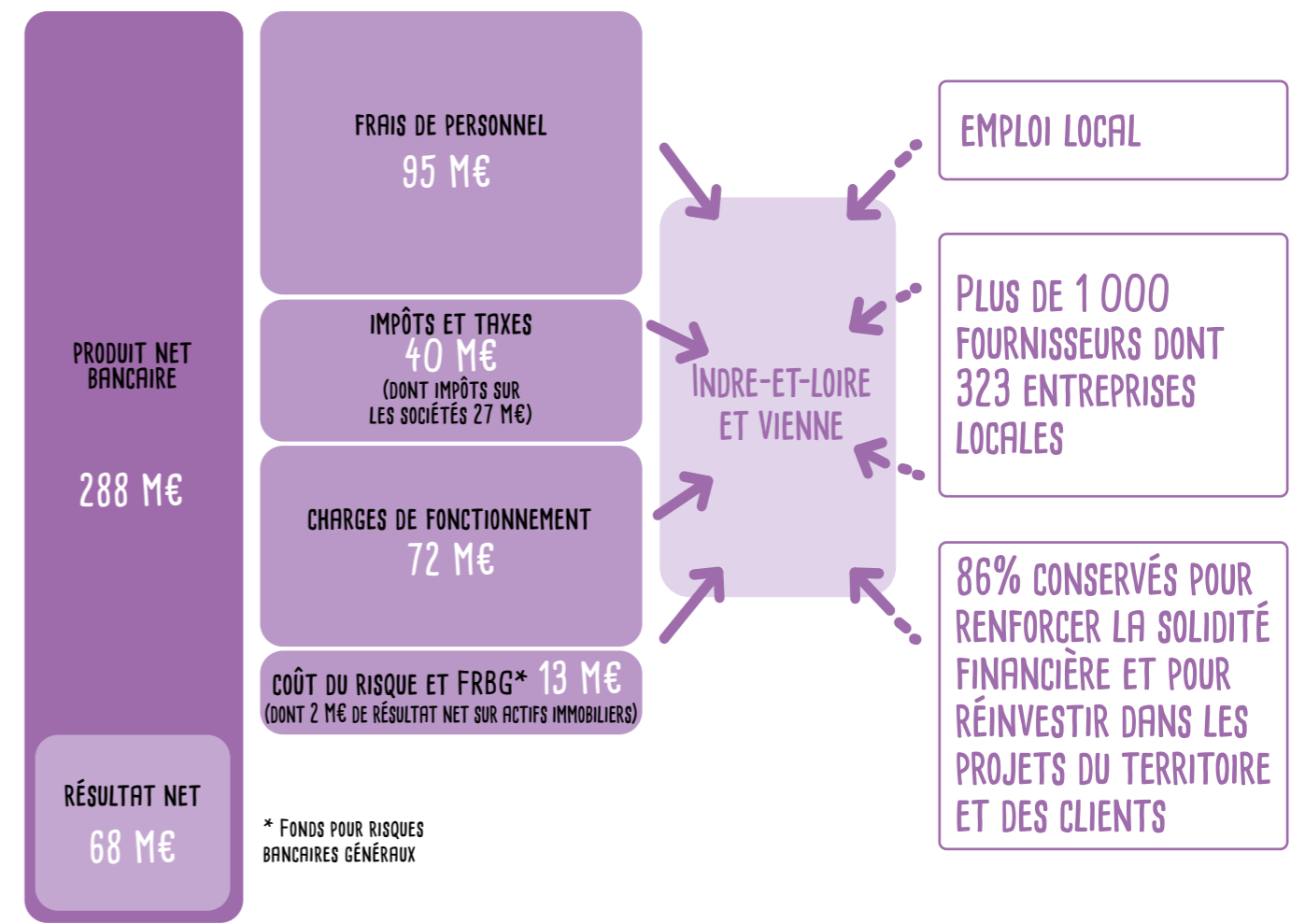
Le Produit Net Bancaire (PNB) 2019: LES PRODUITS DE L'ACTIVITÉ

Le Produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 287,6 M€ au 31/12/2019. 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 236 M€ représentant 82% des ressources, avec une Marge d'Intermédiation Globale (MIG de 115,4 M€), calculée à partir du coût des crédits en stock diminué du coût des ressources en stock et les ventes de services égales à 121,3 M€.
 LE PNB FINANCIER À HAUTEUR DE 51 M€.



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

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



* FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX

6.3 Les créations d'entreprises

UN ACCOMPAGNEMENT EN CRÉATION-DÉVELOPPEMENT-REPRISE

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, fédérateur autour des "Cafés de la Création", et de son concours "Business Dating", illustre et confirme son soutien aux créateurs et repreneurs.

En 2019, ce sont plus de 40 partenaires majeurs de l'accompagnement de la création-reprise présents au côté du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour animer, inciter et valoriser la dynamique économique du territoire.

LES "CAFÉS DE LA CRÉATION" POUR SOUTENIR LES ENTREPRENEURS

Rendez-vous mensuel sur Poitiers et Tours, les Cafés de la Création, événement du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, ont fêté en 2019 le 1 000^e porteur de projet accueilli sur les 2 sites.

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.

Les finales du "Business Dating Crédit Agricole"

Les 10 et 17 octobre à Tours puis à Chasseneuil du Poitou, une action de valorisation des créateurs et entrepreneurs

Pour la 8^e année consécutive, ce concours aura mis en valeur 780 candidats, clients ou prospects, créateurs ou repreneurs. En 2019, sur près de 130 inscriptions, 28 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 :

M. Jean-Luc Suné, projet de création d'une activité poissonnerie-restauration, *Maison Sune*, à Tours, remporte le prix artisan.

Mme Clémentine Bibikoff, avec une activité d'épicerie itinérante, *Mini Ma Liste*, à Tours, remporte le prix commerçant.

M. Ewen Le Roux, avec une activité d'agence événementielle aventure, *Numaterra*, remporte le prix commerçant.

Mme Prevost Aurélie, avec une activité de savonnerie artisanale, *Naturayl*, remporte le prix du public.

Les lauréats en Vienne :

Mme Zahira El Farouki, avec une activité de fabrication de robes d'audience, *La robe d'audience*, à Vouillé, remporte le prix artisan.

Mmes Carine Halladin-Masse, Christèle Maugis-ballon, Mathilde l'Hermitte avec une activité de vente de produits et objets connectés pour les seniors, *Les Filles d'Ariane*, remporte le prix commerçant et le prix du public.

Avant la finale de la Vienne, le 17 octobre, les quatorze finalistes du concours Business Dating ont présenté leurs projets au château de Dissay C'est dans les salons prestigieux du château Pierre-d'Amboise que les finalistes du concours étaient réunis pour présenter leurs projets de création ou de reprise d'entreprises aux acteurs économiques du territoire : Grand Poitiers, Grand Châtelleraut, les Chambres consulaires, l'agence du tourisme de la Vienne, le Medef Vienne, les réseaux Entreprendre au féminin 86, Capes, Pépète, Initiative...

TROIS MINUTES POUR COMMENTER LEURS MOTIVATIONS

Les quatorze finalistes, tous sélectionnés sur dossier, avaient trois minutes pour commenter leurs motivations. Parmi eux, Nelly Barbier et Nathalie Giraud :

" Notre volonté première, en reprenant une supérette, correspondait notamment au souci de garder une activité commerciale de proximité à Charroux, notre belle commune." Ou encore Johan Poisson, créateur de Fish & Co, qui a expliqué sa passion : " Donner une seconde vie aux objets anciens en les transformant en luminaires."

Extrait article NR 86 du 03/10 « Les entrepreneurs de la Vienne se sont lancés dans l'aventure Business Dating. »



GRANDE SOIRÉE ÉVÉNEMENT : LA MICROENTREPRISE FÊTE SES 10 ANS

Dans un marché de la dynamique économique en pleine mutation et accélération, avec une évolution sociétale sur la montée en puissance de l'entrepreneuriat individuel et en parallèle du 10^e anniversaire de la microentreprise, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a souhaité valoriser et illustrer son rôle dans l'accompagnement de toutes les formes d'entrepreneuriat. En présence des partenaires, de Hervé Novelli, ancien secrétaire d'état (2007 à 2010) à l'origine de la création du statut d'auto-



entrepreneur et de Philippe Chatain, Directeur Général du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, plus de 250 personnes ont pu assister à une belle célébration de l'anniversaire de ce statut. Au menu de cette soirée : des stands valorisant toute l'approche bancaire et extra-

bancaire de la microentreprise, des tables rondes avec des témoignages de créatrices et créateurs d'entreprise, des animations et un cocktail dinatoire.

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

Le prêt STARTER PRO pour compléter l'apport personnel de nouveaux porteurs de projets. 68 porteurs de projets bénéficiaires en 2019, pour plus de 593 K€ de financement.

Il s'agit de prêts d'honneur, sans garantie, d'un montant maximum de 10000€ pour des projets inférieurs à 150000€.

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

DES PARTENARIATS ACTIFS AVEC DES ACTEURS DE L'INNOVATION

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

Enfin, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est inscrit dans le soutien des projets à initiative locale, notamment pour les agriculteurs et les professionnels, par l'intermédiaire de prêts de faibles montants. En 2019, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a mis en place 3300 prêts de moins de 10 K€ pour un montant global de 19M€ et 3729 prêts d'un montant compris entre 10 et 30 K€ pour un montant global de 72M€.

6.4 Les grands projets 2019

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) L'unité de méthanisation EARL La MOSELLERIE

Exploitation familiale depuis plusieurs générations, la Ferme de la Mosellerie produit de la charcuterie et de la viande de porc. La vente directe s'effectue sur commande, les produits sont également vendus au magasin de producteurs à Loches.

Afin de réduire son coût énergétique, l'exploitation s'est équipée d'une installation photovoltaïque dès 2017.

En 2019, elle va plus loin avec la construction

d'une unité de méthanisation en cogénération (207 kW) pour valoriser les lisiers de porcs et utilise ainsi la chaleur produite pour le chauffage de tous les bâtiments d'élevage et de l'atelier charcuterie.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a financé cette opération à hauteur de 2 M€.

2) Construction d'une nouvelle serre de production

Le Jardin de Rabelais est un producteur de tomates cerises et de tomates grappes sous

serre, installé à Avoine. Le groupe dispose aujourd'hui de 6 serres d'une superficie totale de 14,9 ha, raccordées au réseau d'eau chaude de la centrale nucléaire voisine permettant une économie d'énergie de l'ordre de 20%.

Pour répondre à une demande croissante, la construction d'une 7^e serre d'une surface de 1,8 ha est lancée. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou soutient cette extension de surface de production par un financement de près de 6 M€.

SANTÉ

1) Accompagner un leader régional de la santé dans sa croissance

Le Groupe Saint Gatien est un leader régional de la santé avec 18 établissements, 2 300 lits, 800 médecins et plus de 2 600 salariés dont 500 sur l'Indre-et-Loire.

Afin d'inscrire durablement le Groupe comme un opérateur national actif dans la consolidation du secteur, Saint Gatien a racheté un groupe de cliniques dans la région de Reims.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a cofinancé l'opération et s'est positionné comme arrangeur et agent de l'opération.

2) Accompagnement d'une entreprise innovante nouvellement arrivée sur le territoire

CRYOPEP, entreprise spécialisée dans le domaine du diagnostic médical, dispose d'une offre alternative aux traditionnels réactifs lyophilisés en proposant aux laboratoires de biologie médicale une gamme innovante de réactifs prêts à l'emploi. Depuis sa création, le développement de l'entreprise s'est accéléré et les activités de Cryopep couvrent aujourd'hui le territoire français et certains pays européens.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a participé à la réorganisation capitalistique de cette entreprise nouvellement arrivée et contribue ainsi à son ancrage sur le territoire.

3) Programme GRANDE BRETÈCHE

Ce programme de plus de 9 M€ s'est caractérisé par la construction d'un EHPAD de 65 lits (construction et rénovation d'un immeuble) et la réhabilitation d'un bâtiment en résidence sociale pour seniors comprenant 24 appartements. Cette opération est située sur le site de la Congrégation des sœurs Dominicaines, dit de la Grande Bretèche, sur les bords de Loire à Tours.

ÉCONOMIE DE L'ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Réhabilitation et économies d'énergie

TOURS HABITAT, organisme public de logement social de l'agglomération tourangelle lance un programme de travaux de réhabilitation environnementale et d'économies d'énergies portant sur le remplacement de menuiseries extérieures et de couverture au profit de ses locataires sur 3 résidences au 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

1) Recherche et financement de bâtiments professionnels

A l'appui de l'expertise de Square Habitat, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a recherché des locaux professionnels pour un magasin de pièces détachées auto API et financé son acquisition à hauteur de 750 K€.

2) Construction d'une résidence à Tours Nord

Construction de deux bâtiments comprenant 103 logements et d'un lot d'activités sous l'impulsion d'acteurs de premiers plans du territoire.

Un projet qui a bénéficié pour sa réussite de toutes les expertises du Groupe Crédit Agricole dans ce domaine avec l'intervention CA immobilier à hauteur de 35% du projet.

Jean-Yves Bourgeais
Directeur Général de
WDK Groupe Partner
à Tauxigny

« WDK GROUPE PARTNER A TOUJOURS PU COMPTER SUR LA CONFIANCE ET LE SOUTIEN INCONDITIONNEL DU CRÉDIT AGRICOLE, HIER DANS LES DIFFICULTÉS, AUJOURD'HUI DANS LE DÉVELOPPEMENT DE SA MARQUE DE JEUX WIDYKA. »

Spécialiste du jouet depuis soixante ans et leader en France, WDK Groupe Partner commercialise les grandes marques de jouets et sa propre marque Wonderkids. Le groupe conçoit également ses propres jeux de société pour toute la famille sous la marque WIDYKA et a développé son enseigne de magasins Jouets SAJOU. WDK Groupe Partner compte 230 salariés, plus de 10 000 références, deux plateformes logistiques à Tauxigny (37) et à Reims (51) et une filiale d'importation en Chine. Son chiffre d'affaires 2018 s'élève à plus de 53 millions d'euros.

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 - 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 07/2019.

6.5 L'accompagnement du Territoire

IMPLANTATION D'UN LEADER DU FERROVIAIRE SUR LE TERRITOIRE

La société **FERROTRACT** est spécialisée dans la location de locomotives avec conducteurs destinées à la traction de trains de fret ou de travaux. Pour asseoir son implantation sur le territoire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accompagne FERROTRACT dans l'acquisition d'un ensemble immobilier sur Saint-Pierre-des-Corps dans lequel elle est locataire pour y transférer son siège social Groupe. L'opération s'élève à un montant de 2,2 M€.

25 000€ POUR L'ADMR 86

Un chèque de 25 000€ a été remis à l'ADMR 86, association cliente du Pôle Economie Sociale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou depuis plus de 45 ans. L'ADMR 86 a été sélectionnée dans le cadre de l'appel à projet « Agir pour la santé des plus fragiles » de la Fondation du Crédit Agricole pour son projet d'implantation d'un centre de soins polyvalent à Mauprévoir. Une opération qui a pour objet la santé de proximité, le logement adapté et adaptable ainsi qu'une animation intergénérationnelle favorisant le lien en zone rurale isolée. Cette somme contribuera à l'achat de matériel médical, de mobilier et d'un logiciel métier. En plus du mécénat de la Fondation du Crédit Agricole et de la Caisse régionale, la Caisse régionale finance les travaux et assure le bâtiment.

DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS D'ACCUEIL DE PERSONNES EN DIFFICULTÉ

AUDACIA est une association à but non lucratif créée en 1972, reconnue d'intérêt général. Elle œuvre toute l'année dans le domaine de l'hébergement social pour personnes en difficulté. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou soutient le projet d'acquisition de deux immeubles à Poitiers et Niort, ainsi que les travaux de rénovation afin d'augmenter la capacité d'accueil de près de 120 chambres. Son financement s'élève à 800 K€.

ACCOMPAGNEMENT DE LA FILIÈRE TOURISME

Acquisition et rénovation du Château de Dissay

Le projet de rénovation permettra d'augmenter la capacité d'hébergement de 10 à 33 chambres et verra l'ouverture d'un restaurant et d'un spa. Le château de Dissay souhaite se positionner sur une clientèle haut de gamme en hôtel 4 ou 5 étoiles. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou participe au financement de la réhabilitation des lieux.

Construction d'un hôtel 4★ à la Ville-aux-Dames

Le projet WESTHOTEL TOURS porte sur la construction d'un complexe hôtelier 4 étoiles totalisant une surface plancher de 6 000 m² composée de 105 chambres et suites avec balcons ou terrasses, d'un espace gastronomique et d'un espace dédié aux séminaires d'affaires totalement modulable. Ce projet renforce l'offre d'hébergement en Touraine et a bénéficié de l'accompagnement du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Trophée des Associations Nouvelle-Aquitaine, 7 Caisses régionales unies pour faire rayonner les associations du territoire

Le Futuroscope a accueilli, à Poitiers, le 5 décembre dernier, 7 Caisses régionales de la Nouvelle-Aquitaine pour la remise des prix du Trophée des Associations Nouvelle-Aquitaine. Les Caisses régionales Touraine Poitou, Aquitaine, Charente-Maritime Deux-Sèvres, Centre France, Centre Ouest, Charente Périgord et Pyrénées Gascogne se sont unies pour soutenir le dynamisme associatif de la région en présence du Président du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine, Monsieur Alain ROUSSET.

Ce sont au total 41 associations qui ont participé à la sélection finale. Les 7 associations lauréates ont été déterminées par le vote d'un jury composé d'élus et de salariés des 7 Caisses et l'association Solidex basée en Touraine Poitou et agissant en faveur de l'environnement a été lauréate dans la catégorie « Développement Durable ». Une 8^e association, Mes Mains en Or, a reçu le prix « Coup de cœur du public » grâce à la participation du public sur la plateforme de vote en ligne « J'aime mon asso », 10 347 votes ont ainsi été enregistrés.



Trophée des Associations Nouvelle-Aquitaine. Remise du prix Développement durable



6.6 Le Tourisme

UN ACCOMPAGNEMENT DYNAMIQUE DE LA FILIÈRE DU TOURISME DES DEUX DÉPARTEMENTS

La Touraine et la Vienne sont des destinations touristiques de premier plan, du fait de leur histoire, de leur patrimoine culturel et de leur offre de loisirs qui contribuent pleinement à leur attractivité. Banque des Professionnels du tourisme, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou multiplie les actions dans l'accompagnement économique et financier des acteurs de cette filière stratégique.



2019 : LES 500 ANS DE LA RENAISSANCE EN VAL DE LOIRE

Les événements qui ont accompagné cette commémoration et l'anniversaire de la mort de Léonard de Vinci ont représenté une excellente opportunité de faire connaître les richesses historiques et patrimoniales de la Vallée de la Loire et de la Touraine. Ainsi, pour valoriser les manifestations tout au long de l'année, plusieurs agences et Caisses locales du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou concernées par ces festivités comme Amboise, Montrésor, Chinon, Azay-le-Rideau, ont été décorées aux couleurs de Léonard de Vinci et de la Renaissance. Elles ont été le relais, comme tous les autres points de vente de la Caisse régionale, d'animations

dédiées telles qu'un concours-photos, organisé avec My Loire Valley, mettant en évidence les merveilles de la Renaissance, ainsi qu'un jeu culturel « Le saviez-vous ? » diffusé sur les écrans des agences et les réseaux sociaux. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a également diffusé 2 000 exemplaires d'un numéro spécial du magazine Détours en France exclusivement consacré à la Renaissance. Un complément utile au Guide Vert Michelin, hors commerce, unique en son genre, qui couvre spécifiquement les territoires de la Caisse régionale. Ce guide est offert aux sociétaires, clients et touristes de passage.

Un budget de communication pour une mise en valeur touristique du territoire

C'est un budget de **105 000 euros** qui a été affecté aux actions de communication et de valorisation du patrimoine touristique du territoire au cours de l'année 2019. En quatre ans, grâce aux actions dans les offres commerciales, les financements, les nombreux partenariats signés avec les Comités départementaux et les acteurs des sites emblématiques du territoire, la valorisation des événements, majeurs ou plus locaux, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est fait reconnaître comme **la Banque du Tourisme en accompagnant un professionnel du secteur sur deux**.

Dans ce cadre, et pour la deuxième année consécutive, la Caisse régionale a aussi accueilli le 3 octobre 2019, dans la salle de conférence de Poitiers, les "Tops du Tourisme" de la Vienne, co-organisés avec la Nouvelle-République.



DES CONSEILS POUR DÉVELOPPER L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE CHINOISE SUR LE TERRITOIRE

L'Europe est la destination favorite des touristes chinois dont le nombre ne cesse de croître (+23% sur 5 ans). La France est le premier pays d'accueil, avec 2,2 millions de touristes en 2015 et 4,2 millions projetés en 2021. Conscient de ces enjeux, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, en partenariat avec la Fondation Prospective et Innovation, a accueilli, à Tours, une délégation d'une vingtaine de professionnels chinois au cours du week-end des 11 et 12 mai 2019. Cette délégation a ainsi pu échanger avec les acteurs institutionnels et économiques du territoire, visiter les principaux sites touristiques et faire du shopping avec l'utilisation de la carte de paiement Union Pay dont le Crédit Agricole promeut la généralisation dans les principaux commerces du territoire.



PARTENAIRE DES ASSISES INTERRÉGIONALES DE L'ŒNOTOURISME EN VAL DE LOIRE

Le Crédit Agricole de Touraine Poitou accompagne le tourisme rural qui repose sur la découverte des régions viticoles et de leurs productions. En Val de Loire, plus d'un million de visiteurs découvrent la Région sous la forme de l'œnotourisme. Ce secteur concerne plus de 1 000 professionnels : viticulteurs, caves touristiques, adhérents Vignobles & Découvertes, restaurateurs, hôteliers, producteurs locaux ... Le 25 novembre, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est associé aux Premières Assises Interrégionales de l'œnotourisme visant à amplifier la notoriété et le dynamisme économique du territoire.

Une offre commerciale proposée spécifiquement aux Professionnels du tourisme, autour de 4 catégories d'activités:

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

L'offre présente la particularité d'être conçue et enrichie avec **un panel de 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, **le Pack e-tourisme** (offre digitale intégrant le site Internet, l'encaissement à distance et la plate-forme de réservation), l'assurance des activités des locataires et des touristes sur le lieu d'accueil, des offres dédiées à la rénovation énergétique et à l'acquisition de véhicules verts.

Très active dans le domaine du financement, la Caisse régionale porte un encours de crédit de 223 M€ dans la filière et est intervenue dans les financements récents des principaux hôtels du territoire pour près de 28 M€.



6.7 Des initiatives auprès des 18-30 ans, étudiants et apprentis

ÉCOUTER ET ACCOMPAGNER LES JEUNES À TOUS LES MOMENTS DE LEUR VIE

Avec près d'1 jeune sur 2 clients sur le territoire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a engagé depuis 4 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 proposer des solutions innovantes et digitales à travers l'offre MyFacilyBox, qu'ils soient étudiants, apprentis ou jeunes actifs.

- Les 36 agences immobilières Square Habitat accueillent ces "Millénials" pour leur trouver le logement idéal avec une offre dédiée
- En complément de l'offre MyFacilyBox, la nouvelle solution "Globetrotter" propose une nouvelle approche comprenant les services de base
- Des solutions de financement pour leurs études ou leur 1^{ère} 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 et de moyens de paiement
- L'organisation de 3 Job Dating avec Wizbii, qui a permis à plus de 200 jeunes d'obtenir un entretien afin de trouver leur premier emploi ou un stage.



PLUS DE 19 500 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 et de la prise en charge des frais à l'international... pour 5€ par mois.

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

LE NOUVEAU PRÊT ÉTUDIANTS

permet aux étudiants et apprentis boursiers ou non de bénéficier d'un prêt dont les intérêts sont pris en charge par le fonds mutualiste jeune à hauteur de 200€ maximum.

MYFACILYMAG' ? C'EST TA SOEUR EN PLUS ROCK !

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.

1 CHALLENGE ÉTUDIANT AVEC L'ESGEM DE TOURS ET 28 PARTICIPANTS



1930 MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ FACEBOOK



1 CLIENT JEUNE SUR 2 SOCIÉTAIRE

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

myfacilymag.fr

C'EST TA SOEUR

EN PLUS

ROCK !

@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. Édition 02/2019.



6.8 Le soutien au Territoire

Engagement sociétal: plus d'1,5 MILLION D'EUROS pour soutenir de nombreuses actions pour le territoire.

SANTÉ: 60 000 € EN 2019

Dans le cadre de ses actions de solidarité, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'engage très fortement dans la lutte contre le cancer. Ainsi, la banque soutient les Ligues contre le cancer de l'Indre-et-Loire et de la Vienne et accompagne également l'association **Sport et Collection** pour récolter des dons, notamment via des événements comme "500 Ferrari contre le cancer" qui se déroule chaque année au Circuit du Vigeant.

La Caisse régionale organise également des conférences sur ses centres d'affaires à destination de ses clients. Ce fut le cas le 7 novembre 2019 en lien avec le **CHU de Poitiers**, afin de soutenir le **Fonds Aliénor** et les projets du docteur Clara Steichen, chercheuse en biotechnologie, sur « la génération de mini-reins à partir de cellules souches urinaires » et du Professeur Xavier Drouot sur la qualité du sommeil et ses conséquences en réanimation. En parallèle, la Caisse régionale a contribué à l'organisation de la soirée du **Poitiers Social Club** en faveur du Fonds Aliénor qui s'est déroulée à la Villa Emma de Poitiers le 12 septembre 2019.



ENGAGÉE DEPUIS 2014 AUPRÈS DE **FRANCE ADOT**, UNE CARTE BANCAIRE FRANCE ADOT PERMET À L'ASSOCIATION DE RECEVOIR 10 € À CHAQUE SOUSCRIPTION DE CETTE CARTE.

En 2019, le soutien de la banque 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.



Remise Mozaïc Cyclisme Challenge à la salle de conférence de Poitiers Touffenet le 25 octobre 2019

LE SPORT, ÉCOLE DE LA VIE: 202 500 € EN 2019 ET UNE QUINZAINE D' ACTIONS MAJEURES

Près de 400 clubs de football sur les départements de la Vienne et de l'Indre-et-Loire soutenus. Les deux soirées de remise du **Label Jeunes FFF-CA** récompensent avec de l'équipement sportif les clubs les plus structurés au niveau de la formation des jeunes et les plus avancés en matière de féminisation du football.

Le Mozaïc Cyclisme Challenge a quant à lui réuni 300 personnes de son côté et permet de récompenser les meilleurs coureurs et clubs du territoire. L'objectif est de doter les coureurs et les clubs en équipement sportif pour leur permettre de pratiquer leur sport dans les meilleures conditions. Au niveau professionnel, la banque est partenaire d'épreuves cyclistes majeures du territoire comme le **Tour du Poitou-Charentes** et la **Roue Tourangelle**.

LE CRÉDIT AGRICOLE EST ÉGALEMENT DEvenu PARTENAIRE DES DEUX COMITÉS DÉPARTEMENTAUX DE JUDO QUI COMPTENT 9 132 LICENCIÉS.

En parallèle, des partenariats avec le Chambray Touraine Handball (LFH), avec le Poitiers Basket 86 (Pro B), ou encore avec l'Union Tours Basket Métropole (N1), ont permis à des clients fidèles et sociétaires de suivre les différents matchs.

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.

PLUS DE 160 000€ POUR LA CULTURE ET LE PATRIMOINE

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...) aux lieux culturels tourangeaux – Centre de Création Contemporaine Olivier Debré, Château de la Bourdaisière... Il accompagne également les **Écoles de Musique du territoire** en aidant à l'achat d'instruments aux côtés des Conseils départementaux de la Vienne et de l'Indre-et-Loire.

En 24 ans, ce sont plus de 1 100 instruments subventionnés lors des événements **Orchestra Son (37)** et **Notes en Scène (86)**. **La saison lyrique de l'Opéra de Tours et les créations contemporaines du Théâtre Auditorium de Poitiers** font également l'objet de partenariats qui permettent l'attribution de places, au bénéfice des clients fidèles et sociétaires de la Caisse régionale.



LA CAISSE RÉGIONALE A ACCOMPAGNÉ LA VILLE DE POITIERS DANS SON ÉVÉNEMENT D'ART CONTEMPORAIN LES TRAVERSÉES KIMSOOJA EN PROPOSANT 18 VISITES AUX CLIENTS SOCIÉTAIRES.



Notes en scène, 18 octobre 2019

Un budget de 105 000€ en 2019 pour la promotion du Tourisme 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.**

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 2019.

Plus de 1 162 dons solidaires réalisés par les salariés et administrateurs mobilisés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour plus de 17 400 € au profit de 4 associations :

- 5 077,50 € pour un Hôpital pour les enfants (86)
- 4 822,50 € pour Magie à l'Hôpital (37)
- 3 892,50 € pour le Fonds de dotation CHRU de Tours (37)
- 3 637,50 € pour le Fonds de dotation Aliénor CHU de Poitiers (86)

Arrondi solidaire : 1/4 des salariés participe L'opération reconduite chaque année consiste à mobiliser les salariés volontaires qui acceptent de **faire don des centimes d'euros de leur net à payer chaque mois**. Ainsi, 4 290 € ont été équitablement reversés à 5 associations du territoire bénéficiaires en 2019.

6.9 La Solidarité

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou apporte des solutions aux porteurs de projets du territoire (associations et bénéficiaires) ainsi qu'aux clients fragilisés par les aléas de la vie.

L'accompagnement de la clientèle fragile au Crédit Agricole de la Touraine et du 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 dysfonctionnement à 20€ (et non 30€ comme prévu réglementairement) 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 19 accompagnants bénévoles.

POINT PASSERELLE, UN DISPOSITIF RECONNU DEPUIS PLUS DE 13 ANS À POITIERS ET À TOURS : + DE 4 000 CLIENTS ACCOMPAGNÉS DONT 257 PRIS EN CHARGE PAR POINT PASSERELLE EN 2019.

Point Passerelle est une structure d'accueil des clients rencontrant des difficultés financières suite à un événement de la vie (maladie, accident, séparation, chômage, baisse de revenus) sur recommandation de leurs conseillers.

19 accompagnants bénévoles complètent ce dispositif par du soutien budgétaire et d'aide aux démarches auprès des acteurs sociaux.

Un réseau de partenaires contribue à la « remise en selle » en apportant des aides complémentaires (aide à la mobilité, estimation d'un bien immobilier, étalement de dettes...).

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.

Avec le soutien de l'association Crédit Agricole Solidarité et Développement, le Crédit Agricole a soutenu 12 actions de solidarité et 10 dons versés au profit des bénéficiaires de Point Passerelle pour un montant de 19 737,70€.

PRÊTS STARTER, UN PRÊT SOLIDAIRE POUR DES PROJETS DU TERRITOIRE :

68 bénéficiaires dont 54 ont moins de 40 ans. Plus de 593 K€ de financement en 2019. Il s'agit de **prêts d'honneur, sans garantie**, d'un montant maximum de 10 000 € pour des projets inférieurs à 150 000 € dont **les intérêts (27 865€ en 2019) sont pris en charge** par l'association **Crédit Agricole Solidarité Développement**, Fonds Mutualiste pour la Touraine et le Poitou.

Plus de 50% des projets concernent le secteur de l'artisanat (bâtiment et autres) et 30% sont portés par des femmes.

DES ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS POUR LES PERSONNES DÉFAVORISÉES

401 micro-crédits sociaux pour 1 165 694€, soit 22% de contrats de plus qu'en 2018 (895 K€ pour 327 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 à l'emploi.

ILLUSTRATIONS DE LA SOLIDARITÉ AU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU



Banque alimentaire 37 : 7975,06€ de fonds collectés via le FCP Banque Alimentaire (Fonds Commun de Placement solidaire) qui servira à l'extension de l'entrepôt.

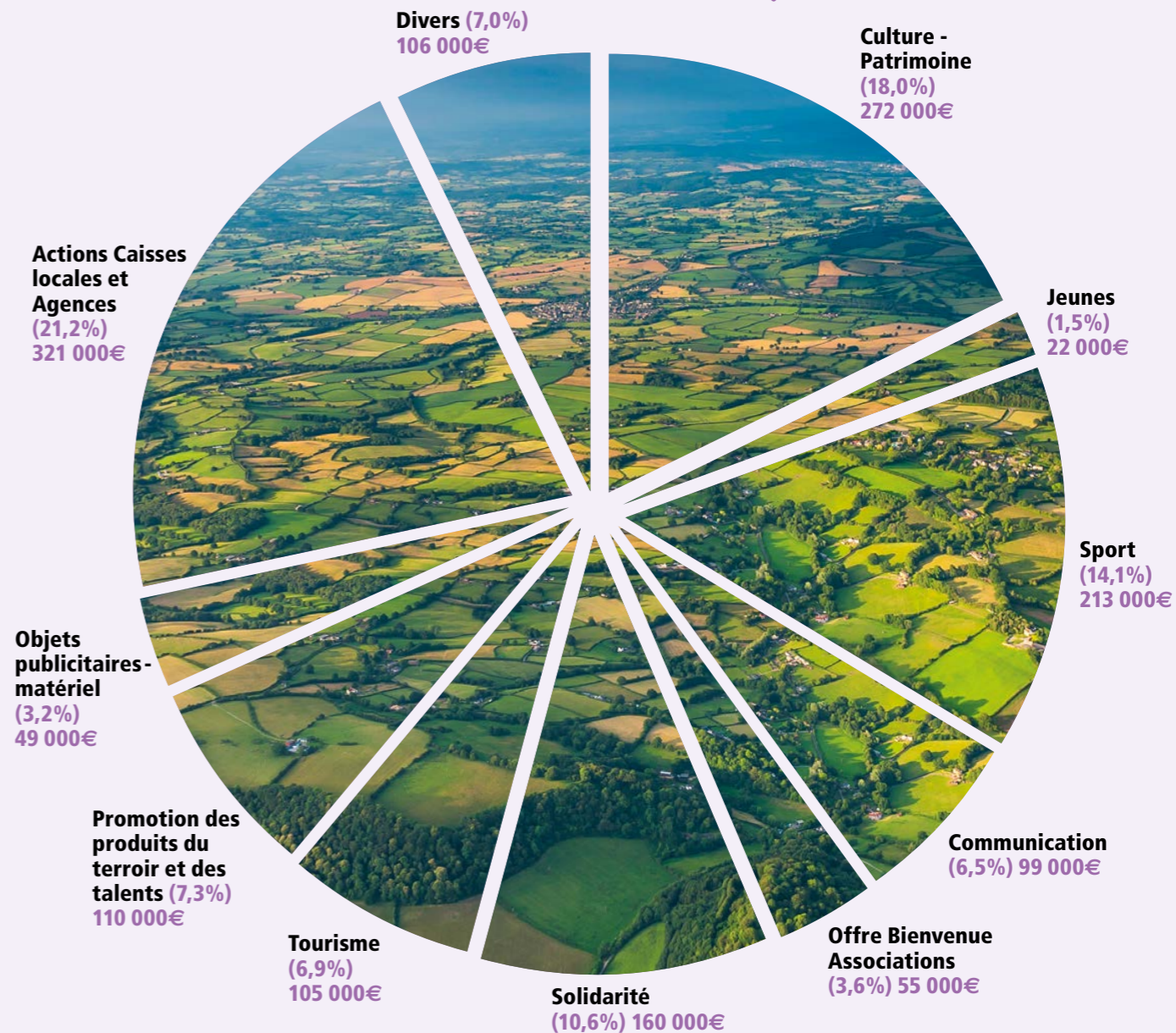


La Fondation Crédit Agricole Solidarité a récompensé des projets soutenus par la Caisse régionale de Touraine Poitou.



Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est engagé auprès de l'association **Solidarauto 37** permettant aux personnes en difficulté de se déplacer malgré un manque de moyens financiers. Déjà investie en 2018 lors de l'inauguration de ce garage solidaire en faisant un don de 7 véhicules, la Caisse régionale a fait don de 3 véhicules en 2019 et démontré son engagement auprès de cette association.

SOUTIEN AU TERRITOIRE: PLUS DE 1,5 MILLION D'EUROS



Annexes

SOMMAIRE

- Contributeurs de la déclaration de performances extra-financières 2019 et du rapport RSE 2019
- Baromètre des engagements RSE
- Charte Développement Durable du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou
- Charte de déontologie du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Cette déclaration fait partie intégrante du Rapport de Gestion 2019 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)

ÉQUIPE PROJET DÉMARCHE RSE

Victoria LAIZEAU
Manon VONDERSCHEER

DIRECTEUR RÉFÉRENT DÉMARCHE RSE

Emmanuel DE LOYNES,
Secrétaire Général

Contributeurs DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES 2019 ET DU RAPPORT RSE 2019

Département Contrôle Permanent

Catherine FORGEAT
Céline LEFEVRE
Laurent MORILLON

Département Engagement, Développement Crédit et Juridique

Pierre ROZENBLIT
Aurélien BAMDE

Département Entreprises et Grandes Clientèles

Vincent DIDELOT
Vincent GAUCHET

Service Finances

Jean-Sébastien SORLIN

Département Haut de Gamme

Céline MORNAND

Département Innovation, Tourisme, Environnement

Thierry HORLANCE

Département Marché Pro Agri

David COINTE

Département Mutualisme

Pascal BOUSQUET

Département Organisation Suivi du Plan d'Entreprise

Sylvie NICAUD

Delphine SALZERT

Département Outil Process Crédit

Étienne BAUGÉ

Département Ressources Humaines Communication Interne et Formation

Jean-Michel LOUET

Virginie BRUNEL

David BOUSSEAU

Directeur Administratif et Financier

Régis LE GALL

Directeur de l'Offre et de l'Innovation

Rémi LORENTZ

Directeur des Engagements

Vincent GOLLIOU

Directeur Entreprises et Grandes Clientèles

Serge GRANIER

Directeur Général Adjoint

Thierry CANDIDAT

Directeur Réseaux et Banque Privée

Christophe VACHERESSE

Direction Générale Adjointe

Charlotte SEPTON

Direction Réseaux et Banque Privée

Laurent MERLIERE

Pôle Économie Sociale

Guy BATISSE

Thierry DUMAS

Gérard FROUIN

Carole HEGESSIPPE

Service Agriculture

Samuel BRENNETOT

Service Carrières et Communication Interne

Adeline METAIS

Service Développement Crédits

Grégory MORILLON
Anne-Sophie BOIS
Magali ELOY

Service développement Haut de Gamme

Brigitte BACHELIER
Mylène SARTOREL

Service Organisation Distribution Relation Clients

Nathalie CHANTREL
Barbara RICHER

Service Pôle Exploitation Internationale

Émilie MOUGEAT

Unité Communication clients et Événementielle

Alicia BOULAY
Catherine DESCHAMPS

Lou EDELIN

Mathieu FLAUSSE

Christian LABILLE

Martin PASQUEREAU

Unité Contrôle de Gestion

Jonathan LENART

Unité Développement Assurances

Martine BURBAUD

André DUMAS

Unité Données Produits Risques

Dominique ONILLON

Unité Marketing

Virginie LE BOURHIS

Marie CHARRIER

Adrien MÉNAGÉ

Édouard TRESPAILLE

Unité Mutualisme Développement Local

Françoise GORON-DORISON

Laurent AUVIN

Carole LARDANT

Unité Sécurité fonctionnement général

Saad ALHAYDARI

Vivien DUPUET

Denis MARCHAND

Responsabilité Sociétale et Environnementale 2019

BAROMÈTRE DES ENGAGEMENTS RSE

Les indicateurs clés en matière d'engagements RSE sont détaillés dans les tableaux suivants, regroupés selon les 6 parties de ce rapport.

GOVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Fiches	Indicateur	2018	2019
Gouvernance	Femmes au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	8 femmes soit 44,4%	
La Caisse locale	Nombre de Caisses locales	64	64
	Nombre d'administrateurs	846	852
Les administrateurs	Femmes « administratrices » au sein des Caisses locales	40%	40%
Les sociétaires	Nombre de sociétaires	280 064	284 367
	Taux de sociétaires	63,2%	63,8%
	Encours de parts sociales	285,7 M€	321,7 M€

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Fiches	Indicateur	2018	2019
Conformité	Taux de réussite des formations réglementaires*	> 97% des salariés CDI présents	> 98% des salariés CDI présents (1079 salariés)
	Nombre	55	120
Réunion Clients	Nombre de clients ayant participé à ces réunions	Plus de 2 000	Plus de 3 600
	Note de satisfaction globale (/10)	8,30	8,66
Satisfaction Client	Nombre de réclamations traitées en moins d'une semaine	80%	82%

*Le programme de formation réglementaire étant pluriannuel et la directive du crédit immobilier étant une nouveauté sur la période, la majorité des collaborateurs ont été formés sur ce point en 2019.

RESPONSABILITÉ SOCIALE

Fiches	Indicateur	2018	2019
Recrutements	Nombre de recrutements en CDI	162	99
	% de recrutements en CDI direct	70	83
Chemins de carrières	Nombre de promotions	197	86
	% de promotions féminines	53	64
	Nombre d'offres d'emplois internes	147	91
Formation	Nombre de jours de formation	7 500	10 000
	Formation à distance (%)	32	36
Politique École	Nombre d'alternants	26	31
	Nombre de stagiaires accueillis	357	300
	Nombre de stagiaires collégiens et lycéens accueillis	96	111
	Nombre d'établissements du territoire accompagnés avec la taxe d'apprentissage	57	60
Pacte social	% de salariés à temps partiel choisi	11,91	11,52
	Index égalité Femmes/Hommes	87/100	88/100
Diversité et Mixité	% femmes managers de managers	32,3	34,7
	Nombre de salariés reconnus Travailleurs Handicapés	78	97

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Fiches	Indicateur	2018	2019
Réduction des consommations	Économie de consommation de papier (en tonne sur 1 année)	-13	-4
Ma banque mobile	Connexions par mois	4 millions	4,6 millions
	Nombre d'utilisateurs actifs de l'application MA BANQUE	86 874	107 814
	Nombre de rdv pris en ligne par les clients	7 200	16 258

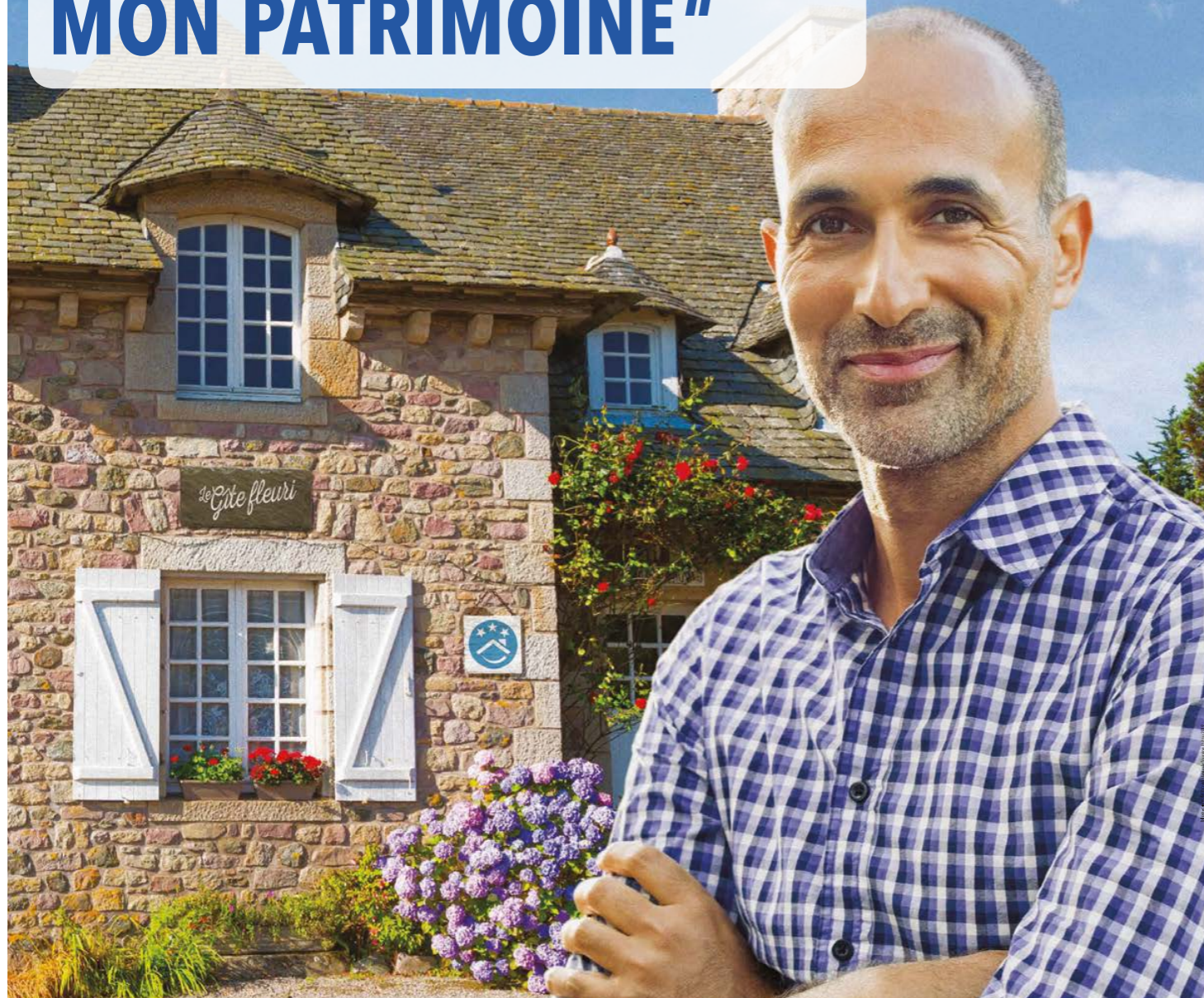
L'OFFRE RESPONSABLE

Fiches	Indicateur	2018	2019
Épargne responsable	Fonds ISR (M€)	72,11	104,43
	Prêt à taux zéro – Nombre de dossiers	650	743
Crédits responsables	Financement de véhicules verts – nombre de dossiers (Montant)	57 (870 K€)	107 (1 853 K€)
	Financement de travaux liés à la rénovation énergétique (Montant)	187 (2 423 K€)	193 (2 818 K€)
Énergies renouvelables	Encours de crédits	250 M€	410 M€

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Fiches	Indicateur	2018	2019
Maillage	Nombre d'agences	140	140
Financement du territoire	Encours de crédits (M€)	9,9	10,4
	Montant des financements réalisés (M€)	1,8	2,2
Soutien au territoire	Impôts et taxes (M€)	33	40
	Engagement sociétal	1 M€	1,5 M€
Solidarité	Nombre de prêts starter (montant)	58 (514 K€)	68 (593 K€)
	Nombre de micro-crédits (montant)	327 (895 K€)	401 (1 165 K€)
	Nombre de clients accompagnés par Point Passerelle	229	257

"JE SAIS QUI VALORISE
MON PATRIMOINE"



LA BANQUE N°1
DES PROFESSIONNELS⁽¹⁾

À vos côtés, à chaque nouveau chapitre de votre histoire...

BIEN
VOUS CONNAITRE,
C'EST BIEN
VOUS CONSEILLER.

LA SUITE SUR
ca-tourainepoitou.fr/pro



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 DU 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 DÉMARCHÉ 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

(1) Selon l'étude CSA-Pépites 2017-2018, le Crédit Agricole est leader sur le marché des professionnels avec une part de marché de 34%.
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. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 023 896 (www.orias.fr). Ed. 01/19.

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 : espèces, 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 envisagée (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^{ER} RÉSEAU DE PROXIMITÉ EN TOURAINE POITOU

141 AGENCES - 204 POINTS VERTS ET 64 CAISSES LOCALES



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 - 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). Ed 02/2020





**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**

credit-agricole.fr/ca-tourainepoitou



Certifié PEFC
Ce produit est issu
de forêts gérées
durablement et de
sources contrôlées.
pefc-france.org

