



DE LA TOURAINE
ET DU POITOU



Rapport
de la

Responsabilité

Sociale et

Environnementale



2017



Sommaire

• La démarche RSE P4

Partie 1 : GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE..... P6

- Gouvernance
- Caisse locale
- Sociétaires
- Administrateurs

Partie 2 : LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE..... P14

- Conformité
- Réunions clients
- Démarche qualité et écoute clients
- Satisfaction clients
- Médiation bancaire

Partie 3 : LA RESPONSABILITÉ SOCIALE P24

- Un des premiers employeurs privés du territoire
- Les chemins de carrière
- Formation
- Relations écoles
- Pacte social
- Avantages sociaux
- Diversité

Partie 4 : LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE..... P38

- Réduction des consommations
- Recyclage
- Relation digitale

Partie 5 : L'OFFRE RESPONSABLE P44

- L'épargne responsable (ISR)
- Les crédits responsables
- Les énergies renouvelables
- Les assurances responsables

Partie 6 : LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE P52

- Maillage
- Financement du territoire
- Créations d'entreprises
- Grands projets 2017
- Accompagnement du territoire
- Tourisme
- Des initiatives auprès des jeunes et des étudiants
- Soutien au territoire
- Solidarité

Introduction

En 2017, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a pris de nombreuses initiatives pour amplifier la reprise économique, avec notamment une activité record de 2,2 milliards (+12 %) de nouveaux crédits. Il a veillé, dans le même temps, à améliorer encore son impact sur le développement durable de son territoire et de ses habitants.

Banque Coopérative et mutualiste de près d'un habitant sur deux, il a ainsi déployé la démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) exposée dans ce rapport, dans le cadre du Pacte Coopératif et Territorial du Groupe Crédit Agricole, dans celui de son Plan à Moyen Terme TEAM 2018, et selon la Loi Grenelle II et le Décret 2012.557 du 24 avril 2012.

Pour rendre plus simple sa lecture, ce rapport a été structuré en fiches qui permettent à chaque lecteur de retrouver les engagements et les actions de développement durable de l'entreprise. Il est aussi accessible sur Internet à l'adresse suivante www.ca-tourainepoitou.fr/informations.html

Soyez assurés qu'en 2018, les salariés et administrateurs seront "Tous Ensemble, Acteurs et Mobilisés" pour continuer de développer une entreprise toujours plus utile à la Touraine et au Poitou.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.



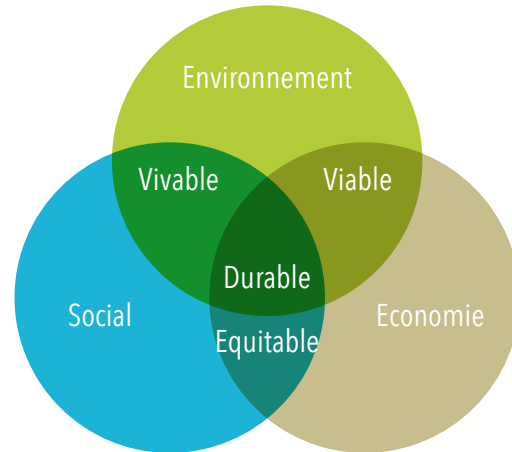
Le Directeur Général,
Philippe CHATAIN



Le Président,
Odet TRIQUET

La démarche RSE

Le Groupe Crédit Agricole mène depuis plus de 10 ans une démarche de banque responsable et utile à son territoire et adhère, depuis 2003, au Pacte Mondial des Nations Unies et aux Principes Climat.



La démarche RSE du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a été engagée dès 2009

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



L'organisation interne de la démarche RSE et ses enjeux

La démarche RSE est pilotée et animée au niveau opérationnel par un responsable développement durable. Placé sous la responsabilité du Secrétaire Général et d'un comité de pilotage spécifique.

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.



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.

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".

2014



Une démarche RSE, un outil de communication externe et interne

- La mise en ligne des Rapports RSE sur www.ca-tourainepoitou.fr/informations.html.
- L'animation de la page Développement Durable sur le site internet du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou lors des semaines développement durable.
- Le partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Indre-et-Loire sur la RSE, co-animation des ateliers de sensibilisation RSE du réseau Performance Durable (réseau d'entreprises).
- Des rencontres des Directeurs d'agence avec les nouveaux maires avec la remise des rapports RSE.
- Des échanges autour de la démarche RSE avec d'autres Caisses Régionales et des associations comme le CJD* de Tours et Poitiers, le CREPI** "Touraine", le club des ETI*** Touraine Val de Loire et des grosses collectivités du territoire engagées dans l'Agenda 21.
- L'envoi à plus de 600 décideurs du territoire du rapport RSE.

Enfin, un questionnaire développement durable a été soumis aux candidats des Appels d'Offres importants "Economat" et "Nettoyage des Automates" depuis 2013. Il contient des demandes d'information sur la présence d'un bilan carbone. Ce questionnaire a été progressivement intégré à tous les appels d'offres.

* CJD (Centre des Jeunes Dirigeants)

** CREPI (Club Régional d'Entreprises Partenaires de l'Insertion)

*** ETI (club des Entreprises de Taille Intermédiaire)

En 2014, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est reconnu pour l'efficacité de sa démarche RSE.

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

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

En 2015, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a élargi la diffusion de sa démarche RSE à tous ses collaborateurs et administrateurs.

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



Une présentation sous la forme de fiches thématiques, matérialisant les actions de TEAM 2018 partie intégrante de la démarche RSE de la Caisse régionale.

2015

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.

- Avec la remise des rapports RSE aux salariés et administrateurs.
- Par le biais des managers dans le cadre des réunions hebdomadaires et aux administrateurs (lettre administrateurs) du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.
- Par des présentations aux différents services des Directions ayant dans leurs clients des entreprises engagées dans cette démarche.
- Par une communication de sensibilisation aux salariés et administrateurs pendant les semaines du développement durable, ainsi qu'aux principaux partenaires.

1.1 Gouvernance

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, une entreprise coopérative de 274 175 sociétaires regroupés au sein de 64 Caisses locales (chiffres arrêtés au 31/12/2017)

Le mutualisme est un ensemble de valeurs qui place l'homme au centre de la vie économique et sociale.

C'est un mode de gouvernance moderne qui répond aux attentes de nos concitoyens en matière de responsabilité, de proximité et de solidarité.

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 : un homme, un sociétaire, une voix.

**1 homme
1 sociétaire
= 1 voix**

Responsabilité

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

Proximité

L'enracinement local est une caractéristique majeure et différenciante du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou qui lui permet d'agir au plus près des besoins du territoire et de l'expression des sociétaires. Il se matérialise par un réseau de physique de 139 agences bancaires, mais aussi par les 200 Guichets automatiques et les 217 services "Point Vert". Cette proximité s'est renforcée en 2017 avec la création de 2 nouvelles agences du cœur de ville de Poitiers et d'un nouveau quartier de Tours.

La diversification des activités du Groupe en France et dans le monde n'altère en rien cet engagement local, ce que démontre au quotidien, la présence des 873 administrateurs au sein des conseils des 64 Caisses Locales du territoire. Un réseau complété pour la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou des 34 agences Square Habitat. Une proximité enfin, renforcée par le développement des outils Internet et mobiles qui permettent aux clients et sociétaires d'être connectés avec leur agence, et surtout par les 1 500 collaborateurs présents sur le territoire.

Solidarité

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'implique dans des actions d'intérêt général utiles, affirme son rôle d'entreprise citoyenne face aux évolutions sociales et met en place des partenariats avec des acteurs locaux. De plus, la Caisse régionale, reste fidèle à son engagement de banque "des bons comme des mauvais jours" avec les "Points Passerelle", au service des clientèles fragilisées suite à un événement de la vie.

Ce sont plus de 3 300 clients accompagnés depuis 10 ans. Elle s'engage aux côtés de partenaires locaux pour lutter contre la précarité énergétique ou auprès d'acteurs locaux (conseillers en économie familiale...) pour lutter contre l'endettement. Elle apporte également son soutien auprès de publics ciblés, par exemple, auprès de l'association "Les Halles de Rabelais" sur Tours, qui distribue des paniers alimentaires aux étudiants défavorisés.

La solidarité s'exprime également au travers des actions conduites en 2016 et poursuivies en 2017 auprès du secteur agricole particulièrement touché par une crise historique et également au profit d'associations locales ou porteuses de projets innovants, ou encore aux côtés de l'association Crédit Agricole Solidarité et Développement.

Un sociétariat plus nombreux et plus actif pour accompagner le développement du territoire

Tout client a vocation à devenir sociétaire après agrément par le Conseil d'Administration de sa Caisse locale. Ainsi, plus de 274 175 clients sont sociétaires avec un taux de 62,28 %. Dans le cadre d'une démarche d'allocation structurée et adaptée à chaque profil de clients, le sociétaire, personne physique ou personne morale peut souscrire jusqu'à 15 000 € de parts sociales. Il est convoqué à l'Assemblée Générale de sa Caisse locale pour élire les administrateurs de celle-ci. Il en approuve les comptes, vote les résolutions et les modifications de statuts. Il est ainsi informé de l'actualité du Crédit Agricole et peut 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 2017 plus de 10 300 participants et 14 300 sociétaires ont exprimé leur vote. Le sociétaire perçoit des intérêts sur ses parts sociales dont le taux est fixé et voté chaque année au cours de l'Assemblée Générale.

51%
des nouveaux clients sont devenus sociétaires en 2017

De plus, les sociétaires qui consomment les produits et services de la coopérative bénéficient d'un programme de reconnaissance de leur fidélité (cavantages-tp.fr) équivalent à plus de 7 M€ d'avantages financiers. Un dispositif de communication multimédia permet d'informer les sociétaires des actions de la banque et des nouveautés (Web sociétaire, appli MABANQUE, lettre sociétaire, affichage numérique dynamique en agence, ...).



Les instances de gouvernance et de décision du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

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 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.

Instances de décision et de contrôle

Des comités permanents permettent d'assurer la transversalité et la coordination du fonctionnement de l'entreprise (Comité de contrôle interne).

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.

44,4%

Le conseil d'administration

est composé de **18 membres** élus par les Présidents de Caisses locales pour trois ans et de 2 censeurs. Avec un taux de féminisation de 44,4 %, ce sont **8 femmes qui composent cette instance dirigeante.**

18

administrateurs

Les 18 administrateurs de la Caisse régionale sont élus par les Présidents de Caisses locales pour trois ans, ils sont renouvelables par tiers chaque année.

8

administrateurs composent le Bureau du Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Le Crédit Agricole élit chaque année son Président et constitue son bureau composé de 8 administrateurs, dont le Président du Conseil d'Administration. En 2017, le Bureau du Conseil s'est réuni 35 fois dont 2 séminaires de travail et le Conseil d'Administration s'est réuni 12 fois dont 2 séminaires.



7 commissions*

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

510
référents sur
11 thématiques

* plus de 260 administrateurs inscrits dans les 7 commissions mutualistes travaillent sur les thématiques des agriculteurs, des professionnels et entreprises, des professions libérales, des clients patrimoniaux, des clients jeunes, des énergies renouvelables, de l'innovation technologique, du sociétariat, des Assemblées Générales et de l'organisation des Trophées des initiatives locales.

** 11 domaines (les professionnels, l'agriculture, le tourisme, la transition énergétique, le logement, la santé-vieillesse-prévention, l'accompagnement des personnes en difficultés et Points Passerelle, l'accompagnement des nouveaux arrivants, le Plan territorial de Caisse locale, l'Assemblée générale de Caisse locale).

1.2 Caisse locale

Les Conseils d'Administration des Caisses locales assurent le lien avec les sociétaires en organisant la vie mutualiste de leur territoire.

Particulièrement engagés dans la vie de leur territoire, fins connaisseurs de l'économie locale et du tissu associatif, les élus ont également pour mission d'identifier les projets de développement et initiatives qui font sens, puis de participer à leur accompagnement, en complémentarité avec le réseau bancaire.

Le Plan territorial : une démarche de co-construction initiée en 2016 qui se poursuit

Il s'agit de définir par territoire des plans d'actions à vocation de développement économique sur les relais de croissance de la Caisse régionale.

Après une phase de diagnostic, le plan territorial de Caisse locale est rentré dans sa phase opérationnelle à travers les actions identifiées notamment l'accompagnement d'associations du territoire, les pistes de renouvellement des Conseils d'Administration, le développement des Points Verts.



La vie et l'animation sur le territoire de la Caisse locale

Les Caisses locales disposent de moyens budgétaires pour décider d'animations sociétaires comme **les cafés sociétaires** et d'actions locales qu'elles souhaitent accompagner (sociales, culturelles et économiques), preuves de leur engagement mutualiste et leur ancrage sur leur territoire.

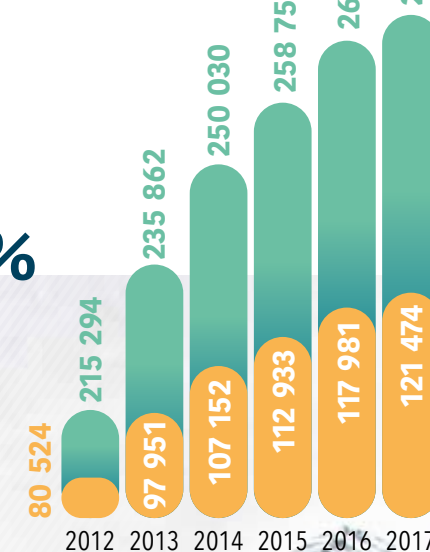
Elles peuvent également soumettre des initiatives à valoriser lors de l'édition du concours des **Trophées des Initiatives Locales**, concours visant à faire émerger des projets du territoire.

Un sociétariat représentatif

Près de 62,3 % des clients sont sociétaires et plus de 44 % des sociétaires sont des femmes.

Au fil des ans, les administrateurs de Caisses locales se diversifient avec des profils plus représentatifs de leurs clients sociétaires. Les Conseils d'administration des Caisses locales sont composés de femmes à plus de 39 % (+2 % depuis 2016) et 64 % des administrateurs sont issus des secteurs d'activité du territoire, 36 % sont des exploitants agricoles (- 2 points).

Nombre de sociétaires dont nombre de femmes

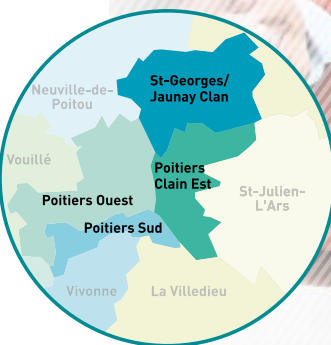
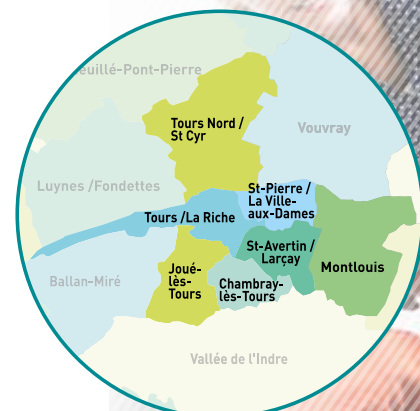
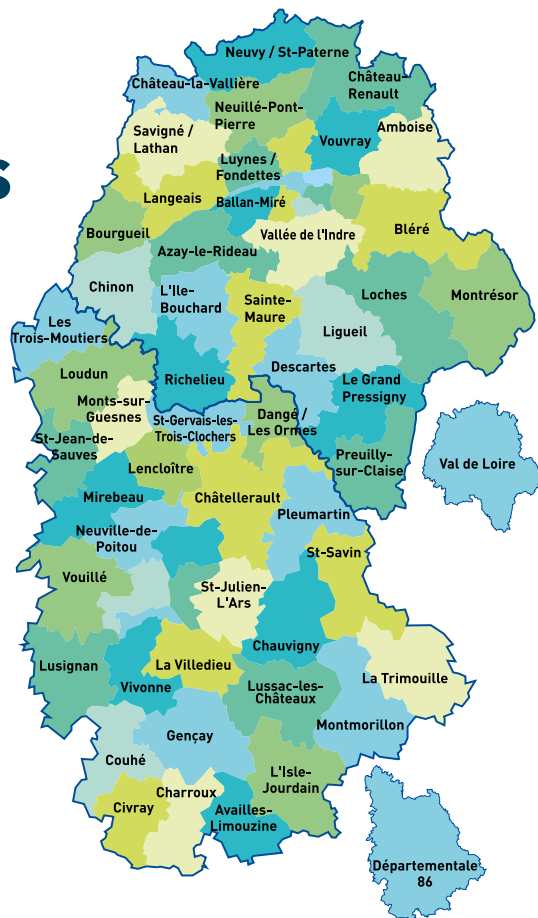


+de 44%

La féminisation du sociétariat maintient son rythme de progression avec un total de 121 474 femmes sociétaires.



64 caisses Locales en Touraine Poitou



62,28 % sociétaires

En 2017, **6 651** nouveaux clients (particuliers majeurs) sont devenus sociétaires

274 175 sociétaires à fin 2017
témoignage du dynamisme et de la modernité du modèle coopératif

Avec **TEAM 2018**, l'ambition d'atteindre les 2/3 de sociétaires dans chaque Caisse locale est réaffirmée avec un objectif de passer de 23 à 50 Caisses locales à plus de 66 % de clients sociétaires.

Objectif horizon 2018
2 clients / 3 sociétaires

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

Les bulles mutualistes ont permis de prendre la parole sur les valeurs Mutualistes - au moment et post Assemblées générales, en soutien aux associations, aux petits porteurs de projets (starters), à nos partenaires prescripteurs...

La communication digitale s'est accentuée avec le lancement du nouveau site web Sociétaire ainsi que la mise en ligne des avantages sociétaires sur l'application MABANQUE.

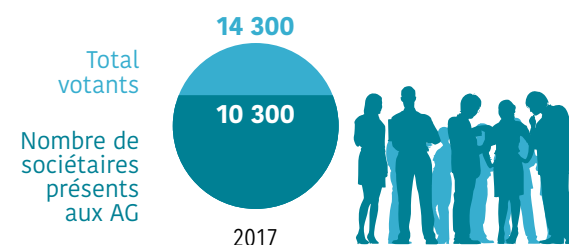


1.3 Sociétaires

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. A chaque utilisation de la carte sociétaire, la Caisse régionale abonde d'1 centime d'euro le Fonds mutualiste permettant ainsi le soutien au territoire.

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



+ 80 avantages sociétaires dans ma poche avec MABANQUE

Le digital s'est accentué avec le lancement du nouveau site Web Sociétaire ainsi que la mise en ligne des avantages sociétaires sur l'application MABANQUE. Face à un enjeu croissant de visibilité et de lisibilité, c'est un écosystème de communication qui permet de fluidifier les échanges et l'information.

Par ailleurs, le client fidèle et sociétaire retrouve sur le nouveau site cavantages-tp.fr, l'ensemble des avantages bancaires et Extra Bancaire qui lui est réservé comme des invitations à des événements sportifs ou culturels, des taux promotionnels pour les projets de financement, des réductions sur des services de banque et d'assurance, ou encore des abonnements gratuits à des magazines et des offres partenaires.



Fonds mutualiste du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou



150 084 cartes sociétaires

Les montants collectés grâce aux cartes sociétaires ont permis d'abonder le fonds mutualiste de 328K€ en 2017 (+13 % /2016).

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

fonds mutualiste
328K€



Ainsi, en 2017 :

50 K€ sous forme de subvention de fonctionnement ont été versés à l'association "Crédit Agricole Solidarité et Développement" Fonds Mutualiste pour la Touraine et le Poitou. Cette association prend notamment en charge les intérêts des prêts "Starter", des prêts d'honneur solidaires à taux réduit qui permettent aux clients de ne payer aucun intérêt et des dons d'urgence et autres actions auprès de "clientèles fragiles" et mécénats solidaires.



Accroissement net d'encours de parts sociales en 2017

L'encours de parts sociales a progressé de 8,3 M€ depuis janvier pour s'établir à 270,6 M€. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est une coopérative, qui permet donc à ses clients sociétaires d'apporter du capital en souscrivant des parts sociales rémunérées annuellement. Cet apport permet alors au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou d'investir pour soutenir l'activité et la croissance de son territoire : les sociétaires deviennent ainsi acteurs de ce développement.

+8,3M€

1.4 Administrateurs

873 administrateurs élus : Un trait d'union entre le territoire et la banque

Lors des Assemblées générales des Caisses locales, les sociétaires élisent des administrateurs. Ces élus sont des intermédiaires incontournables dans le développement de la relation entre le Crédit Agricole, les sociétaires et les acteurs du territoire.

Des administrateurs informés

Les présidents de Caisse locale reçoivent en fonction de l'actualité, les communications importantes concernant la vie du Groupe ou de la Caisse régionale.

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

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

Des formations progressives et adaptées aux administrateurs



Ces itinéraires aident les administrateurs à exercer pleinement leur rôle et à participer activement à la vie de leur banque.

109 administrateurs de Caisses locales ont suivi une journée formation sur les 13 jours proposés, dont 51 inscrits à la journée de formation des nouveaux administrateurs, et 10 nouveaux présidents pour un programme de 3 jours sur leur rôle et comment se préparer à leur mission. Parmi les autres thématiques proposées à la carte : "savoir comment valoriser les événements de sa Caisse locale - anticiper le renouvellement de son Conseil - comprendre les mécanismes financiers du Crédit Agricole ou se familiariser avec le web et les réseaux sociaux".

126 jours de formation alloués en 2017

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

9 administrateurs ont participé aux formations proposées dans le cadre de la coopération CARCENTRE mais représentant 18 inscriptions. Ces formations ont porté sur les risques et les contrôles, les impacts de la réglementation sur les activités de la banque, les risques de taux et de liquidités, les comités d'audit et la gouvernance. Par ailleurs, l'ensemble des 18 membres du Conseil a participé à la formation réglementaire "les sanctions internationales".

4 nouveaux administrateurs ont bénéficié d'un parcours de formation réservé aux nouveaux administrateurs et 3 administrateurs ont 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.

Le modèle coopératif et mutualiste repose sur une double équipe, salariés et administrateurs

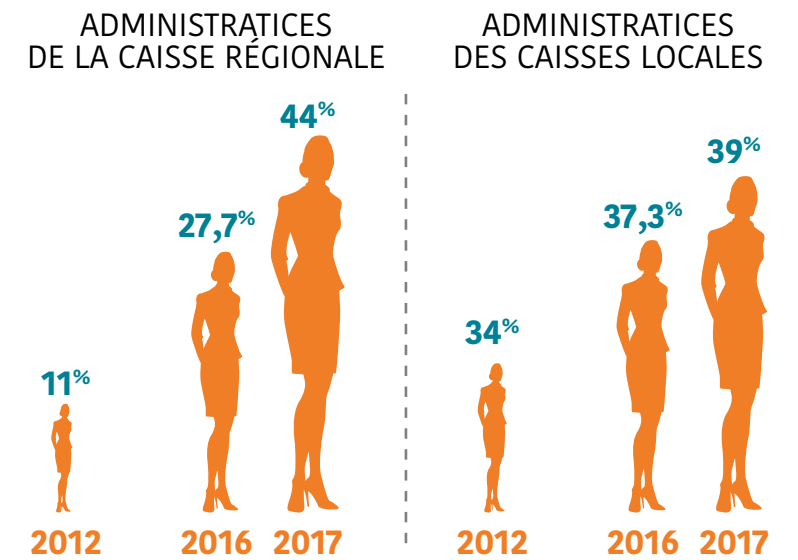


Les secrétaires de caisses locales, managers des agences chargés, avec le Président, de l'animation de la Caisse locale et du développement des relations sur le territoire, se sont réunis 2 fois avec les présidents pour une journée commune de travail et d'échanges.

Les nouveaux secrétaires de Caisses locales reçoivent un accompagnement réglementaire et opérationnel pour se familiariser avec les bonnes pratiques de gestion d'une Caisse locale.

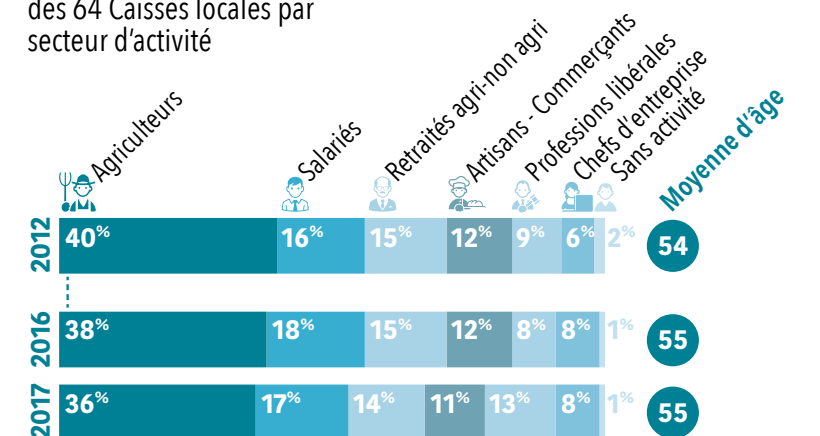
Les nouveaux embauchés sont informés et formés aux valeurs et mode de gouvernance propres au modèle coopératif dans le cadre du programme d'intégration, et tous bénéficient de formations et mises à niveau régulières.

Poursuite de la féminisation des administrateurs : 21 présidentes de Caisses locales en 2017 (19 en 2016)



Des élus aux profils plus variés

Répartition des administrateurs des 64 Caisses locales par secteur d'activité



2.1 Conformité

Professionnalisme et respect des intérêts du client grâce à l'application de bonnes pratiques dans les affaires, des salariés formés, des procédures de contrôle pour accroître encore davantage la satisfaction des clients

Prévenir les risques de non-conformité réglementaire

La Caisse régionale assure et maintient les dispositifs appropriés afin de suivre et maîtriser les risques liés à son activité : risque crédit, risque financier, risques opérationnels dont les risques de non-conformité, en veillant également au risque d'image. La maîtrise des risques s'appuie notamment sur des contrôles internes enrichis et révisés régulièrement pour s'adapter aux évolutions du contexte économique, technologique, juridique ou géopolitique pouvant générer de nouveaux risques. Elle s'accompagne également d'actions régulières de formation et de communication interne, auprès des salariés et des administrateurs. Des informations régulières adressées à nos clients complètent ce dispositif afin de les sensibiliser au risque de fraude.

Ces éléments garants de la bonne réputation de la banque reposent sur une relation bancaire respectueuse des clients et sur un traitement sécurisé de leurs opérations.

Le dispositif de contrôle associé aux risques de non-conformité vise à se prémunir contre les risques de non-respect des lois, règlements et normes internes relatives à toutes les activités de services bancaires et d'assurance.

La prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme et la lutte contre la fraude externe et interne, sont donc également prises en compte. L'année 2017 a de nouveau été marquée par une exigence accrue des régulateurs en matière d'analyse et de traitement des risques liés aux opérations réalisées avec la clientèle. Dans ce contexte, la volumétrie des opérations complexes ou dossiers clients qui font l'objet d'une analyse renforcée au titre de ces contrôles est stable et soutenue avec 2 177 opérations enregistrées en 2017.

En complément des contrôles réalisés, des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en oeuvre : formation du personnel, adoption de règles écrites internes, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle...

Charte du groupe Crédit Agricole sur l'utilisation des données personnelles

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

Les 5 principes mis en oeuvre par la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou :

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

61 nouveaux produits et services proposés et conformes

Un contrôle et une exigence forte du respect de la conformité et de l'adéquation aux besoins des clients des nouvelles activités et nouveaux produits proposés.

Les nouveaux produits ou nouvelles activités orientés clients font l'objet d'une analyse et d'un visa préalable de conformité, avant leur lancement, par le responsable contrôle conformité et d'un comité spécialisé pour les "Nouvelles Activités Produits" (NAP). L'analyse s'attache notamment à vérifier que les conditions de distribution du produit et que l'information délivrée aux clients sont conformes aux lois et règlements en vigueur, aux règles de protection des consommateurs, de la Caisse régionale et de ses salariés. En 2017, 61 nouveaux produits et services ont été proposés et validés.

Déontologie des salariés

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou dispose d'une charte de déontologie et d'un règlement intérieur rappelant à ses salariés les règles qu'ils doivent appliquer dans le cadre du respect de la relation client. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou met également en oeuvre une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêt afin de pouvoir gérer les situations complexes, et préserver au mieux les intérêts du client en toute transparence.

Le dispositif de contrôle interne intègre une procédure prévoyant un traitement adapté à l'égard des salariés en cas de manquement aux règles internes de l'entreprise (rappel de procédure ou sanction disciplinaire dans les cas les plus graves).

En complément à ce dispositif, la Caisse régionale a déployé en 2017 la Charte Ethique élaborée par le Groupe Crédit Agricole, pour le compte de toutes les entités du Groupe. Cette Charte reprend les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par la Caisse régionale, ainsi que les valeurs sur lesquelles s'appuie son éthique des affaires : une banque loyale, multicanale, ouverte à tous et permettant à chacun, par notre conseil, d'être accompagné dans le temps et de pouvoir décider en toute connaissance de cause.

Document de référence, la Charte Ethique reprend les principes d'actions et de comportements à respecter dans notre quotidien vis-à-vis de nos clients, collaborateurs, fournisseurs et de l'ensemble de nos parties prenantes.

Informations régulières

Une communication générale régulière est réalisée afin de rappeler et d'illustrer la nécessaire vigilance à l'égard des tentatives de fraude. Parmi ces thèmes de communication, ont été illustrés en 2017 : les fraudes à l'assistance informatique, l'arnaque au Registre d'Accessibilité (Commerçants), les escroqueries aux faux ordres de virement internationaux, la fraude dite "au président", et la fraude dite "au loyer".

Le déploiement d'un nouvel outil de filtrage des virements a par ailleurs conduit à réduire significativement le risque de fraude Internet.

Risques maîtrisés

Ainsi, le coût du risque de non-conformité (26,3 K€) établi dans le cadre du suivi des risques opérationnels est stable en 2017 à 0,01 % du PNB, hors évènement exceptionnel*.

**Pénalité appliquée aux membres de la Commission Inter Réseaux en 2017 sur des faits remontant à 2009, qui, après intégration, fait évoluer le taux à 0,30 %.*

Sécurisation informatique des opérations

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou veille à adopter un niveau de sécurité approprié concernant les opérations qu'il effectue pour le compte de ses clients afin de préserver les avoirs détenus.

Formation des salariés

La sécurité financière

Tout nouvel embauché est formé aux règles en matière de sécurité financière (blanchiment, terrorisme, embargo). Cette formation a pour but de permettre aux collaborateurs de pouvoir réagir conformément aux règles et procédures en vigueur en cas de situations à risques. Il s'agit de détecter et d'alerter en cas de fonctionnements de comptes clients atypiques. Cette formation générale est complétée par la formation spécifique aux sanctions internationales, à réaliser, par ailleurs, annuellement, par l'ensemble des salariés. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou veille également à former de façon régulière les salariés.

Au cours des 2 dernières années, 95 % de l'effectif présent au 31/12/2017 a suivi au moins une formation à la sécurité financière, soit dans le cadre du parcours initial, soit dans le cadre du recyclage de formations (tous les 2 ans pour la formation générale). Parmi ceux-ci, 1169 ont réalisé la formation aux risques de sanctions internationales en 2017.

Qualification des clients sur leur connaissance et leur expérience des produits financiers

Depuis la mise en oeuvre de la Directive Européenne MIF, la vente de produits financiers est conditionnée à des processus et outils adaptés :

- Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou procède à la qualification des clients par un questionnaire qui évalue leur connaissance des produits financiers et leur niveau d'expérience.
- Les conseillers disposent d'outils informatiques leur permettant de formaliser les entretiens avec les clients en s'assurant de la prise en compte du patrimoine, des objectifs, des horizons de placement, de l'appréhension au risque et des compétences en matière de marchés financiers.
- Cette démarche vise à accroître la compréhension financière des clients, de sorte que les produits et services vendus correspondent toujours à leurs besoins.
- La bonne application de la Directive MIF est intégrée dans le plan de contrôle du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.
- Les nouveaux conseillers sont formés et des guides thématiques en ligne sont à la disposition de l'ensemble des salariés.

Certification AMF

Dans le cadre du règlement général de l'AMF, les nouveaux salariés exerçant une fonction pouvant les amener à distribuer des instruments financiers doivent impérativement et préalablement obtenir une certification AMF. Cette certification est obligatoire et repose sur un socle de connaissances nécessaires afin de permettre au salarié concerné d'apporter le conseil approprié à son client. En 2017, 1 141 salariés de la Caisse régionale sont titulaires de cette certification AMF dont 53 acquises en cours d'année.

AMF : Autorité des Marchés Financiers

Formation aux procédures anti-blanchiment, anti-terrorisme

Ratio nombre de salariés formés / nombre de salariés

* % de salariés formés encore dans l'entreprise au 31/12/2017 et ayant suivi la formation dans les 3 dernières années



Formation aux règles de conformité et de déontologie

Ratio nombre de salariés formés / nombre de salariés



Droit au compte

Depuis 2015, afin de se conformer à la législation relative au prospect à qui la banque refuse d'ouvrir un compte et d'adopter le bon comportement face au porteur d'une lettre d'injonction d'ouverture de compte de la Banque de France, une nouvelle formation est dispensée aux salariés en contact avec la clientèle. En 2017, 43 salariés ont bénéficié de cette formation dans le cadre de leur recrutement. Sur les 3 dernières années, ce sont 952 salariés qui ont bénéficié de cette formation.

Règles de conformité et déontologie

En 2017, 3 nouvelles formations, Conformité au quotidien - Protection de la clientèle - Lutte contre la corruption ont remplacé la formation "FIDES" (confiance en latin) qui était jusqu'alors diffusée auprès des salariés pour les sensibiliser au respect des règles de conformité et de déontologie. Cette évolution contribue à améliorer la prévention de la fraude (interne/externe), la corruption, détention et utilisation d'information privilégiée et aux conflits d'intérêts. Ce dispositif a pour mission de veiller à la bonne application des obligations réglementaires imposées aux banques par les autorités de contrôle et de régulation, afin de protéger les intérêts des clients et des épargnants. En 2017, 94 % des salariés ont suivi ces 3 formations.

Clients en situation de fragilité financière

Depuis 2016, une nouvelle formation obligatoire concernant la "clientèle fragile" est dispensée à l'ensemble des salariés au contact des clients. En 2017, 52 nouveaux salariés ont été sensibilisés à cette thématique, portant ainsi à 926 le nombre de salariés formés depuis le lancement de cette formation (au 31/12/2017, la Caisse régionale comptabilisait 891 salariés au contact de la clientèle).

Les enjeux de 2018

Le contexte économique et l'environnement géopolitique d'une complexité persistante, appellent à maintenir une grande vigilance sur les risques. C'est donc par des actions de formation et de communication interne et de sensibilisation de nos clients, ainsi que par la poursuite des adaptations des dispositifs et des outils de contrôle que la Caisse régionale se prépare à accompagner son développement et son soutien à l'activité économique du territoire.

C'est ainsi, notamment, que sera déployée tout au long de l'année 2018 la conformité native, élaborée par le Groupe, et qui doit contribuer à mieux expliquer et justifier les obligations liées au traitement des opérations du client, dès l'entrée en relation ou, à l'occasion de la souscription de nouveaux produits ou services.

2.2 Réunions clients 2017

Des initiatives pour améliorer la compréhension des mécanismes financiers et accompagner les projets clients et le territoire

Aux côtés des professionnels du tourisme

Une réunion sur le thème de **L'hébergement touristique autour de la Loire et du Cher : actualités et perspectives** a permis de présenter aux 57 participants hébergeurs, l'actualité touristique, l'importance du e-commerce et les enjeux réglementaires et patrimoniaux dans le cadre d'une activité d'hébergement touristique individuel.

Une rencontre entre professionnels du tourisme et experts du Crédit Agricole, afin d'étudier les possibilités de partenariats et de synergies entre les sites touristiques de nos départements et le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a permis à ce jour de nouer une dizaine de partenariats et des actions communes régulières.



Trophées des Initiatives Locales

Avec 138 dossiers collectés, un jury composé de personnalités du territoire, 12 500 € de prix et 200 invités, cette 4^e édition a mis en lumière 16 projets qui valorisent le territoire de la Touraine et du Poitou. Initialement organisé au sein des Caisses locales avec une remise en Assemblée Générale, ce concours a pris une autre dimension depuis 4 ans et rayonne désormais sur les deux départements avec une soirée de remise des prix. Il vise à faire émerger les projets qui valorisent le territoire de la Touraine et du Poitou : 138 dossiers ont été collectés pour cette 4^e édition. Parmi eux, le projet "Distilla'sun" (distillation des eaux florales à l'aide de l'énergie solaire) de l'association Vauc'en'Sciences (du Lycée Vaucanson) a été particulièrement distingué, puisque désigné à la première place dans la catégorie développement durable mais aussi "Coup de cœur" des internautes 2017 avec plus de 400 voix sur un total de 2 095 votants.



Cérémonie des Trophées Entreprises 2017

Près de 200 personnes, parmi lesquelles des représentants des acteurs économiques du territoire (CCI, MEDEF, ...) et des filiales (CARCIE, Amundi, CA LF, CACIB, ...) et des collaborateurs de la Direction des Réseaux Entreprises, Clientèles Spécialisées, Professionnels, Agriculture et Immobilier se sont réunis au château de la Bourdaisière à Montlouis sur Loire pour la 7^e cérémonie des "Trophées Entreprises". Cette soirée annuelle a été à nouveau l'occasion de mettre à l'honneur les plus belles opérations de l'année 2017, en récompensant une sélection de Chargés d'affaires en présence des clients et des filiales du Crédit Agricole. Au total, 12 prix, répartis en 5 catégories (Banque d'Affaires, Financements spécialisés, Caisse régionale, Plan d'entreprise Groupe et Prix spéciaux) ont été remis.

Marché des clientèles patrimoniales

2017 a de nouveau permis au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de mettre en valeur les lieux d'exception du territoire, des artistes ou des entrepreneurs passionnés au cours des 10 réunions patrimoniales réparties entre la Touraine et le Poitou.

Ce sont plus de 1 000 clients et prospects qui ont rencontré les intervenants spécialisés dans la gestion de patrimoine et les experts de la Caisse régionale. Ces réunions ont apporté des éclairages d'experts sur les enjeux de la diversification du patrimoine, de l'intégration de l'immobilier dans une stratégie patrimoniale ou de l'investissement au capital des entreprises.

En 2017, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a également proposé des formats de réunions plus restreints autour de thématiques consacrées spécifiquement à "L'innovation au service du territoire" / "Art, plaisir et investissement".

42 réunions ont été organisées en proximité pour les clients du territoire par les groupes d'agences de l'Indre et Loire et de la Vienne

Nord Touraine

3 réunions ont été organisées sur le Nord Touraine en 2017 sur les thèmes suivants :

- "L'hébergement touristique autour de la Loire et du Cher : perspectives et actualités", conférence réalisée au Clos Lucé à Amboise, le secteur Nord Touraine détenant + 50 % des infrastructures touristiques du département.
- "Les bons conseils pour investir dans l'immobilier neuf", conférence réalisée avec le département Vente de Neuf de Square Habitat au Centre d'affaires des 2 Lions, qui venait d'être inauguré.
- "Quelles solutions pour faire face aux aléas climatiques et préserver son chiffre d'affaires en viticulture ?" réunion organisée à Montlouis sur Loire auprès de nos clients et prospects viticulteurs.

Tours

Sur Tours, 4 réunions ont été organisées pour permettre de présenter aux clients les offres ou les actualités les concernant :

- Une réunion sur un programme immobilier de Saint Cyr, avec une vente privée associée.
- Deux réunions dédiées aux associations mettant en avant les capacités d'accompagnement du monde associatif et des adhérents, dont une en lien avec l'association France Bénévolat.

Par ailleurs, la première année du Centre d'Affaires des 2 Lions a fait l'objet d'une Porte Ouverte qui accueillit les clients des différentes entités du Centre (Professionnels, Haut de Gamme, Entreprises, ...).

Sud Loire

3 réunions ont été réalisées :

- Une réunion dédiée Haut de Gamme relative à la Prévoyance au Château d'Artigny.
- Deux réunions Associations, une à Saint Avertin et une à Ligueil.

En complément, des matinées Ventes de Neuf ont été organisées dans chaque agence du Groupe de manière à accompagner les clients dans une démarche patrimoniale.

Vienne Loire et Haut-Poitou

4 réunions ont été organisées avec des formats différents :

- Une visite dédiée au Musée de la Devinière près de Chinon afin de faire découvrir aux clients un lieu d'exception et historique du territoire avec une intervention sur le thème "Comment optimiser votre patrimoine et votre impôt sur le revenu avec l'immobilier".
- Deux réunions pour les clients et prospects sur la fiscalité de l'immobilier et une réunion dédiée aux agriculteurs.

Secteur de Poitiers

4 réunions clients ont été organisées au centre d'Affaires de Touffenet sur les thématiques de " l'Organisation du Patrimoine et de la Défisicalisation (Loi PINEL)".

Pays Châtelleraudais

7 réunions furent organisées sur l'année 2017 sur les thématiques de la Gestion Patrimoniale et de l'Immobilier

En détail :

- 5 réunions : les samedis de l'immobilier, lieux et intervenants ci-dessous à Dangé, Châtelleraud-Blossac, Chauvigny, Châtelleraud-Châteauneuf.
- 1 réunion "Gérer son patrimoine, c'est le moment de se poser les bonnes questions" à Poitiers, salle de Conférence de Poitiers Touffenet.
- 1 réunion "L'innovation au service du territoire" au Domaine de Dienné.

Haut Poitou

8 réunions ont été organisées :

- Une dans chaque agence du Groupe : les " Matinales de l'immobilier " à Loudun, Mirebeau, Lençloître, Jaunay- Clan, Neuville, Vouillé et Lusignan.
- 1 réunion en commun avec Sud Vienne à Marnay.
- 3 agences du groupe, en lien avec leurs Caisses locales, ont organisé 3 réunions avec des associations pour promouvoir l'offre association et la monétique : Jaunay Clan, Marigny, Monts sur Guesnes et St Jean de Sauves.

Sud Vienne

9 réunions ont été organisées :

- Réunion sur le thème de la défiscalisation et vente de neuf à Montmorillon pour les clients intermédiaires et aisés
- Elèves BTS de Civray : présentation du CATP et "stage dating"
- Club des Entrepreneurs de Sud Vienne : réunion sur le thème "sécuriser ses transactions" à Civray.
- Participation au salon du véhicule électrique de Montmorillon : présentation de l'offre ombrières.
- Clients aisés intermédiaires et haut de gamme : réunion à Marnay "Gérer son patrimoine c'est le moment de se poser les bonnes questions"
- Clients et salariés centrale de Civaux : "l'innovation au service du territoire" réunion à Dienné.
- Club entrepreneur en Clain : réunion des membres à La Villedieu du Clain pour présenter "le CATP sur notre territoire".
- Elus de Vivonne : réunion à Vivonne pour présenter l'offre ombrières
- Commerçants de Montmorillon : réunion de présentation "fidéliser ses clients".

42
réunions
avec plus de
1 000
participants.



Les "Rencontres Immo"

avec la filiale Square Habitat, l'agence immobilière du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou



2 rencontres-débats sur chaque département ont été organisées par Square Habitat Touraine Poitou sur le thème "changer de syndic mode d'emploi" (loi Alur) à Tours et Poitiers.

www.rencontresimmotourainepoitou.fr

2.3 Démarche qualité et écoute clients et salariés 2017

Un dispositif d'écoute clients, mais également salariés, intensifié et axé sur la co-construction avec l'introduction de panels clients sociétaires particuliers et professionnels

Un plan d'écoute salariés au service de la clientèle

21 enquêtes (10 quiz et 11 enquêtes) axées sur l'évolution des process internes et de l'appropriation des bonnes pratiques afin de :

- Développer les connaissances afin de limiter les insatisfactions clients
- Tirer parti de l'expérience de manière pédagogique des réclamations
- Instaurer via la récurrence des quiz des moments.

Bonnes pratiques assurances

Tirer parti de l'expérience de manière pédagogique des réclamations afin d'éviter qu'elles se reproduisent.

Développer les connaissances afin de limiter les insatisfactions clients et les risques opérationnels.
Mars 2017

Offre Suppletis

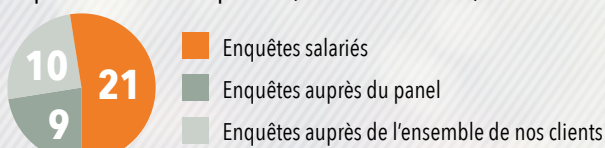
Identifier les difficultés/freins que les conseillers rencontrent pour proposer cette offre.
Mai 2017

Rôle des Caisses locales

Mesurer l'activité et le ressenti des 64 secrétaires des Caisses Locales.
Octobre 2017

+ de **148 000** questionnaires envoyés par email auprès des clients → **21 700** retours de questionnaires

Répartition des enquêtes (Externe/Interne)



Focus sur quelques thématiques

Nouveau site Square Habitat Touraine Poitou

Enquête email auprès de 5 666 clients afin de recueillir leur avis sur l'utilisation du nouveau site Internet de Square Habitat Touraine Poitou
Septembre 2017

La fidélité

Enquêtes + ateliers de co-création organisés afin d'explorer de nouveaux avantages pour enrichir le programme de fidélité
Janvier 2017

Les moyens de paiement

Enquête par téléphone et emails auprès de 534 clients Chefs d'entreprise afin d'analyser leurs besoins en moyens de paiement pour leurs salariés
Janvier 2017

Le passage à la retraite

Enquête auprès de 2403 clients afin de connaître ce que nos clients attendent de leur banque avant leur départ à la retraite (produits pouvant les accompagner, offre globale dédiée aux retraités, etc.)
Mai 2017

Un plan d'écoute au service de la relation clients

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

L'enjeu est de renforcer la relation clients et d'adapter les offres de produits et services.

Une écoute renforcée grâce au panel clients

Constitué fin 2016, le panel de 6600 clients particuliers et professionnels a été sollicité 9 fois en 2017 par téléphone, emails ou tables rondes.

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

Panel selon typologie de clients

6 145 particuliers | **491** professionnels

Une écoute axée sur la co-construction

Via aussi des ateliers ou tables rondes avec le panel clients :

- > 1 table ronde et 1 atelier sur le thème de la co-construction autour des cartes
- > 1 atelier sur cavantages-tp.fr (programme de reconnaissance de la fidélité au CATP)



Un panel engagé dans le plan d'écoute clients

Avec + de 10 points d'écart sur le taux de retour moyen des enquêtes clients, le panel marque son implication dans notre plan d'écoute. Avec sur l'année un taux de retour moyen à 14,67 %.

Taux de retour avec panel **14,67%**

Taux de retour hors panel **4,05%**

Informier le panel sur sa contribution

1 Newsletter a été envoyée au panel de clients particuliers en novembre 2017 afin de leur faire un retour :

- des principaux résultats des enquêtes sur lesquelles ils ont été sollicités
- des travaux et projets de mise en place dans la Caisse régionale.



2.4 Satisfaction clients

Un plan d'écoute clients 2017 construit autour des enquêtes sur l'indice de la recommandation client (IRC)

Recommanderiez-vous le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou à votre famille, un ami ou un collègue ?



IRC = % PROMOTEUR - % DÉTRACTEUR

L'indice de Recommandation Client Agence (IRC Agence)

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

Ces enquêtes permettent d'identifier les évolutions de l'IRC affecté à l'agence, du niveau de satisfaction, mais surtout d'appropriation des bonnes pratiques de la démarche commerciale RCTP (Relation Client Touraine Poitou) par les conseillers.

Elles permettent également l'identification et le rappel des clients détracteurs (pour ceux ayant levé leur anonymat) par les directeurs d'agences afin de résoudre au plus vite les potentiels dysfonctionnements ou mécontentements.

Sur 2017, les 12 vagues d'envois représentent un total de plus de 118 000 questionnaires avec 14 100 retours, soit un taux de 10,07 %.

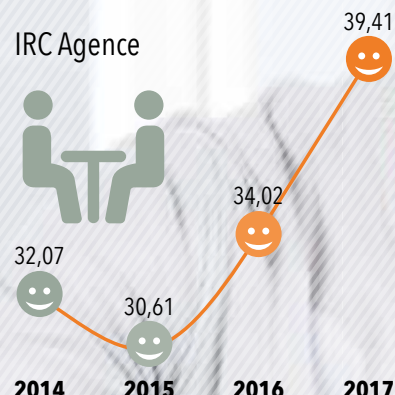
Depuis 2015, cet IRC est en hausse constante dans la Caisse Régionale (+8.8 pts depuis 2 ans)

Comment calculer un IRC ?

Le calcul de cet indicateur est relativement simple puisqu'il repose sur une unique note, répondant à la question suivante : "Indiquez sur une échelle de 0 à 10 à quel point vous recommanderiez votre banque principale à vos proches". Ensuite, sont considérés comme :

- "Détracteurs", ceux ayant indiqué une note de 0 à 6,
- "Neutres", les répondants ayant choisi une note de 7 ou 8,
- "Promoteurs" pour les autres.

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



Près de 500 000 questionnaires envoyés depuis le lancement en juillet 2014

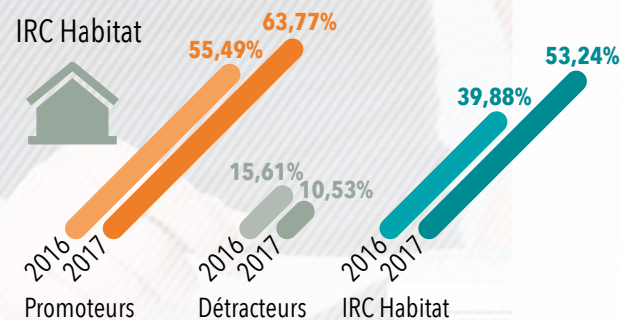
L'indice de Recommandation client suite à la souscription d'un crédit habitat

Lancée début 2016, cette enquête est réalisée sur les clients venant de signer un prêt habitat. Elle permet d'identifier les évolutions du taux de recommandation liés à l'événement habitat. Et d'identifier et travailler sur les potentiels dysfonctionnements ou mécontentements.

En 2017, près des 2/3 des répondants venant de réaliser un prêt habitat sont prêts à nous recommander. (63.77 %)

Entre 2016 et 2017, on constate une forte amélioration de la satisfaction globale (8,33 en 2017 VS 8,05 en 2016) et du niveau de recommandation (+13,36 pts entre 2016 et 2017).

Hausse notamment liée à la mise en place d'un nouvel outil de suivi des étapes du prêt, apportant la visibilité attendue par les clients.



Le programme CAvantages

est spécifique à la Caisse Régionale Touraine Poitou et reconnaît déjà la fidélité de près de 126 000 ménages et 17 000 clients professionnels.

2017 a été l'année où le programme a été étoffé via son élément différenciant : les partenariats issus d'acteurs du territoire. Partenariats venant nourrir par des avantages dédiés l'offre extra-bancaire réservée aux clients fidèles.

+ de 126 000 ménages fidèles

+ de 17 000 fidèles Pro

Parce qu'un client n'est pas unidimensionnel, le CATP sait aussi reconnaître la fidélité d'un client professionnel au même titre que ses clients particuliers et a créé en 2017 des avantages dédiés à cette clientèle

+ de 78 000 avantages bancaires pour un total de 7 M€ octroyés aux clients en reconnaissance de leur fidélité

+ de 80 partenaires locaux

Ancré sur son territoire, le CATP mise sur les partenariats avec les entreprises locales pour développer le tissu économique et faire bénéficier à ses clients de leur savoir-faire

+ de 700 000 emails

proposants des avantages et plus de 46 500 invitations à des événements culturels et sportifs envoyés sur 2017

cavantages-tp.fr

Le site dédié aux avantages des clients fidèles, lancé le 01/12/2017

Les Enjeux 2018

Continuer l'amélioration en continu du traitement, de la traçabilité et du suivi des réclamations pour la satisfaction client. Et accroître le jeu d'équipe entre le réseau commercial et les services administratifs en fluidifiant les process.

Accompagner au quotidien les collaborateurs pour améliorer la satisfaction client



Témoignage du Directeur d'agence de Neuville de Poitou

"La bonne gestion d'un mécontentement, d'une réclamation client est un vecteur de satisfaction. Une prise en charge réactive et un suivi apporté au client sur la prise en charge sont primordiaux. Auprès des collaborateurs, nous accompagnons cette démarche par l'animation du tableau de bord satisfaction client et en faisant un focus sur le suivi des réclamations en cours, de façon hebdomadaire."

Evolution de la note de satisfaction des clients réclamants



Augmentation de la note de satisfaction des clients réclamants de +7.53 % entre 2016 et 2017 pour dépasser la note obtenue en 2015.

Le Crédit Agricole Touraine Poitou maintient la satisfaction client grâce à un délai de réponse stable sur les réclamations bien que le nombre de réclamations ait fortement augmenté.

La forte augmentation du nombre de réclamations enregistrées traduit l'accent qu'a donné la Caisse Régionale Touraine Poitou dans le suivi du traitement des réclamations ainsi qu'une évolution du périmètre.

20 135 réclamations reçues en 2017 dont plus de 80 % traitées en moins de 5 jours



Lancement du site cavantages-tp.fr

Afin d'être plus visible et accessible, a été lancé, le 1^{er} décembre 2017, le site cavantages-tp.fr.

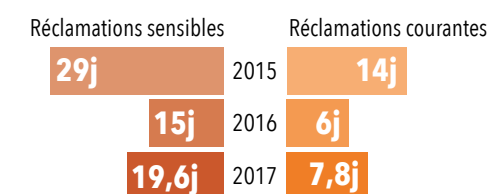
Vitrine digitale du programme de fidélité, dédiée aux clients fidèles et sociétaires, elle permet de faire bénéficier en ligne, des tarifs préférentiels et des avantages exclusifs du moment (Taux promotionnels pour les projets de financement, réduction sur les cotisations d'assurance, invitation aux événements locaux, abonnements gratuits à des magazines, jeux concours...).

Innovant, ce site reconnaît les niveaux de fidélité (bronze, argent, or) des clients inscrits, afin de leur proposer des offres dédiées. Il permet également de personnaliser des alertes afin de recevoir des notifications et de ne pas manquer les avantages en cours.

Réel succès, 1 mois après son lancement, c'est plus de 3 400 clients fidèles et sociétaires qui avaient créé leurs comptes sur cavantages-tp.fr au 31/12/2017.



Délais moyen de traitement en jours (pour réclamation de + de 48h):



Nombre de réclamations enregistrées

2016: 4413

2015: 2369

2015

2017: 9112

2017

2.5 Médiation bancaire

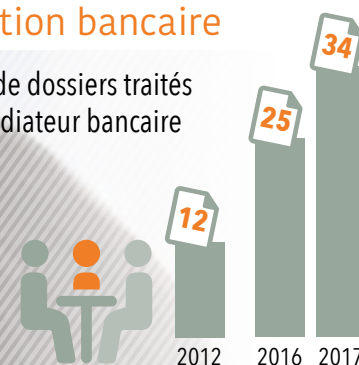
La médiation est une voie de résolution des conflits dont l'impartialité et la confidentialité sont sources d'efficacité et qui concourt au maintien d'un équilibre entre les intérêts des parties

La voie de la médiation est ouverte après deux tentatives de résolution infructueuse de son litige auprès de sa banque. Dès ces deux recours tentés, le client s'adresse au médiateur sur présentation de son parcours de réclamant. Cette demande peut être directement saisie sur : www.lemediateur-ca-tourainepoitou.fr

129 saisies
en 2017

Médiation bancaire

Nombre de dossiers traités
par le médiateur bancaire



Dans le détail, en 2017,
le médiateur a été saisi
à 129 reprises, pour

34 dossiers
traités

88 dossiers non
recevables

7 dossiers
sans suite

Le médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existant 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 leur 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.



Un litige ne peut pas être examiné par le médiateur lorsque :

- le client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'établissement par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.



La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le client auprès du service clientèle de l'établissement ;
- aux négociations directes entre le client et l'établissement ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par l'établissement contre un client.



Elle ne s'applique pas non plus :

- aux litiges relevant de la politique générale de la banque comme par exemple la politique tarifaire ou encore l'octroi ou le refus de crédit.

L'année 2017 marque l'agrément du médiateur par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).



Monsieur Michel Martin figure ainsi sur la liste officielle des médiateurs de la consommation disponible sur le site www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur

"En 2017, les recours des clients au service du Médiateur ont connu une augmentation sensible notamment depuis la possibilité de saisir en ligne leurs réclamations sur le site du médiateur. Du côté de l'établissement bancaire, la médiation contribue à améliorer l'image de la banque puisqu'elle s'impose en véritable mode alternatif de règlement des conflits.

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

3.1 Le CATP : un des premiers employeurs du territoire

La Caisse régionale de la Touraine et du Poitou : un des premiers employeurs du territoire qui permet des évolutions professionnelles nombreuses en son sein ou dans le Groupe Crédit Agricole



Un recruteur actif sur l'ensemble des activités d'une banque de plein exercice sur son territoire

La Caisse régionale conformément au engagement de son plan

d'entreprise, maintient ses effectifs, renforce ceux en contact avec la clientèle pour plus de proximité et de conseil avec ses clients. Sur les départements de la Vienne et de l'Indre et Loire, ce sont 1539 salariés dont 1434 CDI (chiffres au 31/12/2017) qui se mobilisent au quotidien pour satisfaire les clients.

En 2017, le CATP a poursuivi ses investissements en développement de la qualification avec 81 recrutements exclusivement sur des métiers de conseillers, techniciens, analystes ou cadres pour la troisième année. Cette politique vise à renforcer le conseil auprès des clients et valorise la formation universitaire initiale ou l'expérience professionnelle acquise. Ainsi, 57 % des nouveaux recrutés présentent un niveau de diplôme au-delà de BAC+3 (54 % en 2016). 1 recrutement sur 5 a concerné en 2017 des postes d'encadrement dont 5 étaient des postes de manager.

Une entreprise à forte attractivité professionnelle

81 recrutements en 2017 dont plus de la moitié en recrutement direct sont les marqueurs de la forte attractivité exercée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou sur son territoire.

Une structure par âge équilibrée marquant ainsi une volonté d'investir et d'accompagner la richesse humaine dans la durée.

81 recrutements en CDI au 31/12/2017 :



1539 salariés,
81 recrutements en Contrat à Durée Indéterminée (CDI)

Plus de conseillers sur le territoire pour une relation client 100 % physique et 100 % digitale



Des salariés plus qualifiés pour accompagner les transformations de la relation client et développer de nouveaux chemins de carrières.

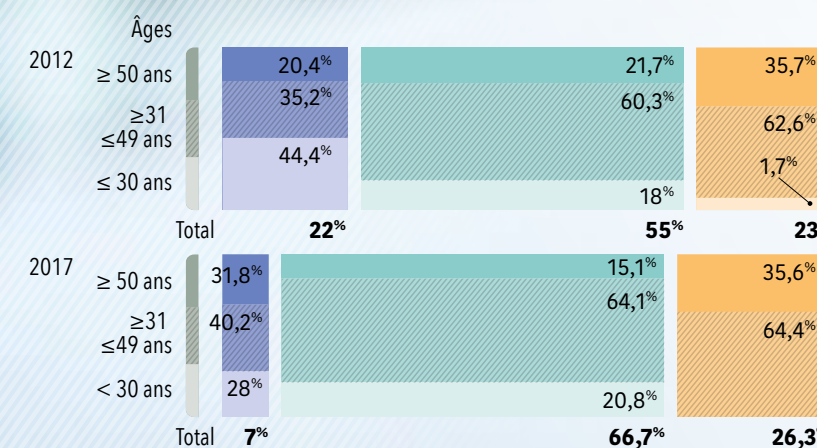
En 2017, à la suite des transformations des métiers qui ont accompagné CAP Touraine Poitou, le précédent plan à moyen terme, la structure de classification de la Caisse régionale a continué d'évoluer vers plus d'expertise. La part de conseillers, experts et cadres est passée entre 2012 et 2015 de 78 % à 88 %, elle est cette année de 93 % soit +1 point sur une année.

Ce sont autant d'accompagnements d'évolutions professionnelles qui ont été réalisés dont plus de 100 postes créés sur des filières d'expertises (Professionnels, Haut de Gamme, ...) depuis le 1^{er} janvier 2017 et la création de 27 postes en net au contact des clients.

Répartition de l'effectif sous contrat / classification au 31/12/2017 (CDI et CDD)



Répartition des effectifs par âge et classification au 31/12/2017 (CDI et CDD)



De nouvelles perspectives professionnelles

Coopérer avec les 3 Caisses régionales de la Région centre pour investir sur des activités à fort levier de développement

Cette attractivité est aujourd'hui renforcée au sein des 4 Caisses régionales de la Région Centre par le développement de pôles d'expertises : 25 à fin décembre.

Au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, 62 salariés travaillent aujourd'hui pour le compte des 3 autres Caisses régionales, notamment sur les domaines du recrutement, du développement de l'activité à l'international, du back office entreprise et de la notation des entreprises.

Développer l'activité commerciale, renforcer la qualité des services clients, investir dans l'innovation, sécuriser les expertises et optimiser les organisations, telles sont les ambitions des coopérations mises en œuvre depuis 2008.

25 pôles de coopération
20 activités coopérées
223 salariés dont 62 au CATP

3.2 Les chemins de carrière pour accompagner 1 500 intrapreneurs

La Caisse régionale fait de la stabilité des conseillers un élément fort dans sa gestion des carrières et dans sa relation client

5 ans avec le même interlocuteur pour une plus grande stabilité relationnelle

Il s'agit de répondre à la satisfaction du client et au développement des compétences pour mieux gérer l'évolution professionnelle des salariés au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou avec une durée moyenne en poste de 5 ans pour les conseillers (avec une limite de plus ou moins 2 ans).

En 2017, 91 % des mobilités et des promotions se sont réalisées dans le cadre de cet objectif (+2 points vs 2016)

Ainsi, sur les 266 mobilités et promotions, 128 se sont déroulées après 5 ans dans le poste et au total 242 salariés avaient au moins 3 ans d'ancienneté sur le poste.

La Caisse régionale accompagne ses salariés à des moments clés de leur parcours professionnel en construisant avec eux de véritables "chemins de carrières".

La multiplicité des possibilités d'évolutions, hiérarchiques, fonctionnelles, d'expertises, est une force du modèle social du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

La politique de promotion interne et les possibilités d'évolutions professionnelles dans le groupe Crédit Agricole ou en proximité sur les départements de la Vienne et de l'Indre-et-Loire sont des éléments de différenciation sur le territoire face à la concurrence. Ainsi en 2016, avec plus de 266 mobilités dont 113 promotions, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accompagne les projets professionnels et met en oeuvre son engagement de voir des hommes et des femmes motivés dans leur diversité.

113 promotions en 2017

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 (127 offres d'emplois internes en 2017) qui traduisent le dynamisme de l'entreprise en matière de Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences.

113 promotions en 2017 (salarié promu dans un coefficient d'emploi supérieur) concernent pour 54 % les femmes, soit un taux de promotion féminin équivalent à leur représentation dans la structure hommes/femmes de la Caisse régionale.

Nombre de démissions, de décès et de départs à la retraite au 31/12/2017 :

	2013	2016	2017
Démissions	20	19	21
Départ pendant période d'essai	4	11	18
Mobilités Groupe	3	12	10
Licenciements	4	10	9
Rupture conventionnelle			2
Retraites	51	38	29
Décès	4	1	4
TOTAL	86	91	93

Promouvoir et garantir le professionnalisme et l'employabilité de chaque salarié

En 2017, l'entreprise a accompagné 266 salariés

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

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 au-delà des promotions

153 salariés dans des mobilités transversales

afin de leur permettre de continuer à développer leurs compétences sur un autre métier ou une autre affectation.

S'adapter à chaque situation avec la mise en oeuvre en 2016 du travail "relocalisé"

Fin 2017, 20 salariés (11 fin 2016) volontaires de l'un des deux centres de décisions travaillent aujourd'hui un jour par semaine dans une agence à proximité de leur domicile.

Il s'agit de répondre, pour des salariés réalisant entre 70 et 80 kms de trajet quotidien, 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 sièges.

Réduction du nombre de km : ce sont plus de 50 000 kms qui sont dans ce cadre économisés par les 20 salariés de la Caisse régionale. Autant de sécurité et de déplacements gagnés.

Anticiper, préparer et accompagner le chemin de carrière de chaque salarié

Près de 100 % des salariés

présents du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou ont bénéficié d'un

entretien annuel

en 2017, afin de déterminer l'adéquation entre compétences et performances d'appréciation personnelle, élément essentiel pour la détermination des chemins de carrière, autour d'un échange entre le responsable hiérarchique direct et le collaborateur.

70 salariés en 2017 ont constitué les viviers des métiers commerciaux

Tous les ans, un échange entre la DRH et tous les managers est organisé entre octobre et novembre pour répondre aux objectifs de gestion prévisionnelle des emplois et des carrières de la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou et d'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 dans le cadre de la balise RH de 5 ans en poste.

Les chemins de formation

En 2016, 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 et du positionnement dans la balise RH de 5 ans, 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 formation à disposition pour développer de nouvelles connaissances à son initiative et sur le temps de travail.

Vis ma vie

Innovation sociale de TEAM 2018, organisée par la DRH, le salarié et les managers, 20 vis ma vie ont été organisés en 2017.

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 objectif 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 s'agissant d'une évolution professionnelle.

3.3 Un investissement formation constant pour apporter aux clients les conseils adaptés et utiles

Un investissement soutenu avec plus de 3M € en 2017 - 4 fois le minimum légal - ajusté et personnalisé

Promouvoir un programme de développement des compétences et de formation tout au long de la vie professionnelle afin d'assurer une évolution constante des savoirs et garantir la meilleure satisfaction possible des clients, telle est l'ambition du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour chacun de ses salariés. Ainsi ce sont plus de 5 jours de formation par salarié en moyenne qui ont été dispensés cette année encore et plus de 6 % de la masse salariale investis dans la formation professionnelle.

5,52 jours de formation en moyenne par salarié

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 4 l'investissement de formation pour le développement des compétences des salariés pour toujours plus de conseil et d'expertise pour ses clients.

Des conseillers experts, validés et reconnus

Par des parcours de formation adaptés, complétés par des formations réglementaires renforcées en 2017, 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.

36 % de formation en ligne (e-learning) : plus de possibilités de formation sur des temps plus courts

En évolution continue depuis 2015, (+16 points), différents modes pédagogiques (classe virtuelle, e-Learning ...) font aujourd'hui partie intégrante de l'offre proposée et représentent plus de 36 % du plan de formation en 2017.

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

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

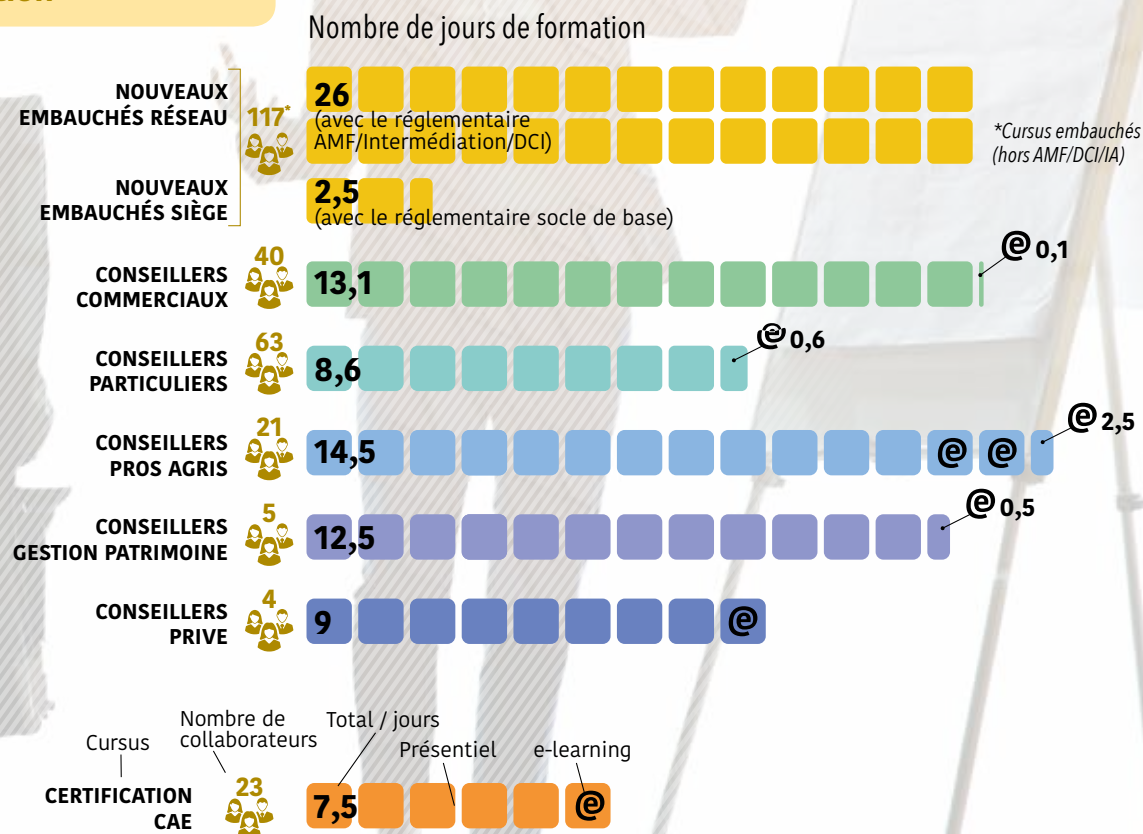
36% de la formation à distance

Préparer et favoriser les prises de fonctions

Afin de répondre à toutes les sollicitations des clients et renforcer leurs connaissances 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.

Pour 2017, ce sont 250 salariés qui ont été accompagnés pour préparer ou soutenir une future promotion ou le développement de leurs connaissances après leur mobilité fonctionnelle ou géographique.

250 salariés accompagnés dans leur nouvelle fonction



Des solutions de formation adaptée et personnalisée

En 2017, de nouvelles solutions de formation ont été mises en œuvre afin de favoriser le développement personnel.

Basées sur de l'interactivité, des formats courts et un catalogue très large de thèmes comme la bureautique, la gestion du temps, la gestion de projets...

Toutes ces formations en libre-service permettent à chacun, à son rythme, de découvrir ou d'approfondir des thèmes en lien avec leur activité actuelle ou future sur leur temps de travail.



3.4 Relations écoles et politique d'apprentissage

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

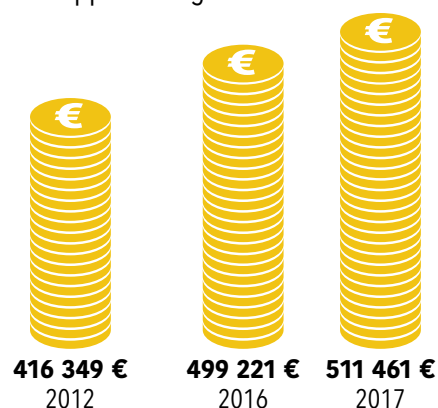
Depuis 2013, la politique d'apprentissage a mis l'accent sur l'accompagnement des structures de formation du territoire.

Au cours de l'année 2017, la Caisse régionale a poursuivi sa politique de recrutement ciblé d'apprentis BAC+3 et Master. Ainsi, ce sont 14 apprentis et 7 contrats de professionnalisation qui aujourd'hui réalisent leur première expérience professionnelle au sein de l'entreprise. 5 apprentis en Master "Banque Finance - option Conseillers des professionnels" seront accompagnés durant 2 années par la Caisse régionale.

La moitié des apprentis sont dans le réseau des agences de proximité, sur les marchés des professionnels, haut de gamme et des particuliers. S'agissant du siège, ils développent leurs compétences sur leur domaine d'expertise : Ressources Humaines, Contrôle de Gestion, Juridique, Engagements et entreprises.

Taxe d'apprentissage versée en 2017 : plus de **500K€**

Taxe d'apprentissage versée :



La taxe d'apprentissage est affectée prioritairement :

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

3 nouveaux établissements scolaires accompagnés en 2017 et un tiers des établissements du territoire



54 établissements ont été accompagnés par la Caisse régionale soit **1 établissement sur 3**

27 établissements en Indre et Loire
27 dans la Vienne



CATP, engagé dans l'accompagnement des jeunes sur son territoire

Une offre importante de stages pour accompagner les jeunes du territoire dans leur première expérience professionnelle.

Ainsi depuis 2016, conformément à sa politique d'accompagnement du territoire, le nombre de stagiaires a crû de 52 % passant de 229 à 348 stagiaires.



Collégiens et lycéens

133 jeunes accueillis pour des stages de découverte de l'entreprise



Stagiaires gratifiés

11 Masters
3 Licences
4 BAC/BAC+2



Études supérieures

176 étudiants
21 stages en reconversion

348 + **52%**
stages depuis 2016

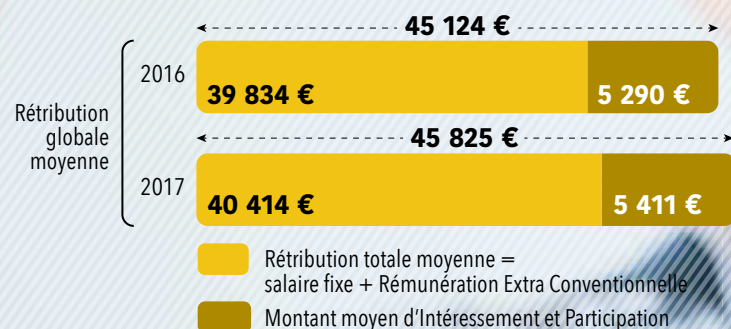
3.5 Pacte social : une rémunération clarifiée et motivante

Une politique de rétribution attractive

100 % des salariés ont connu une hausse de la rémunération en 2017 au titre des augmentations générales ou individuelles

- Montant moyen d'intéressement par salarié **5 411 €**
- Une rétribution globale moyenne de près de **46 000 €**
- Près d'un salarié sur 2** a été promu et/ou augmenté individuellement au-delà de l'augmentation collective (664 salariés)

Une évolution de 5 096 € DE LA RETRIBUTION TOTALE en 9 ans (HORS INTERESSEMENT ET PARTICIPATION) - soit +14,4 %, soit plus de 550 € tous les ans



Un transfert de salaire variable en salaire fixe au 1^{er} janvier 2016 dans le cadre de la mise en œuvre au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou du Chantier Rétribution globale

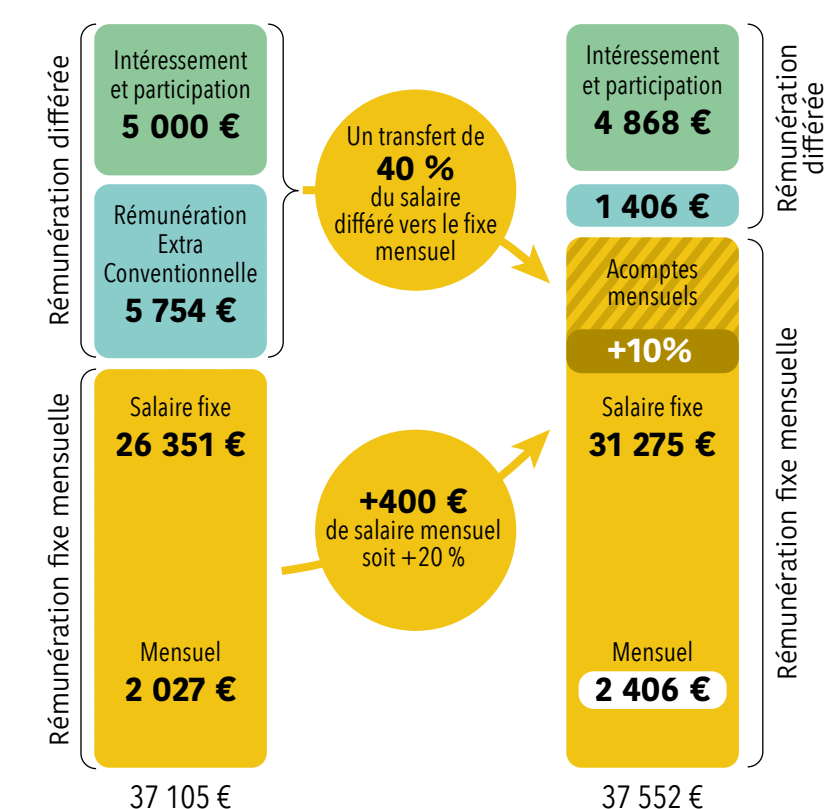
3 accords d'entreprise ont été signés en juin 2015 visant à mettre en œuvre le dispositif de rétribution globale dans la Caisse régionale au **1^{er} janvier 2016** permettant de faire évoluer la rémunération globale de chaque salarié de la Caisse régionale en transférant du salaire variable et différé en salaire fixe mensuel :



Absentéisme "maladie" de 3,19 % en 2017 en baisse de 0,1 point

L'absentéisme "maladie" de 3,19 % en baisse de 0,1 point sur 1 année. L'absentéisme "maladie" représente 12 519 jours (12 793 jours en 2016) et 3,19 % (3,29 % en 2016) sur un nombre de jours travaillés de 393 573 (388 330 jours en 2016).

Plus de 400 € de fixe mensuel et +250 € d'augmentation depuis le 1^{er} janvier 2016 pour un conseiller des professionnels



Un Bilan Social Individualisé pour chaque salarié

Depuis maintenant 4 ans, chaque salarié CDI bénéficie d'un bilan social individualisé, explicatif avec pédagogie l'ensemble des composantes de sa rémunération et les avantages sociaux dans l'entreprise.

Cette démarche vise à valoriser et expliciter le Pacte Social du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou une démarche de communication interne individuelle de la Relation Collaborateur Touraine Poitou.

3.6 Pacte social : des avantages sociaux nombreux, différenciants et fidélisants

Des avantages sociaux nombreux définis par la Convention Collective du Crédit Agricole, des accords de branche ou d'entreprise. Ils sont plus favorables que les dispositions légales et ont pour objectifs de développer la qualité de vie au travail des salariés. Ils concernent notamment :

Des congés pour événements familiaux : mariage (10 jours), naissance (3 jours pour le père), décès, etc.

Un délai de carence de 3 jours pris en charge intégralement en cas de maladie

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

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

Une autorisation d'absence de 2 jours sans justificatif et non rémunérée

Le paiement d'un 13^e mois

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

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

Remboursement d'une partie des frais de garderie plafonnés à 152 € par mois soit 1824 € par an pour 271 bénéficiaires

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

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

Une innovation sociale lancée en 2016 à Tours et complétée en 2017 à Poitiers

Un premier service de conciergerie pour les salariés du CATP qui met en avant les circuits courts d'alimentation du territoire



Dans le cadre du soutien des circuits courts d'alimentation, en lien avec "La charrette des producteurs" (coopérative composée de 13 producteurs du territoire), la Caisse régionale a acheté des "glacières" et mis un espace à disposition sur son site de Tours, afin que les salariés puissent faire une commande de produits locaux chaque semaine livrée tous les jeudis à compter de 16h. Un gain de temps pour les salariés, car la commande se réalise sur un site Internet marchand et un soutien aux circuits courts. Cette possibilité a été mise en oeuvre sur Poitiers en 2017 avec "La tournée des saveurs".



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 39h.

Temps partiel choisi

A 94 % féminins, les salariés à temps partiel choisi représentent 12 % de l'effectif.

Des temps partiels choisis qui accompagnent généralement les moments de vie des salariés.

Un dialogue social nourri

9 réunions de CHSCT

12 réunions Délégués du Personnel

Egalité professionnelle femmes et hommes

16 réunions de CE (pour 12 prévues dans le cadre de l'accord d'entreprise sur le fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel)

10 réunions de négociation



La commission égalité professionnelle hommes - femmes

Tout au long de l'année, des réunions sont aussi organisées avec les commissions obligatoires du Comité d'Entreprise :

La commission complémentaire santé et prévoyance

La commission information et aide au logement

La commission emploi formation La commission économique

Ces commissions permettent d'aborder des sujets réglementaires (plan de formation, rapport annuel...) mais donnent aussi la possibilité d'évoquer d'autres points plus spécifiques dans l'entreprise.

Au cours de cette année 2017, 4 accords d'entreprise ont été signés :

- Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes
- Accompagnement des changements
- Communication électronique des Organisations Syndicales
- Expression des salariés

3.7 Diversité

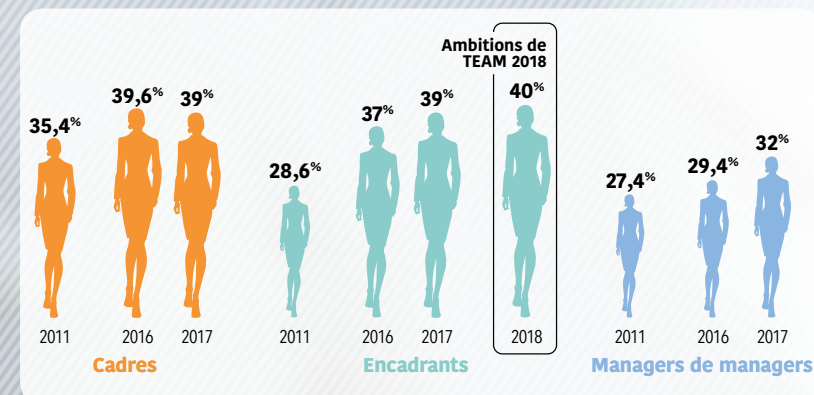
Stable depuis 2011, le taux de féminisation du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est de 57 % en 2017 et 39 % des cadres sont des femmes

Une égalité moyenne des salaires entre les hommes et les femmes dans l'entreprise

Tant au niveau de ses recrutements que des mécanismes de gestion des Ressources Humaines, la Caisse régionale reste vigilante à toute forme de discrimination (origine, nationalité, âge, sexe, etc.).

Une enveloppe spécifique annuelle de rémunération "Hommes/Femmes" visant à réduire les inégalités moyennes constatées selon le niveau de classification et l'ancienneté, est passée de 3 500 € en 2011 à 300 € pour l'année 2017. Ce résultat issu de la mise en oeuvre d'une méthode de calcul permettant de corriger les écarts moyens dépassant les 2 % de la rémunération conventionnelle pour des panels Hommes/Femmes homogènes (même niveau de qualification et d'ancienneté) permet de constater qu'il y a une égalité moyenne des salaires dans notre entreprise.

De plus, dans la continuité du "Club Mixité" mis en place en 2014, le groupe TEAM MiXYté a vu le jour en décembre 2015 : ce dernier a pour objectif de développer la mixité dans l'entreprise et plus particulièrement dans le domaine des carrières, de valoriser les actions permettant aux femmes d'atteindre les fonctions d'encadrement supérieur. Son slogan : donnons nous les moyens !



Le mentorat du CATP

En 2017 une action de mentorat à destination des femmes identifiées comme futures managers ou cadres dirigeantes a été mise en oeuvre. Ainsi, 15 femmes de l'entreprise ont un entretien mensuel avec un membre du comité de direction afin d'identifier les leviers et compétences à mettre en oeuvre pour accélérer leur chemin de carrière.

TEAM MiXYté : la promotion des femmes parmi les encadrants et les managers

L'ambition d'avoir 40 % de femmes encadrantes est une ambition de TEAM 2018 ; il s'agit d'une action prioritaire dans la gestion des carrières qui vise la promotion des femmes aidée en cela par la qualité des recrutements passés, gages de promotions à venir, et de mesures nouvelles.

En 2017, ce sont 2 points d'évolution du nombre de femmes encadrantes gagnés (39 %) et 3 points pour les femmes managers.

12 salariés de tous les horizons pour poursuivre les innovations MiXYté au sein de l'entreprise



De gauche à droite : Sergio LUIS (Analyste - Marché des professionnels), Emilie MOUGEAT (Chef du Service International), Clara TICHET (Resp. d'Unité Service communication), Laetitia CLAUDE (Chargé d'activités - Logistique), David BOUSSEAU (Chargé d'activités - Département Ressources Humaines), Hervé SASSIER (Directeur de Secteur), Christelle BONNIN (Chargé de recrutement), Pauline DE BEAUMONT (Analyste - Communication interne)
Absents sur la photo : Eloïse MERCEREAU (Conseillère en Gestion de Patrimoine), Thomas LE TENAFF (Resp d'Unité - Contrôle de Gestion), S. GUILLOTEAU (chef de département du Centre de Relation Multicanal), K. MARQUET (Directrice de Groupe d'agences)

Développer le sociétariat féminin : un engagement d'une banque coopérative qui promeut la mixité en interne et pour ses clientes

La journée de la femme, le 8 mars 2017, a été choisie pour mettre en avant une ambition de la Caisse régionale de féminisation du sociétariat. Cette ambition vise à accroître le sociétariat d'adhésion des clientes pour une participation active à la vie de l'entreprise et demain devenir sociétaires ou présidente d'une Caisse locale.

En 2017, le nombre de femmes sociétaires est de 121 474 soit plus de 44 %.

Accroître le nombre de travailleurs en situation de handicap afin de dépasser durablement le taux de 6 %

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

L'accord fixe les objectifs suivants :

- Développer l'embauche stable de personnes en situation de handicap et donner à tous les salariés reconnus les moyens de réussir et d'évoluer dans l'entreprise.
- Intégrer le handicap au coeur 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)

L'ambition de la Caisse régionale est de dépasser la proportion légale de 6 % minimum de l'effectif avant le 31/12/2018, en privilégiant l'emploi stable.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est engagé à embaucher sur la durée de l'accord (période 2016 - 2018) au minimum 11 salariés CDI, CDD ou alternants, dont au moins 5 en CDI. En 2017, ce dernier objectif est d'ores et déjà atteint (3 recrutements CDI en 2016 et 2 en 2017).

73K€
en 2016

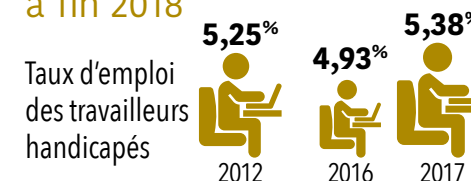
Prestations réalisées par les entreprises adaptées aux Travailleurs en situation de handicap pour le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

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

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



Avec 3 recrutements en CDI de salariés en situation de handicap au cours de l'année 2016 et 2 en 2017, la Caisse régionale dépassera son objectif fixé à fin 2018



4.1 Réduction des consommations

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

192 000 km économisés en 2017



En 2017, les déplacements professionnels du parc sont en baisse de 12 %.

Cela est notamment dû à une meilleure utilisation de nos moyens de communication digitaux (Lync, Visio Conférence...).

L'acquisition de 3 voitures électriques, dont l'une à prolongateur d'autonomie, permettent aux salariés de se déplacer d'un site à l'autre (Tours-Poitiers) sans émettre de Gaz à Effet de Serre (GES).

L'usage professionnel des véhicules personnels des salariés a baissé de 8.87% (- 192 000 kms), ce qui représente une réduction de 23 tonnes de CO2 émis dans l'environnement.

Les actions menées depuis plusieurs années pour promouvoir le covoiturage professionnel seront intensifiées en proposant cette solution dès lors qu'un véhicule est réservé pour un trajet similaire.

Un bilan carbone est réalisé tous les 4 ans

Le dernier bilan carbone a été réalisé en 2014, sur les données d'activité de 2013. Les émissions totales, directes ou indirectes de GES ont baissé de 8 % entre 2010 et 2013.

Le prochain bilan carbone sera effectué en 2018, sur les données d'activité de 2017.



Energie verte : 100 % de géothermie sur le site de Poitiers (Siège et Centre d'affaires)

2017 marque une année complète d'exploitation du site de Poitiers confirmant la réduction de consommation d'énergie au 2/3 de la consommation d'énergie fossile.

En hiver (160 jours par an), deux pompes à chaleur eau-eau démultiplient les calories de l'eau avant de les diffuser par poutres froides dans les bureaux du pôle principal et par plancher chauffant au rez-de-chaussée de l'atrium.

Dans le pôle agence, des unités de traitement d'air mieux adaptées aux locaux, et des planchers chauffants sont utilisés.

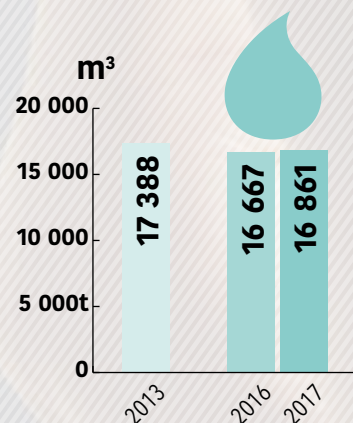
En été, les pompes à chaleur sont au repos, les poutres froides utilisent le procédé de "geocooling" limitant ainsi la consommation d'électricité. Deux groupes d'eau glacée sont en solution d'appoint en cas de fortes chaleurs persistantes. Courant 2017, un des deux a été basculé sur la géothermie.



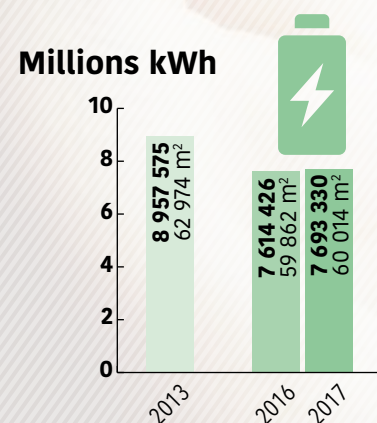
Une consommation de papier en baisse

L'année 2017 est marquée par une baisse significative de notre consommation de papier puisque 10 tonnes ont été économisées par rapport à 2016, c'est-à-dire l'équivalent de 4 000 ramettes de papier habituel. Cela représente une hauteur de 220 mètres, c'est-à-dire un peu plus haut que la tour Montparnasse. La centralisation des impressions dans des locaux éditiques incite les salariés à imprimer de façon plus réfléchie et plus efficace.

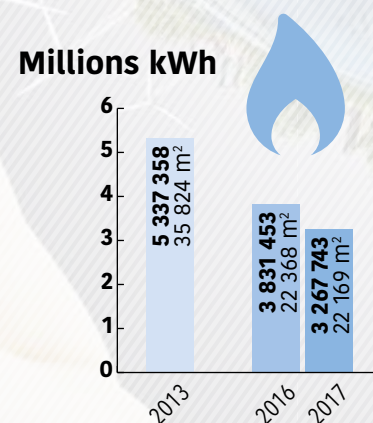
Consommation d'eau



Consommation d'électricité



Consommation de gaz

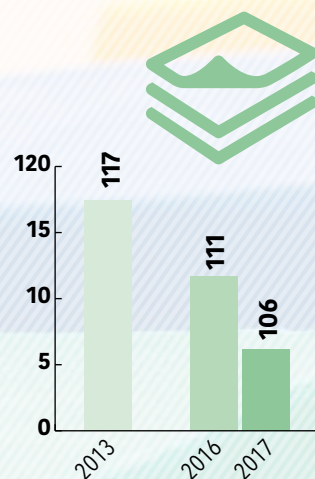


4.2 Recyclage

Le tri sélectif généralisé depuis 2009 gagne en performance

Un tri sélectif papier/ cartons est installé dans chaque bureau. La collecte est centralisée et ceux-ci sont compactés et recyclés.

La baisse de 5,5 tonnes de papiers et cartons recyclés, enregistrée en 2017 n'est pas un retrait de notre efficacité. En effet, dans le même temps, la consommation de papier de la Caisse régionale a diminué de 10 tonnes, soit deux fois plus que la baisse de recyclage constatée.

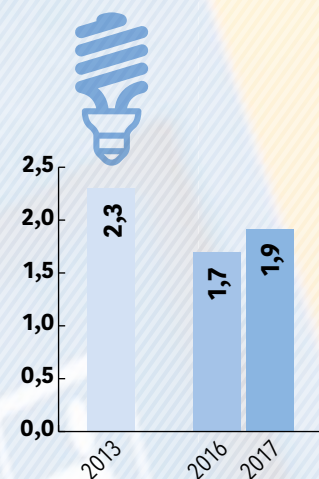


Collecte de déchets papier
(en tonnes)



Un tri sélectif des consommables (les cartouches d'encre des imprimantes et photocopieurs).

La collecte est organisée dans chaque point de vente et site administratif, puis centralisée pour recyclage.



Collecte de déchets consommables
(en tonnes)

Un tri sélectif piles/batteries :

La collecte est également organisée avec des containers implantés à l'entrée des salariés des 2 sites administratifs, enlevés ensuite pour recyclage.



Une Charte des Achats qui formalise une politique d'Achats Responsables

Une Charte des achats responsables a été signée fin 2011 par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou formalisant une démarche "écoresponsable" dans son fonctionnement et reprenant notamment les engagements suivants :

- Privilégier les achats locaux.
- Intégrer le recyclage du produit.
- Prendre en compte la présence des enjeux du Développement Durable pour ses fournisseurs les plus importants.
- Recourir à des entreprises adaptées à l'emploi des travailleurs en situation de handicap à chaque fois que possible.

Eco-responsabilité / Sobriété / Recyclage : les 3 piliers de la démarche papier

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

ECOFOLIO (éco-organisme chargé par l'Etat de collecter une contribution financière auprès des metteurs sur le marché de papiers) permet à l'entreprise de suivre cette démarche pour une partie de sa consommation papier. La taxe ECOFOLIO, depuis le 1^{er} janvier 2010 (article L. 541-10-1 du Code de l'environnement) vise le périmètre des papiers imprimés, des papiers à copier et des enveloppes et pochettes postales.

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

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

4.3 Relation digitale

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, bancassureur, acteur et moteur de l'innovation dans la relation/client et première banque Internet du territoire

65 % des clients sont mobiles et souhaitent consommer la banque quand ils le veulent, d'où ils le veulent, comme ils le veulent. C'est pourquoi le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou développe de nouveaux services dématérialisés et de nouveaux usages pour répondre aux besoins d'autonomie, de gain de temps et de réduction de consommation.

Des services en ligne limitant ainsi les déplacements et rendant les clients plus autonomes.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou donne l'accès à ses clients à une offre digitale complète. Le client est ainsi libre de choisir le parcours qui lui convient le mieux.

Avec une moyenne de 1,7 million de visites par mois en 2017 sur le site vitrine Internet www.ca-tourainepoitou.fr et de près de 3,3 millions de connexions sécurisées (en moyenne par mois) sur le site mobile MA BANQUE, pour plus de 60 000 utilisateurs (en moyenne par mois), il est constaté une progression de 23 % par rapport à 2016. Cette progression est portée par les 343 500 utilisateurs de l'Internet Mobile (près de 45 000 utilisateurs en plus par rapport à 2017, une progression de 15 %).

Le développement des souscriptions 100 % en ligne de produits et services s'appuie notamment sur la mise en place de simulateurs comme E-immo, site commun à l'ensemble du groupe Crédit Agricole pour les financements habitat, des simulateurs pour les assurances, les cartes et l'épargne.

Il s'appuie également sur le développement de process permettant aux clients de signer sur la Banque à Accès Multiple un contrat vendu par téléphone notamment (mode signature électronique). (source : Indicateurs d'activité digitale Carcentre décembre 2017)

35.8 % de courriers dématérialisés en 2017 (e-documents) pour 31.3 % en 2016

Le principal e-document est le relevé de compte électronique, au format PDF, ayant la même valeur légale que les relevés envoyés sous format papier, et disponible pendant 10 ans sur Internet en toute sécurité à partir du site Crédit Agricole en ligne. Depuis 2008, la Caisse régionale met à disposition de ses clients ce service qui permet de diminuer la consommation de papier.

En 2017, 180 600 clients bénéficient d'e-documents depuis leur Espace Client Internet. (source : Indicateurs d'activité digitale Carcentre décembre 2017)

Les services mobiles du Crédit Agricole : emportez votre banque partout avec vous.

L'application gratuite "MA BANQUE" se développe, intégrant un grand nombre de services avec simplicité et modernité, disponible sur tablette et smartphone.

L'offre des applications disponibles au téléchargement s'est élargie avec notamment Pacifica, Mycjob, Eurofactor online, Square habitat, mon agenda patrimonial, Plein champ, études économiques, mon assistant retraite, Nexecur...

Une nouvelle fonctionnalité mise en oeuvre dans le cadre de la Banque Multicanale de Proximité, la prise de RDV par l'espace sécurisé client, est en test sur plusieurs agences depuis le 22/04/2016 avec un élargissement du nombre d'agences en test début 2018. Ce projet permet au client de prendre RDV directement dans l'agenda de son conseiller en toute autonomie. Après qualification de l'objet de son RDV, le client reçoit un mail de confirmation lui indiquant les pièces à prévoir pour le RDV.

APPLICATIONS MOBILES

TOUTE UNE BANQUE À VOS CÔTÉS

NOUVEAU !
Découvrez en images comment installer vos applications et Web applications.



En 2017

1 853 souscriptions 100 % en ligne de produits d'épargne (+9 % / 2016, 1700)

8 186 contrats d'Épargne signés en mode électronique (+59 % / 2016, 5 153)

958 souscriptions 100 % en ligne de produits d'assurance (+23 % / 2016, 781)

12 228 contrats Assurances signés en mode électronique (+48 % / 2016, 8 286)

13 183 devis-simulations Assurance réalisés

2 334 simulations crédits consommation



L'entrée en relation digitalisée : une nouvelle démarche commerciale étendue à l'ensemble des

agences début 2017

Lancement en décembre 2016 du test sur 6 agences d'un processus d'entrée en relation innovant pour le client et simplifié pour le conseiller. Un processus directement connecté au service d'information. Capture automatique des données avec une activation immédiate du compte et du contrat Crédit Agricole en ligne.

Des outils d'aide à la vente intégrés et un lien pour présenter le mutualisme de façon ludique.

L'entrée en relation digitalisée : c'est une personnalisation des services et produits fluides avec une conformité intégrée et contrôlée, un processus simple, fluide, convivial et valorisant.



AGENCE DIRECTE CA
L'agence en ligne du Crédit Agricole Touraine Poitou

L'Agence Directe, l'agence en ligne du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, privilégie mobilité, souplesse et Indépendance

Avec en 2017, 2 915 clients gérés, soit 10 % de plus qu'en 2016, l'Agence Directe du Crédit Agricole apporte aux clients hors territoire ou ne souhaitant ou ne pouvant se déplacer un service sur mesure basé sur une relation commerciale à distance et l'optimisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC).

La connaissance multicanale des clients



L'enrichissement des coordonnées clients permet d'accélérer leur autonomie. Elle a progressé de 9 % pour les adresses e-mail (325 367 en 2017 / 298 295 en 2016) et de 9 % également (363 437 en 2017 / 334 077 en 2016) pour les numéros de mobiles. Développer la transmission de documents, la préparation de rendez-vous, la demande de rendez-vous, pouvoir échanger des informations, découvrir plusieurs simulations, c'est enrichir la relation bancaire, concentrer l'écoute et la découverte des besoins lors d'un rendez-vous avec un conseiller et développer la satisfaction.

(source : Indicateurs d'activité digitale Carcentre décembre 2017)

Nouveautés 2017

Bouton Vert

Il permet au client de contacter un conseiller du Crédit Agricole à distance tout au long de son parcours autonome et digital sur MA BANQUE, le Crédit Agricole En Ligne (CAEL) ou la vitrine du site ca-tourainepoitou.fr. Le client bénéficie d'une relation de proximité personnalisée en mode multicanal. Cette fonctionnalité répond au besoin du client d'un accompagnement humain à distance au cours de son parcours autonome en disposant du meilleur conseil, au bon moment et par le canal de son choix.



Le Tchat

Il est utilisé principalement par les clients pour de l'assistance en ligne, des informations sur les produits et la gestion courante des comptes, 2 211 conversations Tchat avec des internautes clients ou non clients.

Le client bénéficie par cet outil d'une réponse en temps réel, d'une facilité d'accès pour échanger avec un conseiller et d'une palette diversifiée de canaux d'échanges. 90 % d'internautes Tchateurs sont satisfaits de cette fonctionnalité.



CA Avantages tp.fr

Soyez reconnu pour votre fidélité, c'est le slogan du nouveau site cavantages-tp.fr

3300 inscrits et 200 souscriptions à des offres bancaires sur le 1^{er} mois en 2017.

En 2017, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a renforcé son programme de reconnaissance de la fidélité client avec son site cavantages-tp.fr. C'est un nouvel accès client pour les offres bancaires et les avantages extra-bancaires, un relais de communication et de souscription digitales.

73%*

des opérations éligibles et signées en Signature Electronique en Agence (SEA)

(*taux des opérations signées éligibles / toutes les opérations éligibles à la SEA)

Signature Electronique (des contrats et des opérations courantes). La SEA permet de renforcer le dialogue entre le conseiller et le client, de manière plus interactive, sans manipulation de papier, avec un temps commercial optimisé et une mise à disposition de tous les documents signés par la SEA dans la BAM (Banque à Accès Multiple) du client.

Cette évolution du processus de dématérialisation permet de réaliser des gains au niveau de la consommation du papier. La SEA permet également d'alléger et de sécuriser le processus d'archivage, gains de temps sur le scanner de masse et sur les recherches d'archivage.

En 2017, de nouvelles évolutions ont été programmées sur l'éligibilité de nouveaux contrats (cf. la liste ci-dessous des opérations et contrats éligibles SEA).

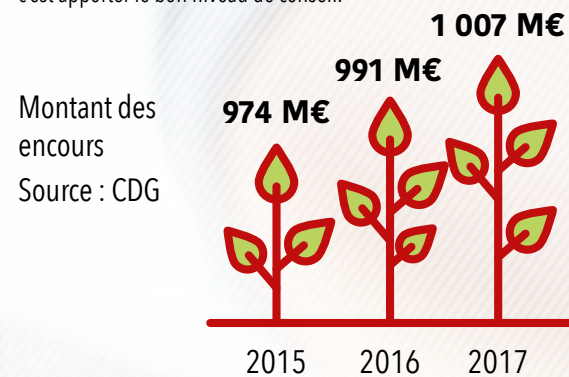
* les opérations financières < à 8000 € : chèques de banque, virements, versements, retraits Contrats Compte à Composer Contrats livrets, Epargne logement, Bilan Conseil, comptes titres, Questionnaire MIF, DAT, Moyens de paiement : Commande et remise de carte, remise de chèque Contrats d'assurance PACIFICA, Versements en assurance vie PREDICA Opérations sur titres Opérations éligibles en SEA : retraits / virements / prélèvement / remise de moyens de paiement / contrats d'épargne CEL-PEL-CSL-LDD-LEP-Livret A / contrats assurance Predica / contrats IARD Pacifica et CAMCA / Compte à Composer particuliers / Ordre de virement permanent / MIF.

5.1 L'Épargne Responsable (ISR)

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose à ses clients des solutions d'épargne ISR (Investissement Socialement Responsable) en distribuant :

La prévoyance

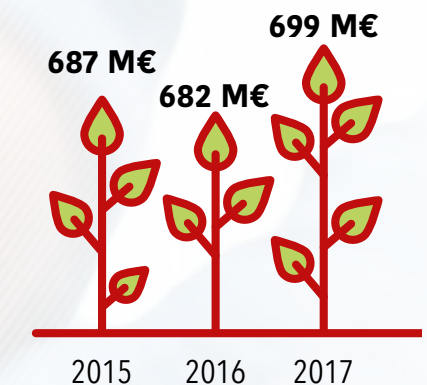
La prévoyance est un terme générique pour parler des contrats d'assurance qui préviennent les risques liés à la personne. Les risques couverts sont le décès, une incapacité de travail ou l'invalidité. Dans un environnement jugé de plus en plus anxiogène, les Français sont conscients de la nécessité de se protéger. Les contrats de prévoyance le permettent pour soi et sa famille. La prévoyance répond à un besoin de protection de nos clients et systématiser ce réflexe prévoyance en personnalisant le capital garanti en fonction de la situation du ménage c'est apporter le bon niveau de conseil.



Le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS)

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

Montant des encours
Source : CASA



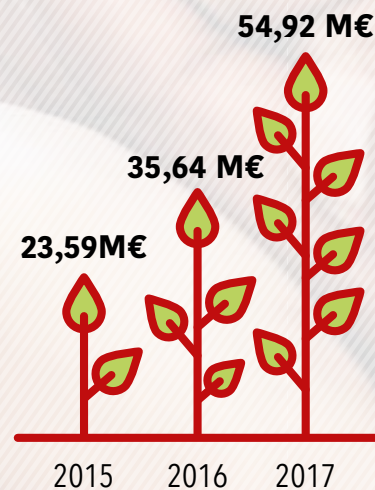
LES FONDS D'INVESTISSEMENT de sa filiale Amundi, première société de gestion de fonds ISR

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose à ses clients des solutions d'épargne ISR (Investissement Socialement Responsable) en distribuant :

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

Montant des encours détenus dans les CTO/PEA et UC
Source : PREMUNDI

NB : l'encours 2016 de 97,5 M€ incluait des fonds éligibles ISR par Amundi, fonds qui ont été requalifiés par Amundi en 2017 non ISR pour un encours de 62 M€



5.2 Les crédits responsables

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou met en place un dispositif adapté pour accompagner et faciliter l'accès au crédit. Les clients accèdent désormais à l'information et bénéficient des innovations technologiques tout au long de leur projet. Ainsi, le CATP apporte toutes ses compétences de proximité pour réaliser des plans de financement économes pour les clients.

Le CATP met en œuvre des moyens de communication adaptés pour faire connaître les dispositifs publics aux particuliers.



Le PTZ, Prêt à Taux Zéro

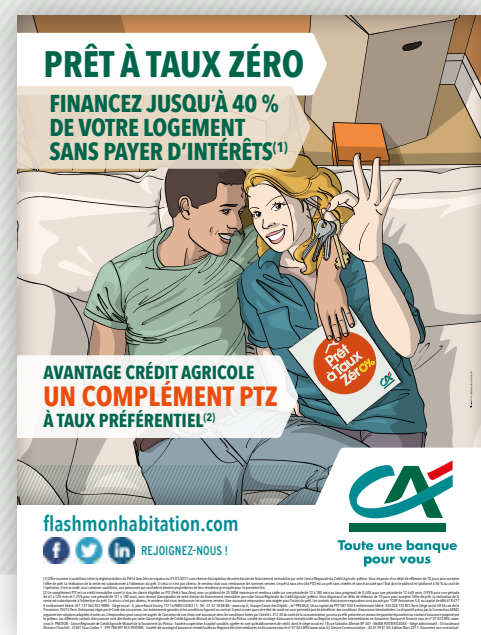
Le Prêt à Taux Zéro est un financement qui permet d'accompagner les ménages dans leur projet d'acquisition et/ou de construction de leur première résidence principale (il est nécessaire d'avoir été locataire durant les 24 derniers mois).

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les conditions d'octroi du Prêt à Taux Zéro ont été assouplies ; il permet de :

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

Le CATP confirme sa position de leader avec une part de marché de 43.73 % au 30/11/2017.

43.73%
de part de marché
au 30/11/2017



PTZ 2018 : tout savoir sur la nouvelle version du dispositif

Le prêt à taux zéro (PTZ), qui devait être supprimé à la fin de l'année 2017, est prolongé jusqu'au 31/12/2021, mais de manière plus ciblée.

Pour l'achat d'un logement neuf, il sera recentré sur les zones urbaines où l'offre de logements est inférieure à la demande. Toutefois, il sera maintenu dans les villes moyennes et l'espace rural pendant deux ans moyennant une diminution de 50 % par rapport à la règle actuelle. La part de la dépense finançable par le PTZ passera de 40 % à 20 %.

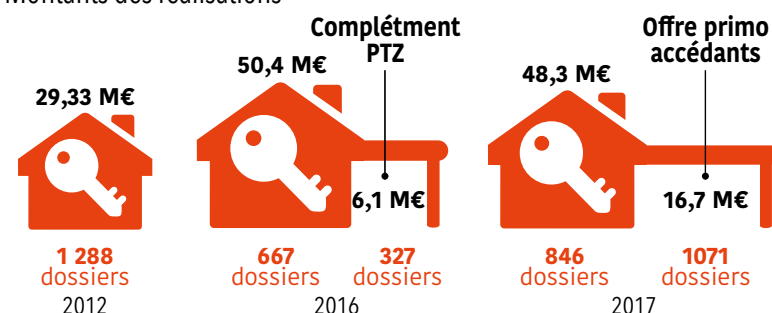
La version 2018 du PTZ ancien, accordée aux accédants à la propriété dans l'immobilier ancien avec travaux, est accessible jusqu'en 2021, mais il sera réservé exclusivement aux zones de revitalisation.

Par ailleurs, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose depuis juin 2017 un financement exclusif, "l'offre primo accédant", pour accompagner davantage les primo-accédants bénéficiaires ou non du PTZ.

Une campagne de communication sur le thème "coup de pouce pour faciliter votre 1^{er} achat immobilier" a été réalisée sur tous les canaux entre juin et décembre 2017. Cette offre pérenne est toujours en vigueur en 2018.



Montants des réalisations



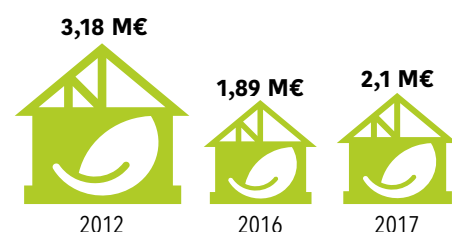
Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est leader de la distribution de l'éco-PTZ, pour financer les travaux d'économie d'énergie

Il s'agit d'un Prêt à Taux Zéro (= remboursable sans intérêt), destiné à financer un bouquet de travaux, visant à réduire les consommations d'énergie de l'habitat. L'éco-PTZ est un prêt bonifié par les pouvoirs publics, sans conditions de ressource. Le cumul avec le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) est possible.

L'éco-PTZ finance les travaux d'économie d'énergie de la résidence principale du propriétaire ou du locataire. Le montant de l'éco-PTZ est de 30 000€ maximum par foyer. La durée maximale de remboursement de l'éco-PTZ est de 15 ans pour les travaux de rénovation les plus lourds. C'est le cas notamment en cas de financement d'un bouquet de 3 opérations de travaux ou plus.

Ce dispositif peut être complété par un PEE (Prêt Economie d'Énergie), ou tout autre financement.

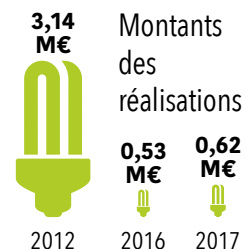
Montants des réalisations



Le PEE Prêt Économie d'énergie, finance des travaux dédiés aux économies d'énergie :

Il s'agit d'un prêt personnel, d'un montant compris entre 1 500 € et 100 000 €, et d'une durée de remboursement maximum de 240 mois. Il permet de financer les travaux d'économie d'énergie d'une Résidence Principale, Secondaire ou Locative.

Pour bénéficier du crédit d'impôt, les travaux doivent être réalisés par un artisan RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).



Le Prénergie finance la performance énergétique, en Vienne, en partenariat avec SOREGIES

Prêt destiné à financer l'équipement en chauffage électrique ou à gaz, climatisation, isolation, ventilation, équipement.

Photovoltaïque, travaux d'amélioration de confort ou de sécurité de son installation électrique.

Le prêt est remboursable entre 12 et 84 mois pour un montant compris entre 1 000 € et 21 000 €. L'encours représente 1M€ au 31/12/2017.

Domaine des véhicules verts (particuliers)

Le prêt "véhicule vert" pour l'acquisition d'un véhicule propre, à faible émission de CO2.

Ce prêt générique permet de financer à taux préférentiel tout ou partie de l'achat d'un véhicule électrique ou hybride, neuf ou d'occasion, à faible émission de CO2. L'encours à fin décembre 2017 s'élève à 0.75 M€.

Plan de développement territorial

Afin d'accompagner les actions de certaines collectivités sur la transition énergétique, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, a mis en œuvre des solutions de financement dédiées : "Pays des 6 Vallées" et "Nouvelle agglomération du Pays Châtelleraudais".

Ainsi, les propriétaires peuvent demander à bénéficier de ces conditions, en s'adressant à la collectivité partenaire où directement auprès des agences Crédit Agricole distributives.

En 2017, 97 financements ont été distribués pour 1.3M€.

Assurance Décès Invalidité Chômage

L'Assurance Décès Invalidité Chômage s'inscrit dans la démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale :

Une communication produit transparente :

Le contrat d'Assurance Des Emprunteurs proposé par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a été récompensé pour la 3^e année consécutive par la rédaction des dossiers de l'Épargne. Les spécialistes de la rédaction ont effectué une analyse comparative du marché et des produits sur la base de critères de qualité tels que l'étendue de la couverture, la transparence des informations clients, les conditions d'adhésion et la compétitivité. C'est un vrai gage de qualité.

Un contrat utile pour les clients assurés avec 15 657 K€ de prestations versées en 2017.



Sécuriser les emprunteurs :

Avec la garantie Perte d'emploi, les clients ont l'assurance d'être soutenus par leur banque. Un contrat proposé pour 1 euro de plus par an aux clients éligibles (pour un prêt de 100 000 euros).

En 2017, ce sont 198 000 euros d'indemnités qui ont été versés aux clients au titre de cette garantie.

L'ADE*, une approche mutualiste qui sécurise les emprunteurs, a fait l'objet d'une campagne de communication sur les réseaux sociaux et la PLVD en juin.

*Assurance Des Emprunteurs

Des solutions digitales et éco-responsables permettant la diminution du volume d'impression à chaque étape du crédit, de la préparation du projet à la finalisation du dossier, intégrant nativement la conformité

Etude et préparation du projet :

E-IMMO

Pour faciliter la recherche d'informations et effectuer des simulations de prêt immobilier 100 % en ligne. A fin décembre, 1039 dossiers réalisés et initiés sur E-immo pour 124 millions d'euros, dont 1/3 pour des prospects.

EPH (Espace Projet Habitat)

Espace de partage d'informations et de documents entre le conseiller et le client/prospect pour suivre l'avancement du projet immobilier. Depuis juin, plus de 1600 EPH créés.

Instruction du dossier :

Prêt Express Pro/Agri

Mise en place du Prêt Express Pro Agri : process de financement dématérialisé et digitalisé commun aux marchés Pro et Agri. Il permet aux clients préattribués de réaliser une demande de financement en ligne (Moyen Terme jusqu'à 50 k€ et/ou Court Terme jusqu'à 10 k€). Depuis le lancement en juillet, CATP se positionne parmi les Caisses Régionales les plus dynamiques (375 dossiers pour 5.1 m€) du Groupe Crédit Agricole.

Un questionnaire de santé digitalisé : IQS

L'année 2017 a été marquée par le déploiement généralisé du questionnaire de santé "digitalisé".

C'est une innovation majeure à l'heure de la digitalisation des services qui s'inscrit dans une démarche éco-responsable avec la réduction du volume des impressions et la simplification de la relation client. A fin décembre, ce sont 6 625 IQS qui ont été validés, soit 40 % des dossiers réalisés.

100%
de nos clients
bénéficient de l'IQS
depuis le 2 mars
2017

Finalisation et réalisation :

La dépose BAM Conso (signature électronique des crédits à la consommation) Elle permet aux clients de signer électroniquement les offres de crédit à la consommation sur leur espace client internet (BAM). Plus d'1 dossier sur 5 finalisé par Signature Electronique, et un gain de temps moyen de 20 minutes par dossier.

LAD RAD (Lecture Automatique des Documents Recherche Automatique des Documents) Les demandes de déblocages des factures de crédit habitat peuvent se faire de façon dématérialisée réduisant donc la consommation de papier. Depuis le mars, 40 % des déblocages sont passés par l'application "Ma Banque" et/ou "BAM".

5.3 Les énergies renouvelables

Toute l'expertise de la Caisse régionale et des filiales du groupe CA pour accompagner la transition énergétique

Au 31/12/2017, la Caisse régionale de Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou porte 166,3 M€ d'encours de financement au service des énergies renouvelables (EnR), soit une progression de 7 % en 1 an. Elle renforce son engagement dans les EnR grâce à une équipe dédiée et des offres spécifiques.

La réglementation

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

Au 30 septembre 2017, toutes filières confondues, la puissance du parc de production d'électricité renouvelable en France s'élève à plus de 47,6 GW. Le taux de couverture moyen de la consommation électrique par les énergies renouvelables a été de 17,9 % en année glissante, ce taux s'élève à 18,9 % sur le 3^e trimestre 2017.

Avec plus de 25,5 GW installés en France, la filière hydraulique reste la première des énergies électriques de source renouvelable à hauteur de 54 % de la capacité installée. Au 30 septembre 2017, le parc de production des bioénergies s'élève pour sa part à 1,9 GW, soit +50 MW en année glissante.

Les filières éolienne et solaire concentrent 42 % des capacités EnR, avec une progression significative du parc de production au 3^e trimestre 2017, due à la filière éolienne qui concentre près de 72 % des nouvelles capacités.

166 M€
d'encours de
financement
au service
des énergies
renouvelables

+7%

Le Groupe Crédit Agricole va plus loin dans ses engagements

Deux ans après les Accords de Paris sur le climat, le groupe amplifie ses engagements pris en 2015 : augmentation des financements verts, intégration de la dimension climat dans l'évaluation des risques, exclusion des hydrocarbures les plus impactants pour l'environnement. Le groupe se fixe comme objectif de financer, avec les Caisses Régionales et ses filiales expertes, 1 projet sur 3 en énergie renouvelable. Unifergie, filiale spécialisée dans les projets énergétiques et environnementaux de Crédit Agricole Leasing & Factoring, apporte les financements et les conseils aux Caisses régionales et à leurs clients. Crédit Agricole CIB innove sur les marchés financiers en proposant de la structuration d'obligations vertes - ou green bonds - pour les entreprises, les collectivités et les institutions financières. Amundi innove aussi grâce à une société de gestion en partenariat avec EDF (Amundi Transition Énergétique) qui propose des produits d'épargne alternatifs permettant de participer au financement des EnR.

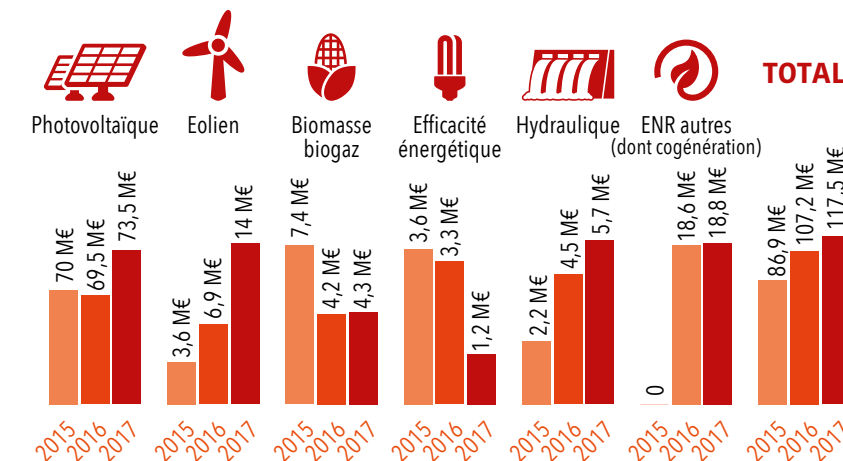


Le CATP commercialise également une offre de "relamping". Il s'agit de remplacer des appareils à éclairage classique par des produits à technologie LED moins énergivores. Là aussi, le CATP a testé cette solution sur un étage de la Caisse régionale et l'a étendue à plusieurs de ses points de vente. L'étude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

Les preuves du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Résolument engagé dans la transition énergétique et dans l'accompagnement de ses clients, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'est doté en 2017 d'une équipe spécialisée dans le conseil et le financement des EnR. Elle accompagne également les conseillers et les fonctions supports de la Caisse régionale, et mobilise la filiale spécialisée du Groupe, UNIFERGIE pour les projets les plus importants.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a tout d'abord testé pour son compte propre différents projets avant de les étendre à la clientèle de son territoire. Il s'agit de répondre et d'anticiper les attentes de ses clients sur le sujet de la production et des économies d'énergie. Et aussi développer des offres clientèles "clé en main" visant à réaliser des économies d'énergie et apporter du rendement et/ou valoriser des actifs immobiliers. Ainsi, depuis juin 2016, le centre de décision de la Caisse régionale de Poitiers dispose d'une ombrière de parking photovoltaïque de 100 kWc, proposant 40 places de parking. L'énergie produite est revendue à EDF. Un projet analogue est mené sur le site administratif de Tours. C'est sur cette base qu'une offre clientèle a été développée, intégrant l'étude et la conception aux côtés d'un partenaire technique local, ainsi que le financement et l'assurance proposés par la Caisse régionale. La Caisse Régionale a décidé d'impulser les implantations d'ombrières PV sur l'ensemble du territoire en proposant, si le propriétaire du terrain n'est pas en capacité de le faire, d'investir en propre sur sol d'autrui, grâce à sa société Foncière Touraine Poitou. En mobilisant son fonds mutualiste, la Caisse Régionale est en mesure de verser une subvention jusqu'à 16 K€ pour faciliter l'investissement sur les terrains et parkings détenus par les collectivités locales.



Financements par type d'EnR (CATP seul)

Au cours de l'année 2017, 110 clients de la Caisse régionale se sont vus proposer cette offre et plus de 20 dossiers sont en bonne voie de réalisation. Pour les dossiers de plus grande capacité de production énergétique (+ de 500 Kwc) qui font l'objet d'une procédure d'appel d'offre et répondre ainsi aux besoins de clients disposant de surface de parking ou de toiture importante, la Caisse régionale s'associera en mars 2018 avec 2 entreprises spécialisées dans l'exploitation de moyens de production d'énergie décentralisés.

Des collaborations, des partenariats territoriaux et initiatives gagnantes pour développer les EnR :

Participation au capital de la SCIC POITOU CHARENTES ENERGIES RENEUVABLES aux côtés d'autres institutionnels dont la Région Nouvelle Aquitaine. Cette SCIC a vocation à développer sur son territoire des projets associés aux EnR : photovoltaïque, hydroélectrique...

Participation dans le capital de SOREGIES, 2^e Entreprise locale de distribution d'énergie indépendante de France, dont le siège est à Poitiers. Cet investissement permet d'accompagner le groupe dans ses ambitions d'investissement en énergie verte.

Adhésion à VIENNE AGRI METHA, association qui a pour objectif de promouvoir l'installation et le développement d'unités de méthanisation agricole, ainsi qu'à AGRITOURAINENERGIES 37, association qui veut favoriser l'émergence de projets en lien avec les Energies Renouvelables.

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

Des partenariats ont été conclus avec le Groupe Hervé Thermique, dont le siège social est à Joué-les-Tours (37) pour l'accompagnement technique lié aux offres "relamping" et "ombrières de parking photovoltaïques".

Financement d'une unité de méthanisation en co-génération à Bouresse (86) dont les caractéristiques du projet ont permis de financer l'opération sur les ressources BEI France Biomasse.

TEMOIGNAGE CLIENT

Lucas POISSON, DGS de la Communauté de Communes des Vallées du Clain

"La Communauté de Communes des Vallées du Clain a décidé de s'associer à la lutte engagée pour la réduction du gaz à effet de serre. Nous avons la volonté d'accompagner nos territoires dans la transition et la performance énergétique. L'installation d'une ombrière de parking photovoltaïque de 100 kWc sur le parking du centre technique, pilotée dans le cadre d'une offre proposée par la CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU et par SERGIES, est une nouvelle preuve de notre engagement. L'accompagnement par ces 2 acteurs majeurs de nos territoires est pour nous un gage de sérieux et de performance".



5.4 Les assurances responsables

Les offres du Crédit Agricole Assurances distribuées par le CATP sont solidaires, responsables et utiles pour les clients

Des contrats responsables et avantageux :



ASSURANCE HABITATION

- En cas de sinistre, remplacement de l'électroménager par des appareils à faible consommation énergétique
- Couverture des panneaux photovoltaïques et éoliennes ainsi que des usages collaboratifs (colocation, location saisonnière, ...).



ASSURANCES AGRICOLES

Contrats utiles et adaptés à la profession agricole

La multirisque agricole couvre les installations de méthanisation et les panneaux photovoltaïques. Les contrats d'assurances sur les cultures (Récoltes ; Prairies ; Grêle) permettent de sécuriser les revenus des agriculteurs face aux aléas climatiques.

848
contrats
climatiques
en portefeuille au 31/12/2017



ASSURANCE AUTOMOBILE

- - de 5 000 km /an = Avantage tarifaire
- Véhicule Electrique ou Hybride = Cadeau de la franchise
- Couverture des nouveaux usages collaboratifs automobile (co-voiturage, location de véhicule...).



ASSURANCE DEUX ROUES

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



ASSURANCE SANTÉ

Des engagements sociétaux : Avec un Contrat labellisé « complémentaire santé solidaire » qui permet aux personnes à faible revenu d'accéder à une mutuelle.

100%
digital
100%
humain

13 183 propositions
d'assurances signées via internet
958 contrats
souscrits **100 % en ligne**



Le CATP acteur du mieux vivre à domicile :

376 clients ont bénéficié de l'assurance habitation à 1 € la 1^{ère} année grâce à l'avantage intergénérationnel d'une valeur de 295 € en moyenne par client

Soit 111 141 € d'avantages fidélité versés en 2017 (+13 % sur 2016)

95 % de clients satisfaits*



*enquête réalisée du 24 octobre au 16 novembre 2016 auprès d'un échantillon de 3933 clients du Crédit Agricole assurés par PACIFICA, ayant eu un sinistre automobile ou habitation ouvert et clos entre le 1^{er} octobre 2015 et le 30 septembre 2016.

La prévention au CATP :
une attitude responsable,
utile aux sociétaires et aux clients

Assurance habitation, 2 roues, véhicules des professionnels, ... :
des conseils de prévention adaptés à chaque situation



Le CATP acteur engagé sur la
prévention des risques routiers :

Sensibilisation sur les risques liés à l'alcool :

En 2017, nos actions ont touché particulièrement les jeunes et le monde associatif. Ici une animation à l'IUT de TOURS NORD

"Box reflex conduite" : Depuis 2010, le Crédit Agricole Touraine Poitou a offert un stage de conduite à 638 jeunes conducteurs assurés PACIFICA

35 500 clients ont reçu notre message d'information sur l'obligation du port du casque pour les - 12ans

LE VÉLO C'EST
PLUS SÛR AVEC
UN CASQUE



Prévenir les accidents de la vie courante



"La maison des grands" : une animation qui immerge les adultes dans le monde des enfants, plébiscitée par les visiteurs et récompensée par "le trophée de l'innovation" décerné par les organisateurs du salon Maison et Confort de Poitiers

430
clients
bénéficient
du contrat de
Téléassistance
NEXECUR

ÉTREAIDANT.COM

Depuis 2010, le Crédit Agricole Touraine Poitou s'est engagé aux côtés de Crédit Agricole Assurances dans une action de mécénat en faveur des associations locales qui œuvrent auprès des aidants familiaux.

Pour notre territoire 26 projets ont concouru et 3 ont été récompensés pour une dotation globale de 42 000 €.



La prévention
s'invite dans les
Assemblées Générales

2 415* sociétaires
sensibilisés à la prévention :

15 Caisses locales ont abordé cette thématique lors de leur AG :

- 12* sur les "gestes qui sauvent" en partenariat avec la croix rouge ou les sapeurs-pompiers
- 3* sur les risques routiers en partenariat avec la prévention routière

*Chiffres actualisés le 31/12/2017

6.1 Maillage

Aux côtés des 64 Caisses locales, 139 agences pour accompagner les projets du territoire et servir les 529 035 clients (chiffre au 31/12/2017)

Un ancrage fort sur le territoire de la Vienne et de l'Indre-et-Loire pour un service de proximité

Notre maillage s'est encore développé en 2017. Il continue de s'adapter à son environnement à la fois sur les comportements clients mais aussi par rapport à l'évolution de population et des nouvelles zones de développement.

2017 a vu l'arrivée de 2 nouveaux points de ventes :

Tours Monconseil situé en périphérie de Tours dans un quartier en développement

Poitiers Hôtel de Ville situé au cœur de ville de Poitiers sur un axe de flux important

Ces deux nouveaux points de ventes sont positionnés sur des zones à fort potentiel et accentuent la proximité avec les commerçants et les riverains.

1 point de vente pour 7 200 habitants

Pour servir ses clients, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou possède le 1^{er} réseau bancaire physique avec 139 points de vente auxquels s'ajoutent 34 agences Square Habitat réparties sur l'ensemble de son territoire.

Plus de 200 distributeurs (207 automates de retraits DAB/GAB et 124 automates de dépôts) sont accessibles pour effectuer des retraits ou diverses opérations bancaires. Parallèlement, 217 Points Verts ont été mis en œuvre pour permettre aux clients du Crédit Agricole, notamment dans les petites communes rurales, de bénéficier d'un service de retraits d'espèces auprès de commerçants.

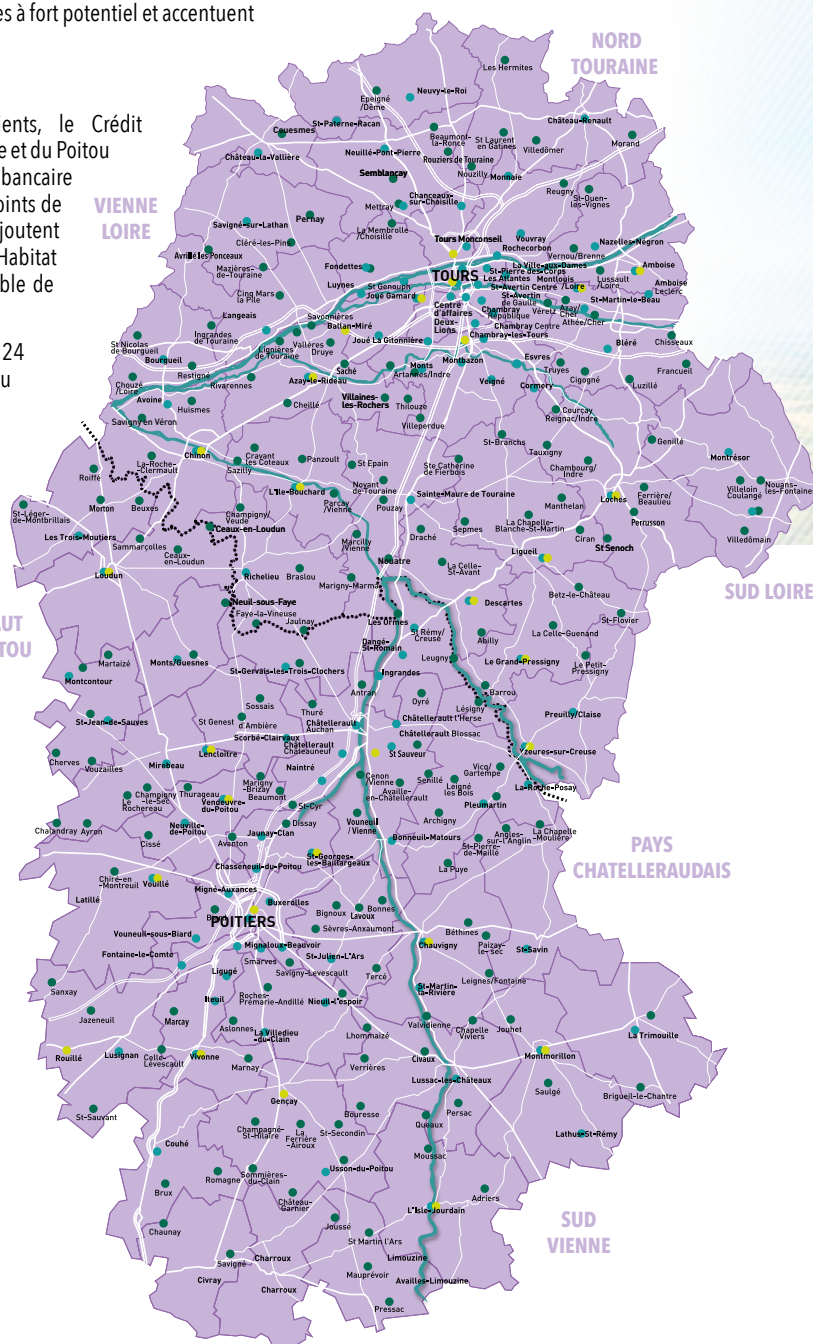
Ce maillage représente un point de vente pour 7 200 habitants.

Près de 9 crédits habitat sur 10 sont décidés en agence, ainsi que 96 % des crédits à la consommation. S'agissant des crédits aux professionnels et agriculteurs, 60 % d'entre eux relèvent d'une décision agence. Une Direction des Engagements au plus proche des clients permet d'instruire les dossiers et d'orienter la prise d'engagements (politiques, procédures).

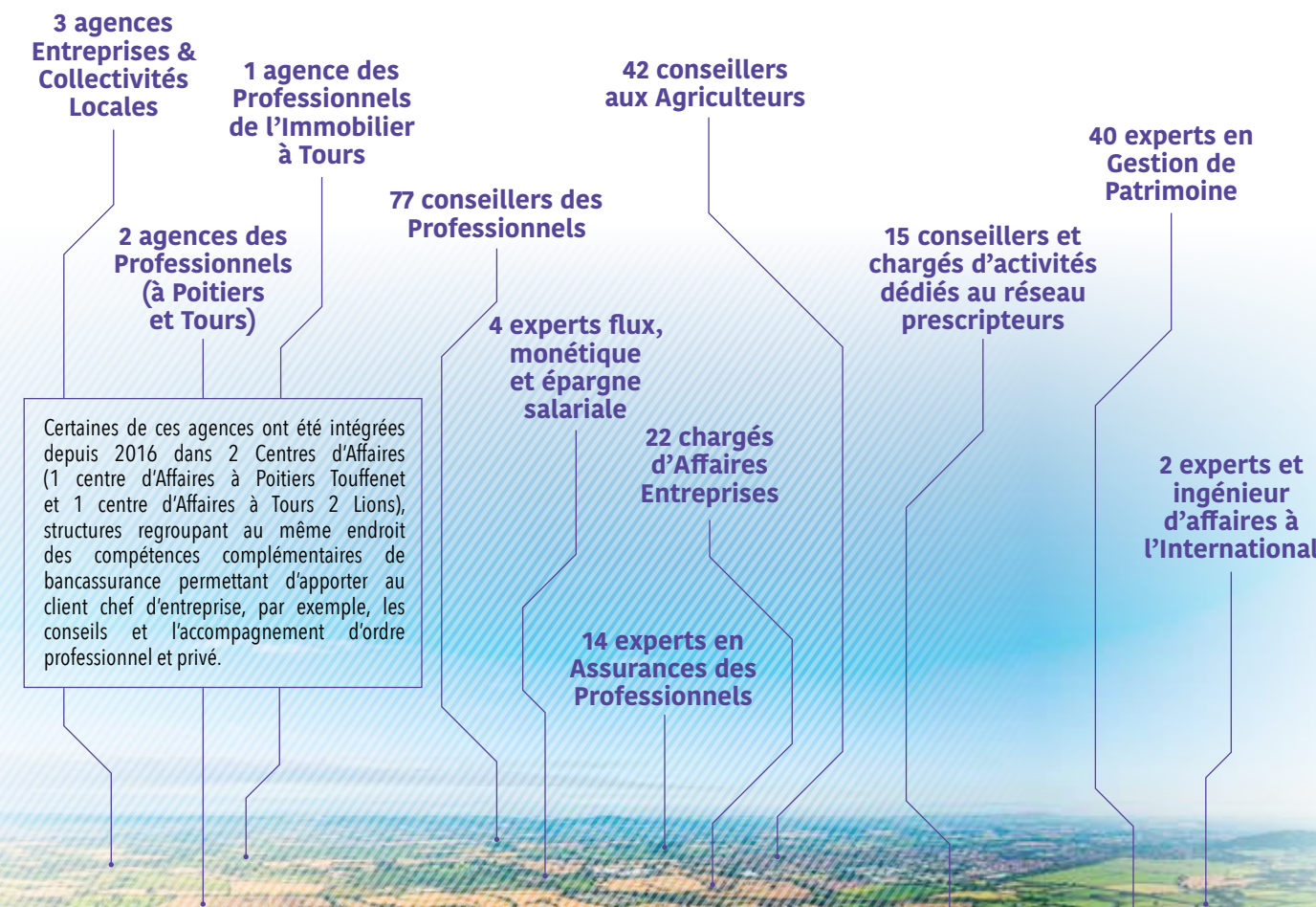
Plus de 900 conseillers sont à l'écoute des clients pour trouver une solution adaptée aux besoins de financements.

139 points de vente

- 139 AGENCES CRÉDIT AGRICOLE
- 34 AGENCES IMMOBILIÈRES SQUARE HABITAT
- 217 POINTS VERTS



Une expertise unique sur le territoire pour répondre à tous les besoins de la clientèle, des professionnels, des agriculteurs, des entreprises et banque privée



Témoignages



Virginie DELAUBIER,
Directrice de la nouvelle agence Poitiers Hôtel de Ville :

"Au cœur du centre-ville de Poitiers, le CATP a renforcé son maillage en ouvrant le 28 septembre 2017 l'agence Hôtel de Ville dans un axe de flux piétons importants. C'est une agence ancrée dans la stratégie "100 % digital - 100 % humain" avec une ouverture au public 6J/7 pour plus de conseils et d'accompagnement sur des opérations à forte valeur ajoutée ; avec une valorisation des applications mobiles et de la banque en ligne pour plus de satisfaction par l'autonomie client sur les opérations du quotidien."

Laurence IGUAL,
Directrice de la nouvelle agence de Tours Monconseil :

"Vous ne trouverez pas de chèquiers : nous les envoyons directement au domicile des clients pour plus de simplicité et gain de temps. Vous y trouverez en revanche une équipe féminine, jeune, dynamique et disponible qui a pour objectif de faire gagner du temps pour les opérations quotidiennes des clients et utiliser ce temps gagné pour des opérations plus personnelles demandant de l'expertise. Les premiers clients qui ont ouvert leur compte ne sont pas surpris par ce nouveau concept car ils recherchent de la proximité et du conseil."



Sa filiale Immobilière Square Habitat :

34 agences sur les 2 Départements

Square Habitat a fêté ses dix ans en 2017 et a mis en place son nouveau site Internet

www.squarehabitat-tourainepoitou.com

6.2 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 partenaires et sociétaires, 2,2 milliards d'euros de financements ont été accordés en 2017.

Cet accompagnement se traduit par une progression des encours de crédits de +4,3 % à 9,6 milliards d'euros.

2,2 milliards €
de financements réalisés en 2017

+20,2 % de crédits habitat

Ce dynamisme du territoire est porté par l'habitat

9 656 projets habitat représentant 1,2 milliards d'euros de prêts ont été accordés (+20,2 %), tandis que le nombre de transactions traitées par Square Habitat, l'agence immobilière du Crédit Agricole, a progressé de +10,3 %, avec plus de 1 100 transactions sur l'année.



Diversification de l'épargne

La collecte globale progresse de 3,1 % portée notamment par l'assurance vie dont la large gamme de supports répond aux besoins de diversification de l'épargne.



Dans le même temps, la relation client s'intensifie avec un fort équipement,

notamment en assurance de biens et de personnes (227 687 contrats à fin 2017). Elle s'appuie sur un programme dynamique de reconnaissance de la fidélité (cavantages-tp.fr), qui bénéficie à 126 750 ménages et 17 000 professionnels fidèles sociétaires, avec des avantages tarifaires et extra bancaires, équivalents à 7 M€.



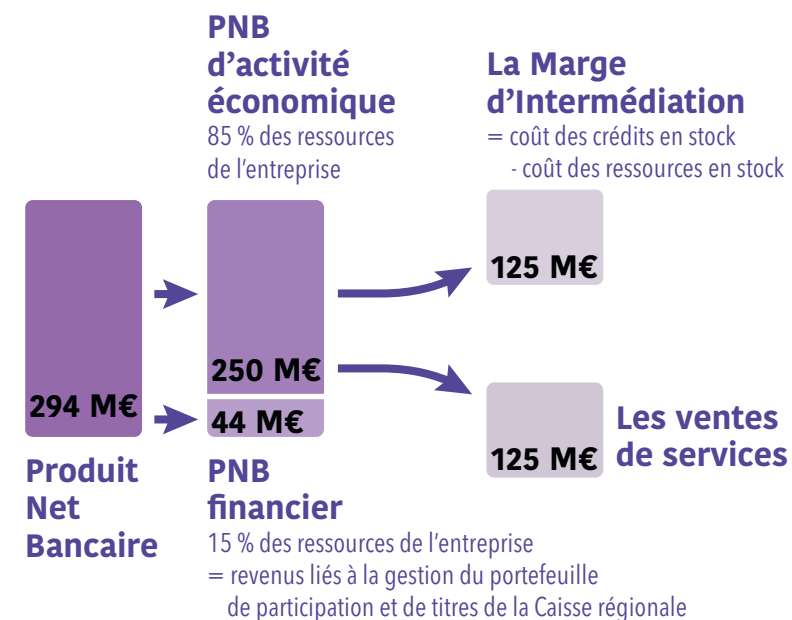
Les nouveaux crédits à la consommation,

essentiellement portés par le financement automobile, ont dépassé 250 M€ (+5,3 %).

Les nouveaux crédits accordés dans l'année aux agriculteurs, professionnels, entreprises et collectivités publiques atteignent

738 M€
(+6,3 %)

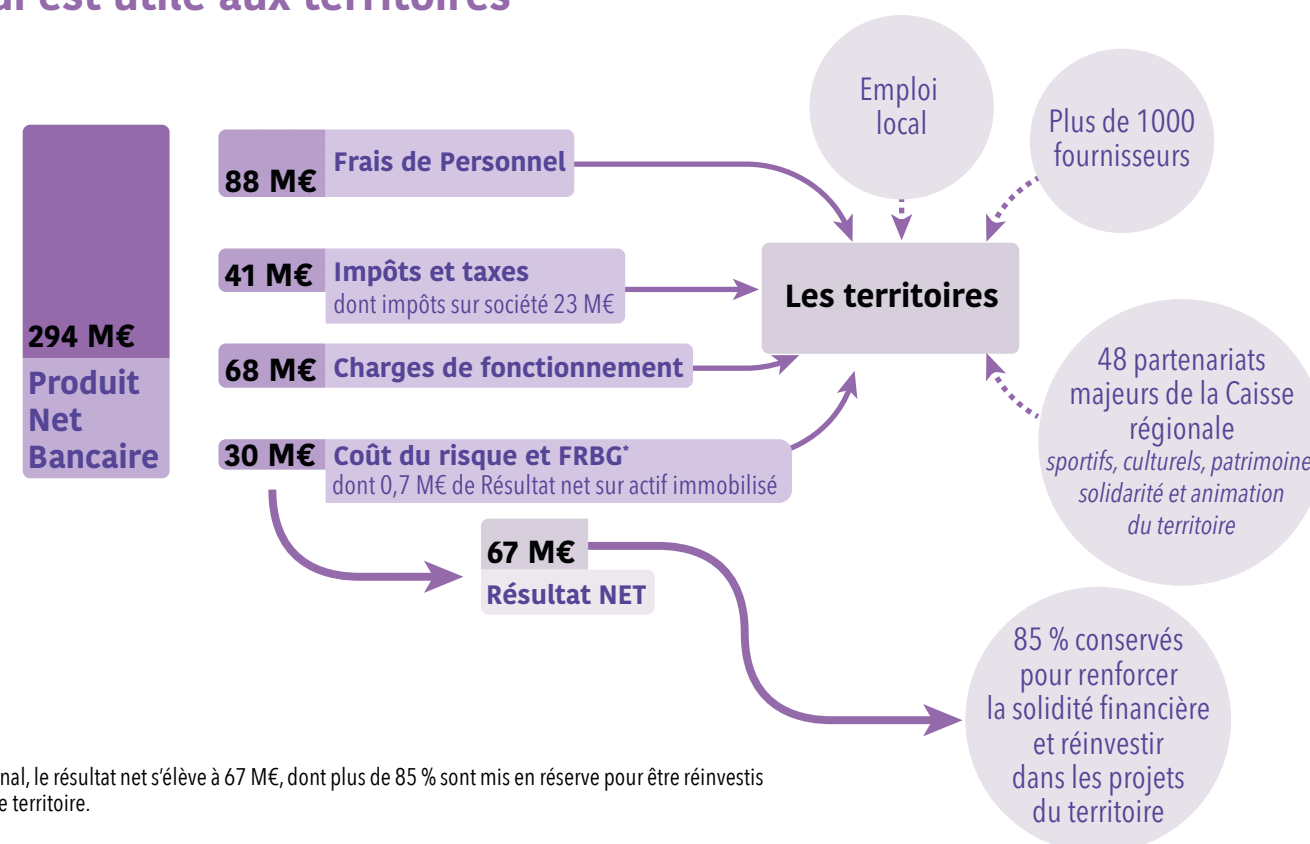
Le Produit Net Bancaire (PNB) 2017 : les produits de l'activité



Le produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 294 M€ (chiffre au 31/12/2017). Il comprend les produits d'activité bancaire, les charges d'activité bancaire, la marge d'activité bancaire, les charges de fonctionnement nettes, la marge d'intermédiation globale et la marge sur l'ensemble des commissions. Il se décompose en deux parties :

- Le PNB d'activité économique à hauteur de 250 M€, représentant 85 % des ressources, avec une Marge d'Intermédiation Globale (MIG), calculée à partir du coût des crédits en stock diminué du coût des ressources en stock, égale à 125 M€ et les ventes de services égales à 125 M€
- Le PNB financier à hauteur de 44 M€.

L'activité d'une entreprise qui est utile aux territoires



Au final, le résultat net s'élève à 67 M€, dont plus de 85 % sont mis en réserve pour être réinvestis sur le territoire.

* Fonds pour risques bancaires généraux.

6.3 Créations d'entreprises

Un accompagnement en création-développement-reprise de la petite entreprise à la plus grosse, des prêts de faibles montants ou des montages complexes

Premier anniversaire des "Cafés de la Création"

Le 5 octobre à Poitiers et le 7 décembre à Tours, les porteurs de projets et l'ensemble des partenaires se sont réunis après la session mensuelle, afin de fêter le premier anniversaire des Cafés de la Création. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, réaffirme ainsi son soutien aux créateurs et repreneurs du territoire. Les Cafés de la Création apportent des réponses aux attentes des porteurs de projets dans une ambiance conviviale mais toujours professionnelle. L'événement fut aussi l'occasion de recueillir les ressentis extrêmement positifs et partagés, par plus de 90 % des créateurs ayant franchis la porte des Cafés de la Création.

Pour mémoire, le premier jeudi de chaque mois, sur les sites de "Mame" à Tours et de la "Tomate Blanche" à Poitiers, de 8h30 à 11h00, un accueil sans rendez-vous est réservé aux porteurs de projets pour les aider à franchir le cap de l'entreprenariat. Sont présents, en tant que fidèles partenaires au côté du Crédit Agricole, sur chacun des 2 départements : la Chambre de Métiers, la Chambre de Commerce et d'Industrie, Pôle Emploi, l'ordre des Experts Comptables et des Avocats, les Communautés d'agglomération de Grand Poitiers et Tour(s)Plus.

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

400 c'est le nombre de **futurs créateurs/repreneurs** qui sont venus pousser les portes des Cafés de la Création made in Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, **en seulement 15 mois**.



Le Prêt Participatif, illustration d'une nouvelle relation client "gagnant-gagnant"

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

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

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

4
prêts participatifs
en 2017 pour un
montant global de
1 013 K€

1 AN DÉJÀ !
MERCI AUX 300 PORTEURS DE PROJET QUI SONT VENUS À NOTRE RENCONTRE.

CRÉATEURS REPRENEURS
LE 1^{er} JEUDI DE CHAQUE MOIS
SANS RENDEZ-VOUS & GRATUIT
de 8h30 à 11h

MERCI À NOS PARTENAIRES POUR LEUR SOUTIEN

LA TOMATE BLANCHE
5 chemin du Tison - Poitiers

SITE MAME
49 boulevard Prud'homme - Tours

"Business Dating CREDIT AGRICOLE" une action de valorisation des créateurs et entrepreneurs

Les finales du Business Dating du Crédit Agricole se sont déroulées les 7 et 9 novembre à Tours puis à Poitiers.

Pour la 6^e année consécutive, ce concours aura mis en valeur 529 candidats clients ou prospects, créateurs ou repreneurs.

En 2017, sur près de 163 inscriptions, 19 finalistes ont été retenus. Chaque candidat disposait de 7 minutes pour convaincre le public le jury de la qualité de leur projet professionnel. A l'issue des deux soirées, 4 grands gagnants ont été récompensés, 2 artisans et 2 commerçants.



37

Les lauréats en Touraine

M. Le Gall Christophe, avec une activité de **brasserie de bières artisanales**, La P'tite Maiz', à Notre-Dame-d'Oé, remporte le prix Artisan et M. Benjamin Rimajou avec un **système innovant pour changer sa couette**, Hopoli, à Tours, remporte le prix commerçant et le prix du public.

86

Les lauréats en Vienne

M. Benoît Mandin avec une activité de **salon de coiffure**, L'atelier Duo by Ambre & Benoît, à Chasseneuil du Poitou, remporte le prix Artisan et le prix du Public. Mme Mathilde Renaud, avec une activité d'**épicerie Bio sans Emballage**, L'effet Bocal à Poitiers, remporte le prix commerçant.

Le rendez-vous est donné en 2018, pour toujours autant d'émotions et de convivialité autour de la célébration du dynamisme économique de notre territoire.



Un soutien à l'initiative locale, notamment pour les agriculteurs et les professionnels, par l'intermédiaire de prêts de faibles montants

En 2017, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a mis en place 2 388 prêts de moins de 10 K€ pour un montant global de 12,7 M€ et 3 291 prêts d'un montant compris entre 10 et 30 K€ pour un montant global de 57,5 M€.



Un accompagnement des jeunes entreprises innovantes via la création d'une offre dédiée

Le prêt développement innovation, un produit du Crédit Agricole Touraine Poitou dédié aux jeunes entreprises innovantes.

Le prêt développement innovation est un prêt couplé à des bons de souscription d'actions permettant en cas de succès du projet, de devenir actionnaire de la société.

Une enveloppe du fonds d'investissement CATP Expansion dédiée à financer les projets d'amorçage

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a alloué une enveloppe de 1 M€ sur son fonds d'investissement CATP Expansion afin d'investir directement en fonds propres dans des projets innovants.

Partenaire des 2 "Start-up Week-end" réalisés à Tours en 2017

Depuis 2015, la Caisse régionale est partenaire des "Start-up Week-end", événements catalyseurs de l'écosystème Start-up.

En 2017, deux éditions se sont tenues à Tours : la 1^{ère} a été spécifiquement dédiée aux "Techniques de l'Education", la 2^e étant consacrée à la "Smart City" (projets innovants pour repenser la ville de demain).

Des partenariats actifs avec des acteurs de l'innovation

2 partenariats conclus en 2017 avec des acteurs de l'innovation du territoire : le Centre d'Entreprise et d'Innovation, pépinière d'entreprises installée sur la zone du Futuroscope et le SPN réseau des Professionnels du numérique à Poitiers.

6.4 Grands projets 2017

Un engagement concret dans les projets majeurs du territoire dans le cadre des 4 relais de croissance du GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Relais de croissance SANTÉ et VIEILLISSEMENT



Financement de l'acquisition d'une clinique par St Gatien.

Dans un contexte de forte concentration des cliniques indépendantes, le Groupe tourangeau Saint Gatien, un des leaders de l'hospitalisation privée en France a renforcé son offre de soins en faisant l'acquisition d'une clinique et d'un Centre de Soins de Suites et de Rééducation à Blois.

Cette opération de financement a été arrangée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.



CHU de POITIERS : Financement de la rénovation de l'Hôpital de Montmorillon

Le CHU de Poitiers a lancé les travaux de construction du nouveau bâtiment de médecine et de chirurgie de son pôle de Montmorillon avec un bloc-opérateur et

un service d'accueil des urgences rénové.

Par ces travaux d'un montant total de 20 M€, le CHU entend maintenir et développer l'offre de soins de proximité sur ce site situé à 50 Kms de Poitiers.



CHRU Tours : financement et sécurisation des encours

Le CHRU de Tours a poursuivi son programme pluri annuel d'investissements : matériels médicaux et systèmes d'informations notamment dans le cadre du "dossier patient".

13M€ seront consacrés à ce programme.

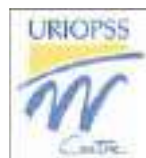
Profitant d'un contexte de taux toujours favorable, le CHRU a également procédé à la sécurisation d'une partie de sa dette existante.



Partenariat URIOPSS :

La première concrétisation a eu lieu le 29 septembre à Chambray-les-Tours lors de la journée de rentrée sociale de l'Association.

La coopération s'est poursuivie le 15 novembre à Blois, dans les locaux du Crédit Agricole Val de France, lors d'une journée thématique sur les nouveaux outils de financement social et solidaire.



Relais de croissance AGRICULTURE et AGRO- ALIMENTAIRE

Financement d'une unité de méthanisation

Le groupe La Vilaine, regroupant plusieurs exploitations porcines dont la SCEA DU RIVAULT à Bouresse (86) a développé une unité de Méthanisation en cogénération de 360 kW.

Sont associés et participent au capital de ce projet les sociétés SERGIES (SEML impliquée dans le développement des énergies renouvelables), NEOLIS (négoce de céréales du Groupe TERRENA) ainsi que des agriculteurs céréaliers voisins du site. La chaleur produite par la cogénération permettra le chauffage de la maternité, du bâtiment de post-sevrage et du bâtiment d'engraissement.

Le coût du projet s'élève à 3.3 M€. Il a été financé à hauteur de 30 % par des subventions (ADEME, FEDER, Agence de l'eau) et par un financement de plus de 2 M€.

Ce financement a bénéficié du programme "France Biomasse" de la Banque Européenne d'Investissement (BEI).



Relais de croissance ÉCONOMIE DE L'ÉNERGIE et de L'ENVIRONNEMENT

Financement d'un parc éolien acquis par SERGIES

SERGIES a fait l'acquisition d'un parc éolien à Chaunay dans la Vienne composé de 9 machines de 2MW qui produira environ 43GWh par an, financé par Unifergie et la Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Participation au capital de holding du Groupe Technique Solaire



- En souscrivant aux côtés de BPI à l'ouverture du capital de la société holding JLT Invest à hauteur de 1 M€, afin de doter le Groupe Technique Solaire des ressources lui permettant de réaliser ses objectifs de développement (triplement de sa capacité de production à l'horizon 2020).

- En souscrivant à hauteur de 1 M€ à l'ouverture du capital de la société projet JLT Energy 4 dédiée à la construction de 46 centrales photovoltaïques d'une puissance cumulée de 9 MWc.

Technique Solaire c'est aujourd'hui 180 centrales PV d'une puissance totale cumulée de 25 MW, dont une centrale implantée en Inde.

Relais de croissance LOGEMENT/BATIMENT PROFESSIONNEL

Financement de la réhabilitation du lycée Sainte Marguerite à Tours

Opération portée par QUATRO PROMOTION de transformation du Lycée Sainte-Marguerite situé à Tours avenue Grammont.

Sa déconstruction permet aujourd'hui de laisser place à un nouvel ensemble immobilier mixte composé de trois entités :

- **Onyx** : Un immeuble résidentiel de 34 appartements.
- **Opale** : Un concept d'habitat pour seniors actifs de 47 appartements du T1 au T4.
- **Quartz** : Une auberge de jeunesse dernière génération, apportant à la Touraine une offre d'hébergement touristique moderne. Sa réalisation est dirigée par la SET puis elle sera vendue à TOURS PLUS.



Accompagnement du programme MAYMONI

Construction de 120 lots à usage d'habitation sur l'ancien site du LECLERC de FONDETTES, opération portée par CA IMMOBILIER, structure du Groupe CA spécialisée en promotion immobilière :

- 40 lots ont été vendus en bloc à SNI, entreprise sociale pour l'habitat (190 000 logements sociaux).
- 80 lots ont été vendus via les réseaux CA IMMO, SQH TOURAINE POITOU et SQH CENTRE LOIRE.

La conception et la réalisation des travaux ont été réalisées essentiellement par des entreprises locales pour la plupart déjà clientes.

Le projet, intégralement financé par la Caisse régionale, a été vendu et livré au 3^e trimestre 2017.

6.5 Accompagnement du territoire

Accompagnement de la transmission d'un des leaders mondiaux de la distribution automobile :

Afin de poursuivre son développement multi marques, PGA Motors n'avait pas vocation à rester dans le périmètre du constructeur Volkswagen.

De son côté, le groupe suisse EMIL FREY, peu présent en France, cherchait des opportunités de croissance externe afin d'accélérer son développement à l'international.

Cette transmission a nécessité la mise en œuvre de lignes de financement, notamment en court terme de montant très important.

Le siège social de PGA MOTORS, c'est 200 emplois maintenus à Chasseneuil du Poitou.



Renforcement du tissu industriel



générateurs de petites et moyennes tailles.

En 2017, le Groupe AMW GROUP spécialisé dans les bobinages et les transformateurs électriques a procédé à l'acquisition de Radio Energie afin de lui offrir de nouvelles perspectives de développement.



Ex-Filiale du groupe ZODIAC implantée à Châtelleraut, Radio-Energie est une référence mondiale sur les moteurs et

Cette acquisition a été facilitée par le recours aux métiers de financements spécialisés du Groupe Crédit Agricole : Crédit-bail matériel, Location Opérationnelle Informatique et financement immobilier.

Accompagnement de la cession de l'entreprise CBE

Le dirigeant historique de ce groupe industriel, leader mondial de la fabrication de moules pour voussoirs de tunnels, a souhaité céder sa participation avec le souci de garantir le maintien du centre de décision sur le territoire et le maintien de l'activité.

Les solutions offertes par les métiers de la banque d'affaires ont permis de réaliser cette transmission dans le respect des objectifs fixés et d'accompagner le nouveau dirigeant dans la structuration du financement d'acquisition.

Accompagnement des entreprises innovantes

BUBBLES COMPANY est la première infrastructure d'objets de recharges connectés (Bubbles), déployée sur des lieux de vente, à intégrer une technologie iBeacon permettant de pousser des contenus en temps réel sur smartphone.

Afin d'accélérer son développement, Bubbles Company a été séduite par le "Prêt Innovation" qui est une solution de financement innovante, associant prêt bancaire et Bons de Souscription d'Actions (BSA).



Le Conseil Général de la Vienne a choisi le Crédit Agricole pour financer 100 % de ses besoins de financement bancaire en 2017.

Cette année, c'est une enveloppe de 18 M€ que le Conseil Général de la Vienne a consacré à la réhabilitation de ses collèges, au déploiement numérique et aux travaux de voirie.

et aussi...

Accompagnement de la Filière Tourisme :

L'année 2017 a été marquée par le renforcement de l'offre commerciale destinée aux Professionnels du tourisme : hôteliers, restaurateurs, propriétaires de meublés de tourisme,... Une trentaine de partenariats a été conclue ou renouvelée, permettant de mettre en valeur les attraits touristiques du territoire et de distribuer 1800 places gratuites à nos clients fidèles. Deux numéros spéciaux de Détours en France ont aussi été diffusés aux Professionnels du tourisme afin qu'ils les remettent à leurs propres clients comme guide accompagnateur de leur séjour.



L'exemple du Château de DISSAY

Acquisition et très important programme de travaux pour faire de ce château, dont la construction remonte au XV^e siècle, un hôtel 5 étoiles avec SPA et restaurant

gastronomique. Ce projet d'un montant global de 9 M€ viendra enrichir l'offre hôtelière haut de gamme du département et permettra la création de 40 emplois.

Financement d'un hélicoptère exploité en Amérique du Sud



La société H21 a pour activité principale la location d'hélicoptères auprès d'entreprises spécialisées dans la surveillance et le secours en montagne l'hiver, ainsi que la surveillance et la prévention des feux de forêts l'été.

Dans le cadre du développement de son activité à l'international, H21 recherchait un financement en crédit-bail au Chili, lieu d'exploitation de l'hélicoptère.

C'est l'hélicoptère qui a été utilisé pour suivre et filmer les étapes du dernier Paris-Dakar.

Commune de COUHE : Financement de la restructuration de l'école primaire Jacques Lafond

Intégrée à la communauté de communes du civraisien dans le Sud-Ouest de la Vienne, COUHE compte 2000 habitants. Elle a choisi un financement sur une longue durée (25 ans) afin de procéder aux travaux de regroupement de son école maternelle et de son école primaire. Cette enveloppe de 1,2 M€ permettra d'offrir aux jeunes Coéciens des salles de cours, un réfectoire, et une bibliothèque totalement rénovés.



6.6 Tourisme

Un accompagnement actif dans la filière du tourisme des 2 départements

Secteur-clé de l'économie de l'Indre et Loire et de la Vienne, le tourisme y représente plus de 7 % du PIB et génère près de 24 000 emplois non délocalisables. Dans le cadre de Plan Moyen Terme TEAM 2018, un accompagnement économique et financier adapté à la clientèle des Professionnels du Tourisme et à la filière dans son ensemble a été développé.



Une offre commerciale dédiée spécifiquement aux Professionnels du tourisme,

pour le traitement et la sécurisation des transactions, pour financer les travaux de rénovation ou d'acquisitions, pour couvrir les risques avec des assurances adaptées aux spécificités des métiers du tourisme. L'offre présente la particularité d'avoir été co-construite avec un panel de 12 professionnels du tourisme 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 creuse d'activité.

Pour mieux faire connaître cette offre, un plan de communication a été développé, avec la signature "A chaque saison, votre banque a la solution", autour de 4 catégories de Professionnels :

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

Les conventions avec les comités départementaux de tourisme, les offices de tourisme, l'association départementale des Gîtes de France

et la construction d'un plan d'actions en commun pour l'accompagnement d'évènements et manifestations jugés utiles localement, ainsi que l'intervention de leurs responsables dans les manifestations organisées par les caisses locales ou la Caisse régionale.

289
nouveaux
clients

20,9M€
Financement
moyen terme

C'est un budget de 140 000 euros qui a été affecté aux actions de communication et de valorisation du patrimoine touristique du territoire au cours de l'année 2017. Le montant des réalisations de financements Moyen Terme accordés aux Professionnels du tourisme s'est élevé à 17,9 M€ et 266 nouveaux clients de cette filière ont rejoint (à fin novembre 2017), le CATP, contre respectivement moins de 13 M€ et 203 conquêtes en 2016.

La communication sur les attraits touristiques du territoire

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

2 numéros spéciaux de DÉTOURS en France : ces magazines édités en 40.000 exemplaires, ne se trouvent pas en kiosque mais sont remis par les conseillers de points de vente à tous leurs clients Professionnels, à leurs visiteurs et à l'occasion de nombreuses manifestations. Ces magazines ont été distribués à tous les participants à l'AG de Crédit Agricole SA au printemps 2017. Détours en France comporte 11 circuits touristiques pour prolonger le séjour des touristes en visite sur notre territoire.

La visibilité sur l'offre touristique du territoire

a également été renforcée par des partenariats avec les acteurs emblématiques des deux départements pour mieux les faire connaître et apprécier des visiteurs et de ses habitants : Association des châteaux de La Loire, Noël aux Châteaux, Le Clos Lucé, l'association Tours Cité internationale de la gastronomie et la manifestation des Francos Gourmandes, les Automnales de la gastronomie, le Futuroscope, la Vallée des Singes...

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

140K€
Actions de
communication
et valorisation
touristique



6.7 Des initiatives auprès des jeunes et des étudiants

Accompagner les jeunes dans leurs projets, être présent à chaque moment de vie, nouer des partenariats cohérents avec leurs attentes et co-construire avec eux les offres et services de demain : au CATP les jeunes sont au cœur du dispositif

MyFacilyBox, créée par de jeunes sociétaires et plus qu'une banque :

Soutenir des acteurs locaux qui concernent directement les jeunes, accéder à des bons plans, bénéficier d'avantages bancaires... Pour moins de 5€ par mois, MyFacilyBox assure l'autonomie bancaire et permet d'être acteur du territoire et de sa banque.



Partenariat avec Wizbii pour aider les jeunes à lancer leur carrière professionnelle

16

étudiants soutenus financièrement grâce au coup de pouce bachelier pour l'achat de matériel informatique

6 programmes relationnels pour accompagner les jeunes de la constitution de leurs premières économies à leur entrée dans la vie active

2 groupes de clients sociétaires de 18 à 30 ans, réunis et sollicités régulièrement pour co-construire ensemble une banque qui leur correspond



my
facily
box

5 000
souscriptions

1
nouveau site
Internet

650
membres de la
communauté
Facebook

3 000
Welcome pack
distribués à la rentrée
aux étudiants de
l'Université de
Poitiers

1
challenge étudiant
avec plus de 50
participants



6.8 Soutien au territoire

Soutien local en 2017 : un budget total de plus de 1 million d'euros

Les conseils d'administration de la Caisse régionale et des Caisses locales accompagnent les associations locales et projets solidaires dans tous les domaines : santé, sport, culture, tourisme, patrimoine...

Solidarité santé : un budget de 53 000 € en

2017 avec
notamment
les actions
suivantes :



Le soutien des Ligues contre le cancer de l'Indre-et-Loire et de la Vienne, l'accompagnement de l'association Sport et Collection pour récolter des dons pour la lutte contre le cancer et en 2017, qui a organisé avec le CHU de Poitiers une conférence au Centre de Conférences du Crédit Agricole à Poitiers Touffenet pour soutenir les projets de recherche du docteur Jonathan Clarhaut.

Un soutien en 2017 du Fonds de recherche Force Hémato, et aussi le soutien d'un concert caritatif de l'armée de terre au profit des blessés de guerre.

La Caisse régionale a soutenu également la recherche contre la maladie de Charcot menée sur le territoire par le Professeur CORCIA (Neurologue au CHU de Tours).



Dans le sport : une quinzaine d'actions majeures en 2017 pour un budget de 184 000 €

Le **Mozaïc Foot Challenge** permet de soutenir près de 400 clubs de football sur les départements de la Vienne et de l'Indre-et-Loire, des acteurs essentiels en milieu rural. Une soirée de remise finale est organisée afin de récompenser les meilleurs clubs et les plus fair-play. C'est également l'occasion pour les licenciés présents de rencontrer un/e joueur/se professionnel/le de football. Cette année, Jérôme ROTHEN et Jessica HOUARA.

Le **Tours FC** qui évolue en Ligue 2 permet à ses clients fidèles et sociétaires de venir au stade pour suivre les différents matches du club sur présentation de leur carte sociétaire. Les clients bénéficient d'une place offerte pour une place achetée et de 10 % de réduction sur la boutique officielle du Tours FC.

Le **Mozaïc Cyclisme Challenge** récompense les meilleurs coureurs et clubs de l'Indre-et-Loire et de la Vienne. 3 événements cyclistes majeurs des deux départements sont accompagnés : le **Tour du Poitou-Charentes**, la **Roue Tourangelle** et la **Vienne Classic Espoirs**.

Le **sport scolaire** dans les collèges et lycées bénéficie de l'action des éducateurs sportifs dans le cadre d'un **partenariat avec les UNSS** (Union Nationale du Sport Scolaire) des deux départements.



Les salariés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou se mobilisent :

plus de 1 100 dons solidaires

Chaque salarié a pu effectuer un cadeau de fin d'année bonifié par la Caisse régionale à partir de 4 propositions aux associations du territoire.

- 503 dons pour Magie à l'Hôpital (37)
- 303 dons pour le Fonds de dotation CHRU de Tours (37)
- 300 dons pour le Fonds de dotation Alienor CHU de Poitiers (86)

Soutien au tourisme : un budget de près de 20 000 € en 2017

Accompagnement et soutien engagé auprès des acteurs emblématiques du territoire : agences départementales et offices du tourisme, châteaux, Parc du Futuroscope ... 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.



Dans le domaine culturel : une vingtaine d'actions avec un budget de plus de 140 000 € en 2017 notamment

Des festivals musicaux : Jazzellerault, Les Vacances de Monsieur Haydn, les Soirées Lyriques de Sanxay dans la Vienne.

L'exposition "Joseph-Benoît Suvée (1743-1807). De Bruges à Rome, un peintre face à David", du Musée des Beaux-Arts de Tours.

Les Ecoles de Musique, par l'aide à l'achat d'instruments aux côtés des Conseils Départementaux de la Vienne et l'Indre-et-Loire. Soit, en plus de 20 ans, 1 000 instruments subventionnés : "Orchestra Son" en Indre-et-Loire.

La saison lyrique de l'Opéra de Tours et les créations contemporaines du Théâtre Auditorium de Poitiers. Ce soutien permet l'attribution de places, au bénéfice des clients fidèles de la Caisse régionale.

Animations et associations locales : un budget de plus de 400 000 € en 2017

Les associations clientes ont la possibilité de tirage d'affiches et de flyers pour communiquer sur leurs activités et événements. 2,5 millions d'affiches et de flyers imprimés pour 2017.

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



**+ de 2 millions
d'affiches imprimées**



Paroles de sociétaire :
"Je participe au développement et au dynamisme de la Vienne et de l'Indre-et-Loire, en soutenant les initiatives locales, via des subventions et des partenariats auprès de 10 187 associations clientes."



Je suis sociétaire - vous ?



jeuissocietaire.com

6.9 Solidarité

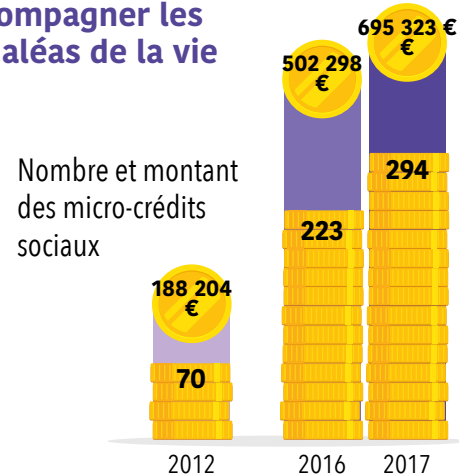
La Caisse régionale a mis en place des solutions pour accompagner les porteurs de projets ainsi que les clients fragilisés par les aléas de la vie

Des accès aux services financiers pour les personnes défavorisées

294 micro-crédits sociaux accordés sur 2017 pour un montant de 695 323 €, (223 micro-crédits sociaux accordés sur 2016 pour un montant de 502 297 €), soit 32 % de plus en nombre de contrats.

Le micro-crédit est un prêt d'un montant maximum de 4 000 €, destiné aux particuliers (hors création d'entreprise) qui n'ont pas d'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.

294
micro-crédits sociaux



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

Un dispositif "Point Passerelle" reconnu depuis 10 ans : 324 nouveaux clients accompagnés en 2017

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

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



324
nouveaux clients pris en charge

Depuis 2006, ce sont plus de 3 600 clients fragiles accompagnés par l'action des 4 collaborateurs de Point Passerelle dont les agences se situent à Tours et à Poitiers.

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

62 % des bénéficiaires ont moins de 40 ans

2/3 des financements sont des créations d'activités

77 micro-crédits, nommés "prêts Starter" réalisés pour 646 119 €

Les principaux secteurs d'activités financés par les prêts starters en 2017 sont l'artisanat, le bâtiment, les métiers de bouche

Le secteur de l'artisanat représente 44 % des financements, les métiers de bouche 19 %

Depuis leur création, 740 porteurs de projets pour 6 302 K€ et 728 prises en charge des intérêts pour un montant de plus de 485 K€

30 % des bénéficiaires sont des femmes

Paroles de sociétaire : "Merci au Point Passerelle, je participe au développement de mon territoire. Et cela grâce à l'initiative CA2023 qui permet de financer des projets innovants et utiles."

Je suis sociétaire - vous ?

La prise en charge se déroule en 3 étapes

- 1** L'écoute, suivie d'un diagnostic approfondi
- 2** La recherche et la mise en place de solutions personnalisées (Sociales, Bancaires et budgétaires, Humaines)
- 3** Un suivi régulier jusqu'à l'amélioration de la situation

« AVOIR BESOIN D'AIDE ÇA PEUT ARRIVER À TOUT LE MONDE »

« JE TROUVE NORMAL DE METTRE MON EXPÉRIENCE AU PROFIT DE CEUX QUI EN ONT BESOIN »

« MÊME QUAND ON CROIT QU'IL N'Y A PLUS D'ISSUE, IL Y A TOUJOURS DES SOLUTIONS »

« REMETTRE QUELQU'UN SUR LES RAILS, C'EST MA PLUS BELLE RÉUSSITE »

Conclusion

Cinquième rapport annuel, il atteste de la mobilisation au quotidien en matière de responsabilité sociale et environnementale de la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou

Partager nos convictions, principes d'actions et réalisations en matière de responsabilité sociale et environnementale auprès de nos clients, sociétaires, administrateurs et équipiers est un engagement que nous continuerons d'amplifier pour le développement durable du territoire et de ses habitants.

Ces principes sont guidés par notre fondement coopératif, par notre volonté d'utilité et d'engagement durable au service de notre territoire. Ces réalisations sont le fruit de nos valeurs, de notre culture et de notre histoire et c'est aussi en cela que notre démarche RSE n'est pas fondamentalement nouvelle et qu'elle fait aujourd'hui partie intégrante de notre Plan à Moyen Terme TEAM 2018.

Pour autant, nous nous engageons à poursuivre cette démarche comme preuve de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.



Annexes

- Charte Développement Durable CATP
 - Tableau réglementaire "Grenelle II"
 - Critères non pertinents
 - Méthodologie de collecte
- Charte de déontologie CATP
 - Bilan carbone 2013 CATP

Ce rapport fait partie intégrante du Rapport de Gestion 2017 du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

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

Pilote Démarche RSE

Anthony PANIER
(Adjoint au Directeur des Ressources Humaines)

Directeur Référent démarche RSE

Emmanuel DE LOYNES,
Secrétaire Général & Directeur des Ressources
Humaines et de la Communication Interne

Contributeurs du rapport RSE 2017

Etienne BAUGE, Département Outils Process Crédits
Pascal BOUSQUET, Département Offres et Innovation
Pierre-Damien CHALAND, Département Finances - Contrôle de Gestion
Loïc HERAULT, Département Logistique
Vincent DIDELOT, Département Entreprises et Grandes Clientèles
Christian FIGIEL, Service Engagements Entreprises Pro. & Agri.
Catherine FORGEAT, Département Contrôle Permanent
Olivier FOURNIER, Unité Animation Offre Collecte
Gérard FROUIN, Pôle Economie Sociale
Françoise GORON, Mutualisme et Développement Local
Stéphane LALLEMENT, Unité Contrôle Conformité
Virginie LE BOURHIS, Service Marketing
Xavier LE RAVALEC, Informatique de Proximité
Thomas LE TENAFF, Contrôle de Gestion
Dominique ONILLON, Unité Données Produits Risques
Antoine PALIARD, Département Haut de Gamme
Catherine GOHEL, Service Organisation
Pierre ROZENBLIT, Département Engagements, Dév. Crédits et Juridique
Mathieu FOUQUET, Service Développement Relation Clients
Jacqueline TRIBALAT, Service Développement Gestion des Assurances
Daniel VEILLOT, Agence Professionnels de l'immobilier

Charte pour un développement durable et socialement responsable

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

La Caisse régionale de Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou croit fermement aux principes du développement durable comme un facteur de progrès pour les hommes et pour l'entreprise et a décidé d'intégrer cette démarche pour accompagner son développement et celui de son territoire. Cette conviction se traduit dans son projet d'entreprise, et sa stratégie à long terme. Elle entend affirmer sa volonté d'être une entreprise citoyenne en s'engageant à faire partager ces principes.

Elle s'engage à :

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

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

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

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

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

- 1- Etre 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 CR ou par ses partenaires.

"Economie, environnement, société, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'engage pour un monde plus vert"

A POITIERS, le 11 mai 2012

Le Directeur Général,
Philippe CHATAIN



Le Président,
Odet TRIQUET





Table de correspondances : Tableau d'utilité territoriale, grenelle II



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

Indicateur d'utilité territoriale	Grenelle 2	Référence
LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE		
Composition des organes de gouvernance	1a1	Page 7
Pourcentage de sociétaires dans le portefeuille client	1a1	Page 9
Taux de présence AG Caisses locales	1a1	Page 10
Politique incluant des éléments environnementaux et sociaux (organisation démarche RSE)	3b1	Pages 4/5
• Dispositifs de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires	-	Page 10
L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS		
Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures anti-corruption	3d1	Pages 14/15
Pratiques relatives à la satisfaction des clients	3d2	Pages 20/21
Politiques sur la conception et la vente équitable de produits et de services financiers	3d2	Page 14
Loyauté des pratiques (prévention de la corruption)	3d1	Page 15
Achats responsables	3c1	Page 41
Intégration des parties prenantes dans la réflexion RSE	3b1	Page 5
Initiatives pour améliorer la compréhension des notions financières	3d2	Pages 16/17
Processus pour contrôler les exigences environnementales et sociales incombant aux clients	3d2	Pages 14/15
LES PRATIQUES DANS LES DOMAINES DES RH ET SOCIALES		
Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	1a1	Pages 25
Turnover du personnel	1a2	Pages 26/27
Taux d'absentéisme	1b1	Page 33
Organisation du travail	1b1	Page 35
Nombre moyen d'heures de formation	1e2	Pages 28/29
Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie	1e1	Pages 28/29
Pourcentage des salariés bénéficiant d'évaluation et d'évolution de carrière	1a3	Pages 26/27
Répartition des employés par sexe, tranche d'âge	1f3	Page 25
Promotion de la diversité : Dont Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes	1a3 et 1f1	Page 36
Evolution du salaire moyen par classe	1a3	Page 32
Salariés handicapés employés	1f2	Page 37
• Nombre d'apprentis et d'alternants	-	Pages 30/31
Accords innovations RH et dialogue sociale	1c2 et 1c1	Pages 34/35
LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ET DE L'ENVIRONNEMENT		
Emissions totales, directes ou indirectes de gaz à effet de serre	2a1, 2d1, 2d2	Pages 38/39
Réduction des émissions de gaz à effet de serre en matière de déplacements professionnels	2a1, 2d1, 2d2	Pages 38/39
Consommation de matières	2c2	Pages 38/39
Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	2c2	Pages 40/41
Masse totale de déchets	2a3 et 2c1	Pages 40/41
Consommation d'énergie directe	2a3	Pages 38/39
Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques	2a1	Pages 38/39
Volume total d'eau prélevé	2c1	Page 38
• Nouvelles technologies au service de la proximité	-	Pages 42/43
• Innovations	-	Pages 42/43
L'OFFRE RESPONSABLE		
Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice environnemental	2a1, 3d2	Pages 44/45
Dont l'épargne responsable (ISR)	-	Page 44
Dont les crédits responsables	-	Pages 46/47
Dont l'offre "énergies renouvelables" du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, suivi des investissements	-	Pages 48/49
• Une politique assurance engagée dans le solidaire et la prévention avec CA-Assurances	-	Pages 50/51
LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES		
Valeur économique directe créée et distribuée, Taux de conservation des résultats en réserve	3a1	Page 55
Points d'accès dans les endroits peu peuplés et défavorisés	3a2	Pages 52/53
• Expertise de proximité	-	Pages 52/53
Accès aux services financiers pour les populations défavorisées et fragilisées.	3a2	Pages 68/69
Dont Actions de prévention (éducation budgétaire)	-	-
Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris l'importance de ces impacts	3b2	Page 55
• Soutien à la création d'entreprises	-	Pages 56/57
Soutien aux associations et organismes d'intérêt général	3b2	Pages 66/67
• Financement des projets	-	Pages 58/59/60/61
• Actions dans le domaine de l'éducation et de la recherche	1e1	Pages 30/31

Les critères non traités dans le rapport RSE 2017

4 • Santé et sécurité au travail

Les accidents de travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles. Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

→ Aucune maladie professionnelle n'a été recensée en 2017. Les notions de fréquence et gravité des accidents de travail sont peu pertinentes par rapport aux enjeux de santé de l'activité directe de la banque.

Aucun accord n'a été signé avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail.

7 • Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives

Au respect de la liberté d'association et au droit de négociation collective.

A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.

A l'élimination du travail forcé ou obligatoire.

A l'abolition effective du travail des enfants.

→ La Caisse régionale exerce ses activités en France et respecte la réglementation en vigueur. Elle n'est pas concernée par le travail des enfants ni par le travail forcé. Les informations relatives au respect de la liberté d'association et de droit de négociation collective et à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession sont traitées dans la section relative aux informations sociales.

9 • Pollution et gestion des déchets

Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement. La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité. Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement. Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.

→ Compte-tenu de nos activités de services, les risques environnementaux liés à l'activité directe de la Caisse régionale sont limités et ne sont pas sources de nuisances ou de pollutions spécifiques.

La Caisse régionale n'a pas constitué de provisions et garanties pour risques en matière d'environnement.

10 • Utilisation durable des ressources

La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation.

→ La Caisse régionale, en tant que société de services, n'a pas d'activité de production et sa consommation de matières premières n'est donc pas significative. La consommation de matières premières porte essentiellement sur l'énergie dont les consommations sont suivies dans les indicateurs environnementaux. Peu d'impact sur la consommation d'eau que nous suivons dans les indicateurs environnementaux également.

L'utilisation des sols.

→ L'activité bancaire a un impact réduit sur les sols à part celle due à son emprise directe : pas de pollution directe ou de modification notable de la nature des sols.

11 • Changement climatique et biodiversité

L'adaptation aux conséquences du changement climatique. Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement.

→ La Caisse régionale n'a pas identifié d'impacts significatifs du changement climatique sur ces activités ainsi que sur la biodiversité et n'a donc pas développé à ce jour de stratégie d'adaptation. Elle veille cependant à prendre en compte ces notions dans ses activités d'assurance et ses activités de financement sur le marché des EnR (traité dans ce rapport).

16 • Loyauté des pratiques

Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.

→ Hormis les activités de "Point Passerelle", cette donnée n'est pas pertinente par rapport à l'activité directe du Groupe et à la nature de l'offre bancaire qui, à notre sens, n'a pas d'impact sur la santé physique des consommateurs.

17 • Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.

→ La Caisse régionale exerce ses activités en France et n'a donc pas développé d'actions particulières en faveur des droits de l'homme. Elle respecte les engagements pris par le Groupe Crédit Agricole SA dans le cadre du Pacte Mondial des Nations Unies.

Note méthodologique / protocole de collecte Rapport de responsabilité sociale & environnementale de la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou

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

Contact

Anthony PANIER

Adjoint au Directeur des Ressources Humaines

02.47.39.81.14

anthony.panier@ca-tourainepoitou.fr

Périmètre de reporting

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

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

A savoir :

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

Planification des travaux de collecte relatifs à l'année 2017

Le Responsable Développement Durable de la Caisse régionale est le coordinateur du processus de collecte des informations. La collecte des informations s'appuie sur un réseau de référents internes désignés au sein de chaque Direction. Les référents ont en charge de constituer la base documentaire, la traçabilité des informations et la rédaction des parties correspondantes. Ils remontent l'ensemble auprès du Responsable Développement Durable de la Caisse régionale. Les responsables N+1 de chaque référent (principalement les Directeurs) sont tenus de valider les informations avant leurs transmissions. Ils opèrent les contrôles nécessaires pour s'assurer de la cohérence et de la fiabilité des informations produites. Présentation succincte des fiches critères : Le Responsable Développement Durable de la Caisse régionale, en collaboration avec les référents et leurs responsables (identification des sources documentaires et méthode de détermination de l'information), constitue des fiches "critères" dans un premier temps pour les informations matérielles les plus importantes, soit critères prioritaires (en forte correspondance avec les critères Grenelle2). Les fiches indicateurs couvrent pour 2017 uniquement les critères prioritaires et sont appelées à couvrir progressivement la totalité du périmètre de reporting social, sociétal et environnemental de la Caisse Régionale.

Précisions sur le mode de calcul et l'origine des données

Modes de calcul du Taux d'absentéisme :

Nombre jours maladie (maladie, maladie non rémunérée) / Nombre de jours théoriques de présence

Effectif pris en compte : CDI + CDD

Modes de calcul du nombre d'heures de formation :

Pour les formations présentielles = Nombre de jours de formation x 7.8

Pour les formations e-learning = Nombre d'heures de connexion

Effectif pris en compte CDI + CDD

Charte de déontologie 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 que 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 Minitel ou 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, cadeau bénéficiaire de contrat d'assurance vie ou autre. Les cadeaux dits "usuels", soit de type publicitaire en relation avec l'activité du client, ou en nature (invitation au restaurant par exemple), peuvent être acceptés par les salariés s'ils sont d'une valeur raisonnable et ne mettant pas en situation d'obligé le

salarié, et doivent faire l'objet d'une information au responsable hiérarchique, qui peut consulter le Déontologue de la Caisse régionale s'il le juge utile. Le salarié lui-même, sur ce sujet des cadeaux et avantages, peut également consulter le Déontologue de la Caisse régionale à tout moment si le besoin s'en fait sentir, afin que ce dernier puisse le conseiller utilement sur la conduite à tenir. L'acceptation de tels cadeaux n'est pas encouragée, et la distinction entre relation professionnelle et relation personnelle doit toujours être appliquée par le salarié, qui doit de sa propre initiative faire le nécessaire pour dissuader ses clients de lui faire des cadeaux, ou de le faire profiter d'avantages particuliers, voire demander à être déchargé de la gestion d'une relation clientèle à son responsable, au cas où cette relation deviendrait trop personnelle avec le client ou pourrait le mettre en situation de conflit d'intérêt. Tout salarié qui contribue directement ou indirectement à la décision de contracter avec un client ou un fournisseur, actuel ou potentiel, s'interdit de recevoir toute rémunération, commission, cadeau non publicitaire ou d'accepter toute invitation non susceptible de garantir les intérêts de l'entreprise.

Conflits d'intérêts

Si un salarié a contribué directement ou indirectement à la décision de contracter avec un client ou avec un fournisseur avec lequel il a des intérêts personnels ou des relations familiales, directement ou indirectement, le salarié est tenu de les déclarer à sa hiérarchie. Il doit obtenir l'accord explicite de sa direction, pour exercer à titre individuel des fonctions de gestion, de direction ou d'administration dans une société commerciale. Tout salarié exerçant une fonction d'acheteur doit respecter la procédure spécifique des achats en vigueur dans l'entreprise.

Il est rappelé que des dispositions particulières sont prévues en matière de conflits d'intérêts dans la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Primauté des intérêts du client

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et ses employés doivent exercer leur activité de prestataire de services d'investissement, avec diligence, loyauté, équité, dans le respect de la primauté des intérêts des clients et de l'intégrité du marché, et plus particulièrement concernant l'activité de réception / transmission d'ordres de bourse, et de tenue de comptes titres. Ce principe doit en particulier s'appliquer quand un ordre peut être exécuté de plusieurs manières différentes, avec des résultats différents pour le client et pour le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, générant des conflits d'intérêts. Préalablement à la réalisation d'opérations sur instruments financiers, le salarié doit : - Avoir vérifié l'identité et le domicile du client à l'ouverture du compte. - S'être assuré de la capacité juridique de la personne qui donne l'ordre, en particulier lorsqu'elle agit pour une personne morale. - Avoir évalué la compétence du client en ce qui concerne la maîtrise des opérations envisagées, et des risques que ces opérations peuvent comporter. - Le cas échéant, avoir communiqué toute information utile sur le type d'opération envisagé (notices d'informations...).

Le législateur veut s'assurer que les agents des organismes financiers assurent bien leur obligation de conseil, cette ambition se traduit par un devoir d'information quant aux caractéristiques des instruments financiers et aux conditions appliquées

Règles de déontologie concernant le personnel en situation sensible

Les personnels qui, en raison de leur position au sein de la Caisse régionale ou en raison de la nature de leurs fonctions, sont considérés comme étant en situation sensible, sont soumis à des règles spécifiques, en sus des règles générales, notamment à des règles de déontologie; et sont informés de leur qualité de personnel sensible. Ces règles s'appliquent aussi à l'ensemble des Cadres de direction du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, ainsi qu'aux membres du Conseil d'Administration, et aux membres du comité d'entreprise, titulaires ou suppléants, qui sont qualifiés génériquement de "personnel sensible".

Fraude interne et surveillance des comptes des salariés

Conformément à ses obligations réglementaires en matière de lutte anti-fraude interne, la Caisse régionale est dotée d'un dispositif de prévention et de contrôle adapté pour assurer la 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. Etre 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 exhaustifs 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 franchissement 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.

REGLES RELATIVES AU STATUT D'EMETTEUR DE TITRES COTES

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 CR 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.

Bilan carbone du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Bilan carbone

Afin de mieux prendre en compte les impacts environnementaux de ses activités et de les réduire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a réalisé en milieu 2014, un **second Bilan Carbone®**, au titre de ses activités en 2013. Cette méthodologie, développée par l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie), permet d'estimer les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) générées par l'activité de l'entreprise.

Les objectifs

Intégrer les enjeux énergétiques et climatiques des processus métier du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou,

Réduire durablement la facture énergétique et certains autres coûts opérationnels,

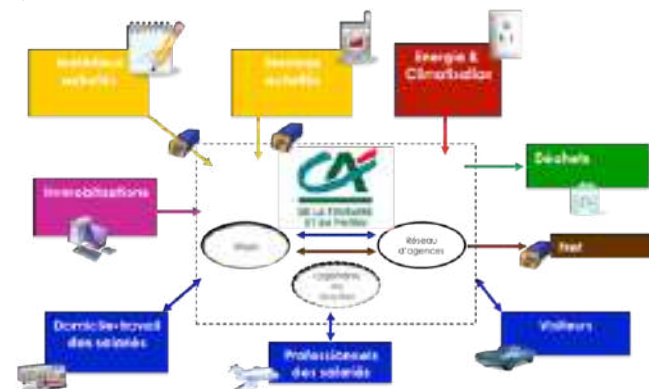
Connaître puis **Réduire** l'empreinte carbone de l'entreprise,

Affirmer son engagement pour le futur auprès de ses clients, partenaires et collaborateurs.

La démarche :

Comptabiliser les émissions de GES générées par l'activité de la Caisse régionale,
Repérer les postes les plus contributeurs en matière d'émissions de GES,
Élaborer des préconisations de réduction de ces émissions,
Mettre en place un plan d'actions dans le cadre du prochain Plan moyen terme (PMT).

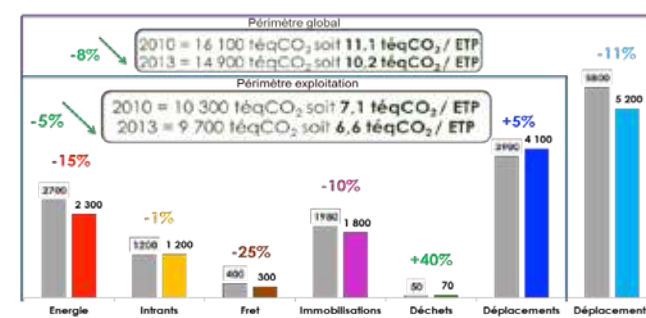
Le périmètre : les émissions sont classées par grands postes (ci-dessous) : "profil des émissions".



L'Énergie : consommations énergétiques sur les sites et fuites de gaz frigorigène au sein des installations de climatisation.

Les Immobilisations : émissions générées lors de la fabrication des biens durables et réparties sur leur durée d'utilisation (bâtements, parc automobile, parc informatique, mobilier).

Les Matériaux et Services entrants : achats de fournitures (papier, consommables...), prestations de service (honoraires, études, nettoyage...), repas consommés aux restaurants d'entreprise.



Le Fret : acheminement des marchandises depuis les fournisseurs, entre les différents sites, courrier.

Les Déchets : production de déchets sur les sites.

Les Déplacements de personnes : déplacements domicile-travail et professionnels (véhicules de fonction et personnels, train, ...) des salariés, déplacements des administrateurs, déplacements des clients et visiteurs sur les sites

LE PROCHAIN BILAN CARBONE SERA EFFECTUE EN 2018 sur les données de 2017, conformément à l'obligation réglementaire de produire un bilan carbone tous les 4 ans.



DE LA TOURAINE ET DU POITOU

18 rue Salvador Allende
CS 50307 - 86008 Poitiers Cedex
Tél. 05 49 42 33 33
Siège Social et Services Administratifs

45 boulevard Winston Churchill
BP 4114 - 37041 Tours Cedex 1
Tél. 02 47 39 81 00
Direction Générale et Services Administratifs

