



DE LA TOURAINE
ET DU POITOU



RAPPORT DE
RESPONSABILITÉ SOCIALE
ET ENVIRONNEMENTALE
2016



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 Energies Renouvelables
- Les assurances responsables

Partie 6 : LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE P52

- Maillage
- Financement du territoire
- Créations d'entreprises
- Grands projets 2016
- Accompagnement du territoire
- Tourisme
- Des initiatives auprès des jeunes et des étudiants
- Soutien au territoire
- Solidarité

Introduction

En 2016, la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou a déployé dans le cadre du Pacte Coopératif et Territorial du Groupe Crédit Agricole des engagements de Développement Durable inscrits dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) exposée dans ce rapport, en réponse aux dispositions de la Loi Grenelle II et au Décret 2012.557 du 24 avril 2012, et intégrés dans son Plan à Moyen Terme TEAM 2018.

Banque coopérative et mutualiste de près d'un habitant sur deux⁽¹⁾, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est un acteur engagé sur son territoire aux côtés de ses clients, de ses sociétaires et de l'ensemble des acteurs économiques. Engagé pour fournir des solutions plus utiles et pratiques, plus expertes pour répondre efficacement aux projets de ses clients.

L'année 2016, première année du plan d'entreprise TEAM 2018 a été l'occasion pour plus de 23 000 prospects de devenir clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Les 2 milliards de réalisations de crédits pour accompagner les projets du territoire ont permis à la Caisse

régionale de franchir les 9 milliards d'encours de crédits. Des résultats qui confirment la pertinence des orientations du modèle de banque de proximité ainsi que la solidité d'une entreprise qui continue d'investir dans la transformation de la relation client.

Première banque physique et digitale du territoire, le maillage a encore été renforcé en 2016, pour accroître la proximité avec les clients. Deux nouveaux centres d'affaires, à Poitiers Touffenet et dans le quartier des Deux Lions à Tours ont été ouverts. Sur ces deux sites, ce sont près de 100 experts qui développent leurs expertises pour répondre, en un même lieu, à l'ensemble des besoins des clients entreprises, professionnels et particuliers. Une proximité renforcée par des investissements digitaux et de nouvelles applications mobiles ou internet qui apportent plus d'autonomie, simplifient la vie et accélèrent les opérations de chaque client.

La Caisse régionale est attentive à l'accompagnement des hommes et femmes de l'entreprise, clients et salariés. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, c'est plus de 1 500 salariés répartis dans les 137 points de vente et sur les deux centres de décisions de Tours et de Poitiers. C'est par la qualité de leur conseil et l'adaptation aux transformations de leur environnement qu'ils démontrent leur utilité pour tous les clients. Le plan de formation de près de 8000 jours représente chaque année plus de 6% de la masse salariale. La Caisse régionale investit dans le digital afin de simplifier la relation client, de gagner du temps pour mieux conseiller tout en renforçant le bien-être au travail des collaborateurs.

La Caisse régionale compte également près de 900 administrateurs élus répartis dans 64 Caisses locales. En 2016, les conseils d'administration de Caisse locale ont renforcé leur connaissance des territoires en travaillant sur le plan de développement territorial, et ainsi identifier les relais de croissance locaux qui nourrissent le développement économique. Des administrateurs toujours plus représentatifs et divers pour couvrir tous les secteurs d'activités, comprendre les besoins et renforcer l'utilité des réponses apportées aux clients et aux territoires.

Un modèle coopératif moderne et proche qui fonctionne sur la réciprocité de la relation avec les clients sociétaires. Ces derniers sont reconnus par le programme de reconnaissance de la fidélité lié à leur équipement en solutions et services adaptés à leurs situations (démarche allocation). Plus de 123 000 ménages et 16 000 professionnels bénéficient ainsi de tarifs préférentiels et d'accès privilégiés à des manifestations.

Mutualiste, la Caisse régionale a poursuivi en 2016, ses actions de solidarité dans tous les domaines et notamment en direction de l'agriculture particulièrement touchée par les aléas climatiques.

Pour le rendre plus simple de lecture et renforcer son exploitation, la forme de ce rapport Responsabilité Sociale et Environnementale a été structurée en fiches thématiques qui permettent à chaque lecteur de retrouver les engagements et les actions de développement durable de l'entreprise⁽²⁾. Il est aussi accessible sur internet à l'adresse suivante : www.ca-tourainepoitou.fr/particuliers/developpement-durable.html.

Soyez assurés qu'en 2017, les salariés et administrateurs du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou seront "Tous ensemble, acteurs et mobilisés" pour continuer de développer une entreprise toujours plus utile à la Touraine et au Poitou.



Nous vous souhaitons une bonne lecture.



Le Directeur Général,
Philippe CHATAIN



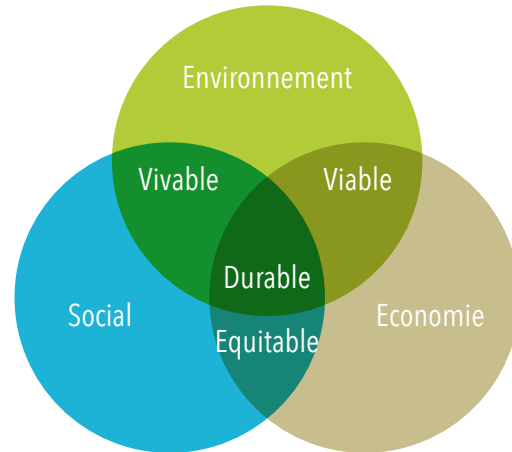
Le Président,
Odet TRIQUET

(1) Au 31/12/2016 nous avons 477 579 clients particuliers pour une population totale du territoire de 1 046 355 (données INSEE 2016) soit un ratio de 46%.

(2) Tableau de correspondance des rubriques du rapport RSE 2015 intégré dans ce rapport RSE à la page 78.

La démarche RSE

Le Groupe Crédit Agricole mène depuis plus de 10 ans une démarche de banque responsable et utile à son territoire et a adhéré, dès 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

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.



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

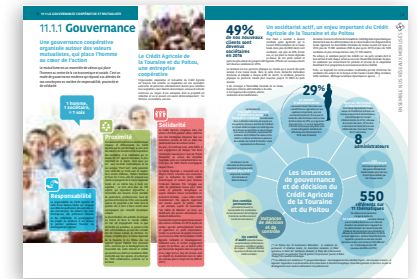


2015

Une démarche construite et partagée avec ses 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, ... pour la collecte de l'information et des données chiffrées utiles au contenu du rapport RSE.

2017



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

La démarche RSE a été échangée et partagée avec les parties prenantes externes grâce à :

- La mise en ligne des Rapports RSE depuis 2013 sur [www.ca-tourainepoitou.fr/l'espace Développement Durable](http://www.ca-tourainepoitou.fr/l'espace_Developpement_Durable).
- 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 2015.

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 et a été systématisé en 2015.

* CJD (Centre des Jeunes Dirigeants)

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

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



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, son action est appuyée par une commission d'administrateurs dédiée au domaine de l'énergie.



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.

1.1 Gouvernance

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, une entreprise coopérative de 267 000 sociétaires regroupés au sein de 64 Caisses locales

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



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 137 agences bancaires, mais aussi par les 255 Guichets automatiques et les 215 services "Point Vert". Cette proximité s'est renforcée en 2016 avec la création de 2 centres d'affaires - Poitiers Touffenet et Tours les Deux Lions, afin de proposer aux clients et prospects de la Caisse régionale l'accès en un même lieu à toutes les expertises ; ce sont ainsi plus de 100 experts qui répondent aujourd'hui à l'ensemble des besoins d'une clientèle de particuliers, professionnels, haut de gamme et d'entreprises. Une nouvelle agence de proximité a été créée dans le quartier des Deux Lions à Tours venant ainsi accompagner la dynamique urbaine de ce quartier.

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 865 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 33 agences Square Habitat. Une proximité enfin, renforcée par le développement de l'ensemble des outils internet et mobiles qui permet 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, réaffirme 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.

La Caisse régionale a renouvelé avec la Région Poitou-Charentes une convention pour la réalisation de micro crédits économiques et sociaux pour favoriser l'inclusion bancaire. Elle s'engage aux côtés de partenaires locaux pour lutter contre la précarité énergétique ou auprès d'acteurs locaux (conseillères 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 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.

49%
des nouveaux
clients sont
devenus
sociétaires en 2016

Tout client a vocation à devenir sociétaire après agrément par le Conseil d'Administration de la Caisse locale. Ainsi, plus de 267 000 clients sont sociétaires. Avec un taux de sociétaires de 61 % la Caisse régionale se place parmi les plus élevés du groupe Crédit Agricole. Le sociétaire est une personne physique ou morale qui a souscrit des parts sociales d'une Caisse locale. 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

Un sociétariat actif, un enjeu important du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Tout client a vocation à devenir sociétaire après agrément par le Conseil d'Administration de la Caisse locale. Ainsi, plus de 267 000 clients sont sociétaires. Avec un taux de sociétaires de 61 % la Caisse régionale se place parmi les plus élevés du groupe Crédit Agricole.

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 2016 plus de 11 000 participants (500 de plus qu'en 2015) et 17 550 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. De plus, les sociétaires qui consomment les produits et services de la coopérative bénéficient d'un programme de reconnaissance de leur fidélité (CAvantages).

Un dispositif de communication multimédia permet d'informer les sociétaires des actions de la banque et des Caisses locales (blog sociétaire, lettre sociétaire, affichage numérique dynamique en agence, ...).



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 développement régional.

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.

Une charte existe depuis 2015 pour formaliser le rôle de la Caisse locale et celui de l'administrateur. Les conseils d'administration des Caisses locales sont composés de femmes à plus de 37 %. 60 % des administrateurs sont issus des secteurs d'activité du territoire et 40% sont des exploitants agricoles.

Au-delà de la féminisation, des travaux sont menés par les équipes d'administrateurs pour mettre en adéquation la composition des conseils d'administration avec les besoins du territoire. Cette démarche vise à avoir des conseils d'administration de Caisse locale représentatifs des habitants du secteur et dont les compétences et expériences permettent d'identifier et de mettre en place les actions visant à contribuer au développement, à l'animation et au soutien du territoire.

Le Plan territorial : une nouvelle démarche lancée en juin 2016

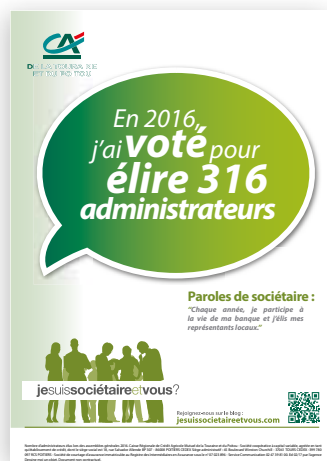
Pour cela, les conseils d'administrations se sont réunis 650 fois en 2016. Ils ont notamment travaillé sur le Plan territorial de leur Caisse locale.

Diagnostic social et économique du territoire de la Caisse locale, il rassemble les atouts, les opportunités et le potentiel de celui-ci.

Le Plan territorial de Caisse locale s'articule autour de 5 fiches pour faciliter la réalisation du diagnostic, de l'identification des enjeux et ambitions sur leur territoire et actions à mener. Les 5 fiches portent sur la connaissance du territoire, le maillage bancaire sur le secteur de la Caisse locale, les maillages relationnels clefs, la composition du conseil d'administration, l'organisation et l'animation de la Caisse locale.

Le Plan territorial permet d'identifier les actions à mener par la Caisse locale mais aussi certaines à réaliser par la Caisse régionale et leurs modalités de mise en œuvre.

64 Caisses Locales en Touraine Poitou



L'organisation, les instances et la vie de la Caisse locale

Le comité des prêts de la Caisse locale se réunit pour rendre un avis sur les dossiers à plus forte complexité et suivre les actions décidées en conseil.

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

En complément du Plan territorial de Caisse locale, les administrateurs sont sollicités pour faire remonter à la Caisse régionale les informations économiques locales, ainsi que leurs remarques et suggestions sur les thématiques concernant l'offre bancaire et les projets d'animation mutualiste.

En 2015, les 865 administrateurs ont été associés individuellement à la construction du plan moyen terme TEAM 2018, en répondant à une large enquête.

Leurs travaux se sont poursuivis dans le cadre des 10 commissions mutualistes* mais aussi via leurs missions de référents** pour donner un avis motivé sur des projets ou conduire des missions spécifiques.

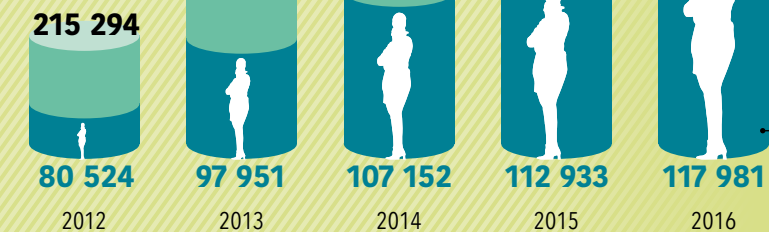
Un sociétariat représentatif

Près de 61 % des clients sont sociétaires et plus de 44 % des sociétaires sont des femmes.

267 524 sociétaires

à fin 2016, 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 12 à 50 Caisses Locales à plus de 66 % de clients sociétaires.



En 2016, **8765 nouveaux clients** (particuliers majeurs) sont devenus sociétaires.

+ de 44 %

La féminisation du sociétariat maintient son rythme de progression avec un total de 117 981 femmes sociétaires (près de 11 000 femmes sociétaires en plus en 2 ans).

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

Un plan de communication rythmé sur l'année, des argumentaires et des bagages d'information ont jalonné l'année 2016 en soutien et en animation des actions mutualistes. L'opération féminisation du sociétariat a été renouvelée lors de la journée de la femme. 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) ...

Une carte interactive disponible sur le blog "Je suis sociétaire et vous" a été réalisée pour apporter la preuve concrète de notre engagement sur le territoire et valoriser notre modèle auprès des non sociétaires.

Objectif horizon 2018 **2 clients sociétaires** sur **3**

* plus de 240 administrateurs inscrits dans les 10 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, 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).

1.3 Sociétaires

Des offres dédiées aux sociétaires :

Des offres bancaires (notamment carte spécifique) et des offres d'épargne (livret et dépôt à terme) sont réservées aux sociétaires.

De nombreux partenariats régionaux marquent l'attachement au territoire du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Les sociétaires titulaires de la carte bancaire "territoriale" ou "sociétaire" bénéficient de conditions tarifaires privilégiées chez ces partenaires : des réductions sur 10 monuments nationaux, sur des lieux touristiques et autres lieux culturels sur les deux départements.



Fonds mutualiste du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou



138 852 cartes sociétaires

Les opérations effectuées avec la carte bancaire sociétaire permettent d'abonder un fonds mutualiste et contribuent à animer le territoire du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. En utilisant cette carte, le sociétaire participe au développement de sa région. A chaque paiement et retrait, la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou verse 0,01 € sur un fonds destiné aux initiatives locales, sans coût complémentaire pour le porteur.



Les montants collectés grâce aux cartes sociétaires ont permis d'abonder le fonds mutualiste de 288K€ en 2016.

A cette allocation, il faut ajouter l'abondement des autres produits sociétaires qui porte le fonds mutualiste à 465 K€.

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



Ainsi, en 2016 :

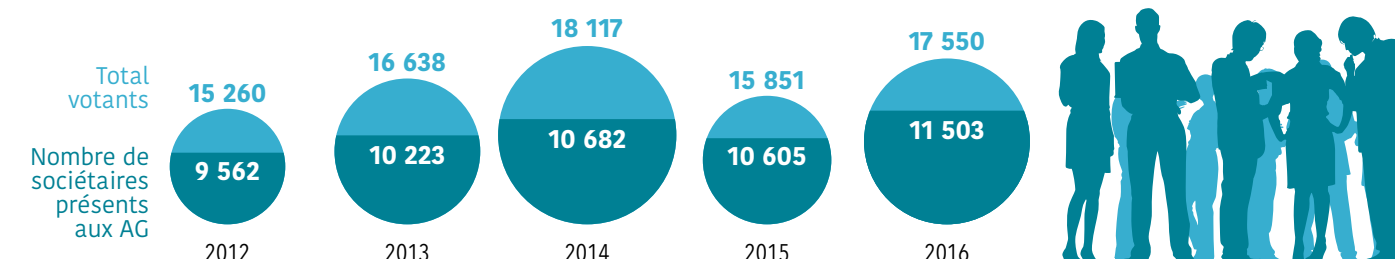
56 K€ en subvention de fonctionnement versés à l'association "Crédit Agricole Solidarité et Développement", Fonds de solidarité pour la Touraine et le Poitou. Cette association prend notamment en charge les intérêts des prêts "Starter", des prêts solidaires sans intérêts pour le client et des dons d'urgence et autres opérations auprès de clientèles fragiles et mécénats solidaires.

- Une enveloppe de 64 K€ disponible au profit des actions et des initiatives locales 2016.
- 89 439 € de prise en charge des clients agriculteurs gravement touchés par les aléas climatiques en 2016.



Assemblées Générales 2016 : une participation et un nombre de votants en hausse

En 2016, le nombre de sociétaires participants aux Assemblées Générales a cru de 4,6 % avec plus de 11 000 participants et le nombre de votants (ou représentés) est en hausse. Les pouvoirs en ligne ont soutenu positivement le nombre de votants.



Accroissement net d'encours de parts sociales en 2016

262,3 M€ (+6,5 M€ depuis le 1^{er} janvier) d'accroissement net d'encours de parts sociales.

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.

Le montant du capital social s'élève au 31 décembre 2016 à 97,1 M€ soit 6 % des capitaux propres de la Caisse régionale.

+6,5 M€

1.4 Administrateurs

865 administrateurs élus par les sociétaires

Les administrateurs s'impliquent dans leur rôle et dans l'animation mutualiste au travers :

- des conseils de Caisses locales ;
- des réunions de présidents de Caisses locales (3 fois par an dont un séminaire de 2 jours) ;
- de la participation, selon leur disponibilité à l'une ou l'autre des 10 commissions mutualistes ;
- à l'un ou plusieurs des 11 thématiques en tant que référents selon leurs compétences et connaissances sur les domaines d'expertise recensés pour accompagner les travaux de la Caisse régionale (tourisme, transition énergétique, etc.).

Cette assiduité est le reflet du fonctionnement mutualiste d'un modèle coopératif actif.

Un fort taux de présence dans les conseils qui démontre une réelle implication des administrateurs dans la vie de la Caisse régionale.

L'administrateur est un ambassadeur qui se fait l'écho du Crédit Agricole dans les instances auxquelles il participe. Son engagement est formalisé dans une charte des droits et devoirs.



Des administrateurs formés pour leurs missions

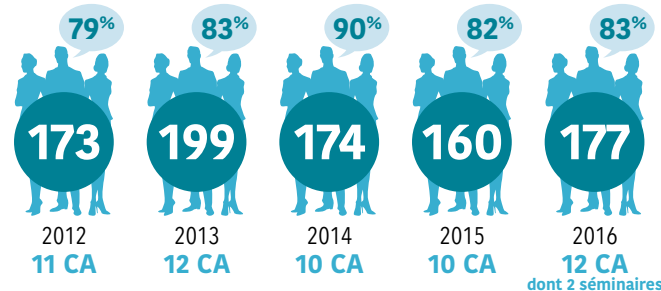
En 2016, sur les 126 administrateurs de Caisses locales inscrits aux formations, 92 ont participé au minimum à une journée de formation. 7 thématiques représentant 12 journées de formation ont abordé la mission de l'administrateur, la mission du président pour les nouveaux candidats, "savoir comment valoriser les événements de sa Caisse locale", ou encore "les mécanismes financiers du Crédit Agricole", le digital et les canaux de communication, ou encore les assurances ou la situation économique.

Les administrateurs de la Caisse régionale ont également bénéficié de journées de formation ou d'information organisées dans le cadre de la coopération CARCENTRE (mutualisation des formations sur les 4 Caisses Régionales de la région Centre) ou des programmes spécifiques proposés par l'IFCAM (Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel) soit en tant que nouvel administrateur de Caisse régionale soit dans le cadre d'un perfectionnement notamment pour les membres du Bureau du Conseil.

Les nouveaux présidents reçoivent une formation spécifique.

Ce sont donc 6 jours de formation CARCENTRE qui ont été proposés et 28 participants. De plus, 2 nouveaux administrateurs ont bénéficié de la formation "Nouvel Administrateur de Caisse régionale" et 2 ont terminé leur parcours de perfectionnement.

126 jours de formation en 2016



173 Nombre d'administrateurs de la Caisse régionale présents sur l'année (hors censeurs)

79% Taux de présence (hors censeurs)

11 CA Nombre de conseils d'administration de la Caisse régionale

A chaque conseil, 20 administrateurs sont invités, dont 2 censeurs. Le taux de présence (hors censeurs) tient compte de 18 administrateurs en janvier et 17 depuis novembre 2016.

Taux de présence aux Conseils d'Administration
83%



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 reçoivent tous les 15 jours la "lettre administrateurs" contenant des informations sur l'animation mutualiste et la vie commerciale de l'entreprise, mais aussi sur les temps forts des territoires auxquels ils participent.

Ils contribuent à l'alimentation du Blog et de la "lettre sociétaires" par l'envoi d'articles qui valorisent les actions conduites par la Caisse locale. L'actualisation régulière du blog sociétaire constitue un levier d'informations auprès des sociétaires.

Un extranet testé sur 3 Caisses locales en 2016 et qui sera déployé en 2017.



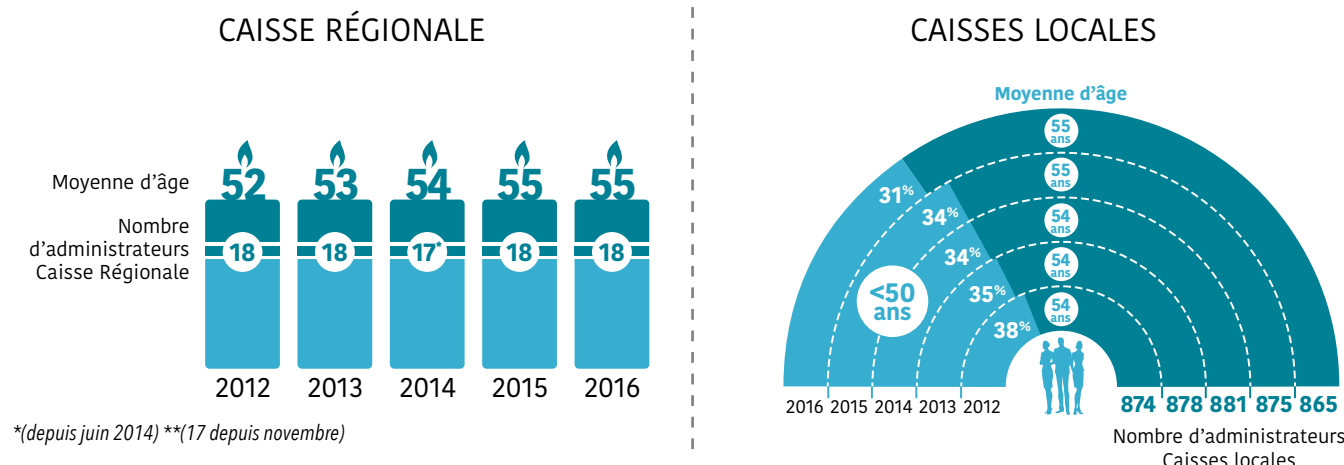
Le modèle coopératif et mutualiste repose sur une double équipe, salariés et administrateurs

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 1 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.

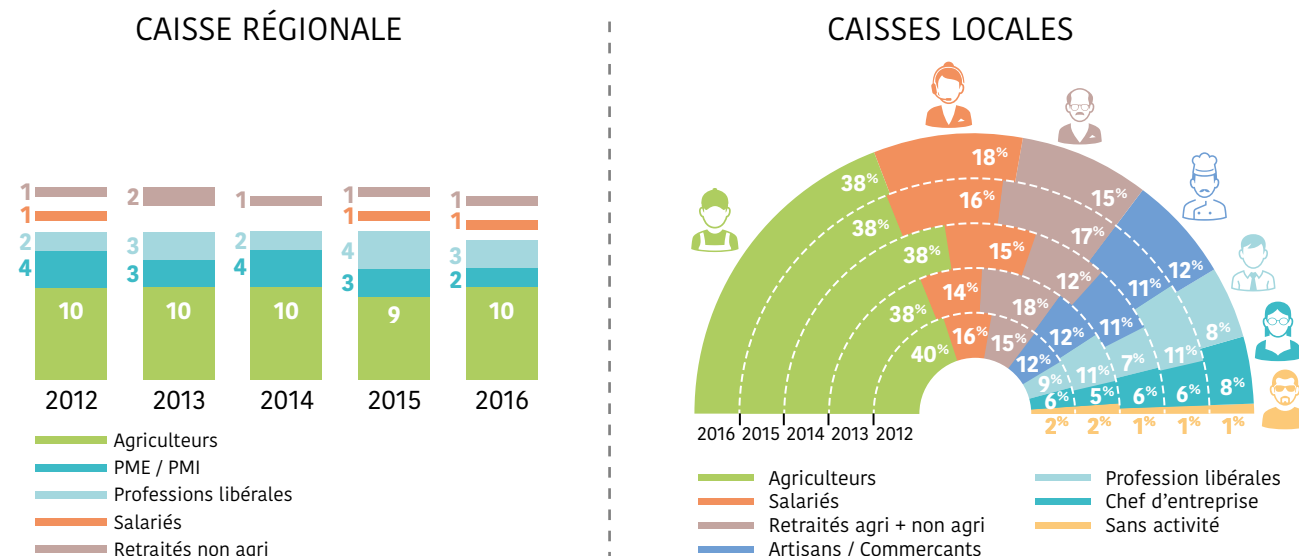
Les nouveaux embauchés sont informés et formés aux valeurs et mode de gouvernance propres au modèle coopératif dans le cadre du programme d'intégration, et tous bénéficient de formations et mises à niveau régulières.

Une moyenne d'âge de 55 ans pour les administrateurs des Caisses locales et pour la Caisse régionale



Plus de diversité dans les secteurs d'activités représentés

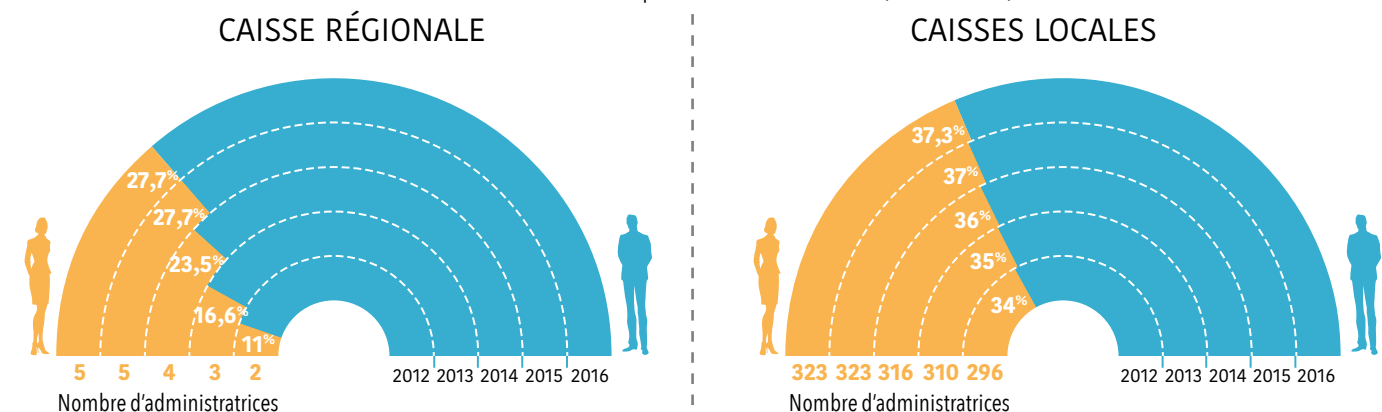
Répartition des administrateurs de la Caisse régionale et des 64 Caisses locales par secteur d'activité



Plus d'administratrices dans les 64 Caisses Locales

19 présidentes de Caisse locale

Les administratrices sont de plus en plus nombreuses au sein du conseil d'administration de la Caisse régionale et dans les conseils de Caisses Locales. Elles président 19 Caisses Locales (30 % en 2016).



2.1 Conformité

Les bonnes pratiques dans les affaires, des salariés formés, des procédures de contrôle pour 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.

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 2016 a vu notamment se renforcer les exigences en matière d'application des politiques d'embargo et de lutte contre le financement du terrorisme. Ce sont annuellement plus de 2 000 opérations complexes ou dossiers clients qui font l'objet d'une analyse renforcée au titre de ces contrôles.

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

Nouveaux produits et services proposés et conformes

Un contrôle des nouvelles activités et nouveaux produits orientés clients

51



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. 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 (à ce titre, depuis 2015, l'analyse intègre la vérification des règles Volcker), aux règles de protection des consommateurs, de la Caisse régionale et de ses salariés. En 2016, 51 nouveaux produits et services ont été proposés et validés.

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.

En 2016, les outils de contrôle se sont renforcés notamment sur la traçabilité des opérations et les dispositifs d'alertes concernant la lutte anti-blanchiment et anti-terrorisme.

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 œuvre 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).

AMF : Autorité des Marchés Financiers. MIF : Marchés d'Instruments Financiers

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 2016, les fraudes de type "nigérianes", les fraudes de type "Loterie" ou "héritage", les fraudes "à l'amitié", les fraudes au changement de RIB (règlement factures ou loyers), les escroqueries aux faux ordres de virement internationaux, la fraude dite "au président", la fraude dite "au loyer".

Risques maîtrisés

Ainsi, le coût du risque de non-conformité établi dans le cadre du suivi des risques opérationnels est stable sur les 3 dernières années, le taux s'établissant à 0,02 % du PNB en 2016.



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 œuvre, le Groupe s'est doté d'une Charte des données qui, au-delà d'un simple rappel de l'application des lois et règlements en vigueur autour des données personnelles, va plus loin pour prendre une position forte en adéquation avec ses valeurs et les attentes des clients.

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

- **Sécurité des données** : la sécurisation des données 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.

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.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou veille à former de façon régulière les salariés. Aussi, ce sont 721 salariés qui ont suivi cette formation de base en 2016, 52,02 % des salariés présents au 31/12/2016 ont été ainsi reformés sur ces deux dernières années. Par ailleurs, en 2016, l'ensemble des salariés a été réinscrit à la formation spécifique aux sanctions internationales. Celle-ci a été suivie par 1 414 salariés (soit 97,56 % des salariés présents au 31/12/2016). Cette formation sera désormais obligatoire chaque année.

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

Depuis la mise en œuvre 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.

Règles de conformité et déontologie

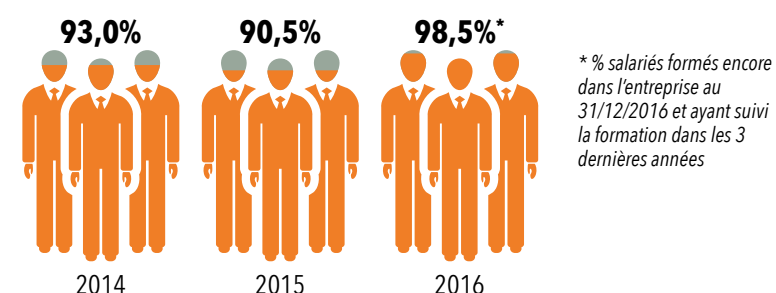
La Caisse régionale dispense également une formation "FIDES" (confiance en latin) sensibilisant les salariés au respect des règles de conformité et de déontologie. C'est une formation à la prévention de la fraude (interne/externe), de la corruption, à la détention et à l'utilisation d'information privilégiée 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 2016, on observe que 1 salarié sur 4 a bénéficié d'une formation.

Droit au compte

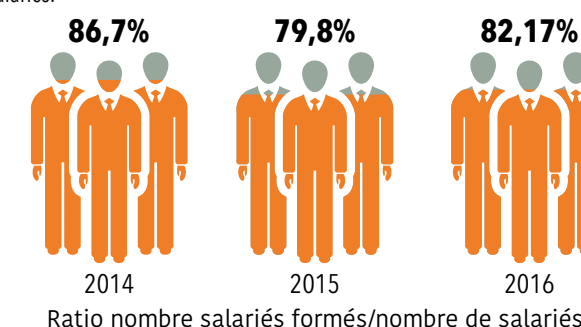
Depuis 2015 afin de se conformer à la législation relative au prospect à qui la banque refuse d'ouvrir un compte et d'adopter le bon comportement face au porteur d'une lettre d'injonction d'ouverture de compte de la Banque de France, une nouvelle formation a été dispensée aux salariés en contact avec la clientèle (722 salariés formés en 2015, 187 en 2016).

Formation aux procédures anti-blanchiment, anti-terrorisme



Ratio nombre salariés formés/nombre de salariés

Formation aux règles de conformité et de déontologie



Clients en situation de fragilité financière

En 2016, une nouvelle formation obligatoire concernant la clientèle fragile a été dispensée à l'ensemble des salariés au contact des clients. Ainsi, 874 salariés ont suivi cette formation (soit 81,30 % des salariés au contact des clients).

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 2016, 1 116 salariés de la Caisse régionale sont titulaires de cette certification AMF dont 58 acquises en cours d'année.

AMF : Autorité des Marchés Financiers

Les enjeux de 2017

Le contexte économique et l'environnement géopolitique d'une complexité persistante, appelle 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 déployé tout au long de l'année 2017 le nouveau corpus FIDES élaboré par le groupe Crédit Agricole.

2.2 Réunions clients 2016

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

Marché de l'Agriculture

Face à la persistance défavorable de la situation des agriculteurs, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a engagé dès le début 2016 et sur toute l'année des actions proactives auprès des agriculteurs afin d'anticiper les difficultés et mettre en place les mesures d'accompagnement nécessaires.

C'est ainsi que dès le début 2016, 10 réunions territoriales ont été organisées sur le thème suivant : "la conjoncture et les mesures d'accompagnement des difficultés et la sécurité de vos revenus à travers nos assurances climatiques et des pairies". Plus de 200 clients ont assisté à ces réunions thématiques décentralisées sur les territoires (Loches, L'île Bouchard, Beaumont la Ronce, Monnaie, Savigné-sur-Lathan, Loudun, Saint Maurice la Clouère, Montmorillon, Vouillé, Cenon-sur-Vienne).

5 118
clients
agriculteurs
contactés en
2016

Une mobilisation renforcée

Fidèle à sa politique de solidarité avec les agriculteurs et face à l'ampleur des difficultés touchant l'ensemble des filières, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a décidé de poursuivre et d'intensifier son accompagnement afin d'assurer la pérennité d'un maximum d'exploitations. Pour faire face à cette situation exceptionnelle, et sans attendre le plan de soutien au secteur céréalier qui a été présenté par le Ministère de l'Agriculture début octobre, le Crédit Agricole Touraine Poitou a décidé de mettre en place dès le 1^{er} septembre des offres cohérentes avec les problématiques rencontrées et d'inviter les clients à rencontrer leur conseiller. Ainsi depuis le 1^{er} septembre, ce sont **5 118 clients agriculteurs sur 6 004 qui ont été contactés (en face à face - 55 % des contacts - ou par téléphone) en 2016.**

Marché des professionnels, des entreprises et des associations

En 2016, des réunions thématiques ont été organisées à destination des professionnels du territoire : les cafés de la création, les business dating ou encore des rencontres avec les professionnels du tourisme de nos 2 départements.

Aux côtés des professionnels du tourisme

Une réunion sur le thème du développement du marché asiatique a permis de présenter aux 60 participants, le bilan et les perspectives, en partenariat avec le Conseil Départemental d'Indre-et-Loire. 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 noués et des actions communes régulières.

Trophées des Initiatives Locales

Avec 109 dossiers collectés, un jury composé de personnalités du territoire, 14 000 € de prix et 300 invités, cette 3^e édition a mis en lumière 18 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 3 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 : 109 dossiers ont été collectés pour cette 3^e édition. Parmi eux, la start-up "Tripilli" a été particulièrement distinguée, puisque désignée à la deuxième place dans la catégorie tourisme mais aussi "Coup de cœur" des internautes 2016 avec plus de 700 voix sur un total de 2 800 votants.



Cérémonie des Trophées Entreprises 2016

Près de 170 personnes, parmi lesquelles des représentants des acteurs économiques du territoire (CCI, MEDEF, ...), des clients, des filiales (CARCIE, Amundi, CA LF, CACIB, ...) et des collaborateurs de la Direction des Entreprises et de la Grande Clientèle et de la filière Pro/Agri se sont réunis au Nouvel Atrium de Saint Avertin pour la 6^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 2016, en récompensant une sélection de Chargés d'affaires en présence des clients et des filiales du Crédit Agricole.

Au total, 14 prix, répartis en 5 catégories (Banque d'Affaires, Financements spécialisés, Engagements de la Caisse régionale, Projet du Groupe et Prix spéciaux) ont été remis.

Parmi les prix spéciaux, le Centre Hospitalier Régional Universitaire de Tours a reçu le prix de l'initiative locale pour la création de son fonds de dotation.

Marché des clientèles patrimoniales

2016 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 (Amundi, Prédica, Turenne Capital, Business Angels) 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 2016, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a également proposé des formats de réunions plus restreints autour de thématiques consacrées spécifiquement à la santé et au "bien vieillir" (avec la participation d'un partenaire du CATP, les établissements Korian et de Banque Privée sur le thème "Anticiper et organiser la gestion de ses finances pour plus de sérénité").

29 réunions avec + de 1 100 participants aux rencontres organisées en proximité par les groupes d'agences de l'Indre-et-Loire et de la Vienne.

Nord Touraine

3 réunions ont été organisées autour des thèmes suivants :

- **L'immobilier locatif** : une opportunité pour diversifier le patrimoine et optimiser la fiscalité
- **L'impact du commerce électronique** dans le domaine du tourisme (avec présentation de l'offre E-commerce CA)
- **Dans un contexte de désastres climatiques réussis**, présentation du contrat d'assurances climatiques viticoles.

Tours

2 réunions organisées pour informer les clients sur la vente d'immobilier neuf (avec la participation de Square Habitat dans la poursuite de ce qui avait été initié en 2015, afin de faire bénéficier clients et prospects de conseils d'experts sur des questions immobilières).

Secteur de Poitiers

6 réunions ont été organisées :

- Une réunion Veille Environnement Entreprises au Centre d'Affaires
- 4 réunions sur la Loi PINEL au Centre d'affaires et une réunion "les Matinales du Patrimoine" au Centre d'affaires Touffenet (speed dating du patrimoine).

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.

Sud Loire

3 réunions ont été organisées pour 60 clients et prospects pour leur apporter des informations sur les thèmes du financement des professionnels, de la prévoyance et de la transmission, de la défiscalisation par le biais de la Loi Pinel et de l'investissement dans l'immobilier neuf.

Pays Châtelleraudais

5 réunions ont été organisées sur des thèmes variés :

- Une réunion avec la participation de Square Habitat sur le thème de la défiscalisation et de l'immobilier réunissant clients et prospects
- Une réunion dédiée aux agriculteurs sur le thème de la conjoncture et des mesures d'accompagnement des difficultés
- Une réunion sur l'immobilier, la défiscalisation et une conférence en comité restreint de 15 personnes, avec le CER de Châtelleraudais.

Sud Vienne

6 réunions ont été organisées en 2016 :

- Pour la clientèle patrimoniale sur le thème des clés de l'habitat
- Pour les clients et prospects étudiants en BTS une présentation du CATP et un stage dating
- Pour les clients anglais, une présentation des assurances du CATP
- Pour les clients âgés de 25 à 45 ans, une réunion sur le thème de "devenez propriétaires"
- Pour les clients et salariés de la Centrale de Civaux, une réunion sur l'immobilier, la fiscalité : les stratégies gagnantes.

29
réunions
avec plus de
1 100
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

Une conception et une vente équitables de produits et services

Développer un conseil personnalisé en proximité, c'est la méthode de vente au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Elle est basée sur la démarche commerciale Relation Client Touraine Poitou (RCTP), sur laquelle l'ensemble des salariés des agences et des centres de décision a été formé entre 2013 et 2014. Cette démarche d'écoute et de découverte renforce la connaissance client et s'appuie sur des référentiels d'allocations pour proposer des offres de produits et des services qui correspondent au profil et aux attentes du client. Elle ancre la volonté du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de toujours plus satisfaire les clients, par l'apport de réponses concrètes aux clients autour de l'accueil, de l'entretien, de la modularité et transparence de l'offre afin de développer la qualité de la relation client.



Une démarche qualité pour satisfaire le client, une écoute renforcée, des engagements relationnels forts

La démarche qualité est une priorité du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, partenaire financier à l'écoute de ses clients, par la prise en compte de leurs besoins et exigences afin de leur apporter entière satisfaction.

C'est pour cette raison que depuis plusieurs années, un plan d'écoute clients a été mis en place au sein de la Caisse régionale. Ce plan est composé d'enquêtes de satisfaction récurrentes portant sur la qualité de l'accueil et des services, mais également d'enquêtes ponctuelles et rencontres clients portant sur des thématiques ciblées (produits, services, procédures...) afin de mesurer la satisfaction, les attentes et besoins des clients et des salariés.

Si 2015 était marqué par une écoute clients intensifiée, 2016 tout comme 2017 sont axés sur une démarche de co-construction clients.

Une écoute clients intensifiée et axée sur la co-construction

La Caisse régionale mesure la satisfaction client au travers d'indicateurs suivant une méthodologie nationale commune à toutes les Caisses régionales y participant.

Des tarifs "personnalisés" et mis à jour annuellement

dont la diffusion se fait largement par **affichage** dans chaque point de vente conformément à la réglementation en vigueur.

La diffusion des nouveaux tarifs a été faite par courrier avec le relevé de compte, ou en "e-relevé⁽¹⁾" via un **e-mail d'informations tarifaires** incluant un lien conduisant sur la plaquette correspondant au profil client. Pour chaque segment de clientèle une **plaquette de tarifs spécifiques** est disponible : marché des particuliers, marché des professionnels, marché des entreprises, marché des agriculteurs, marché des "jeunes" depuis 2014 et une version "Banque Privée" pour la clientèle patrimoniale depuis 2015.

Les envois tarifaires sont effectués au moins 2 mois avant l'entrée en vigueur des tarifs, sur tous les marchés. Ainsi, pour la facturation 2017 prenant effet le **1^{er} janvier 2017**, les plaquettes ont été envoyées en septembre et octobre 2016.



(1) Relevé électronique, archivé sur l'espace client internet

L'indice de Recommandation Client Agence (IRC Agence - RCTP)

Depuis 2014, ont été mises en place des enquêtes IRC Agence (RCTP) mensuelles qui font suite à un rendez-vous commercial effectué sur le mois précédent. Ces enquêtes permettent d'identifier les évolutions du taux de recommandation, de la satisfaction mais surtout d'appropriation des bonnes pratiques RCTP au niveau de chaque agence. Elles permettent également l'identification des clients détracteurs (client donnant une note de recommandation inférieure ou égale à 6/10) et pour ceux ayant levé leur anonymat, grâce au rappel mensuel du directeur d'agence la résolution "à chaud" des potentiels dysfonctionnements soulevés. Sur 2016, les 12 vagues d'envois représentent un total de 143 000 questionnaires avec 18 849 retours, soit un taux de 13,18 %.

irc ■ satisfaction ■ client

18 849 retours de questionnaires



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

4 000 clients interrogés



Lancée depuis début 2016, cette enquête est réalisée sur les clients venant de réaliser un prêt habitat. Cette enquête permet d'identifier les évolutions du taux de recommandation liés à l'événement habitat. Et d'identifier et travailler sur les potentiels dysfonctionnements. Plus de 4 000 clients ont été interrogés en 2016 pour un taux de retour 8,6 %.



Co-construction sur la gamme jeunes

3 rencontres avec le panel jeunes afin de co-construire l'offre de la gamme jeune Myfamilybox.

Flashmoncrédit

Enquête email auprès de 4 400 clients et téléphone auprès de 5 clients afin de connaître la notoriété de l'application auprès de la clientèle et déceler les évolutions attendues.

Une enquête email auprès de 8 700 clients vivant hors du territoire afin de mesurer leur satisfaction en vue de faire évoluer le programme relationnel de ces clients.

Poursuite des enquêtes clients pour la co-construction de nouvelles offres

En 2016, plus de 260 000 questionnaires pour 24 enquêtes ont été effectués auprès des clients.

Lors de ces enquêtes, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou interroge les clients avec pour objectifs de mesurer leur satisfaction, identifier l'évolution de leurs attentes et besoins, améliorer les process interne et co-construire les offres de produits et services (Myfamilybox pour les jeunes, offre dédiée aux professionnels du tourisme).

Dans le cadre de ce plan d'enquête, tourné vers une écoute plus qualitative orientée vers la co-construction, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a décidé en novembre de solliciter ces clients particuliers, puis sur décembre les clients professionnels afin de leur proposer de devenir actifs et engagés dans un panel clients.

Suite à ce 1^{er} recrutement
6 250 clients particuliers ont accepté de rejoindre le panel ainsi que **516** professionnels

RCTP : Relation Client Touraine Poitou

2.4 Satisfaction clients

13 engagements relationnels du Groupe Crédit Agricole, promus au quotidien par les acteurs du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

En 2012, le Groupe Crédit Agricole a décidé de mettre en œuvre une nouvelle relation client pour faire la différence. Elle s'est traduite par la mise en œuvre de 13 engagements que le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'engage au quotidien à valoriser et promouvoir auprès de ses clients et prospects pour continuer à développer la coopérative.

Relation Client

- Chaque client dispose d'un (des) interlocuteur(s) désigné (s)
- Les conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre
- Les conseillers s'engagent, dès que cela est possible à proposer toutes les solutions en réponse au besoin exprimé par le client
- Le Crédit Agricole s'engage à renforcer le lien et l'écoute envers ses clients
- Le Crédit Agricole s'engage à prendre en compte l'ensemble de ses réclamations dans un délai de 48H

Service Après-vente

- Le Crédit Agricole s'engage à la transparence (mémo, info tarification préalable, ...)
- Les clients disposent d'un délai de rétractation de 30 jours
- Le Crédit Agricole alerte ses clients de situations ou d'opérations inhabituelles
- Le Crédit Agricole met à disposition de ses clients un SVP secours en cas de problème 24/24, 7j/7

Reconnaissance de la Fidélité

- Le Crédit Agricole reconnaît individuellement et collectivement les sociétaires
- Le Crédit Agricole s'engage à valoriser et à reconnaître la fidélité de ses clients

Modularité, Transparence de l'offre

- Le Crédit Agricole s'engage à proposer des solutions modulables et personnalisées pour répondre du mieux possible aux besoins de ses clients

Indice recommandation

- Le Crédit Agricole s'engage à améliorer la satisfaction de ses clients et à les interroger fréquemment sur la qualité des services et des offres

L'outil de traitement des réclamations, canal essentiel pour les échanges entre les agences et les services supports

Si la réponse au client n'est pas possible dans les 48 h par l'agence ou si celle-ci nécessite l'intervention des services supports, la réclamation du client est enregistrée dans un seul outil qui assure la traçabilité. 4 413 réclamations ont été enregistrées dans cet outil en 2016, soit + 89,68 % par rapport à 2015. Les délais moyens de traitement pour les réclamations courantes ont été divisés par 2 (14 jours à fin décembre 2015 ; 6 jours à fin novembre 2016) ; ils ont été fortement réduits également pour les réclamations sensibles (29 jours en décembre 2015 ; 15 jours à fin novembre 2016).

Des indicateurs, communiqués régulièrement aux managers, permettent de piloter ces délais et de surveiller les retards.



60,06 %
des réclamations
traitées en 48h

Une reconnaissance de la fidélité des clients par le programme C'Avant@ges qui continue à se développer sur 2016

Le programme qui reconnaît déjà la fidélité de plus de 125 000 ménages particuliers, en leur offrant des avantages bancaires, a vu sur 2016 une intensification des avantages extra bancaires. En effet, les 7 500 invitations à des événements culturels et sportifs en 2015 ont été largement dépassées et c'est près de 45 000 invitations qui ont été offertes en 2016 aux ménages fidèles.

Le programme a vu sur 2016 son élargissement à la clientèle des professionnels, déjà fidèles au titre de leur gestion privée avec des avantages sur les taux de crédits et sur la *business-card*.

45 000
invitations
offertes



Note de satisfaction
5,71
+ 0,1 pt / 1 an

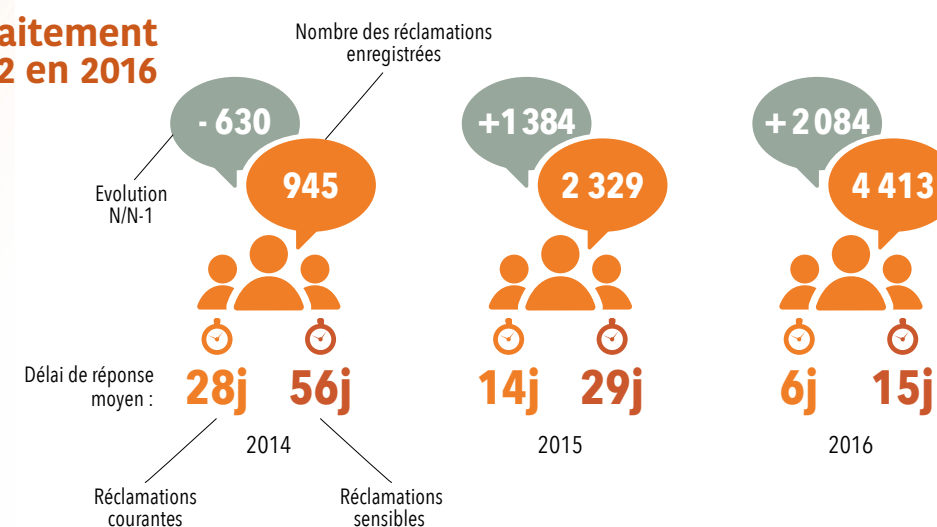
L'analyse des réclamations contribue à l'amélioration continue de la satisfaction clients

Etre à l'écoute des clients fait partie intégrante de la démarche qualité mise en œuvre au CATP. L'analyse plus fine de certaines réclamations a permis d'identifier des axes de progrès par rapport aux communications clients (amélioration contenu courrier Loi Eckert, amélioration libellé cotisation carte, pochettes versement), procédures (changement d'adresse, procuration), voire même corriger des dysfonctionnements (affichage internet, paramétrage CAMCA, mailings). Le comité qualité est informé de ce suivi.

La note de satisfaction des clients réclamants est passée de 5,59 à fin décembre 2015 à 5,71 en 2016.

Suivi des réclamations dans l'outil dédié

Délai de traitement divisé par 2 en 2016



Comprendre pour s'améliorer

Depuis la fin d'année, l'analyse de certaines réclamations, avec une méthode structurée, permet à la Caisse régionale d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en place des actions correctives.

Pour mieux comprendre l'évolution mensuelle de la note réclamations donnée par les clients réclamants, le web questionnaire a été enrichi de questions complémentaires sur la prise en charge, la qualité et le délai des réponses.



Professionalisme

Plusieurs séances de formation à la qualité de l'écrit pour répondre avec efficacité aux réclamations clients ont été dispensées aux unités des centres de décision. L'intervention, dans chacun des groupes d'agences, a eu pour but de rappeler les enjeux liés au traitement des réclamations et vulgariser l'outil permettant de recueillir chaque réclamation. Ce dernier a évolué : l'accusé de réception a été relooké ; son édition est maintenant systématique et sa numérisation automatique.

Les enjeux 2017

Le traitement des réclamations clients reste au cœur des pratiques de la relation client Touraine Poitou. Faire progresser la note de satisfaction "réclamations" est l'ambition pour 2017. Répondre encore plus rapidement aux clients et améliorer la qualité des réponses faites seront les axes prioritaires. Parallèlement, l'analyse qualitative des réclamations sera poursuivie pour détecter d'éventuels dysfonctionnements et apporter des actions correctives.

2.5 Médiation bancaire

Par la médiation bancaire, la Caisse régionale privilégie le dialogue pour trouver des solutions amiables avec les clients

Conformément à la loi et comme tout établissement bancaire, la Caisse régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose à ses clients non professionnels un médiateur bancaire local indépendant. Sa compétence et son impartialité facilitent la recherche d'une solution amiable de conciliation entre le client et la Caisse régionale.

Le médiateur lié par une convention de 3 ans avec la Caisse régionale peut être saisi par écrit ou par internet par les clients non professionnels qui rencontrent des difficultés au sujet des services fournis ou de l'exécution des contrats. Avant de saisir le médiateur, le client adresse une réclamation au service réclamations de la Caisse régionale. Ce n'est que si aucune solution n'a été trouvée que le client peut saisir ensuite la médiation. Après envoi de la charte de médiation et du bordereau de saisine au client, le médiateur examine et cherche alors des solutions à ces litiges. Chaque dossier est traité gratuitement dans un délai de 90 jours.

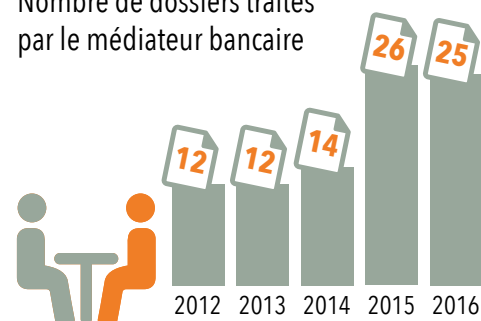


Dans le cadre de l'évolution de la réglementation, le médiateur a été agréé par le Comité Consultatif du Secteur Financier et un site internet a été créé à l'adresse www.mediateur-catourainepoitou.fr. Le médiateur est commun aux quatre Caisses régionales CARCENTRE.

68 saisies
en 2016

Médiation bancaire

Nombre de dossiers traités
par le médiateur bancaire



Dans le détail, en 2016,
le médiateur a été saisi
à **68 reprises, pour**

25 dossiers
traités

32 dossiers non
recevables

11 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 directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par l'établissement.

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 compétent 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.

Pour les professionnels et entreprises, une médiation du crédit

Par la médiation du crédit, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou met en œuvre un dispositif national au service des entreprises et de l'emploi, déployé en proximité.

Nombre de dossiers "médiation du crédit"



(1) dont 2 dossiers ont évolué en procédures confidentielles (1 mandat ad hoc et 1 conciliation)

La médiation du crédit aux entreprises est un dispositif mis en place en 2008 (loi Chatel) à la suite de la crise mondiale pour aider gratuitement les entreprises de toutes tailles et de tout secteur lorsqu'elles rencontrent des difficultés de financement ou d'assurance crédits.



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 ;
- aux litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Sa mission est de ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement.

Les entreprises faisant appel à la "médiation du crédit" sont confrontées à des diminutions de concours, ou des refus de financement voire à la résiliation de concours bancaires existants. Le dispositif est relayé sur l'ensemble du territoire par les directeurs de la Banque de France désignant des médiateurs départementaux (pour les entreprises de moins de 100 salariés, au-dessus, l'échelon national, la médiation nationale, prenant en charge après s'être assuré qu'il n'y avait pas de traitement de proximité possible).

L'entreprise dépose un dossier à la médiation directement via www.mediateurducredit.fr : la direction régionale valide l'éligibilité du dossier et nomme un interlocuteur de la Banque de France qui contacte les banques concernées.

Si elle est concernée, la Caisse régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est alors sollicitée pour donner des compléments d'informations, revenir vers le client pour éventuellement trouver un accord, et étudier une révision des positions prises. Les banques s'engagent à optimiser le traitement des dossiers. "Dans ce cadre, elles ont pour objectif de répondre dans un délai de 15 jours aux demandes de financement de besoins courants dès lors que le dossier de l'entreprise reçu est complet" (accord de places 2015).

Les accords de place stipulent que "les établissements s'engagent à maintenir les lignes de financement de court et moyen terme et de garantie allouées et à ne pas demander de garanties supplémentaires sur ces lignes".

Le(s) référent(s) de la Caisse régionale (Direction des Engagements et du Département des services Engagements et du Recouvrement) apportent avec l'agence concernée l'expertise et l'analyse de la situation en retour dans les 5 jours après réception de la saisine de médiation.

La Caisse régionale est reconnue pour entretenir de très bons échanges et analyses interactives avec les médiateurs départementaux de la Vienne et de l'Indre et Loire depuis l'entrée en vigueur du dispositif, ce qui a permis d'apporter les réponses les plus appropriées aux entreprises ayant déposé un dossier de médiation.

3.1 Le CATP : un des premiers employeurs privés du territoire

Un recruteur actif

Au 31/12/2016, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou compte 1 552 salariés dont 1 448 CDI. Avec 90 recrutements en CDI sur l'année, la Caisse régionale se positionne comme un recruteur dynamique sur son territoire.

En 2016, l'entreprise a continué d'investir dans de nouvelles compétences. Ces recrutements se sont réalisés pour la deuxième année consécutive exclusivement sur des postes de conseillers, d'experts et de cadres visant à renforcer le conseil auprès des clients et valoriser la formation universitaire initiale ou l'expérience professionnelle acquise.

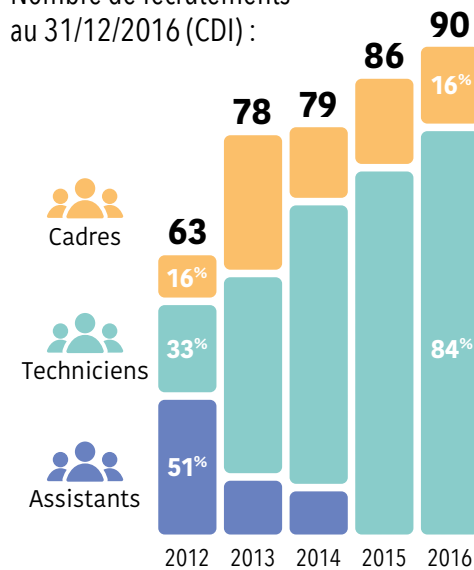
54 % des nouveaux recrutés présentent un niveau de qualification au-delà de BAC+3.

Au cours de ces quatre dernières années, le recrutement est marqué par le développement des qualifications exclusivement sur des postes de conseil, d'expertise ou d'encadrement.

Près d'1 recrutement sur 5 concerne depuis 3 ans des postes d'encadrement et parmi ces postes, 7 étaient des postes de managers (7 postes également en 2015).

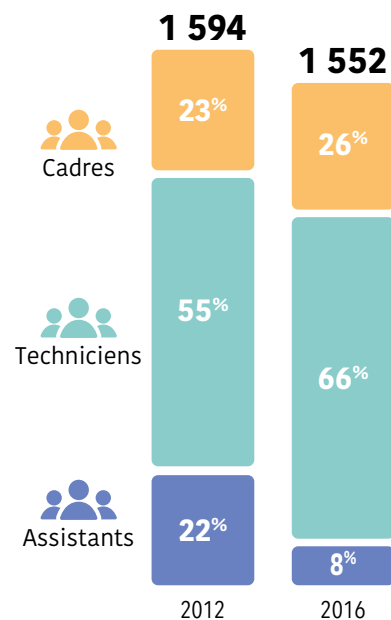
1552 salariés,
90 recrutements en Contrat Indéterminé (CDI) à Durée

Nombre de recrutements au 31/12/2016 (CDI) :



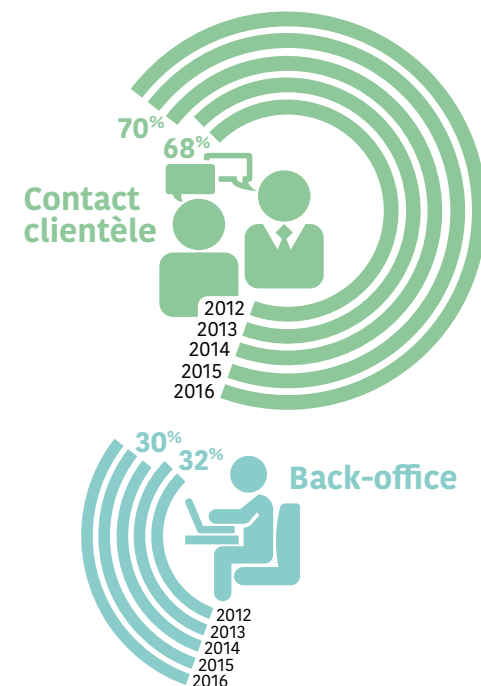
Plus de qualification pour accompagner les transformations de la relation client

Répartition de l'effectif sous contrat / classification au 31/12/2016 :



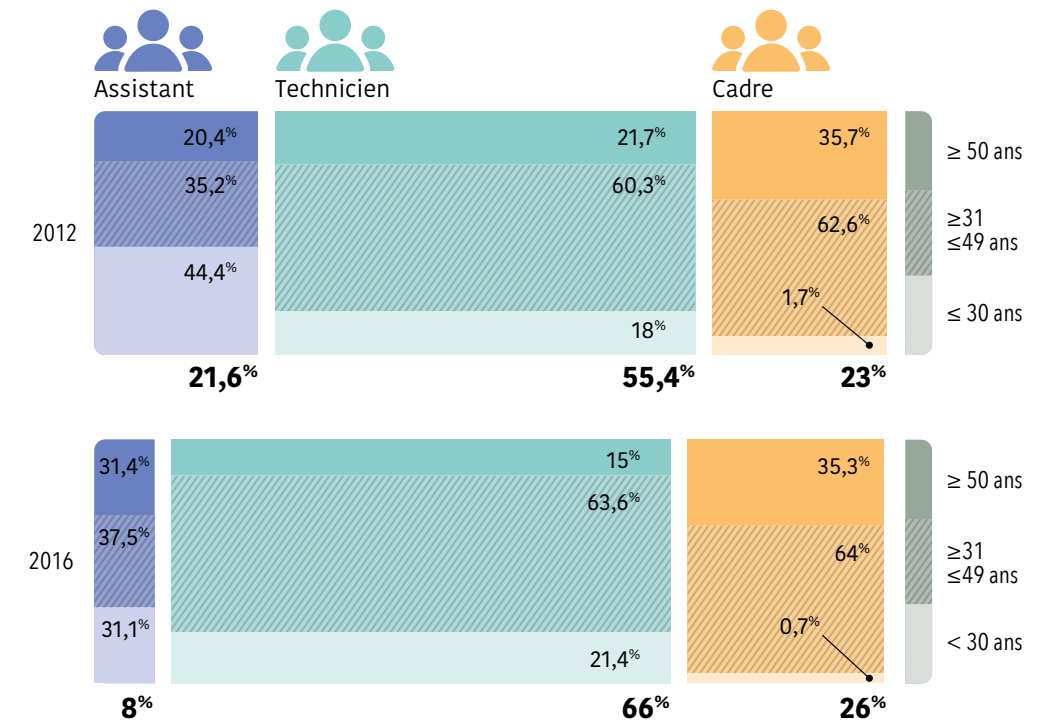
En 2016, à la suite des transformations des métiers qui ont accompagné CAP Touraine Poitou, le précédent plan à moyen terme, la structure de classification de la Caisse régionale a continué d'évoluer. Passant de 78 % de conseillers, experts et cadres, à 88 % de 2012 à 2015, elle est cette année de 92 % soit +4 points 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, ...).

Répartition des salariés back-office/contact avec la clientèle :



Une qualification en hausse

Répartition des effectifs par âge et classe d'emploi 2016 (CDD et CDI au 31/12/2016) :



Une entreprise à forte attractivité professionnelle

90 recrutements en 2016 soit près des 2/3 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.

Cette attractivité est aujourd'hui renforcée au sein des 4 Caisses régionales de la Région Centre par le développement de pôles d'expertises : 23 à fin décembre.

Au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, 82 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.

23 pôles de coopération
82 salariés



Plus de féminisation : plus de femmes cadres et manager

Avec le recrutement depuis 2 ans de 8 femmes sur 14 postes de managers, une autre ambition de plan d'entreprise a été affirmée.

3.2 Les chemins de carrière

Entre 3 et 5 ans avec le même interlocuteur pour le client pour une plus grande stabilité relationnelle

La Caisse régionale fait de la stabilité de l'interlocuteur un élément fort dans sa gestion des carrières et dans sa relation client.

Il s'agit de répondre à la satisfaction du client et au développement des compétences du salarié. C'est une "balise RH" qui jalonne l'évolution professionnelle au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

En 2016, 89 % des mobilités et des promotions se sont réalisées dans le cadre de cet objectif.

Ainsi, sur les 230 mobilités et promotions, 209 salariés avaient au moins 2 ans d'ancienneté sur le poste. Ce sont 44 % des salariés qui sont stables par rapport à la balise 5 ans. 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, ou vers d'autres domaines est une force du modèle social du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Les départs de l'entreprise se font essentiellement pour cause de retraite, les postes libérés sont remplacés en majorité par des emplois de qualification supérieure.

Nombre de démissions, de décès et de départs à la retraite au 31/12/2016 :

	2013	2014	2015	2016
Démissions	20	8	25	19
Départ pendant période d'essai	4	10	1	11
Mobilités Groupe	3	8	4	12
Licenciements	4	3	2	10
Retraites	51	39	41	38
Décès	4	1	1	1
TOTAL	86	69	74	91

En 2016, 4 départs sur 10 sont des départs à la retraite. Le turn over lié aux démissions qui sont pour la plupart des mobilités pour accompagnement des conjoints est de 1,2 %. Ce chiffre témoigne de la satisfaction des salariés et de leur fidélisation.

139 promotions en 2016

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 230 mobilités dont plus de 139 promotions, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accompagne les projets professionnels et met en œuvre son engagement de voir des hommes et des femmes motivés dans leur diversité.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est en mesure de répondre à un grand nombre d'aspirations professionnelles par les nombreuses offres internes d'évolutions professionnelles (151 offres d'emplois internes en 2016, 159 en 2015, 143 en 2014) qui traduisent le dynamisme de l'entreprise en matière de Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences.

139 promotions en 2016 (+10 vs 2015 - salarié promu dans un coefficient d'emploi supérieur) concernent pour 56 % les femmes, soit un taux de promotion féminin représentant leur poids dans la structure hommes/femmes de la Caisse régionale.

Garantir le professionnalisme et l'employabilité de chaque salarié

En 2016, **l'entreprise a accompagné 230 salariés** dans la poursuite de leur chemin de carrières pour plus de satisfaction.

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

plus de 91 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 œuvre en 2016 du **travail "relocalisé"**

11 salariés 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 plus de 80km 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 sites. En 2017, ces réalisations devraient encore se développer avec un objectif de 20 salariés.

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 2016, afin de déterminer l'adéquation entre compétences et performances d'appréciation personnel, élément essentiel pour la détermination des chemins de carrière, autour d'un échange entre le responsable hiérarchique direct et le collaborateur.

70 salariés

en 2016 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 de formations pour accompagner son souhait de développement professionnel en lien avec les managers. Structurer 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.

Vis ma vie

Innovation sociale de TEAM 2018, organisée par la DRH, le salarié et les managers, 19 vis ma vie ont été organisés en 2016.

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 Formation



Plus de 3M € investis dans la formation professionnelle : 4 fois le minimum légal

Promouvoir un programme de développement des compétences et de formation tout au long de la vie professionnelle afin d'assurer une évolution constante des savoirs et garantir la meilleure satisfaction possible des clients, telle est l'ambition assidue du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Ainsi ce sont près de 4 jours de formation par salarié en moyenne qui ont été dispensés et plus de 6 % de la masse salariale investis dans la formation professionnelle.

Par rapport au taux légal de 1,5 % de masse salariale consacrée à la formation, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou multiplie par près de 4 son investissement de formation pour le développement des compétences des salariés.

Une adaptation facilitée par la formation ajustée

TEAM 2018 a renforcé les ambitions formation de la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou en maintenant l'investissement formation à son haut niveau tout en la rendant plus efficace par un meilleur ciblage des besoins et l'élargissement de nouvelles méthodes.

En 2016, ce sont 1 699 apprenants qui ont au moins suivi une session de formation pour un total de 57 915 heures de formation (+20 %), soit 4.37 jours en moyenne par salarié.

4,37 jours de formation en moyenne par salarié

Un accroissement de 50% des formations pour les salariés des deux centres de décisions

En passant de 1200 jours de formation à 1900 jours pour les salariés des centres de décisions, la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou a répondu en 2016 à une ambition de son programme à moyen terme.

Cet investissement a permis d'accompagner des chantiers de transformations de la Caisse régionale notamment :

- par l'accroissement de la polyvalence dans les unités, avec des formations dédiées sur l'ensemble des domaines d'activités des unités de la Direction des Engagements. Cette nouvelle polyvalence a permis en 2016 de répondre aux pics d'activités du domaine des crédits,
- par la formation à la conduite de projets permettant ainsi de faire interagir plusieurs entités de l'entreprise et développer la performance collective,
- le développement de l'expertise bureautique et l'accroissement de la performance individuelle et collective permis par la maîtrise des outils,
- le renforcement des connaissances liées à la sécurité et à la conformité pour intégrer l'ensemble des évolutions réglementaires du domaine bancaire.

Ainsi, 4 jours de formation ont été investis pour les salariés des centres de décision en 2016.

Un développement de la formation distancielle (e-learning) avec 30 % du plan de formation : faire plus en moins de temps

30 % de la formation à distance

En 2016, les actions de mix-formations (en présentiel ou à distance) conduites reposent sur un dispositif d'ingénierie pédagogique efficace qui allie théorie, pratique et accompagnement managérial attentif et impliqué.

Les nouveaux modes pédagogiques (classe virtuelle, e-Learning, quizz) font aujourd'hui partie intégrante de l'offre proposée et représentent plus de 30 % du plan de formation en 2016 (+10 points par rapport à 2015), ce qui permet d'être plus économe en temps et en déplacement. C'est aussi un

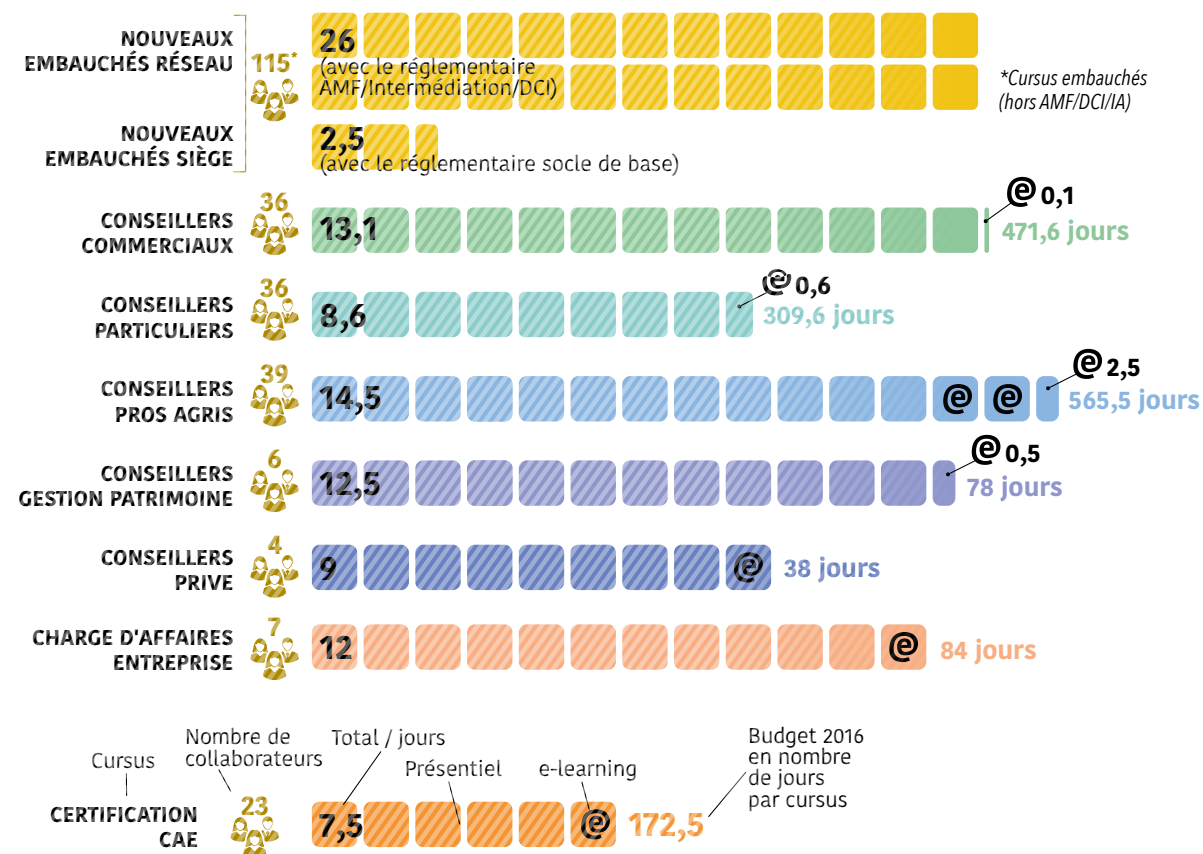
levier de développement et d'accompagnement des projets d'entreprise qui vise à développer l'efficacité personnelle au service du collectif pour les clients. Par ailleurs, un système de mesures de connaissances avant la formation et à l'issue de cette dernière permet de valider les acquis. Au final, la performance de l'investissement formation est aujourd'hui mieux suivie.

Anticiper et préparer les prises de fonctions

Afin de satisfaire la clientèle et développer les compétences attendues, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou met en œuvre des parcours de formation à chaque étape du chemin de carrières des salariés des agences correspondant à chaque type de métier. Ces derniers peuvent ainsi répondre à toutes les sollicitations des clients et renforcer leurs connaissances de leur domaine d'activités.

En 2016, ce sont 273 salariés qui ont été accompagnés pour préparer ou soutenir une future promotion ou le développement de leurs connaissances après leur mobilité fonctionnelle ou géographique.

273 salariés accompagnés dans leur nouvelle fonction pour 1796,2 jours de formation dont :



Une formation personnalisée pour les métiers de Conseiller des professionnels et conseiller des agriculteurs

Plus de 100 conseillers des professionnels et agriculteurs suivent depuis 2015 un programme pluri annuel de formation reposant sur 11 domaines de compétences et 3 niveaux à valider.

Pour valider chaque niveau, un test de connaissance est réalisé ; si le niveau requis sur chacun des domaines n'est pas atteint, une formation présentielle est organisée pour répondre aux attendus. Le troisième niveau permet de valider les compétences techniques et relationnelles attendues pour devenir "expert".

Ce sont ainsi 346 JOURS de formation pour 103 CONSEILLERS en 2016 qui ont permis de développer leurs compétences .

Domaine	Nombre de jours de formation
Environnement juridique, fiscal et social	2
Responsabilité du banquier	1
Analyse Financière	2
Techniques de financement	1
Garanties	1
Offre bancaire	2
Répondre aux besoins d'un client professionnel	2
La banque au quotidien d'un client professionnel	1
Approche dynamique de la demande de financement d'un professionnel	1
Optimiser la protection sociale du dirigeant et l'ingénierie sociale	1
La transmission patrimoniale du professionnel	2

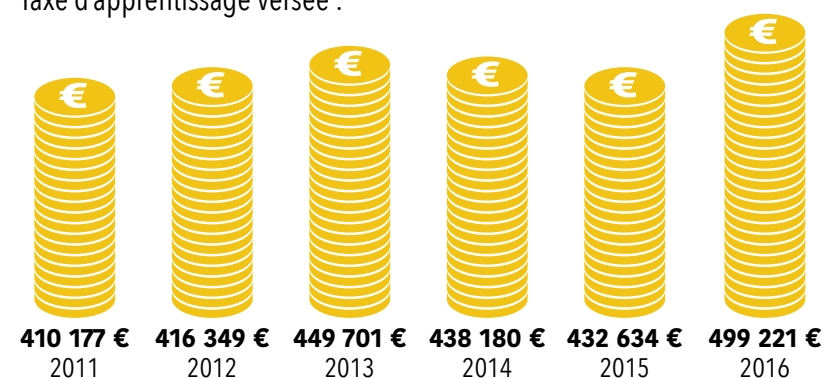
3.4 Relations écoles

Une politique d'apprentissage et des relations écoles qui se développent pour le territoire de la Vienne et de l'Indre et Loire

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

Au cours de l'année 2016, la Caisse régionale a poursuivi sa politique de recrutement ciblé d'apprentis BAC+3 et Master. Ainsi ce sont 14 apprentis et 5 contrats de professionnalisation qui aujourd'hui réalisent leur première expérience professionnelle au sein de l'entreprise.

Taxe d'apprentissage versée :



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 2016 :
Près de **500 K€**

La taxe d'apprentissage est affectée prioritairement :

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

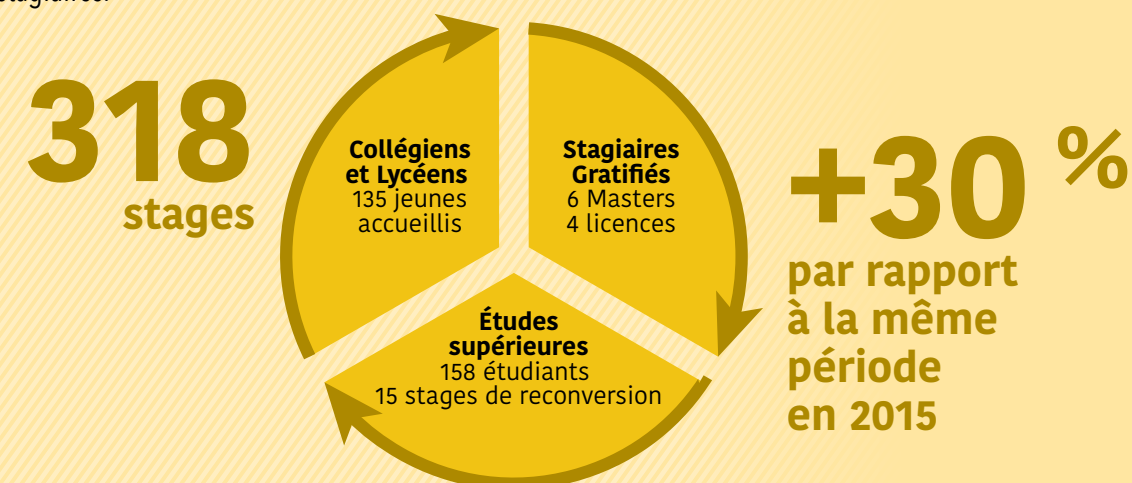
12 nouveaux établissements scolaires accompagnés en 2016 et près d'un tiers des établissements du territoire



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

CATP, 1^{er} acteur dans l'accompagnement des jeunes sur son territoire

Une offre de stages ambitieuse pour accompagner auprès des jeunes du territoire une première expérience professionnelle. Ainsi l'année 2016 a été l'occasion d'augmenter de 40 % le nombre de stagiaires accueillis par la Caisse régionale passant de 229 à 318 stagiaires.



3.5 Pacte social

Une politique de rétribution attractive

100 % des salariés ont connu une hausse de la rémunération en 2016 au titre des augmentations générales ou individuelles, du nouvel accord de rémunération extra-conventionnelle ou des promotions

Près d'un salarié sur 2

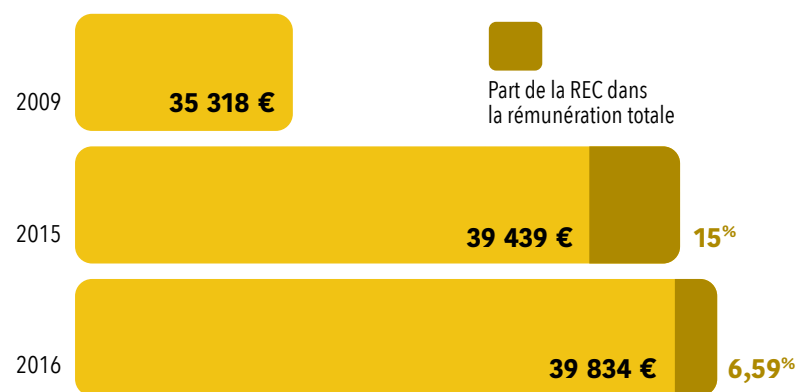
a vu ses compétences reconnues sous forme de **promotion** ou d'**augmentation** de sa rémunération individuelle

Une rétribution globale moyenne de **46 000 €**

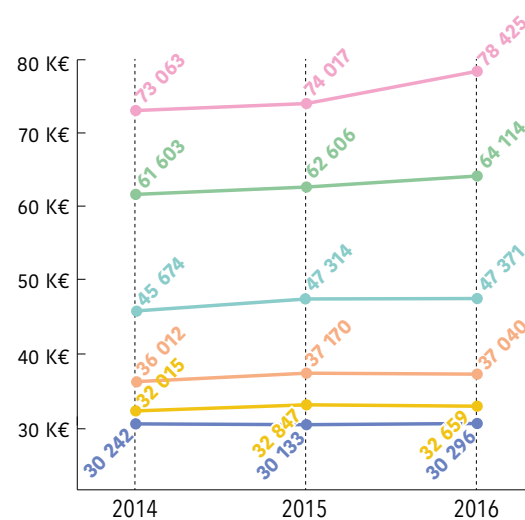
Une enveloppe de Participation et d'Intéressement globale moyenne de **5 400 €**



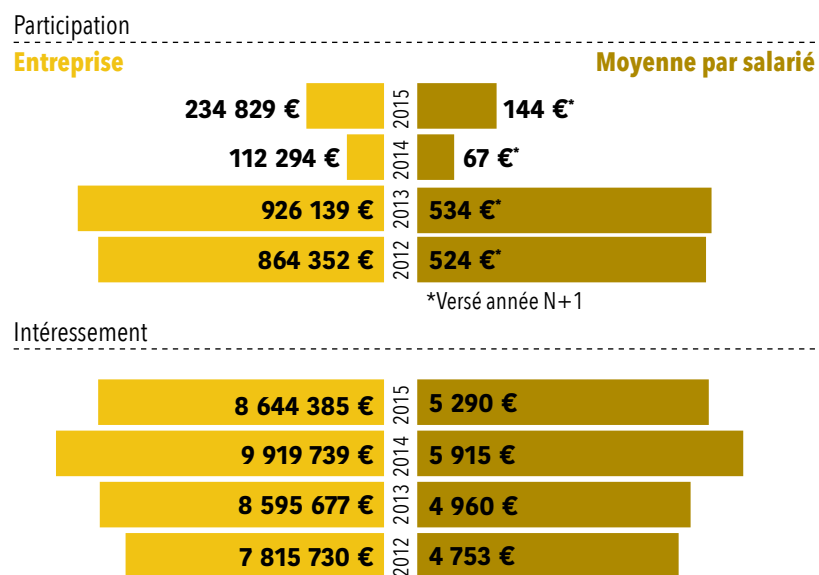
Une évolution de 12,8 % DE LA RETRIBUTION TOTALE en 8 ans (HORS INTERESSEMENT ET PARTICIPATION) et 4 516 €, soit plus de 550 € tous les ans.



Evolution de LA REMUNERATION TOTALE (Hors intéressement et PARTICIPATION)



Il faut ajouter à ces éléments la participation aux résultats de l'entreprise, de 5 400 € en moyenne sur l'année 2016 :



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

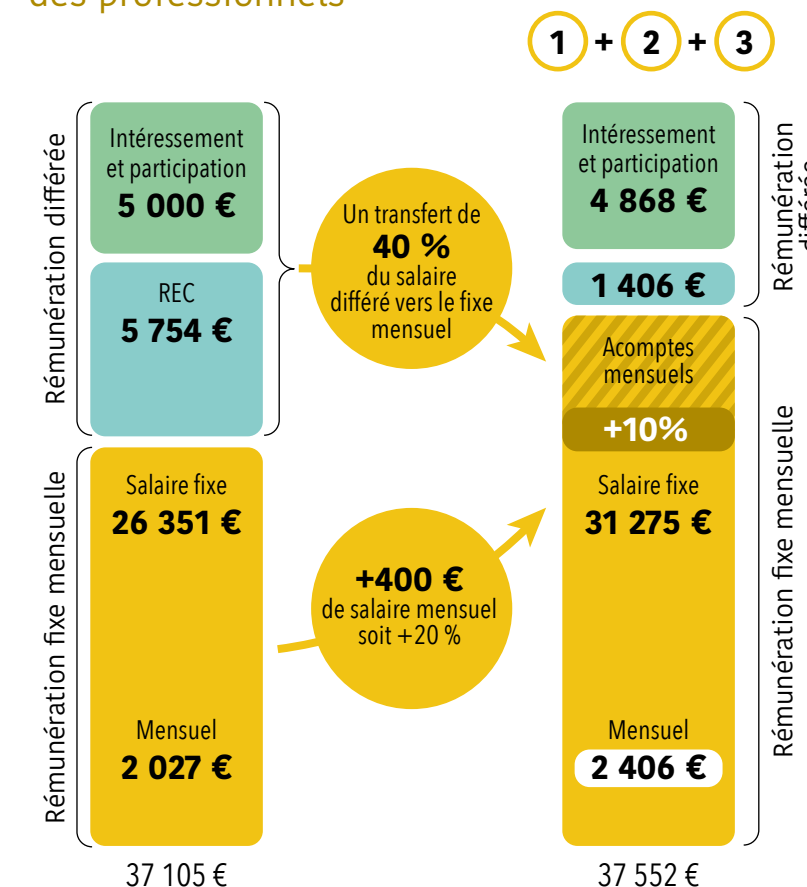
3 accords d'entreprise ont été signés en juin 2015 visant à mettre en œuvre le dispositif de rétribution globale dans la Caisse régionale au 1^{er} janvier 2016 permettant de faire évoluer la rémunération globale de chaque salarié de la Caisse régionale en transférant du salaire variable et différé en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



Absentéisme "maladie" de 3,29 % en baisse de 0,08 point

Un bilan trimestriel de l'absentéisme est réalisé et remis au CHSCT qui vise à développer des actions de prévention avec la médecine du travail. L'absentéisme "maladie" représente quant à lui 12 793 jours (13 350 jours en 2015) et 3,29 % (3,37 % en 2015) sur un nombre de jours travaillés de 388 330 (395 663 jours en 2015).

Plus de 400 € de fixe mensuel et +250 € d'augmentation en 2016 pour un conseiller des professionnels



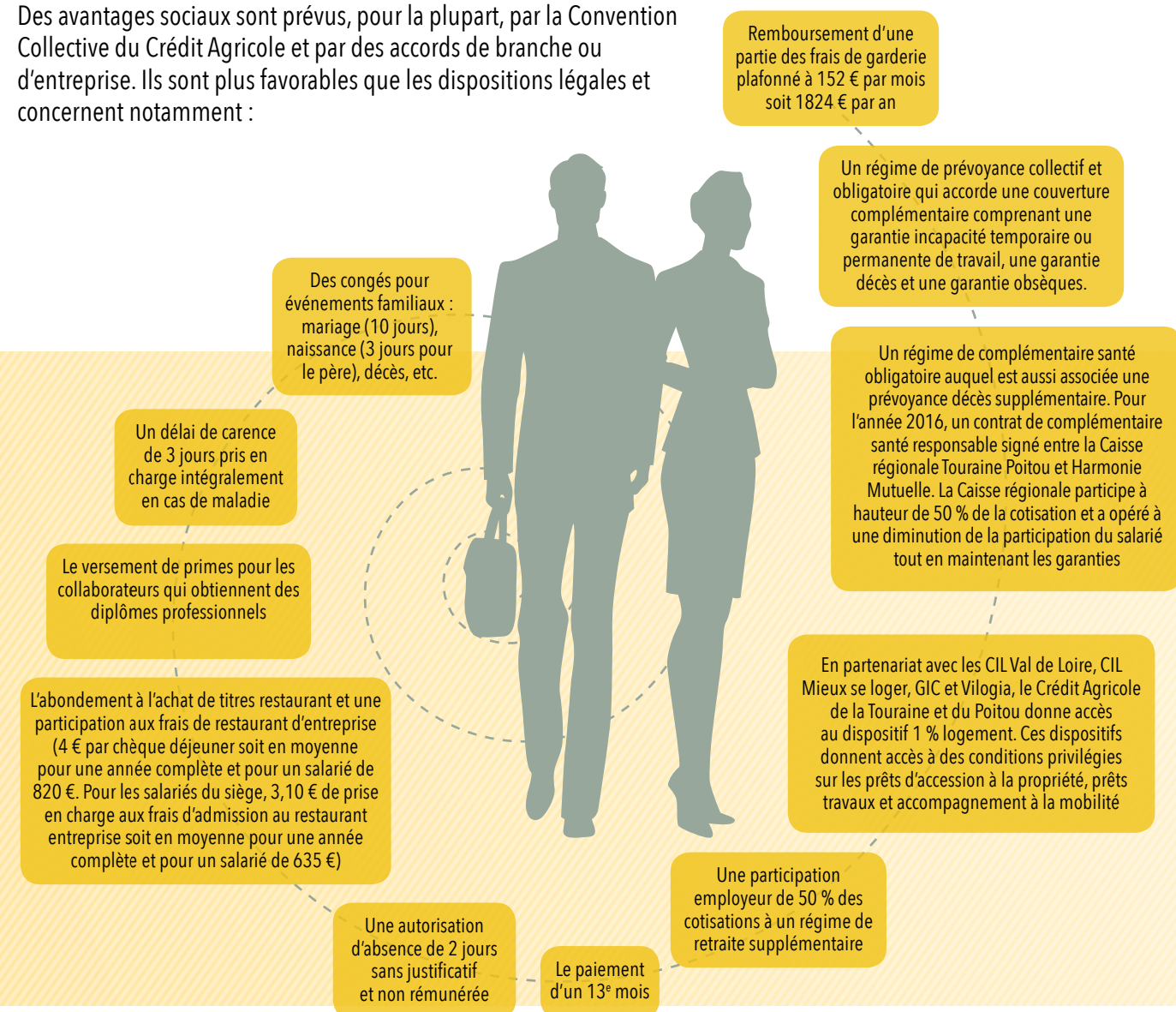
Un Bilan Social Individualisé pour chaque salarié

Depuis maintenant 3 ans, chaque salarié CDI bénéficie d'un bilan social individualisé, explicitant avec pédagogie l'ensemble des composantes de sa rémunération et les avantages sociaux dans l'entreprise. Cette démarche qui vise à valoriser et expliciter le **Pacte Social du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou** auprès de l'ensemble de ses équipiers sera reconduite chaque année.

3.6 Avantages sociaux

Des prestations versées aux salariés et des avantages sociaux

Des avantages sociaux sont prévus, pour la plupart, par la Convention Collective du Crédit Agricole et par des accords de branche ou d'entreprise. Ils sont plus favorables que les dispositions légales et concernent notamment :



Une innovation sociale en 2016 : un premier pas vers un service de conciergerie pour les salariés du CATP



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 sera mise en œuvre sur Poitiers en 2017 et étendue au service de pressing.

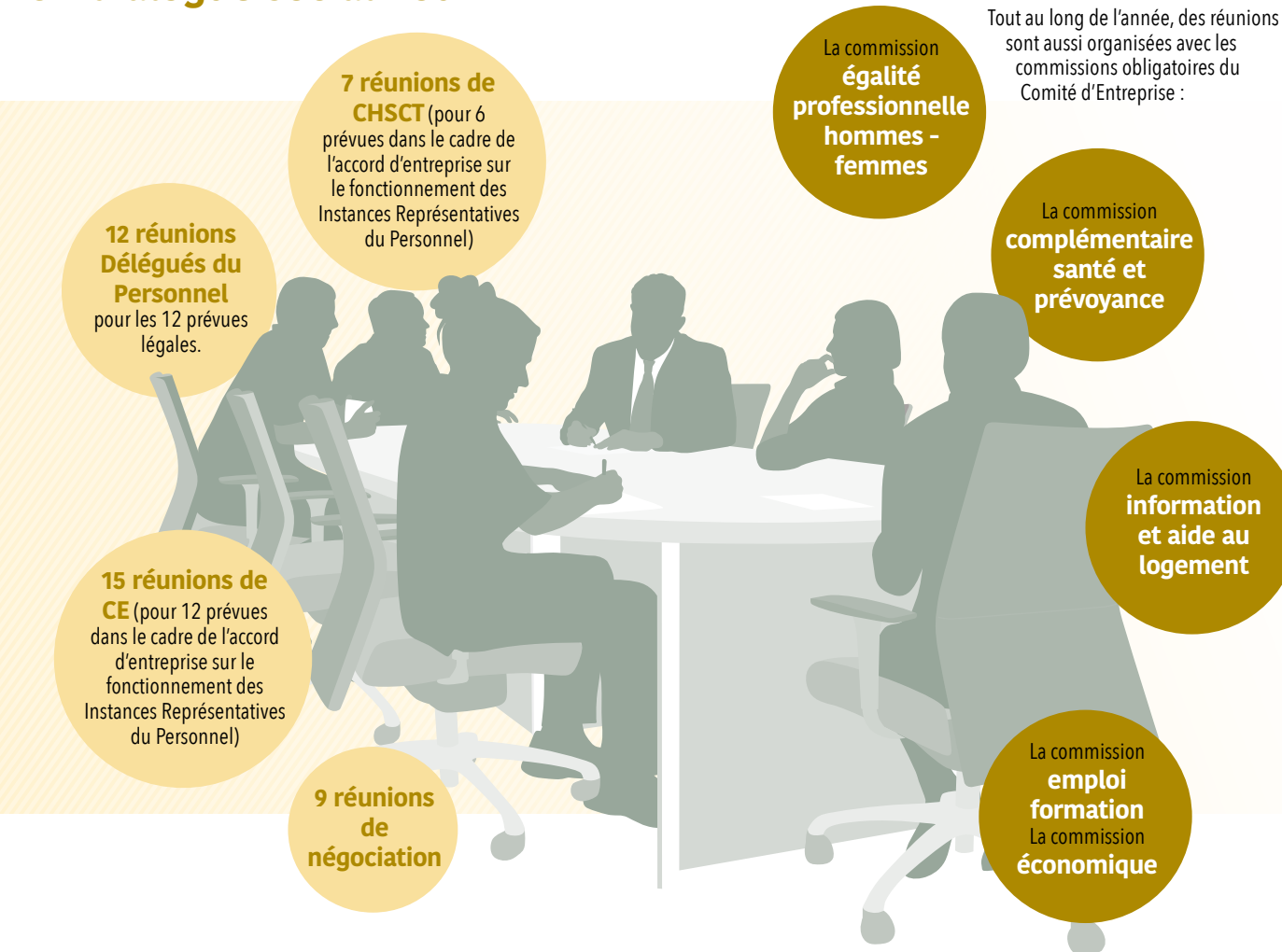
Temps de travail

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.

Un dialogue social nourri



Au cours de cette année 2016, 3 accords d'entreprise ont été signés :

- Réserve spéciale de participation pour l'exercice 2016
- Congé de solidarité
- Programme d'actions en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

Temps partiel choisi

A 93 % féminins, les salariés à temps partiel choisi représentent 11 % de l'effectif.

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

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.

3.7 Diversité

Stable depuis 2012, le taux de féminisation du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est de 57 % en 2016 et 40 % des cadres sont des femmes contre 35 % en 2011.

Donnons-nous les moyens

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 32 500 € en 2011 à 1 508 € pour l'année 2016. 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 !

La journée de la femme le 8 mars 2016 a été le premier événement de la **TEAM MiXYté**.

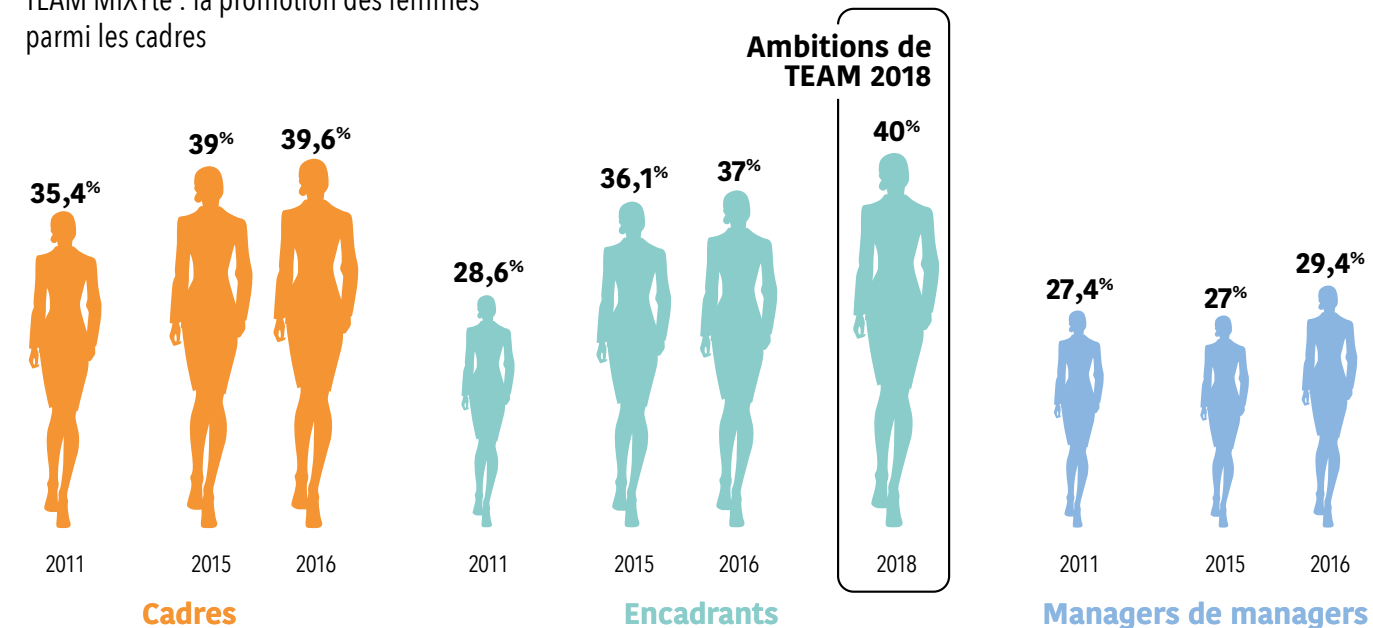
Des cadeaux, des animations autour d'un petit déjeuner, de réunions thématiques, de briefings agences ont été proposés aux salariés.

Trouver un bon équilibre pour s'épanouir et pouvoir s'engager pleinement dans la vie professionnelle, lutter contre les stéréotypes, définir le rôle du manager, maternité devient parentalité.

TEAM MiXYté : une inflexion 2016 à renforcer en 2017 s'agissant de la promotion des femmes parmi les cadres

Des évolutions certaines de la part des femmes parmi les cadres ont été réalisées en 2016 avec plus de 1 point en moyenne sur chaque catégorie de cadre. Ainsi l'ambition d'avoir 40 % de femmes encadrantes reste une action prioritaire dans la gestion des carrières à la fin du plan d'entreprise en continuant la promotion des femmes aidée par la qualité des recrutements passés, gages de promotions à venir, et de mesures nouvelles.

TEAM MiXYté : la promotion des femmes parmi les cadres



Accroître le nombre de travailleurs handicapés 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.

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

L'accord fixe les objectifs suivants :

- Développer l'embauche stable de personnes en situation de handicap et donner à tous les salariés reconnus les moyens de réussir et d'évoluer dans l'entreprise.
- Intégrer le handicap au cœur de la politique RH notamment en agissant au niveau de l'ensemble des salariés de la Caisse régionale pour changer le regard porté sur le handicap.

Fort d'un diagnostic partagé sur la situation du handicap dans la Caisse régionale, le plan handicap poursuit les objectifs suivants :

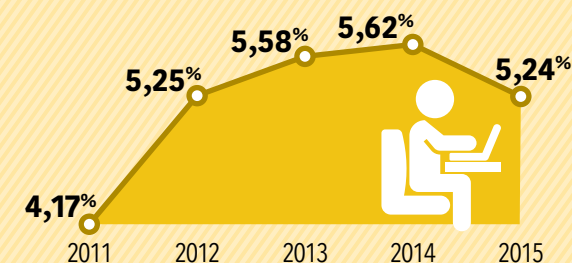
- Informer et sensibiliser les salariés sur le handicap
- Développer le recrutement et l'intégration en CDI et CDD de personnes en situation de handicap, en fonction des compétences des candidats et des besoins de l'entreprise
- Favoriser l'émergence des déclarations des situations de handicap par les salariés en poste
- Favoriser le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap
- Continuer le développement des prestations confiées au secteur protégé (ESAT ou EA)

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.

Avec 3 recrutements en CDI au cours de l'année 2016 de salariés en situation de handicap, la Caisse régionale a mis les moyens de répondre à son ambition.

Taux d'emploi des travailleurs handicapés



Le taux d'emploi 2016 ne sera disponible qu'en avril 2017, il sera publié dans le rapport RSE 2017.

83K€
en 2016

Prestations réalisées par les entreprises adaptées aux Travailleurs

Handicapés pour le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

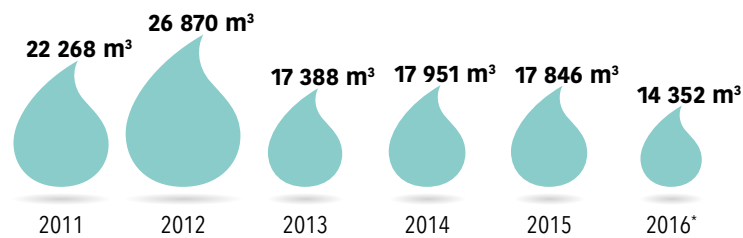
La Caisse régionale tient à entretenir une relation durable avec ses fournisseurs. Les activités du cœur de métier de la Caisse régionale ne sont pas concernées par la sous-traitance. La sous-traitance porte sur un périmètre allant de l'informatique, à l'entretien des espaces verts, et concerne aussi une grande partie de l'édition.

4.1 Réduction des consommations

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

La consommation d'eau maîtrisée

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est attentif à sa consommation en eau.



L'augmentation ponctuelle en 2012 de 4 612 m³ est liée aux travaux de construction du nouveau siège de Poitiers. Les données 2016 sont partielles.

Des aérateurs sur tous les robinets du siège de Tours
Action sur le débit d'eau sans limiter la pression permettant d'économiser 25 % de leur consommation pleinement opérationnels depuis 2014.

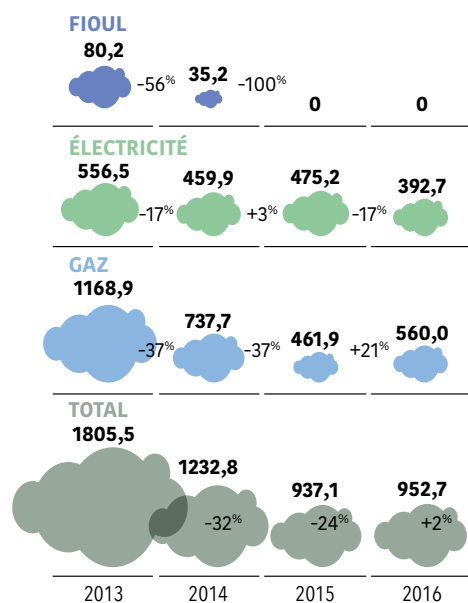
Suite à une étude effectuée par un prestataire spécialisé, des **optimisations** ont été faites dans les 5 agences qui présentaient la plus forte consommation d'eau en 2016 et en 2015 (interventions sur les évier, les WC et les robinets extérieurs).

54 agences équipées d'électrovanne d'arrêt d'eau qui, associées à la Gestion Technique Centralisée (GTC), coupent l'arrivée d'eau aux heures d'inoccupation des locaux pour éviter des fuites en l'absence de personnel.

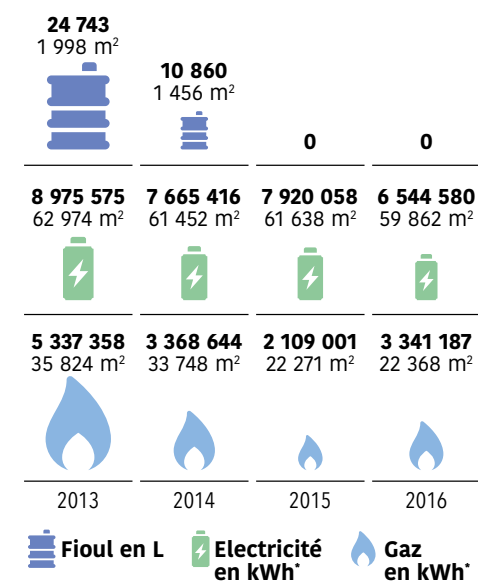
4 cuves de 3 000 litres de récupération des eaux pluviales afin d'alimenter les sanitaires sur le nouveau siège de Poitiers, déjà 441 m³ récupérés depuis la mise en service du bâtiment en avril 2014.
Eau récupérée :
2014 131 m³ | 2015 156 m³ | 2016 154 m³

Les émissions totales, directes ou indirectes de Gaz à Effet de Serre (GES) maîtrisées

Source : Base Carbone ADEME



Les consommations d'énergie directe sont maîtrisées



L'année 2015 avait été marquée par un hiver d'une exceptionnelle douceur.

*Données 2016 arrêtées à fin novembre

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.



En 2016, les actions ont porté principalement sur le transfert d'agences vers de nouveaux locaux.

3 agences de Poitiers ont été transférées vers le nouveau Centre d'Affaires de Poitiers. Les nouveaux locaux bénéficient d'équipements de dernière génération avec un **taux d'émission bien inférieur** à ceux constatés dans les anciennes agences.

Il en est de même pour le nouveau Centre d'Affaires de Tours Deux Lions. Une agence sur les deux transférées bénéficiait d'un chauffage au gaz. Actuellement le chauffage du nouveau bâtiment est traité par des équipements moins émissifs (PAC).

Dans la continuité, des interventions régulières pour **renforcer l'isolation thermique** des agences sont planifiées. En 2016, 32 K€ ont été investis pour remplacer des menuiseries en simple vitrage par des doubles vitrages.



Réduire l'impact des déplacements professionnels

Les déplacements professionnels du parc sont en hausse de 5 % sur 2016.

Pour 2017 et les années à venir, l'ambition du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est de réduire de façon conséquente les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées à ce poste et de nombreuses actions sont menées pour réduire les kms parcourus par les collaborateurs.

Plusieurs véhicules de l'entreprise ont été remplacés. Ces véhicules équipés de motorisation de dernière génération sont moins émetteurs.

Des actions sont menées pour promouvoir le covoiturage. Lors d'une réservation de véhicule, si un véhicule est déjà réservé pour un trajet similaire, la personne en charge de confirmer la réservation propose systématiquement la solution de covoiturage.

2 véhicules électriques, pour les déplacements courts ont été intégrés dans le parc en 2014 (1 sur chaque centre de décision).

Les véhicules professionnels faiblement émissifs en CO2 équipent le parc Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou (< à 120 g / km).

Des travaux de grande ampleur sur les bâtiments pour limiter les émissions de gaz à effet de serre et réduire les consommations énergétiques

Le nouveau siège à Poitiers : des procédés propres de géothermie et de "geocooling"

La construction du siège administratif de Poitiers s'est inscrite dans une démarche de Développement Durable, avec une mise en œuvre HQE (Haute Qualité Environnementale) sans certification mais avec 14 objectifs définis avec une priorité sur le confort et l'optimisation d'exploitation.

Associée à une grande inertie thermique des bâtiments (technologie double peau sur le siège notamment), la géothermie est la solution unique choisie par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour chauffer et refroidir les locaux.

C'est une solution propre et économique car les calories ou les frigories à 99 mètres sont puisées sous terre, et une eau propre est rejetée grâce au doublet de forages.

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. Un groupe d'eau glacée est en solution d'appoint en cas de fortes chaleurs persistantes.

126 agences équipées de pompes à chaleur en 2016

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a engagé des travaux de rénovations énergétiques de ses bâtiments et agences et a remplacé des chaudières par des pompes à chaleur.

La Gestion Technique Centralisée (GTC) dans 75 des agences optimise le processus climatisation/chauffage

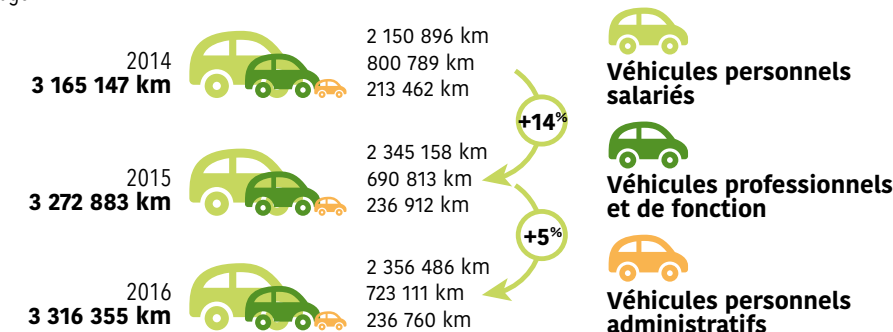
L'optimisation et l'automatisation de la gestion du chauffage et de la climatisation par des dispositifs automatisés dits "GTC" (Gestion Technique Centralisée) ont été mis en place dans 75 agences du réseau de la Caisse régionale. Le montant des travaux réalisés en 2016 est de 37 000 € (prévision de 50 000 € pour 2017).

Ce système intègre également la **mise à température de 17 degrés** lorsque les locaux sont inoccupés mais aussi **l'automatisation de la gestion de l'éclairage** (coupé le soir sur tous les sites du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou). S'agissant des postes de travail, l'entreprise a adopté la mise en **veille automatique**.

Nouveau centre de décisions de Poitiers : baisse de consommation d'énergie validée

Les relevés de consommation électrique font apparaître une baisse de 27 % par rapport à l'année 2013.

Le nouveau bâtiment n'étant plus alimenté en gaz, c'est plus de 1 200 000 kWh de gaz qui sont économisés chaque année.



4.2 Recyclage

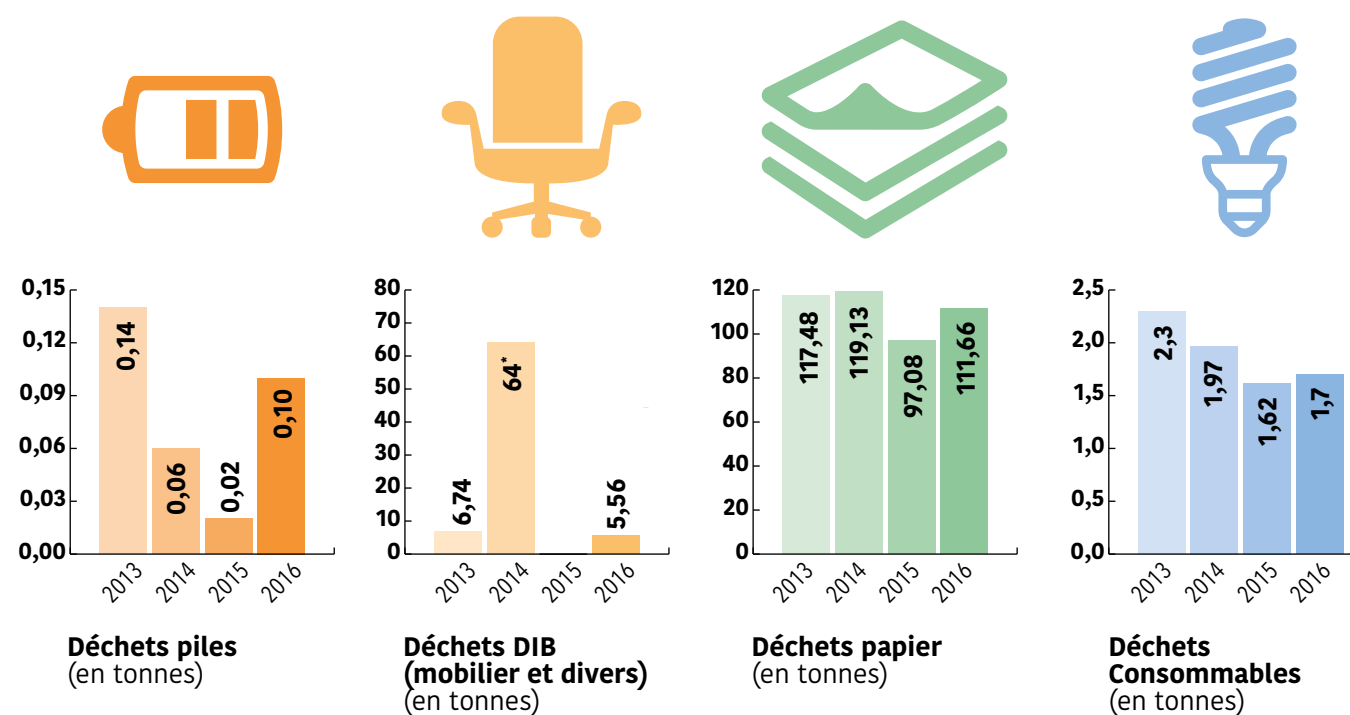
Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a intégré depuis 2009, le tri sélectif généralisé pour ses agences bancaires et les 2 centres de décisions

- Un tri sélectif papier/cartons est installé dans chaque bureau. La collecte est centralisée et ceux-ci sont compactés et recyclés.
- Un tri sélectif des consommables (les cartouches d'encre des imprimantes et photocopieurs). La collecte est organisée dans chaque bureau et centralisée pour recyclage.
- Un tri sélectif piles/batteries : la collecte est également organisée avec des containers implantés à l'entrée des salariés des 2 centres de décisions, 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 "éco-responsable" 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 handicapés 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.



* En 2014, forte augmentation liée au déménagement du siège de Poitiers



4.3 Relation digitale

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

Afin de rendre ses clients plus autonomes, limiter les déplacements et réduire la consommation de papier, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou développe de nouveaux services dématérialisés.

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

Avec une moyenne de + 1,4 millions de connexions par mois en 2016 sur le site vitrine Internet, www.ca-tourainepoitou.fr, et de près de 250 000 sur le site mobile, 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.

Le nombre d'utilisateurs de la Banque à Accès Multiples (BAM) est en progression de 11 % par rapport à décembre 2015, porté principalement par la forte progression des utilisateurs de l'Internet Mobile (près de 50 000 utilisateurs).

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 dépose).

En 2016

825 souscriptions
100 % en ligne
de produits d'épargne
(+ 52 %/2015)

4 284 contrats
d'Épargne
signés en mode Dépose
(+ 1033 %/2015)

646 souscriptions
100 % en ligne
de produits d'assurance
(+ 39 %/2015)

6 722 contrats Assurances
Dépose
signés en mode
(+ 106 %/2015)

11 044 devis-
simulations
Assurance réalisés
(+ 4 %/2015)

2 159 simulations
crédits
consommation
(+19 %/2015)

9 486 simulations
crédits
habitat identifiés
(+ 43 %/2015)



Un nouveau poste de travail plus ergonomique et intuitif pour mieux conseiller les clients

En décembre 2016, tous les collaborateurs de l'entreprise ont été dotés du portail collaborateur. Grâce à son modèle pédagogique innovant (e-learning, classe virtuelle, vidéo, pocket, training), l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale a pu s'approprier la navigation du nouveau poste de travail. Ainsi, et pour être au plus près des besoins de chaque collaborateur, les accompagnements et les parcours ont été adaptés aux différents métiers.

Ce déploiement permet ainsi à chacun de disposer d'un outil de travail plus ergonomique et performant pour développer la relation à distance avec les clients notamment par des process fluides et orientés "multicanal".



L'entrée en relation digitalisée : Une nouvelle démarche commerciale

Lancement en décembre 2016 d'un 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.

Cette démarche sera étendue à l'ensemble des agences début 2017.



La connaissance multicanale des clients

L'enrichissement des coordonnées clients, qui permet d'accélérer une autonomie des clients particuliers et professionnels a progressé de 6 % pour les adresses e-mail avec 67,1 % d'adresses renseignées et de +6.4 % pour les numéros de mobiles avec 74 % de numéros renseignés.

Développer la transmission de documents, la préparation de rendez-vous, la demande de rendez-vous, pouvoir échanger des d'informations, découvrir plusieurs simulations et différentes solutions. Enrichir la relation bancaire et concentrer l'écoute et la découverte des besoins sur l'agence. Un conseiller sur des RDV générateurs de valeur ajoutée pour les clients.

31.2% de courriers dématérialisés en 2016
(e-documents)

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 2016, 151 300 clients bénéficient d'e-documents depuis leur Espace Client Internet.



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 l'Application Pacifica, Mycjob, Eurofactor online, Square habitat, mon agenda patrimonial, Plein champ, études économiques, mon assistant retraite, CTCAM...

Et une nouvelle fonctionnalité mise en œuvre dans le cadre de la Banque Multicanale de Proximité en test sur plusieurs agences depuis le 22/04/2016 : **la prise de RDV par l'espace sécurisé client.**

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.

Des réels bénéfices pour les clients, les conseillers et les agences.

APPLICATIONS MOBILES

TOUTE UNE BANQUE À VOS CÔTÉS

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



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

Avec 2 660 clients gérés, 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).



75%

des opérations éligibles en Signature Electronique en Agence (SEA)

Plus moderne et plus adaptée aux modes de vie des clients, la SEA est totalement inscrite dans le processus de dématérialisation mené depuis plusieurs années par la Caisse régionale.

Depuis fin 2014, 100 % des postes de travail en relation avec la clientèle dans les agences de proximité, les agences des professionnels et les agences de banque Privée sont équipés de la Signature Electronique en Agence.

A fin 2016, 883 tablettes sont utilisées et 75 % des opérations éligibles* sont réalisées par les conseillers en 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 2016 et en 2017 de nouvelles évolutions sont programmées sur l'éligibilité de nouveaux contrats ainsi que l'alimentation de tablettes avec des applicatifs dédiés au conseil à disposition des conseillers.

*Les 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

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, c'est une protection sociale complémentaire. La prévoyance est aujourd'hui un axe de diversification significatif qui répond bien à ce besoin de protection des clients. Systématiser ce réflexe prévoyance, c'est apporter le bon niveau de conseil.



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

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**.



ISR / Fonds Amundi Actions Euro ISR / Amundi Actions USA ISR / Fonds Atout Euroland / Fonds AmundiAFD Avenir Durables / Fonds Amundi Tresor Eonia
ISR / Fonds Solidarité - CA Habitat et Humanisme / Fonds Solidarité - CA contre la faim / Fonds Solidarité - Habitat et Humanisme / Fonds solidarité - CCFD - Terres solidaires

Montant des encours Fonds ISR

91,22M€



2015

97,5M€



2016



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 LDDS

687,3M€

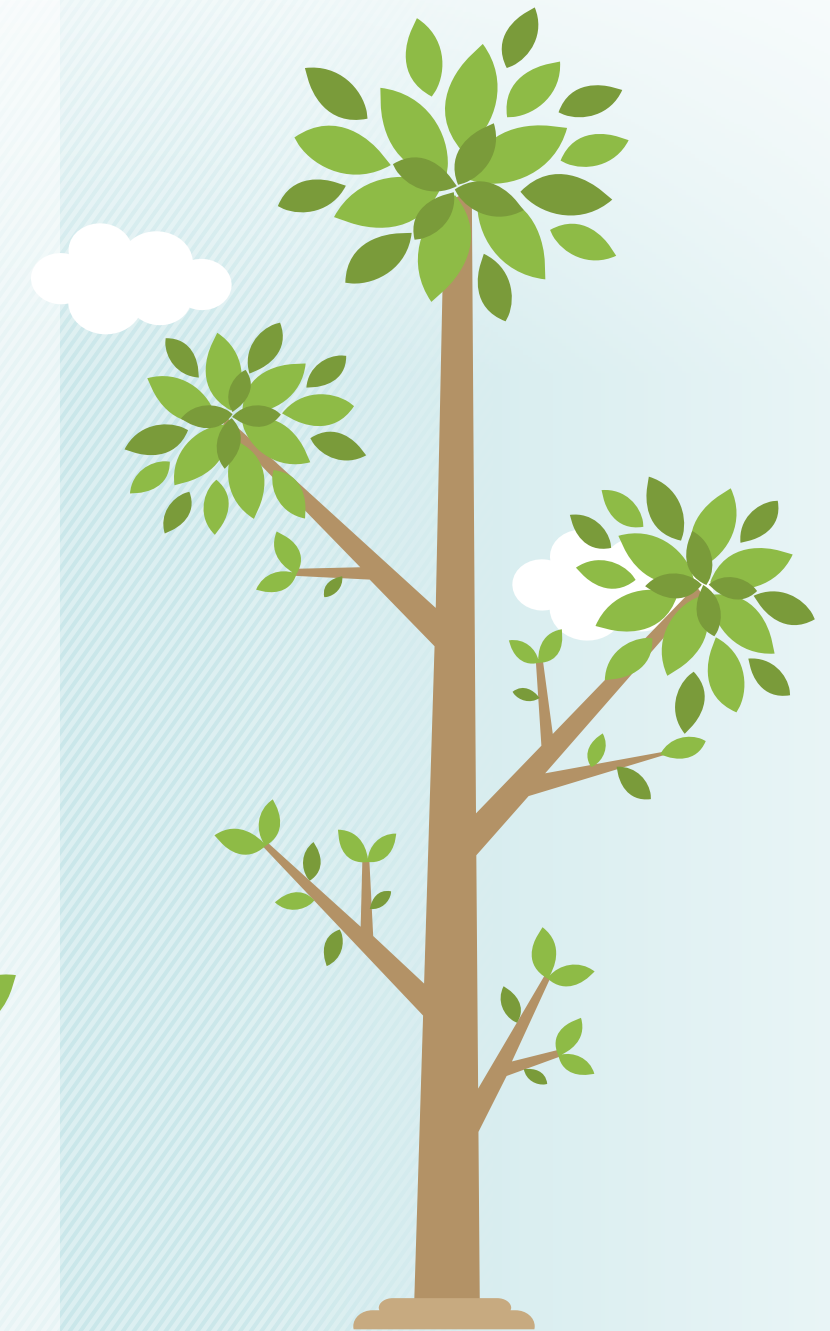


2015

682M€



2016



5.2 Les crédits responsables

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accompagne les pouvoirs publics dans l'information des clients sur les mesures de financement de l'habitat des ménages et 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 :

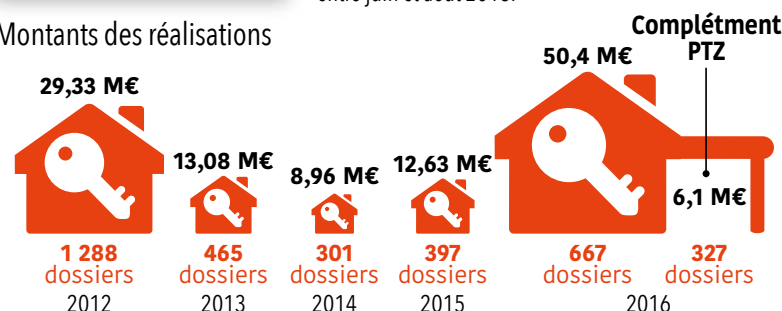
- > Financer jusqu'à 40 % de l'achat du bien immobilier
- > Augmenter le nombre de bénéficiaires (les plafonds de revenus pour en bénéficier ont été revalorisés)
- > Rallonger le différé de remboursement de 5 ans minimum jusqu'à 15 ans
- > Etendre la durée du prêt sur 20 ans minimum
- > Financer des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



Par ailleurs, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose depuis mars 2016 un financement exclusif, le "Complément PTZ", pour accompagner davantage les primo-accédants.

Une campagne de communication sur les thèmes du PTZ et de l'éco-rénovation a été réalisée sur tout le multicanal entre juin et août 2016.

Montants des réalisations



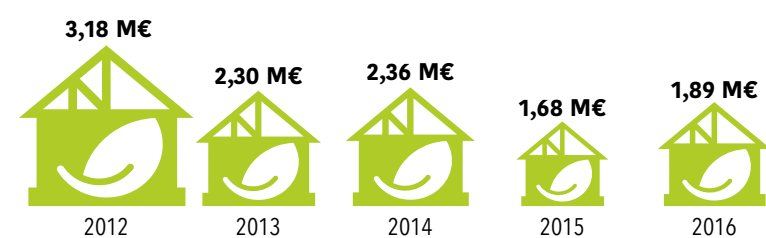
Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est leader de la distribution de l'éco-PTZ, pour financer les travaux d'économie d'énergie

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.

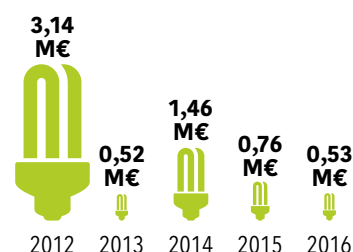
Montants des réalisations



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).

Montants des réalisations



Le Prêt ISOLARIS 3

Ce prêt à 0% finance la réalisation de travaux de rénovation énergétique pour les propriétaires d'un bien situé en région Centre Val de Loire occupé à titre de résidence principale ou locative principale (appartements, maisons ou immeuble construits en région Centre et terminés depuis plus de 2 ans). Ce financement peut être réalisé jusqu'à 40 000 € sur une durée de 180 mois maximum.



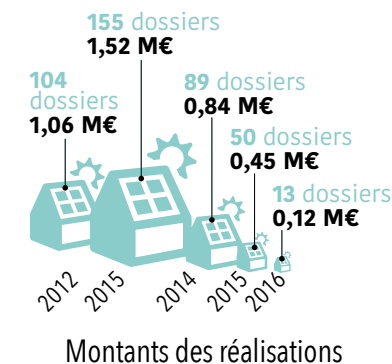
Une communication spécifique à l'éco-PTZ a été réalisée dans la presse sur le dernier quadrimestre 2016

Une présentation de l'Eco-PTZ (et de l'offre Eco-Rénovation en général) a été réalisée en mai 2016, lors d'une réunion co-organisée avec la Fédération Française du Bâtiment, où étaient présents de nombreux professionnels.



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€



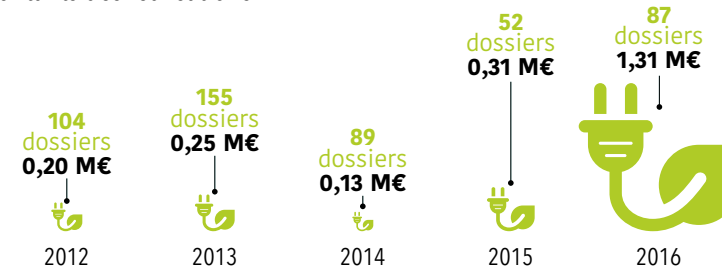
Montants des réalisations

Micro-crédit Transition Énergétique 0 % (ex-prêt régional "énergie verte Poitou Charentes")

Dispositif mis en place par l'ex-région Poitou-Charentes, qui permettait de réaliser un prêt entre 2 000 € et 8 000 € d'une durée de 6 à 60 mois, dont les intérêts étaient pris en charge par l'ex-région Poitou-Charentes pour financer des travaux d'économies d'énergie et l'installation d'énergies renouvelables, sous conditions de ressources (maison, appartement ayant plus de deux ans, réservé aux propriétaires occupants).

Le nouveau périmètre de la Région Nouvelle Aquitaine a amené la collectivité à évaluer l'ensemble des aides et mesures précédemment votées. La possibilité de cumul de l'Eco Prêt à Taux Zéro National, avec le Crédit d'Impôt Transition Énergétique, et les disponibilités budgétaires, pour l'année 2016, ont conduit la nouvelle région à ne pas maintenir ce dispositif. La nouvelle région a donc résilié cette convention, ce qui a entraîné le retrait de cette offre début novembre 2016.

Montants des réalisations



Assurance Décès Invalidité Chômage

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

Un questionnaire digitalisé :

L'année 2016 a été marquée par le déploiement progressif de questionnaire santé "digitalisé" qui se poursuivra au 1^{er} trimestre 2017. 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.



Une communication produit transparente :

Le contrat T/O 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.

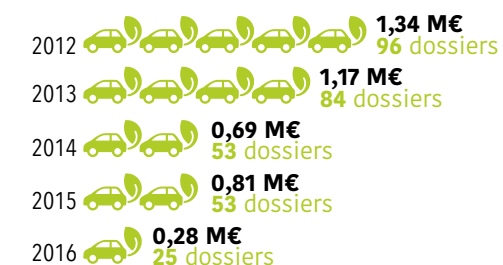


Domaine des véhicules verts (particuliers)

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 classique, électrique ou hybride, neuf ou d'occasion, à faible émission de CO².

Montants des réalisations



Sécuriser les emprunteurs :

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

En 2016, ce sont 308 000 euros qui ont été versés aux clients au titre de cette garantie soit 11% de plus qu'en 2015.

L'ADIC, une approche mutualiste qui sécurise les emprunteurs, a fait l'objet d'une campagne de communication sur l'ensemble du multicanal en mai.

5.3 Les énergies renouvelables

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

Au 31/12/2016, la Caisse régionale de Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou porte 155 M€ d'encours de financement au service des énergies renouvelables (EnR), soit une progression de 12,7 % en 1 an.

Elle renforce son engagement dans les ENR grâce à la création d'offres dédiées.

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.

Entre le 1^{er} juillet 2015 et le 30 juin 2016, toutes filières confondues, la croissance du parc a atteint 2.1 GW, ce qui porte sa puissance à près de 44.8 GW. Sur la même période, le taux de couverture moyen de la consommation électrique par les énergies renouvelables a été de 19.8 %. Il progresse sur le 2^e trimestre 2016 à 26 %.

Avec plus de 25.5 GW installés en France, la filière hydraulique, la première des énergies électriques de source renouvelable, demeure stable. Au 30 juin 2016, le parc de production des bioénergies s'élève pour sa part à 1.9 GW.

Cette année encore, ce sont les filières éolienne et photovoltaïque qui ont le plus contribué à la croissance des ENR électriques. Elles connaissent actuellement la plus forte croissance et représentent désormais 39 % des capacités de production d'énergies renouvelables avec plus de 17 GW installés.

Le Groupe Crédit Agricole engagé

Dans ce contexte, le Groupe Crédit Agricole finance toutes les énergies renouvelables au cœur des territoires grâce aux Caisses régionales de Crédit Agricole et à ses filiales expertes présentes sur les marchés internationaux. Le Crédit Agricole est aujourd'hui un acteur de référence dans le financement des énergies renouvelables. Unifergie, filiale spécialisée dans les projets énergétiques et environnementaux de **Crédit Agricole Leasing & Factoring**, apporte financements et 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.

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

Les preuves du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou possède une expertise dédiée dont le partage d'un **Expert EnR** avec les 3 autres Caisses Régionales de la Région Centre (CA Centre Ouest, CA Val de France et CA Centre Loire) afin d'accompagner 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 teste pour son compte propre différents projets. Les objectifs sont multiples. D'une part, répondre et anticiper les attentes de la clientèle sur le sujet de la production et des économies d'énergie. D'autre part, 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, le nouveau centre de décision de la Caisse régionale de Poitiers accueille depuis juin 2016 une ombrière de parking photovoltaïque de 100 kWc. Cette dernière s'étend sur près de 650 m² et propose 40 places de parking. L'énergie produite est revendue à EDF. C'est sur cette base qu'une offre clientèle a été développée. Outre, l'étude et la conception réalisées aux côtés de son partenaire technique, le financement et l'assurance sont proposés par la Caisse régionale. Un projet analogue est en cours sur le site administratif de Tours.



Une offre de "relamping" a également été développée. Il s'agit de remplacer des appareils à éclairage classique par des produits à technologie LED moins énergivores. Le test a été réalisé sur un étage de la Caisse régionale. 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.

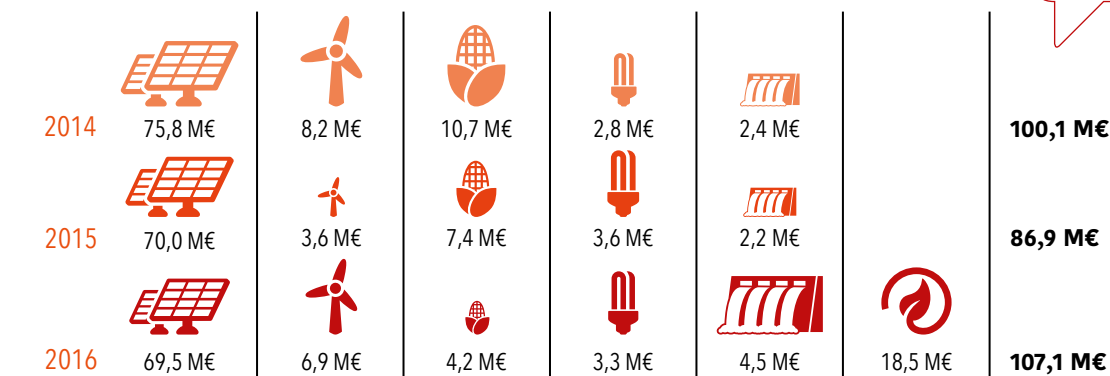


Développer les EnR en les finançant, 155 M€ d'encours sur la Vienne et l'Indre-et-Loire



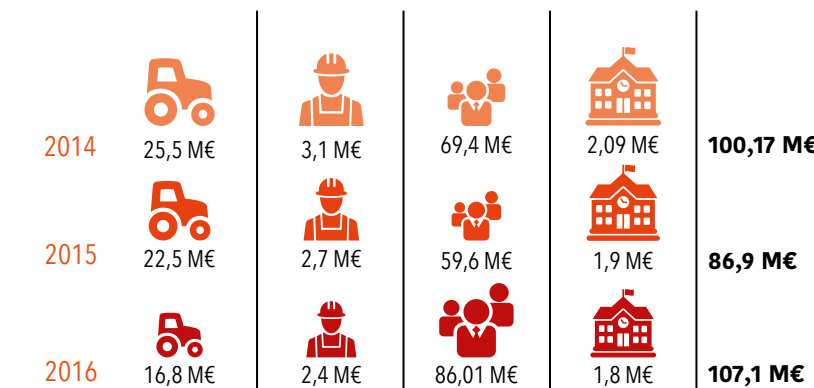
En additionnant les cofinancements réalisés en lien avec UNIFERGIE (48 M€).

Par type d'EnR (CATP seul)



- Photovoltaïque
- Éolien
- Biomasse/biogaz
- Efficacité énergétique
- Hydraulique
- ENR autres (dont cogénération)

Par marché (CATP seul)



- Agriculture
- Professionnels
- Entreprises
- Collectivités publiques

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

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

Des partenariats ont été finalisés avec le Groupe Hervé pour l'accompagnement technique lié aux offres "relamping" et "ombrières de parking photovoltaïques"

Distribution du financement PRENERGIE aux côtés de la SOREGIES, entité spécialisée dans la commercialisation d'électricité et de gaz sur la Vienne. Le taux d'intérêt proposé par la Caisse régionale est bonifié par la SOREGIES dans le cadre de projets de rénovation amenant à des économies d'énergie. En échange, elle bénéficie des Certificats d'Economie d'Énergie CEE du client

L'Agence de Châtelleraut Blossac a accueilli en novembre 2016 les conseillers de l'Espace Info Energie (EIE), entité créée et gérée par la Communauté d'Agglomération en partenariat avec le Conseil Régional. Ils ont pu accompagner les particuliers dans leurs projets de rénovation énergétique



5.4 Les assurances responsables

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

ASSURANCE HABITATION

Le particulier se voit remplacer son ancien équipement électroménager par des appareils à faible consommation énergétique au sein de l'assurance dommages.

La multirisque Habitation comporte une assurance des panneaux photovoltaïques.

ASSURANCE AUTOMOBILE

Le particulier profite d'une réduction de la prime pour l'assurance automobile d'un véhicule parcourant moins de 5 000 km à l'année. Depuis juin 2016, un "cadeau de franchise" est offert, pour toute souscription d'un contrat d'assurance automobile concernant un véhicule Electrique ou Hybride.

ASSURANCE SANTÉ

Un partenariat avec le réseau d'opticiens "carte blanche" a permis le développement d'une nouvelle complémentaire santé "responsable" avec des avantages pour les assurés : dépenses maîtrisées et lunettes garanties 2 ans.

Des engagements sociétaux

Depuis juillet 2015, le Crédit Agricole propose un nouveau contrat "complémentaire santé solidaire". Ce contrat labellisé par les pouvoirs publics permet aux personnes à faible revenu d'accéder à la complémentaire santé.

CA CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES



Conseils et utilité pour accompagner le vieillissement de la population

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou répond aux enjeux du vieillissement de la population avec une assurance retraite, une assurance dépendance, un contrat "vers l'autonomie" et de la téléassistance.

5^e Caisse régionale en 2015 pour les "Box sérénité" avec 414 contrats en portefeuille, une innovation de NEXECUR, filiale du Groupe Crédit Agricole (matériel et contrat de téléassistance), testée en 2013 et déployée en 2014 sur les départements de la Vienne et de l'Indre-et-Loire.

434
contrats
Box Sérénité



Parce que nous aurons tous un jour un proche à aider

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou avec sa filiale CA-Assurances s'engage sur son territoire depuis 2010 auprès des aidants (personne venant en aide à une personne dépendante à titre bénévole). Un nouvel appel à projets s'est déroulé du 1^{er} février au 6 avril 2017 auprès d'associations et d'organismes d'intérêt général qui interviennent auprès des aidants familiaux et bénévoles. www.etraidant.com.

Sécurisation du revenu des agriculteurs

Depuis juin 2015, le Crédit Agricole propose une offre "assurance des Prairies", offre innovante sur le marché agricole qui complète la gamme avec l'assurance récolte et l'assurance grêle. Ces offres ont été construites avec les organisations professionnelles agricoles et les pouvoirs publics pour répondre au mieux aux besoins de la profession et pour être éligible aux aides de l'état. Ces contrats d'assurances permettent de sécuriser les revenus des agriculteurs face aux aléas climatiques.

12^e Caisse régionale en 2016 pour les assurances climatiques avec 816 contrats.

Contrat utile et adapté à la profession agricole

La multirisques Agricole comporte une assurance des panneaux photovoltaïques.

La garantie dommages de la multirisque agricole couvre les installations de méthanisation.

865
contrats
Assurances
climatiques

Des actions de prévention diversifiées

La prévention s'invite aux assemblées générales des Caisses Locales en 2016, avec la projection du film "La prévention au cœur du projet de groupe".

La Prévention s'invite dans les maisons, avec des programmes de prévention et de sensibilisation à destination des assurés qui souscrivent un contrat Multirisque Habitation.

La Prévention s'invite sur les exploitations,

avec un accompagnement personnalisé des agriculteurs et des professionnels dans la prévention des risques incendies et des dommages électriques : vérification des extincteurs et des installations électriques grâce à des partenariats (APAVE,...), dans des contrôles de températures (chambre froide par exemple), dans la détection incendie,... et dans des solutions adaptées de télésurveillance avec sa filiale NEXECUR protection.

La prévention s'invite sur le stand du Crédit Agricole au Salon l'Habitat de Tours

Près de 200 personnes ont bénéficié de conseils de prévention sur les accidents de la vie courante et sur l'incendie grâce à la "maison des grands", une animation effectuée en partenariat avec CALIXYS.

La prévention s'invite sur la route, avec 251 stages Post permis depuis 2014 offerts par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou aux clients jeunes assurés de moins de deux ans de permis.

La prévention s'invite dans les points de vente Mise en place d'un espace prévention incendie et d'un espace prévention vol dans 3 agences de la Caisse régionale.

La Prévention s'invite dans les maisons, avec des programmes de prévention et de sensibilisation à destination des assurés qui souscrivent un contrat Multirisque Habitation.



La prévention s'invite sur le lieu de travail

En 2016, 80 salariés des deux centres de décisions ont pu suivre une sensibilisation aux "premiers gestes qui sauvent" proposée par PACIFICA et animée par la Croix Rouge Française du département et bénéficiant de conseils prévention sur le thème des massages cardiaques avec utilisation d'un défibrillateur.

Ce qui porte à 360 le nombre de salariés des sièges ayant suivi les sessions de sensibilisation aux gestes qui sauvent depuis 2015 (près de 80% des effectifs des sièges)

6.1 Maillage

Aux côtés des 64 Caisses locales, 137 agences pour accompagner les projets du territoire et servir les 525 000 clients.

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

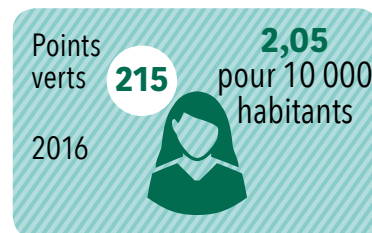
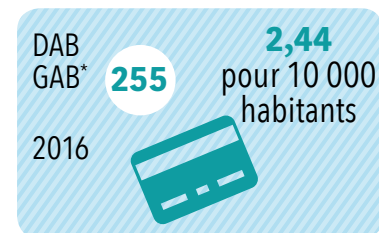
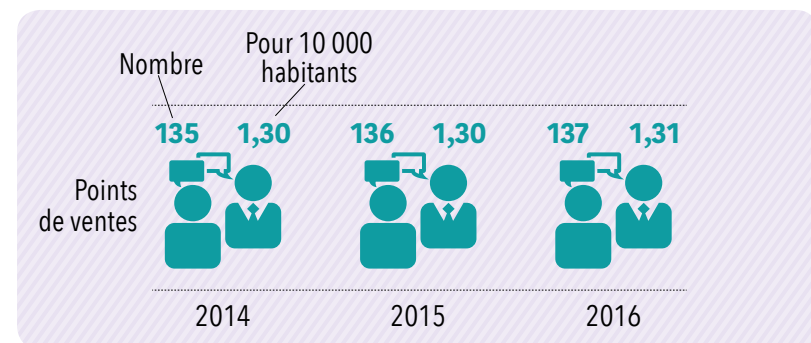
Pour servir ses clients, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou possède le **1^{er} réseau bancaire physique** avec 137 points de vente, 33 agences Square Habitat réparties sur l'ensemble de son territoire. Plus de 250 distributeurs sont accessibles pour effectuer des retraits ou effectuer diverses opérations bancaires. Parallèlement, 215 Points Verts ont été mis en œuvre pour permettre aux clients du Crédit Agricole dans les petites communes rurales de bénéficier d'un service de retraits d'espèces auprès de commerçants affiliés à ce réseau. Ce maillage représente un point de vente pour 7 640 habitants.

Cette proximité est renforcée par **deux centres de décisions situés sur le territoire** avec un siège social à Poitiers et un centre de décisions à Tours. Les prises de décisions s'effectuent sur le territoire de la Touraine et du Poitou par un réseau commercial qui possède des délégations permettant de traiter l'essentiel des demandes et des Experts locaux pour des dossiers plus complexes. **Une Direction des Engagements au plus proche de clients** permet d'instruire les dossiers et d'orienter la prise d'engagements (politiques, procédures).

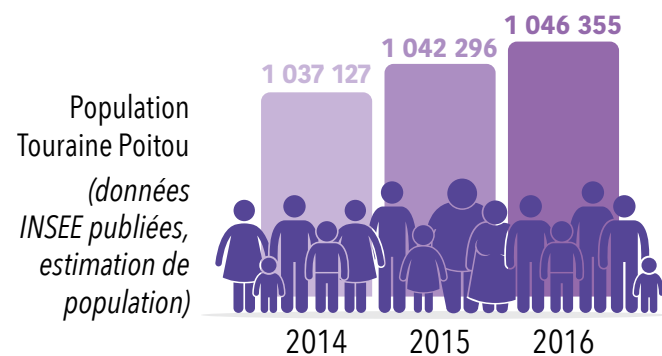
Des moyens conséquents sont mis en œuvre pour répondre aux besoins des clients. **Ainsi, plus de 850 conseillers sont à l'écoute des clients** pour trouver une solution adaptée aux besoins de financements. Des plateformes dédiées sont mises en œuvre pour répondre à des questions simples. Plus de 40 conseillers permettent d'intervenir auprès des clients sur des horaires élargis.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, c'est aussi un service aux professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités locales, acteurs du logement social, associations et institutionnels.

Implantations



*DAB : Distributeur Automatique de Billet - GAB : Guichet Automatique Bancaire



Population Touraine Poitou (données INSEE publiées, estimation de population)



3 agences Entreprises & Collectivités Locales

1 agence des Professionnels de l'Immobilier à Tours

2 agences des Professionnels (à Poitiers et Tours)

71 conseillers Professionnels et 37 conseillers aux Agriculteurs et 2 pôles professionnels

40 experts en Gestion de Patrimoine

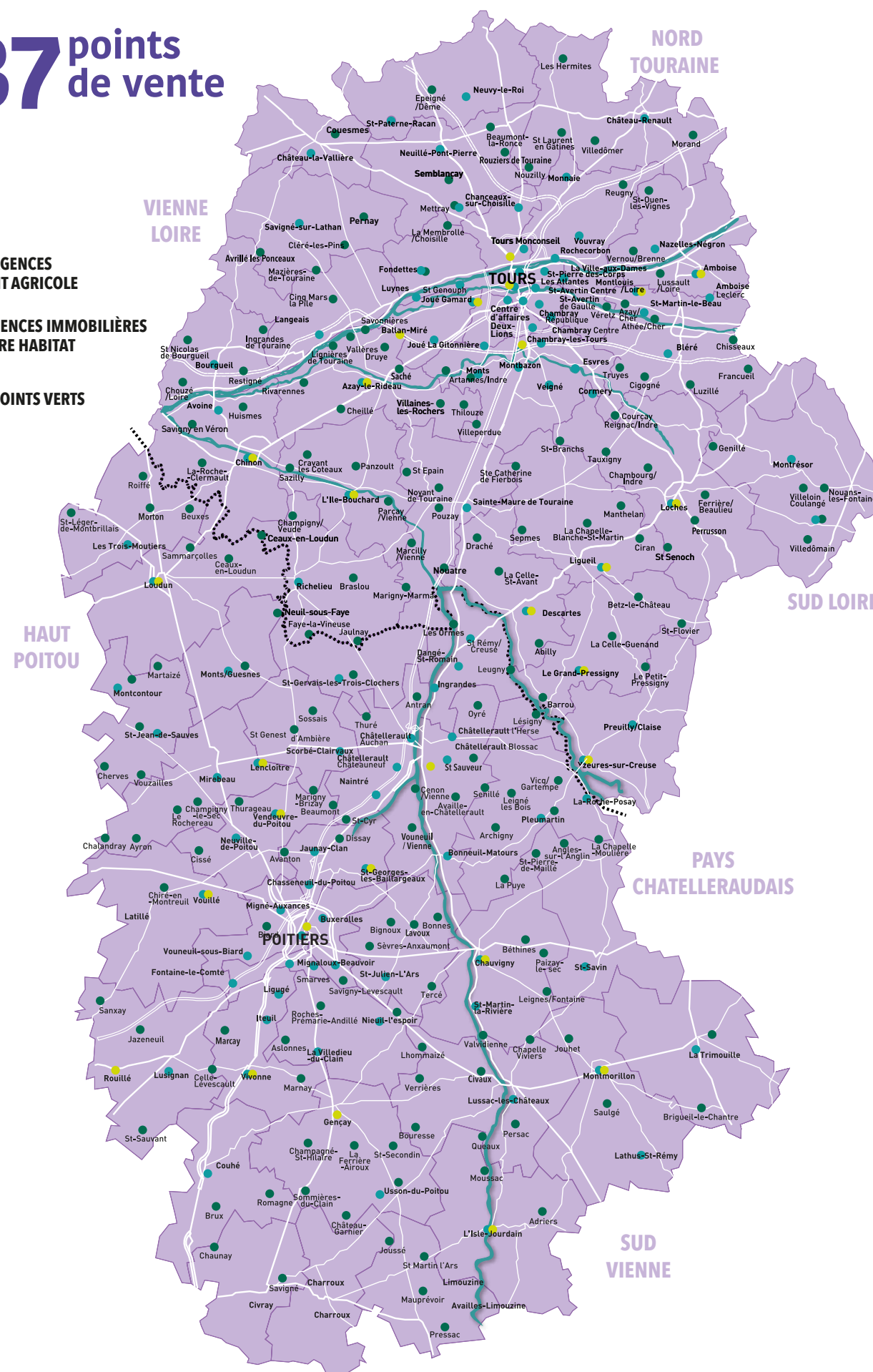
16 experts en Assurances des Professionnels

3 experts Monétiques

Sa filiale Immobilière Square Habitat : 33 agences sur les 2 départements

137 points de vente

- 137 AGENCES CRÉDIT AGRICOLE
- 33 AGENCES IMMOBILIÈRES SQUARE HABITAT
- 215 POINTS VERTS



6.2 Financement du territoire

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, créateur de valeur économique directe sur son territoire

Pour concrétiser les projets des partenaires et sociétaires, 2 milliards € de financements ont été accordés en 2016, portant les encours d'investissements soutenus en Indre-et-Loire et en Vienne à plus de 9 milliards €.

2 milliards € de financements réalisés en 2016

+16% de crédits habitat

Ce dynamisme du territoire est porté par l'habitat

Plus de 1 md € de prêts ont été accordés (+16 %), tandis que le nombre de transactions traitées par Square Habitat, l'agence immobilière du Crédit Agricole, a progressé de +8 %.



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.



26.800 nouveaux contrats d'assurances

En écho à la dynamique des crédits, 26.800 nouveaux contrats d'assurances habitation et automobile ont été ouverts, portant à 220.000 le nombre total de contrats d'assurances de biens et de personnes



25.400 projets du quotidien

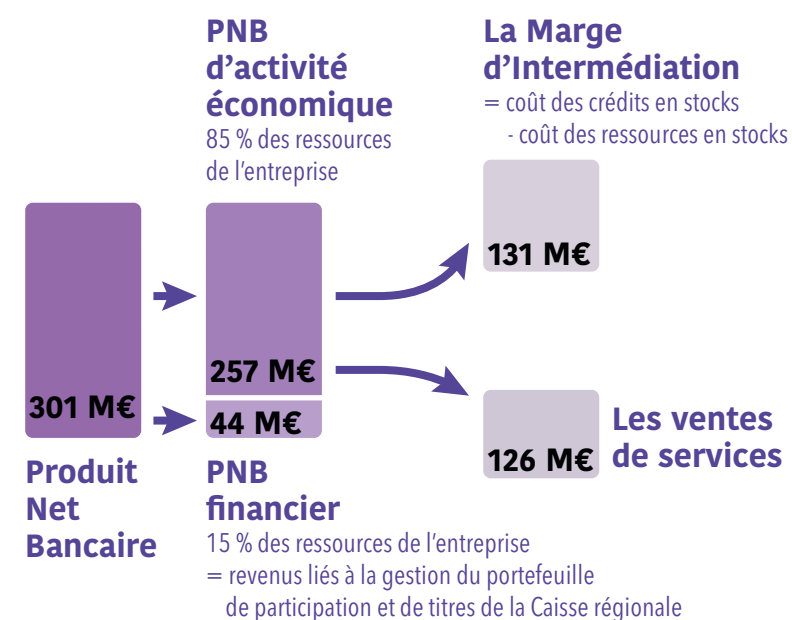
ont été financés par le crédit à la consommation pour 233 M€ et les crédits accordés aux agriculteurs, aux professionnels, aux entreprises et aux collectivités publiques progressent de +27 % (694 M€).

9 milliards d'euros d'encours en 2016

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a franchi la barre symbolique des 9 milliards € d'encours en 2016. Ce résultat est le fruit d'une volonté d'accompagnement continue des différents acteurs du territoire et se matérialise par :

- > 5,2 milliards d'euros d'encours habitat
- > 1 milliard d'euros d'encours aux professionnels
- > 1 milliard d'euros d'encours aux agriculteurs
- > 1,5 milliard d'euros d'encours aux entreprises
- > 700 millions d'euros d'encours aux collectivités publiques

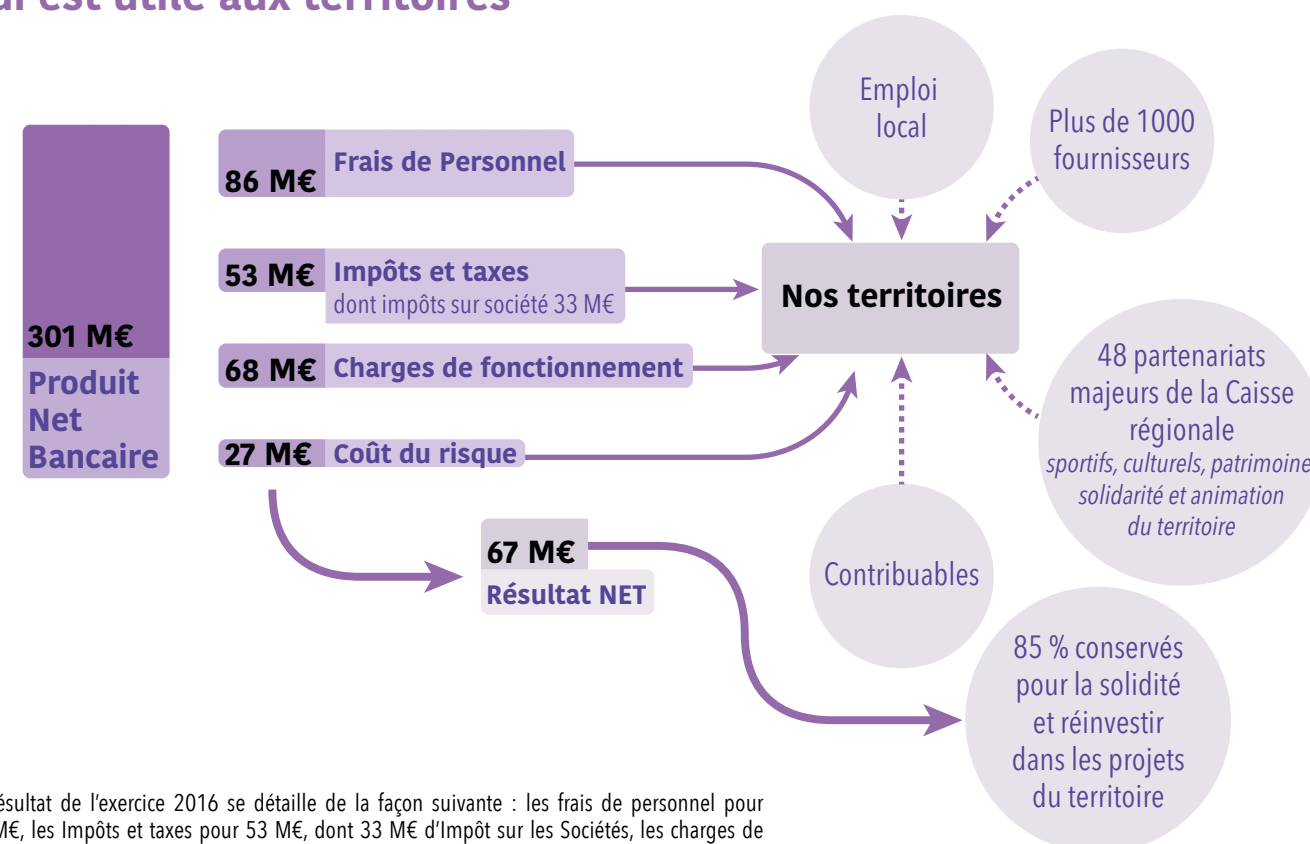
Le Produit Net Bancaire (PNB) 2016 : les produits de l'activité



Le Produit Net Bancaire (PNB), est égal à 301 M€. 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 257 M€, représentant 85 % des ressources, avec une Marge d'Intermédiation Globale (MIG), calculé à partir du coût des crédits en stock diminué du coût des ressources en stock, égale à 131 M€ et les ventes de services égales à 126 M€.
- Le PNB financier à hauteur de 44 M€.

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



Le résultat de l'exercice 2016 se détaille de la façon suivante : les frais de personnel pour 86 M€, les Impôts et taxes pour 53 M€, dont 33 M€ d'Impôt sur les Sociétés, les charges de fonctionnement pour 68 M€, un coût du risque de 27 M€ laissant se dégager un Résultat Net de 67 M€, dont plus de 86 % sont mis en réserve pour être réinvestis sur le territoire.

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

Lancement des "Cafés de la création"

Les signatures des conventions de partenariat des "Cafés de la Création" le mardi 13 septembre à Poitiers au restaurant "la Tomate Blanche" et le 15 septembre sur le site "Mame" à Tours lancent officiellement les rendez-vous mensuels de la création/reprise d'entreprises.

En présence d'un public nombreux et averti, les représentants des Chambres de Métiers, des Chambres de Commerce et d'Industrie, de Pôle Emploi, de l'ordre des Experts Comptables et des Avocats mais aussi des Communautés d'agglomération de "Grand Poitiers" et de Tour(s)Plus, ont affirmé aux côtés d'Odette Triquet (Présidente de la Caisse régionale) et de Thierry Candidat (Directeur Général Adjoint) leur volonté d'accompagner la création d'entreprise.

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

Dès le 6 octobre puis tous les premiers jeudis de chaque mois, sur les sites de "Mame" et de la "Tomate Blanche", de 8h30 à 11h00, un accueil sans rendez-vous sera réservé aux porteurs de projets pour les aider à franchir le cap de l'entrepreneuriat, tant sur la création d'entreprise que sur la reprise de structures existantes.

Premier Bilan après 6 sessions

100 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 3 mois seulement !!**

Une belle réussite pour ce concept unique sur notre territoire.



Le Prêt Participatif, une innovation du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, illustration d'une nouvelle relation client "gagnant-gagnant"

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est à l'initiative du produit début 2013, à fin 2014 l'entreprise l'a diffusé à destination de 8 autres Caisses régionales intéressées.

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 de son territoire 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.

9 prêts participatifs en 2016



Montant total investi de 11,8 M€ soit une moyenne de 474 K€ par projet

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

Les finales du Business Dating du Crédit Agricole se sont déroulées le 3 novembre à Poitiers et le 4 à Tours. Confortant sa position aux côtés des professionnels, la Caisse régionale a organisé pour la **5^e année consécutive** ce concours innovant qui aura mis en valeur un total de 364 candidats clients et prospects, qu'ils soient créateurs ou repreneurs.

En 2016, sur près de 135 candidats inscrits, 32 finalistes ont été retenus ; chacun disposait de 7 minutes pour convaincre le public et le jury. A l'issue de la soirée : 2 vainqueurs par catégorie (commerce et artisanat) un prix internet, et surtout aucun perdant !



37

Les lauréats en Touraine

Lauren Perriot, auteur d'une présentation surprenante, commercialise des **huiles d'olives grecques** issues de l'agriculture raisonnée. Romain Lebert, jeune **artisan charpentier** a repris avec succès l'entreprise familiale. Françoise Huillo, **artisan d'art**, spécialisé dans la décoration intérieure, a remporté un vif succès auprès du public. Enfin Xavier Adraste a su conquérir le jury avec son projet d'**application dédiée au tourisme**.

86

Les lauréats en Vienne

Floriane Tourhiles, **artisan d'art**, a séduit le jury avec la présentation de ses créations en verres soufflés. Luc Menetrey, **artisan opticien**, a mis en lumière son projet de création de montage de lunette avec une imprimante 3D. Sonia Belloin, avec émotion a retracé le parcours familial de la création de leur entreprise de **négoce de pièces automobiles**. Et enfin, Stéphane Aubineau, a su délivrer ses recettes efficaces pour **booster le chiffre d'affaires des entreprises**.



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

En 2016, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a mis en place 1 407 prêts de moins de 5 K€ pour plus de 4 M€ et 5 028 prêts de moins de 15 K€ ont été réalisés pour près de 37 M€.



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

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

Depuis son lancement en juin 2016, le CATP a mis en place 2 prêts développement innovation (1 sur l'Indre-et-Loire et 1 sur la Vienne) pour un montant total de 362 K€.

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.

L'ouverture d'une antenne Crédit Agricole Touraine Poitou à MAME, lieu totem de l'innovation à Tours

Développer et soutenir le territoire, ses initiatives, ses projets et ses entrepreneurs, telle est la vocation de la Caisse régionale et l'ambition de TEAM 2018. C'est dans ce cadre qu'a eu lieu l'inauguration de Mame, cité de la création et du numérique, le 10 juin dernier. Dans cette ancienne imprimerie où l'on imprimait la Bible, les entrepreneurs développent aujourd'hui les applications numériques de demain. Acteurs institutionnels et économiques se pressaient lors de l'ouverture de ce nouveau lieu-totem, dans lequel le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a ouvert un espace d'accueil pour intégrer et animer cet écosystème et accompagner les "Champions de demain".

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

Afin de compléter son offre, 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.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, partenaire des 2 "Start-up Week-end" réalisés à Tours en 2016

Depuis 2015, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est partenaire de la Start-up Week-end Tours, événement catalyseur de l'écosystème Start-up en Touraine. Après deux éditions généralistes et une édition dédiée à la thématique du tourisme, l'équipe du Start-up Week-end a focalisé fin mai 2016 la 4^e édition sur l'industrie de la santé. La 5^e édition de novembre 2016 était généraliste.



6.4 Grands projets 2016

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a contribué en 2016 au financement de projets majeurs sur le territoire de la Vienne et de l'Indre-et-Loire, notamment sur les 4 domaines d'Excellence du GROUPE CRÉDIT AGRICOLE.



Domaine d'Excellence SANTÉ et VIEILLISSEMENT

Accompagnement du financement de l'acquisition d'un groupe de cliniques par St Gatien et le pôle santé Léonard de Vinci.

Dans un contexte de forte concentration des cliniques indépendantes, Saint Gatien et le Pôle Santé Léonard de Vinci, 2 opérateurs implantés sur notre territoire se sont portés acquéreurs d'un groupe de 5 cliniques.

Une opération d'envergure que le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a accompagnée en coordonnant un pool bancaire pour couvrir le besoin de financements de 30 Millions d'euros (dont 10 Millions pour CATP).

Dans cette opération, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a eu une double responsabilité à forte valeur ajoutée : la coordination du financement, et celle des garanties.

Création du Fonds de Dotation du CHRU de TOURS.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et Crédit Agricole Indosuez ont accompagné la création du Fonds de dotation du CHRU d'Indre et Loire.

Premier employeur de la région Centre, le CHRU de Tours a souhaité recourir au mécénat pour financer une partie de son activité.

Peu utilisée en France, cette pratique est pourtant une solution complémentaire au financement des investissements publics de santé dans une période de baisse des subventions publiques.

Ce fonds de dotation va contribuer au financement des missions du CHU : soins, recherche et enseignement.



Domaine d'Excellence AGRICULTURE et AGRO-ALIMENTAIRE

Financement de 4 centrales de cogénération

Le Jardin de Rabelais, producteur de tomates cerise haut de gamme, implanté à Avoine, a construit sur son site, 4 centrales de cogénération. Ce dispositif transforme le gaz en chaleur permettant de chauffer les 6 serres de l'exploitation en hiver et de produire de l'électricité qui est revendue à EDF.

Cette installation a nécessité un investissement de plus de 13 Millions d'euros et le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a fait le choix d'un cofinancement avec sa filiale Unifergie, spécialiste des financements de l'environnement, de la transition énergétique et de l'aménagement des territoires.



Domaine d'Excellence ÉCONOMIE DE L'ÉNERGIE et de L'ENVIRONNEMENT

Participation à la réorganisation et à l'augmentation de capital du groupe Energies Vienne.

Le Groupe Energies Vienne, ETI majeure de la Vienne, présente sur toute la chaîne de valeur de l'énergie (production, distribution, ...) a opéré une réorganisation capitalistique pour accompagner son développement et atteindre notamment un mix énergétique à 45 % renouvelable en 2025. Pour accompagner l'ambitieux plan d'investissements qui en résulte, le groupe a souhaité renforcer ses capitaux propres et s'entourer de partenaires de confiance en leur proposant d'entrer au capital de SOREGIES.

Le partenariat historique qui liait les deux établissements a poussé la Caisse régionale à devenir un investisseur de premier plan en participant à cette opération d'augmentation de capital. Le groupe Energies Vienne constitue en effet le 1^{er} encours de la Caisse régionale.

Ainsi, la Caisse régionale et CATP Expansion ont investi 16,3 M€ dans le groupe pour détenir 6,9 % de SOREGIES, devenue mère de l'ensemble des sociétés du groupe.

Lancement d'offres pour accompagner la filière stratégique Economie de l'Energie et de l'Environnement

Inscrite au cœur de son Plan à Moyen Terme TEAM 2018, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a souhaité renforcer sa dynamique sur la filière stratégique Economie d'Énergie et de l'Environnement. Pour répondre aux attentes de sa clientèle et après les avoir testés pour son compte propre, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a lancé en 2016 deux offres innovantes en partenariat avec le groupe HERVE THERMIQUE :

Le Relamping LED : une rénovation du système d'éclairage qui améliore le confort visuel tout en générant des économies d'énergies par le passage en LED.

L'installation technique est assurée par un intervenant de référence, le groupe HERVE THERMIQUE et le financement par la Caisse régionale via son partenaire LOCAM.

Le financement étant couvert par l'économie générée par l'installation.

Les ombrières photovoltaïques : Une offre clientèle visant à apporter du rendement et/ou valoriser des actifs immobiliers.

Marqueur de son engagement dans la filière développement durable, la Caisse régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a testé pour son propre compte un projet d'ombrières photovoltaïques sur le parking du site de Poitiers et en développe actuellement un second celui de Tours : Construction de 650 m² d'ombrières de parking d'une puissance maximale de 100 kWc permettant la couverture de 45 places. L'énergie ainsi produite est revendue à une entreprise locale de distribution.



Sur le domaine d'Excellence du LOGEMENT et BATIMENT PROFESSIONNEL

Financement d'une réserve foncière et de travaux complémentaires pour le Centre Commercial de 37 000 m² dénommé "Ma Petite Madeleine" à Chambray les Tours



Fort du succès commercial de ce nouveau centre ouvert en 2016, la Cie de Phalsbourg doit répondre à une demande plus forte de stationnement avec la création de 400 places supplémentaires et anticiper à plus long terme un agrandissement du site avec entre autres la création d'une ferme pédagogique.

Cette nouvelle opération a été arrangée par la Caisse régionale accompagnée de CARCIE et financée à hauteur de 4.7 M€ en partage avec BPI et LA POSTE Entreprises.

Financement de la construction d'un retail park de 1 677 m² à Saint-Cyr-sur-Loire

au 243 boulevard Charles de Gaulle, sur l'ancien site du garage Ford, à proximité immédiate du centre commercial d'AUCHAN. L'ensemble comprendra 5 cellules commerciales dont une nouvelle enseigne de restauration STEAK'N SHAKE sur 380 m² puis sont pressentis un magasin Général d'Optique, un magasin Bio Marché de Léopold, une boulangerie Marie Blachère et un traiteur.



Cette opération a été accompagnée dans son intégralité par la Caisse régionale à hauteur de 1,5 M€.

6.5 Accompagnement du territoire

2,413 millions d'euros

Salle de Vivonne multisports et rénovation d'un gymnase

Le projet comprend la construction d'une nouvelle salle multisports avec tribunes spectateurs en complément du gymnase actuel. Le projet s'est appuyé sur les éléments déjà présents pour construire un ensemble cohérent, tant au niveau formel qu'au niveau de la distribution des espaces.

Une surface totale d'aménagement de 2 180 m² dont construction sur 1 940 m² financée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de 2 413 000 €.

Reprofilage de la dette du Syndicat mixte EAUX de VIENNE (SIVEER).

Depuis 2015, la plupart des syndicats d'eaux de la Vienne ont transféré leur compétence et donc leur encours de crédit au profit du SIVEER devenu EAUX de VIENNE à cette occasion.

En 2016, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a mis en œuvre, avec l'appui de CA CIB, le reprofilage d'un ensemble de prêts du Syndicat portant sur un montant global de 22 M€ répartis initialement sur 101 contrats en les agrégeant sur 2 nouveaux prêts uniquement.

Cette opération est une première par le nombre de contrats compactés ! Elle permet au Syndicat de simplifier la gestion de ses crédits et la réduction de la durée moyenne préserve également sa capacité d'investissement pour les années à venir en cohérence avec son budget global.

22 millions d'euros

Financement de la Voie Verte Richelieu-Chinon.

Ouverture au printemps prochain, de l'une des 1^{ères} voies vertes connectées de France et reliée à la Loire à Vélo.

20 km de pistes cyclables ont été aménagées sur une ancienne ligne de chemin de fer, reliant Richelieu à Chinon, dans un cadre naturel et riche d'histoire.

Tout au long du parcours, 10 stations thématiques vous attendront autour de thématiques digitales et culturelles. Des professionnels du tourisme vous offriront gîte, couvert et location de vélo.

Le CATP participe au financement de ce projet à hauteur de 400 K€.

MAME-TOURS : cité de la création et du numérique

Construit dans les années 50 par le célèbre architecte Jean Prouvé, le bâtiment a longtemps accueilli l'Imprimerie MAME.

En cours de réhabilitation, le site sera dédié à la création avec l'installation de l'Ecole des Beaux-Arts et de la French Tech Loire Valley, pépinière d'entreprise et au numérique avec l'Ecole Supérieure des métiers de la création numérique.

Le CATP participe à double titre à ce projet, en proposant un accompagnement auprès des Start Up et d'autre part, en finançant les travaux de rénovation de ce site historique de la cité Tourangelle.

0,4 millions d'euros

Et en plus...

Accompagnement de la réorganisation capitalistique de l'entreprise CBE.

Spécialiste implanté en France et en Chine de la conception et de la fabrication de moules de haute précision pour la production de pièces en béton telles que des voussoirs qui forment par assemblages la paroi intérieure d'un tunnel, CBE intervient pour les chantiers de métro, routes, chemins de fer, transports de fluide, ports, ... dans le monde entier.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a accompagné la réorganisation capitalistique de la société avec une prise de participation des fonds d'investissement de la communauté CARCENTRE pour accompagner la montée au capital des cadres de l'entreprise.

A travers cette opération, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou contribue à maintenir les centres de décision des entreprises locales sur notre territoire.

Accompagnement de la Filière Tourisme : DOMAINE DE DIENNÉ

Construction d'un Eco Hôtel Insolite d'une capacité de 100 lits (24 chambres) pour un budget de 1,5 M€ et d'un centre aquatique avec espace bien être pour un budget de 1,5 M€ (démarrage des travaux janvier 2017). Ce sont 20 000 nuitées supplémentaires attendues à travers ce projet, contribuant ainsi à renforcer l'activité et l'attractivité touristique de la Vienne.

L'assurance santé collective toujours d'actualité en 2016

La Caisse régionale a poursuivi l'accompagnement de ses clients Entreprises dans la mise en place de contrats d'Assurances Santé Collectives. Ce sont près de 3 000 salariés supplémentaires du territoire qui sont protégés par les contrats Crédit Agricole.

En 2016, le CATP a enregistré l'adhésion de Square Habitat au contrat santé collective depuis le 1^{er} janvier au contrat groupe de Crédit Agricole Assurances pour la santé collective de ses 160 collaborateurs. Ainsi que l'adhésion au contrat d'assurance santé collective et de prévoyance collective de 40 salariés de copropriétés et/ou de syndicats gérés par Square Habitat. Le CATP s'est placé en 2016 au 6^e rang des Caisses régionales en nombre de salariés couverts (7^e rang en 2015).

La Foncière Touraine Poitou

a réalisé 2.6 M€ d'investissements en 2016 sur son territoire et plus de 42.8 M€ en 5 ans dont un investissement dans la construction de 650 m² d'ombrières de parking sur le nouveau siège de la Vienne et l'ouverture le 30 novembre dernier du Centre d'Affaires des Deux Lions à Tours.

Le patrimoine ainsi constitué représente 11 800 m² de logements (principalement) et de locaux commerciaux, et 13 200 m² de bureaux en co-détention par ses participations.

Mise en place de coopérations Entreprises pour 4 Caisses régionales du Centre Val de Loire.

En 2016, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou aura vu la mise en place de 3 coopérations au sein de sa Caisse régionale :

International :

17 experts pour faire émerger les entreprises en capacité de s'implanter à l'international

Pôle Experts Financement :

Une valeur ajoutée déjà reconnue par nos clients qui consolide nos capacités à originer et à conduire des opérations complexes et structurantes pour l'avenir de nos clients (évolutions de l'actionnariat, montée au capital des managers de premier cercle).

Centre de Notation :

Optimisation de nos allocations en Fonds Propres pour renforcer nos capacités d'accompagnement du territoire en financements

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, le CATP a décidé d'apporter un accompagnement économique et financier adapté à la clientèle des Professionnels du Tourisme et à la filière dans son ensemble, facteur d'identité et de solidarité du territoire.

C'est un budget de 139 000 euros qui a été affecté aux actions de communication et de valorisation du patrimoine touristique du territoire au cours de l'année 2016.

Le montant des réalisations de financements Moyen Terme accordés aux Professionnels du tourisme s'est élevé à 12,9 M€ et 203 nouveaux clients de cette filière ont rejoint le CATP pour 2016.



Le lancement d'une offre commerciale dédiée 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. Une première déclinaison a été mise en œuvre dès le printemps 2016 en faveur des propriétaires de gîtes puis étendue à tous les professionnels en fonction de leurs activités. 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.

La signature d'une convention avec les comités départementaux de tourisme et les offices de tourisme,

et la construction d'un plan d'actions en commun pour l'accompagnement d'événements et manifestations jugés utiles localement, ainsi que l'intervention de leurs responsables dans plusieurs Assemblées Générales de caisses locales. Une conférence sur les bonnes pratiques pour capter les marchés touristiques asiatiques a été tenue avec le Conseil départemental d'Indre et Loire.

La communication sur les attraits touristiques du territoire

Diffusion de vidéos sur les écrans dynamiques de nos points de vente, installation de distributeurs de brochures touristiques dans plusieurs agences, publication de 2 numéros spéciaux de DETOURS en France, mise à disposition de guides "spécial Été" à nos clients et sociétaires.

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 de la population : Association des châteaux de La Loire, Le Clos Lucé, l'association Tours Cité internationale de la gastronomie, les Automnales de la gastronomie, le Futuroscope ...

203
nouveaux
clients

12,9M€
Financement
moyen terme

139K€
Actions de
communication
et valorisation
touristique



6.7 Des initiatives auprès des jeunes et des étudiants

Marché des jeunes et étudiants

L'ancrage territorial se matérialise par une connaissance approfondie des clients et de leurs attentes, notamment par la mise en place d'un dispositif d'écoute avec les jeunes étudiants et actifs du territoire. Ainsi, depuis 2 ans, un panel de jeunes de moins de 30 ans, clients et sociétaires de Caisses locales est scruté afin de co-construire les offres et services de demain.

De ces échanges, est notamment sortie en mai 2016 "Myfamilybox", une offre packagée modulable, digitale et simple créée par et pour les jeunes de 18 à 25 ans. Myfamilybox permet en effet pour moins de 5 € par mois d'avoir un socle bancaire complet comprenant : un compte, la carte bancaire, une autorisation de découvert jusqu'à 300 €, et des assurances pour les moyens de paiement et achats sur internet.

Réel succès

+ 2 000
étudiants et jeunes
actifs de 18-25 ans
se sont équipés à fin
2016 d'une Familybox.

Soucieux de continuer à faire évoluer les offres, services et partenariats en cohérence avec les attentes et besoins des jeunes, le 12 décembre est née la communauté Myfamilybox.

Par le biais d'une page Facebook dédiée, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a pour objectifs d'informer sur l'actualité, de partager les bons plans du territoire et surtout de donner la parole aux jeunes chaque semaine.



En parallèle, le 5 octobre dernier, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est allé à la rencontre des étudiants des IAE de Tours et Poitiers pour donner le coup d'envoi de la 4^e édition du Challenge Étudiants 2017.

Pour cette année, les 120 étudiants de Master des Universités de Poitiers et Tours (répartis sur les IAE de Tours, Niort, Angoulême) se sont constitués en véritables Start-up, par groupes de 10, afin de proposer leurs plans de développement et d'animations de Myfamilyfox.

Le rendez-vous est pris en mars 2017 pour les oraux finaux au centre de conférence de Poitiers.

Une offre bancaire jeune et mutualiste

Nouvelle expérience client qui combine le physique et le digital, le site dédié www.myfamilybox.fr, permet aux jeunes de personnaliser leur offre en ligne selon leurs moments de vie (produits d'assurances (auto, habitation, ATM, PJ), produits d'épargne (livret jeune, Livret A, PEL) ou produits de crédits (Prêt étudiant, Prêt Mozaic Permis et Projet, Good loc)), en les ajoutant simplement dans "son panier digital". Le tarif augmente ou diminue, donnant ainsi au jeune de la visibilité sur le coût global de sa banque-assurance.

Enfin, plus qu'un packaging de produits bancaires, Myfamilybox met en avant les partenariats noués grâce au réseau mutualiste pour apporter aux étudiants des solutions adaptées à leur moment de vie. Ainsi, ils trouvent dans la BOX des preuves réelles et concrètes de la plus-value d'une banque mutualiste : soutien réseaux associatifs comme les Halles de Rabelais pour l'alimentation, la recherche de stage en partenariat avec l'université de Tours, le réseau de colocation en lien avec Square Habitat. Ces partenariats ont vocation à s'élargir à mesure de la co-construction avec le panel jeune.



6.8 Soutien au territoire

Soutien local en 2016 : un budget total de 755 000 €

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 44 000 € en 2016

Le soutien des Ligues contre le cancer de l'Indre-et-Loire et de la Vienne, l'accompagnement de l'association Sport et Collection qui organise tous les ans une manifestation pour récolter des dons pour la lutte contre le cancer.

Un soutien en 2016 du Fonds de recherche Force Hématologie, au travers de l'organisation d'un concert au profit de la recherche clinique en hématologie. C'est aussi le soutien d'un concert caritatif de l'armée de terre au profit des blessés de guerre. Autant d'actions pour accompagner les initiatives solidaires qui sont organisées sur les départements de l'Indre-et-Loire et de la Vienne.



Dans le domaine culturel : une vingtaine d'actions majeures pour un budget de près de 140 000 € en 2016

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

Le soutien de l'exposition "Voyages en Italie", Louis-François CASSAS du Musée des Beaux-Arts de Tours.

Le soutien des Ecoles de Musique, par l'aide à l'achat d'instruments aux côtés des Conseils Départementaux de la Vienne et l'Indre-et-Loire. En plus de 20 ans, 1 000 instruments subventionnés sur les 2 départements : "Notes en Scène" sur la Vienne et "Orchestr'à Son" en Indre-et-Loire. Ces événements mobilisent les jeunes musiciens, ainsi que les administrateurs de Caisses Locales et les élus locaux du territoire.

L'accompagnement de 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.

Des tarifs négociés pour tous les clients sociétaires : le Festival de Sanxay, le Musée des Beaux-Arts, le festival Les Vacances de M. Haydn, les festivals du Château de la Bourdaisière ...



Dans le sport : une quinzaine d'actions majeures en 2016 pour un budget de 227 000 €

Le **Mozaïc Foot Challenge** permet de soutenir près de 400 clubs de football des départements de la Vienne et de l'Indre-et-Loire, acteurs essentiels en milieu rural.

Et tout au long de l'année, des remises intermédiaires sont organisées dans les agences du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou sur le secteur des clubs de Football ayant gagné le challenge Mozaïc Foot Challenge pour leur fair-play et leur score de points cumulés. Chaque club se voit remettre des dotations utiles pour la pratique de ce sport au quotidien.

Partenaire du **Tours Football Club (TFC)**, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou invite ses clients fidèles et sociétaires aux matchs de la saison. La carte sociétaire, sur présentation, donne à son porteur un avantage d'une place achetée = une place offerte* et 10% de réduction sur la boutique officielle du TFC. (*Les places sont à acheter au siège du TFC, pour les matchs joués à domicile, aux horaires habituels et dans la limite des places disponibles).

Le **Mozaïc Cyclisme Challenge** récompense les meilleurs coureurs des 52 clubs de la Vienne et de l'Indre-et-Loire. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est aussi partenaire de 3 événements cyclistes majeurs des départements de l'Indre-et-Loire et la Vienne "la Roue Tourangelle", "La Vienne Classic Espoirs" et le "Tour Poitou Charentes".

Tout au long de l'année le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou récompense les clubs vainqueurs du challenge Mozaïc en remettant des dotations aux coureurs se distinguant dans leur discipline.

Le soutien au **sport scolaire** dans les collèges et lycées : le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou accompagne depuis de nombreuses années l'action des éducateurs sportifs dans le cadre d'un partenariat avec les UNSS (Union Nationale du Sport Scolaire) de la Vienne et de l'Indre-et-Loire.

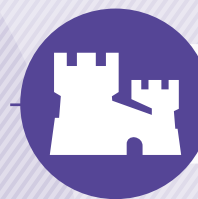


Les salariés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou se mobilisent : des dons pour la solidarité, plus de 1 000 dons

Chaque salarié a effectué un choix pour le cadeau de fin d'année à partir de 3 propositions dont une affectation automatique du montant du cadeau pour un don aux associations du territoire.

- 393 dons pour Magie à l'Hôpital (37)
- 332 dons pour la Ligue Nationale contre le Cancer (37 et 86)
- 292 dons pour les Restos du Cœur (37 et 86)

Soutien local



Conservation du patrimoine et tourisme : un budget de 60 000 € en 2016

Accompagnement et soutien engagé auprès de la Fondation du Patrimoine de la Vienne et de l'Indre-et-Loire, en accompagnant chaque année plus d'une dizaine de souscriptions populaires pour la restauration de patrimoine non protégé qui composent notre patrimoine historique.

La Caisse régionale a accompagné en 2016, les projets de restauration de l'église Saint Hilaire de Brigueuil le Chantre, la locomobile de Champniers, l'église Saint Maurice de Crissay sur Manse et la Maison du souvenir Maillé.

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.



Animations et associations locales : un budget de 288 000 € en 2016

Annonces insertion presse locale (15 K€) et partenariats (64 K€), gérées en direct par les responsables des groupes d'agences (lotos municipaux, événements sportifs locaux, fêtes locales, festivals locaux).

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou offre aux associations clientes la possibilité de tirage d'affiches au format A4 pour communiquer sur leurs activités et événements. 2,1 millions d'affiches et de flyers imprimés pour 2016.

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. Sur décision du Conseil d'Administration de Caisse Locale, elles peuvent ainsi participer à tout événement culturel, sportif, caritatif... et animer ainsi la vie économique et le tissu social.

+2
millions
d'affiches éditées

6.9 Solidarité

La Caisse régionale a mis en place des moyens dédiés pour venir en aide aux clients fragilisés par les aléas de la vie et en situation difficile mais aussi pour accompagner les projets.

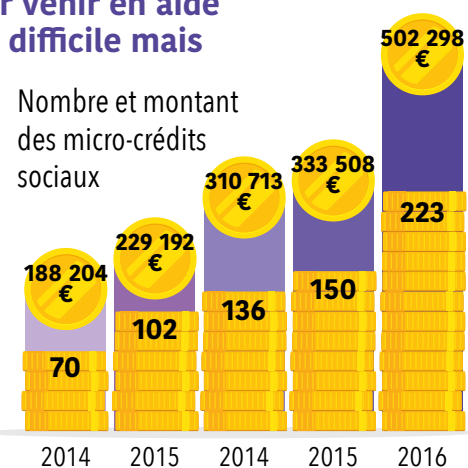
Des accès aux services financiers pour les personnes défavorisées

223 micro-crédits sociaux accordés sur 2016 pour un montant de 502 297 €, (150 en 2015 pour un montant de 333 508 €) soit +48 % 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, car ils sont dans une situation bancaire fragilisée par un accident de la vie (perte d'emploi, divorce,...) mais qui démontrent une vraie motivation pour rebondir. Ces prêts permettent aux bénéficiaires de répondre à un besoin personnel spécifique tel que l'accès ou le maintien au logement, le maintien à l'emploi.

Certains micro-crédits sociaux sont garantis par le Fonds de Cohésion Sociale.

223
micro-crédits sociaux



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

Un dispositif "Point Passerelle" reconnu depuis 10 ans : 344 nouveaux clients accompagnés en 2016

Point Passerelle est une structure d'accueil des clients rencontrant des difficultés financières suite à un événement de la vie (maladie, accidents, séparation, chômage, baisse de revenus) et adressés par les agences de proximité. Avec leur accord, les clients bénéficient de solutions bancaires, de conseils et d'un accompagnement personnalisé... L'objectif est de les "remettre en selle" avant de repartir en agence.

Une démarche qui allie l'humain et le financier

Dans cet objectif d'accompagnement, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a mis en place des partenariats avec la région Poitou-Charentes pour le micro-crédit social, les fournisseurs d'électricité et de gaz (EDF- ENGIE), les Banques Alimentaires et épiceries solidaires. Un réseau d'accompagnants vient compléter ce dispositif par du soutien budgétaire et dans les démarches administratives, auprès des acteurs sociaux ou organismes prestataires.

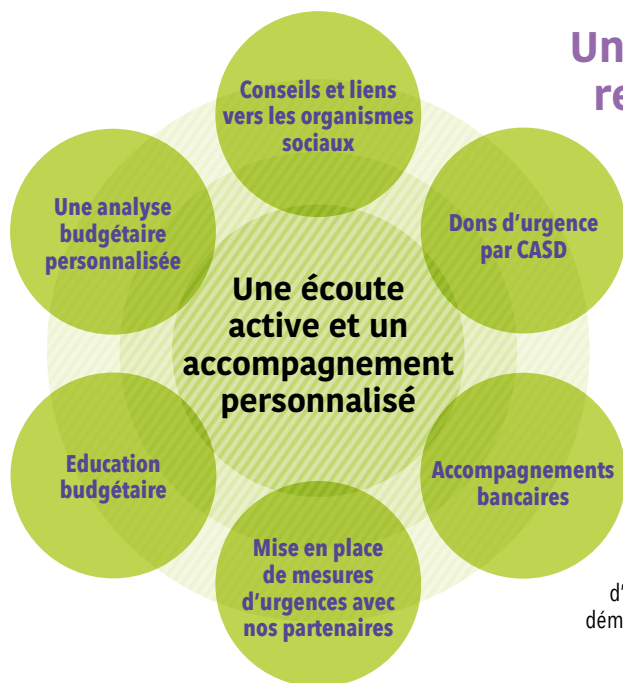
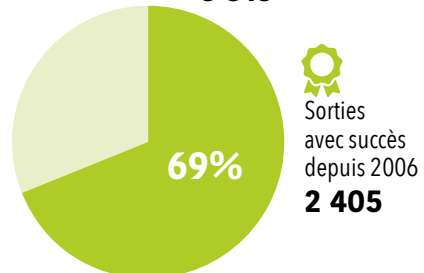


344
nouveaux clients pris en charge

Depuis 2006, ce sont 3 313 clients fragilisés suite à un événement de vie qui ont pu bénéficier de l'accompagnement de notre structure dédiée : "Point Passerelle". 2 agences situées l'une à Tours et l'autre à Poitiers. L'action des 4 collaborateurs de Point Passerelle est soutenue par un réseau d'"accompagnants" bénévoles qui aident les clients dans leur démarche de reconstruction, en collaboration avec les organismes partenaires.

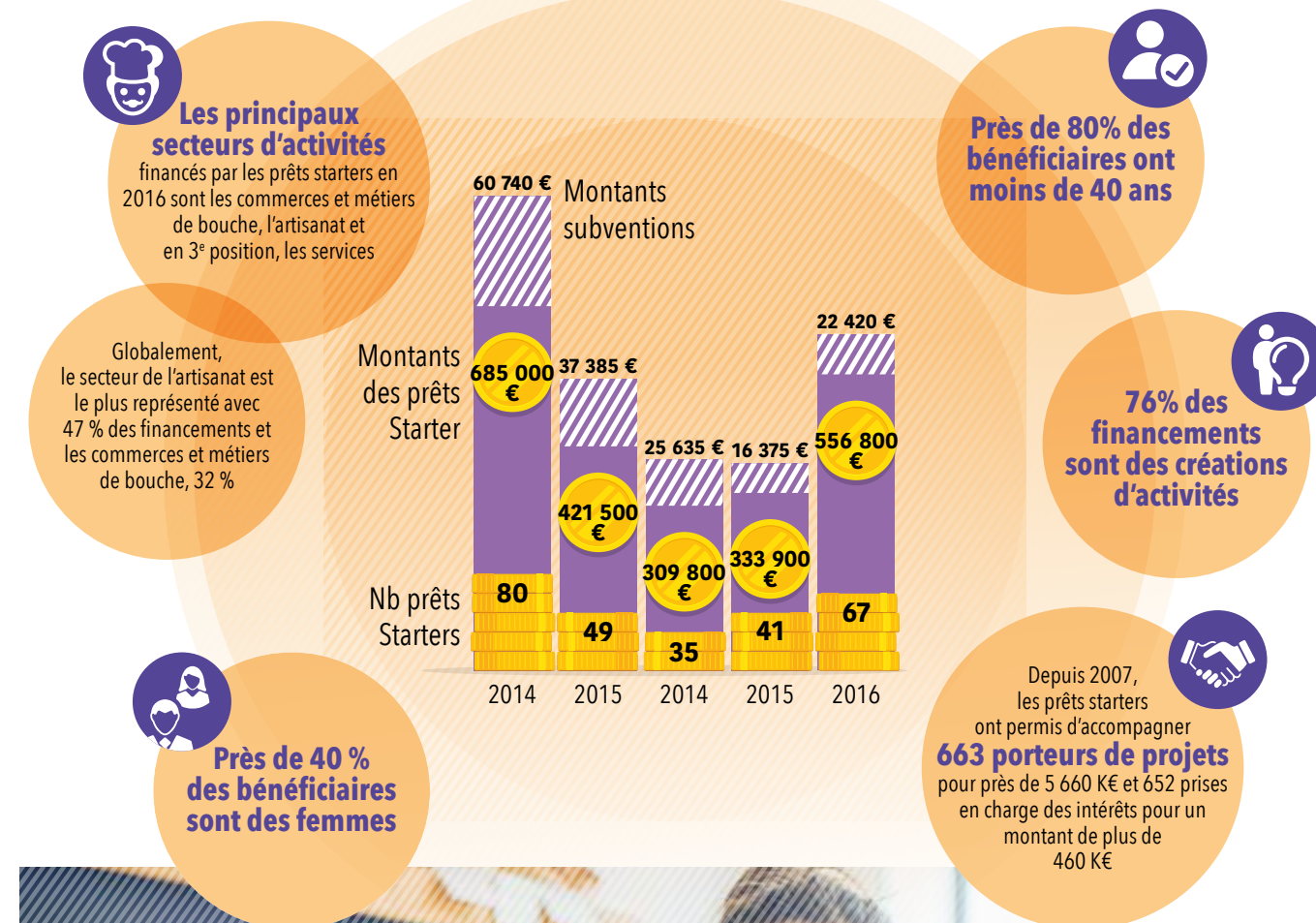
Ainsi, en 2016 ce sont 344 nouveaux clients qui ont été pris en charge : 120 sont en cours d'accompagnement par Point Passerelle ou des bénévoles. 2 405 requérants ont pu se "remettre en selle" soit un taux de succès moyen de 69%. 787 n'ont pas souhaité intégrer Point Passerelle dès le 1er rendez-vous ou par la suite. Le taux d'abandon ou d'impossibilité de prise en charge est de 23,75% au global.

Nb total clients "Passerelle" (de 2006 à 2016)
3 313



67 micro-crédits, nommés "prêts Starter" réalisés pour 556 800 €

Les prêts starters sont une création du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour pallier le manque d'apport personnel de nouveaux porteurs de projets, ou pour accompagner le maintien d'un service en zone rurale dans le domaine du commerce, artisanat, professions libérales et services. Il s'agit de prêt d'honneur, sans garantie, d'un montant maximum de 10 000 € pour des projets inférieurs à 150 000 €.



Conclusion

Par ce quatrième rapport annuel, nous tenons à témoigner de notre mobilisation en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Nous sommes heureux d'avoir partagé avec vous nos convictions, nos principes d'actions et nos réalisations.

Nous avons l'ambition d'apporter durablement, à nos clients et à nos équipiers, des preuves concrètes de cet engagement et nous continuerons à l'avenir d'amplifier les actions déjà engagées.

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 devons de poursuivre cette démarche de progrès afin d'assurer la pérennité de notre entreprise et c'est là l'une des premières règles de Responsabilité Sociétale d'Entreprise : contribuer par notre développement à la croissance de notre territoire aujourd'hui, mais également pour les générations futures.

Annexes

Contributeurs du rapport RSE 2016

- Contributeurs du rapport RSE 2016
- 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 2016 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

Monsieur Anthony PANIER
(Adjoint au Directeur des Ressources Humaines)

Directeur Référent démarche RSE

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

Les contributeurs du Rapport RSE 2016

Monsieur Etienne BAUGE, Département Outils Process Crédits
Monsieur Pascal BOUSQUET, Département Offres et Innovation
Monsieur Pierre-Damien CHALAND, Département Finances - Contrôle de Gestion Etudes
Madame Laëtitia CLAUDE, Chargée des Relations Sociales
Monsieur Hervé DAGNIAUX, Logistique - Unité Administratif Financier
Madame Pauline DE BEAUMONT, - Communication Interne
Monsieur Vincent DIDELOT, Département Entreprises et Grandes Clientèles
Monsieur Christian FIGIEL, Service Engagements Entreprises Pro. & Agri.
Madame Catherine FORGEAT, Département Contrôle Permanent
Monsieur Olivier FOURNIER, Unité Animation Offre Collecte
Monsieur Gérard FROUIN, Pôle Economie Sociale
Madame Françoise GORON, Mutualisme et Développement Local
Monsieur Gregory GUILLOTEAU, Service Engagements Particuliers
Monsieur Stéphane LALLEMENT, Unité Contrôle Conformité
Madame Virginie LE BOURHIS, Service Marketing
Monsieur Ronan LE HER, Logistique - Service Fonctionnement Sécurité Immeubles
Monsieur Xavier LE RAVALEC, Informatique de Proximité
Monsieur Thomas LE TENAFF, Contrôle de Gestion
Monsieur Ronan LEFEUVRE, Square Habitat
Madame Florence MASSONNET, Gestion et Administration du personnel / Formation
Monsieur Dominique ONILLON, Unité Données Produits Risques
Monsieur Antoine PALIARD, Département Haut de Gamme
Madame Patricia PEIGNELIN, Service Organisation
Monsieur Pierre ROZENBLIT, Département Engagements, Dév. Crédits et Juridique
Monsieur Stéphane ANDRÉ, Département Intensification Relation Clients
Madame Clara TICHET, Service Evènementiel et Communication Clients
Madame Jacqueline TRIBALAT, Service Développement Gestion des Assurances
Monsieur 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- Être présent dans les événements majeurs du territoire en matière de développement durable notamment en privilégiant ceux qui accordent une place à la sensibilisation des publics.
- 2- Développer l'accès à la micro finance.

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

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

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

- 1- Assurer le pilotage des enjeux du développement durable

- 2- Intégrer les critères développement durable dans ses procédures d'appels d'offre et privilégier les partenaires, sous-traitants et fournisseurs "vertueux" ; encourager leur contribution en matière de développement durable.

- 3- Communiquer de façon transparente et rendre compte de ses impacts sociaux et environnementaux.

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

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

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

- 1- Former à la bonne compréhension des enjeux.
- 2- Promouvoir des comportements éco-salariés.
- 3- Communiquer sur les actions de développement durable réalisées par la 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 11
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 18
Loyauté des pratiques (prévention de la corruption)	3d1	Page 15
Achats responsables	3c1	Page 37
Intégration des parties prenantes dans la réflexion RSE	3b1	Page 5
Initiatives pour améliorer la compréhension des notions financières	3d2	Page 16/17
Processus pour contrôler les exigences environnementales et sociales incombant aux clients	3d2	Page 14/15
• Les engagements relationnels	-	Page 20
LES PRATIQUES DANS LES DOMAINES DES RH ET SOCIALES		
Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	1a1	Pages 24/25
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 28/29
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	Pages 36/37
• Nombre d'apprentis et d'alternants	-	Page 30
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 40/41
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 42/43
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)	3a2	Pages 68/69
Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris l'importance de ces impacts	3b2	Pages 56/57
• Soutien à la création d'entreprises	-	Pages 56/57
Soutien aux associations et organismes d'intérêt général	3b2	Pages 66/67
• Financement des projets : part de marché crédit par activité	-	Pages 58/59/60/61
• Montant des financements des grands projets (dont les collectivités)	-	Page 58/59
• Actions dans le domaine de l'éducation et de la recherche	1e1	Page 30/31

Les critères non traités dans le rapport RSE 2016

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 2016. Les notions de fréquence et de gravité des accidents de travail sont peu pertinentes par rapport aux enjeux de santé et 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

→ 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.

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 2016

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 Chargé de Développement Durable de la Caisse régionale. Les responsables N+1 de chaque référent (principalement les

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.

→ 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 ces 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.

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 2016 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

Les facteurs d'émissions retenus pour le calcul des émissions de 2016 :

	2016	2015	2014	2013	2012 et avant	Valeur ADEME
Fioul	0,003250	0,003250	0,003240	0,003240	0,003240	tCO2e/litre
Electricité	0,000082	0,000082	0,000082	0,000084	0,000082	tCO2e/kWh
Gaz	0,000219	0,000219	0,000219	0,000219	0,000219	tCO2e/kWh

(source Base Carbone ADEME)

Le facteur d'émission appliqué pour le gaz est le facteur correspondant à une consommation de gaz en kWh PCS, comme précisé par le fournisseur.

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

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

Conflits d'intérêts

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

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

Primauté des intérêts du client

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

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

Règles de déontologie concernant le personnel en situation sensible

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

Fraude interne et surveillance des comptes des salariés

Conformément à ses obligations réglementaires en matière de lutte anti-fraude interne, la Caisse régionale est dotée d'un dispositif de prévention et de contrôle adapté 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'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 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'OPCVM et des transactions dans le cadre d'un mandat de gestion. Les opérations à déclarer par la personne exerçant une fonction sensible concernent ses opérations personnelles, mais aussi les opérations effectuées pour le compte de proches ayant un lien familial ou étroit ou un intérêt important dans le résultat de l'opération, les opérations réalisées par des proches pour le compte de la personne exerçant une fonction sensible. Les opérations réalisées par un proche qui est seul titulaire de son compte titres sont exclues de l'obligation déclarative.

Information du Responsable Conformité des Services d'Investissements

Les personnes exerçant une fonction sensible s'engagent à communiquer au Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI) : - L'état exhaustif des entreprises ou dirigeants d'entreprises ou de valeurs cotées, dont la relation commerciale ou de gestion lui a été confiée. - Toute nouvelle entrée en relations avec un client ou une société cotée. - Toutes informations utiles sur toutes opérations d'introduction sur le marché primaire ou offre publique sur le marché secondaire ou opérations assimilées, dès lors qu'il en a connaissance (même sans certitude que l'opération se fasse).

Conduite à tenir

Suite aux informations transmises au Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI), ce dernier notifie à chaque membre du personnel sensible la conduite à tenir, en matière d'opérations pour compte personnel et pour compte du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, tant de manière permanente vis à vis des entreprises ou valeurs cotées, que de manière ponctuelle lorsqu'une opération d'introduction ou offre publique (marché primaire, secondaire) est envisagée.

Muraille de Chine

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou veille à mettre en place les sécurités et/ou les procédures nécessaires à la confidentialité des informations sensibles et éviter ainsi les possibilités de délits d'initiés. Ces dispositifs sont connus sous l'appellation de "Muraille de Chine". La "Muraille de Chine" vise à éviter la circulation d'informations confidentielles et les conflits d'intérêts. La séparation des fonctions et des services devra être systématiquement recherchée entre les différentes catégories de personnels sensibles. Sont concernés les unités de gestion de patrimoine si elles sont gestionnaires de comptes clients directement, le réseau d'agences Entreprises et le service Trésorerie. La séparation de ces différentes fonctions, qui est effective au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, car relevant de Directions distinctes constitue le fondement de la "Muraille de Chine". Cette dernière est confortée par le dispositif visant l'absence de circulation d'informations confidentielles ou privilégiées entre ces services, sauf exceptions dûment autorisées par le Déontologue AMF.

Autorisation de 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 CR 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 CR 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 CR 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 CR 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

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 CR 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 CR de ses propres CCI) ou à des réglementations particulières, comme les fonds d'épargne salariale.

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'Energie : 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 (bâtiments, 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.

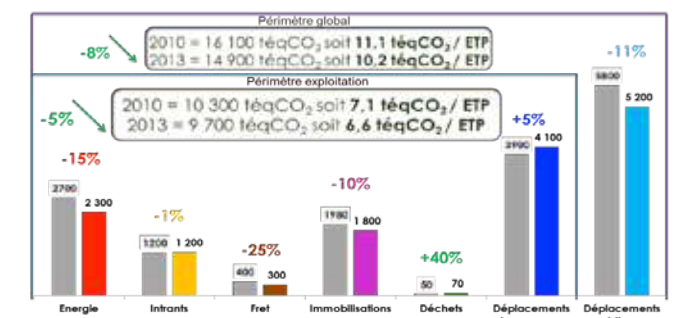
Règles relatives au placement de CCI

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 CR émettrice et son réseau de distribution placeur, des actions de formation préalable sont dispensées par la CR 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 CR émettrice et son réseau de distribution placeur, la CR 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.



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 2017 sur les données de 2016, conformément à l'obligation réglementaire de produire un bilan carbone tous les 3 ans.

Tableau de correspondance - Fiches thématiques du rapport RSE 2016 et structure du rapport RSE 2015

Les numérotations commençant par 11.1 du rapport RSE 2015 correspondent à une numérotation 1.1 dans le rapport RSE 2016.

DOMAINES DU RSE	1 LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE	2 LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	3 LA RESPONSABILITÉ SOCIALE	4 LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	5 L'OFFRE RESPONSABLE	6 LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
 TOUS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES	1.3 Sociétaires 11.1.16 et 17	2.2 Réunions clients 11.2.2			5.1 Epargne responsable 11.5.2	6.3 Créations d'Entreprises 11.6.3
 ENSEMBLE NOS RÉSEAUX MOBILISÉS	1.1 Gouvernance 11.1.1 à 6				5.2 Les crédits responsables 11.5.3	6.7 Des initiatives auprès des jeunes et étudiants 11.2.2
	1.2 Caisse locale 11.1.7 et 10		3.4 Les relations écoles 11.3.6		5.3 Les énergies renouvelables 11.5.4	6.8 Soutien au territoire 11.6.1
	1.4 Administrateurs 11.1.8 et 9 / 11.1.11 à 15				5.4 Les assurances responsables 11.5.6	6.9 Solidarité 11.6.5 et 6
 DES CLIENTS ET SALARIÉS SATISFAITS		2.1 Conformité 11.2.1	3.1 Un des premiers employeurs privés du territoire 11.3.1	4.1 Réduction des consommations 11.4.1 à 6		6.1 Maillage 11.6.2
		2.3 Démarche qualité et écoute clients 11.2.3 à 4	3.2 Les chemins de carrière 11.3.2 et 7	4.2 Recyclage 11.4.7 et 11.2.5		6.2 Financement du territoire 11.6.1
		2.4 Satisfaction clients 11.2.4	3.3 Formation 11.3.5	4.3 Relation digitale 11.4.8		6.4 Grands Projets en 2016 11.6.4
		2.5 Médiation bancaire 11.2.4	3.5 Pacte social 11.3.4 et 8			6.5 Accompagnement du territoire
			3.6 Avantages sociaux 11.3.10 à 13			6.6 Tourisme
			3.7 Diversité 11.3.9			



DE LA TOURAINE ET DU POITOU

18 rue Salvador Allende
BP 307 - 86008 Poitiers Cedex
Tél. 05 49 42 33 33 - Fax 05 49 42 35 22
Siège Social et Services Administratifs
Telex 790595 F

45 boulevard Winston Churchill
BP 4114 - 37041 Tours Cedex 1
Tél. 02 47 39 81 00 - Fax 02 47 39 83 00
Direction Générale et Services Administratifs
Telex 750811 F