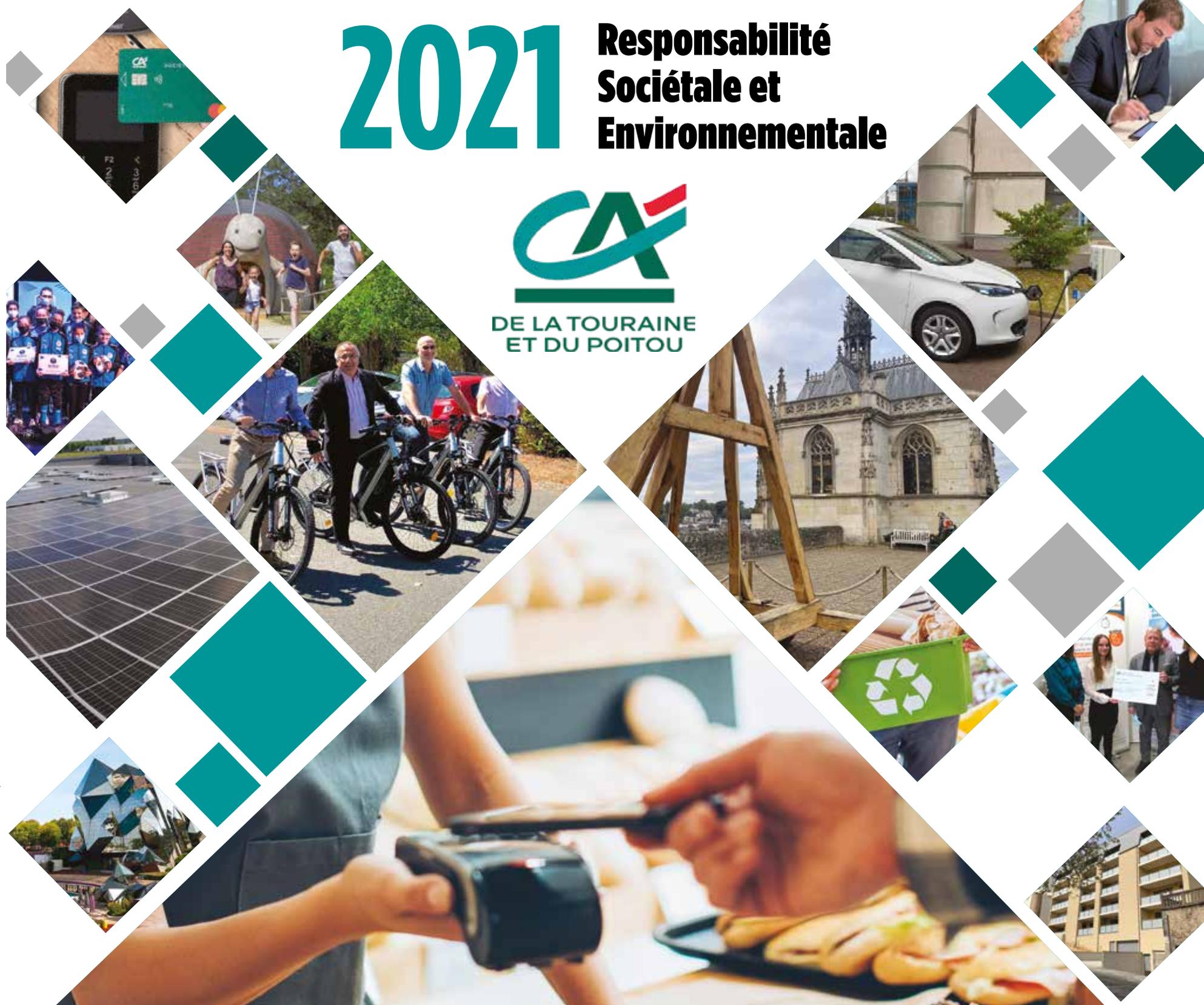


2021

Responsabilité Sociétale et Environnementale



Responsabilité Sociétale et Environnementale 2021



Sommaire

EDITO	3
LA DÉMARCHE RSE	4
L'ENGAGEMENT MUTUALISTE ET SOCIÉTAL	7
LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE	8
L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL.....	16
L'ENGAGEMENT POUR LES CLIENTS ET LES SOCIÉTAIRES	37
LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	38
L'OFFRE RESPONSABLE.....	50
L'ENGAGEMENT HUMAIN DES SALARIÉS.....	69
LA RESPONSABILITÉ SOCIALE	70
ANNEXES	82

Des équipes mobilisées

Édito

Agir chaque jour...

Des actions engagées avec plus de 1 500 salariés et près de 800 administrateurs pour plus de 500 000 clients et 300 000 sociétaires. Au delà de plus de 2.5 Mds€ de nouveaux crédits mis en place en 2021, les initiatives exposées dans le présent Rapport de Performance Extra-financière, couvrent l'ensemble des actions pour accompagner les habitants de la Touraine et du Poitou.

...dans l'intérêt des clients...

Les conseillers n'ont pas d'intérêt à vendre un produit plutôt qu'un autre. Ils peuvent ainsi se consacrer à une approche relationnelle, autour des besoins de toutes les clientèles.

- ✓ Grâce à la proximité physique appuyée sur un réseau de 142 points de vente, dont 13 agences rénovées en 2021.
- ✓ Grâce à l'usage du digital qui permet d'être plus disponible pour la découverte.

Ainsi plus de 23 000 clients ont rejoint le Crédit Agricole en 2021.

...et du territoire.

L'organisation mutualiste et coopérative permet la conservation de 85 % des résultats.

Ainsi 2.5 Mds€ de fonds propres confirment la solidité et au-delà des moyens, le devoir d'agir.

- ✓ Banque deux fois Verte, le Crédit Agricole a pu renforcer ses équipes dédiées pour être acteur d'une société durable et accompagner la transition énergétique avec plus de 730 M€ de projets de production d'énergie renouvelable accompagnés durant les trois dernières années, avec une accélération constante.
- ✓ Le soutien des partenaires et associations s'est poursuivi avec 1.6 M€ d'aides et subventions.
- ✓ L'accompagnement des jeunes, s'est intensifié, au delà de banque du quotidien et du financement avec plus de 200 K€ d'aides, l'accueil et la formation en alternance ou en stage de plus de 500 étudiants.

Tous ensemble vers 2025

Aujourd'hui, tous les acteurs du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou : clients sociétaires, partenaires, élus et salariés élaborent un nouveau projet d'entreprise : **Ensemble 2025**. Nous élaborerons un projet sociétal et territorial ambitieux au service de l'Indre-et-Loire, de la Vienne et de leurs habitants.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.



Philippe Chatain
Directeur Général

Odet Triquet
Président

La démarche RSE

LE RSE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

La démarche interne de banque responsable menée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, afin d'être au plus proche de ses clients, de ses salariés et de son territoire en matière d'accompagnement et de développement des énergies renouvelables.

3 PILIERS

L'engagement mutualiste et sociétal

L'engagement pour les clients et sociétaires

L'engagement humain des salariés

2009

C'est à l'occasion de son Plan Moyen Terme CAP'2012 que le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a engagé sa politique de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) autour de 5 orientations :

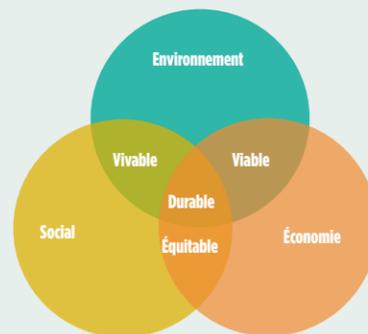
- La gouvernance coopérative et mutualiste
- La loyauté et les bonnes pratiques dans la relation avec les clients
- L'engagement environnemental
- La relation de l'Homme au travail, les pratiques Ressources Humaines et sociales
- La responsabilité sociétale sur le territoire

L'ORGANISATION INTERNE DE LA DÉMARCHE RSE ET SES ENJEUX

La démarche RSE est pilotée et animée au niveau opérationnel par un Responsable Développement Durable et d'un comité de pilotage spécifique.

LES ENGAGEMENTS DU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU

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



2014

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est reconnu pour l'efficacité de sa démarche RSE.

Source : Enquête RSE 2013/2014 de la Direction du Développement Durable du Crédit Agricole SA.

Réalisation du premier rapport RSE et du premier bilan carbone sur les données 2013.

Le comité de pilotage RSE du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a identifié les enjeux à développer et a défini une démarche interne spécifique.

2017

Une présentation du RSE sous la forme de fiches thématiques.

2019 à 2021 TEAM# 2021

Banque doublement verte

Banque doublement Verte, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou mène depuis plus de quatorze ans une politique ambitieuse en matière de développement des énergies renouvelables et d'accompagnement à la transition énergétique des clients du territoire.



“Acteurs mobilisés, proches et innovants auprès de chaque client et sociétaire, en banque assurance immobilier, au cœur du groupe Crédit Agricole, pour faire la différence pour la Touraine et le Poitou”.



Patrice Geoffron « Transition énergétique et énergies renouvelables : où va-t-on après la COP 26 ? ».

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

Les informations utiles au rapport RSE sont collectées par le Responsable Développement Durable auprès de “référénts RSE” au moyen de rencontres avec l'ensemble des référents pour présentation de la démarche, du rapport, des indicateurs, des fiches critères et des éléments rédactionnels.

Nouveau Projet d'Entreprise Ensemble 2025

va accentuer et perdurer cette dynamique de banque doublement verte !

le 16 juin 2022 lors de la Convention Ensemble 2025.



L'ENGAGEMENT MUTUALISTE ET SOCIÉTAL

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

La gouvernance
La Caisse locale
Les administrateurs
Les sociétaires
Les chiffres clés

p.08
p.10
p.12
p.14
p.15

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Une nouvelle proximité
Le financement du territoire
L'accompagnement de la
dynamique économique
L'accompagnement du territoire
Le tourisme
Les jeunes
La solidarité
Le soutien au territoire
Les chiffres clés
La réduction des consommations
Le recyclage

p.16
p.18

p.20
p.22
p.24
p.26
p.28
p.30
p.31
p.32
p.34

La gouvernance



Le Conseil d'Administration

De droite à gauche :

Odet TRIQUET, Président du Conseil et Président de la Caisse locale de Civray
Nadine NASSERON, Administratrice du Conseil et Présidente de la Caisse locale de Saint Savin
Véronique BEJAUD, Membre du Bureau et Présidente de la Caisse locale Saint Julien l'Ar
Béatrice LANDAIS, Administratrice du Conseil et Présidente de la Caisse locale de Château - Savigné
Patrice MERCEREAU, Membre du Bureau et Administrateur à la Caisse locale de Chambray les Tours
Hélène PLOU-VALLEE, Administratrice du Conseil et Présidente de la Caisse locale de Tours Sud
Annick CLEMENT, Membre du Bureau et Présidente de la Caisse locale d'Availles Limouzine
Jean-luc GALVAING, Membre du Bureau et Président de la Caisse locale de Descartes
Aurélien ROCHER, Administratrice du Conseil et Présidente de la Caisse locale de Richelieu
Emilie FONGAUFFIER, Administratrice du Conseil et Présidente de la Caisse locale de Tours Nord Saint Cyr sur Loire
Benoît COQUELET, Censeur du Conseil et Président de la Caisse locale de Vouillé
Eloy CANON, 1er Vice-Président du Conseil et Président de la Caisse locale de Neuvy - Saint Patern
Jean-Noël BIDAUD, Administrateur du Conseil et Président de la Caisse locale de Loudun
Samuel GABORIT, Vice-Président du Conseil et Président de la Caisse locale de La Villedieu du Clain

Sont absents :
Gérard DESNOE, Membre du Bureau et Président de la Caisse locale de Vouvray
Jérôme BEAUJANNEAU, Administrateur du Conseil et Président de la Caisse locale de Poitiers Clain Est
Claude SERGENT, Administrateur et Président de la Caisse locale de Saint Jean de Sauves
Pascal DELAHAYE, Administrateur du Conseil et Président de la Caisse locale de Chinon

En Mars 2022, le Conseil a accueilli les nouveaux Administrateurs de la Caisse Régionale désignés par l'Assemblée Générale du 25/03.
Annick CLEMENT, **Pascal DELAHAYE** et **Claude SERGENT** remplacés par :
Valérie MICHELET, Administratrice du Conseil et Présidente de la Caisse locale d'Azay le Rideau
Charly COUTOUIT, Administrateur du Conseil et Président de la Caisse locale de Saint Georges Jaunay-Clan
Lionel THEMINE, Administrateur et Président de la Caisse locale Départementale 86

Le Comité de Direction

De droite à gauche :

Nathalie MEROUR
 Directrice de la Transformation, des Offres, du Marketing et de la Logistique
Christophe VACHERESSE
 Directeur des Réseaux et de la Banque Privée
Maamar MESTOURA
 Directeur Financier
Serge GRANIER
 Directeur des Entreprises, de l'immobilier et des institutionnels.
Philippe CHATAIN
 Directeur Général
Emmanuel de LOYNES
 Secrétaire Général, Directeur des Engagements et de l'Agriculture
Pascale CHARPY-MOORE
 Directrice des Ressources Humaines
Alexis POLLET
 Directeur du Développement et de la Prescription et des professionnels
Vincent GOLLIT
 Directeur des Risques et du Mutualisme
Thierry CANDIDAT
 Directeur Général Adjoint



Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est une banque coopérative de plein exercice parmi les 39 Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole.

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

Trois valeurs qui placent l'humain au cœur de l'action

Responsabilité

La responsabilité du Crédit Agricole est celle d'une banque leader qui accompagne les projets de tous les clients, particuliers, agriculteurs, commerçants, entreprises, artisans, chefs d'entreprises, professions libérales, associations et collectivités. Cela a permis d'accompagner + de **2.5 Mds de nouveaux financements** en 2021 et d'affirmer le rôle de leader, en accueillant + de **23 000 nouveaux clients**. 750 M€ de réalisations pour accompagner les professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités publiques.

Proximité

Une proximité matérialisée par un réseau physique de 142 agences bancaires, complétées par 199 guichets automatiques et 145 Relais CA, appuyés par 36 agences Square Habitat et un réseau de 780 partenaires. Une proximité 100 % humaine avec 782 administrateurs qui siègent dans les conseils des 64 Caisses locales et **plus de 1500 salariés et 190 collaborateurs** à Square Habitat. Une proximité 100 % digitale : 1ère banque digitale du territoire avec plus de 34 % de clients actifs sur l'appli Ma banque et plus de 1.2 M de connexions par mois sur le site internet.

Solidarité

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'implique dans des actions d'intérêt général utiles, affirme son rôle d'entreprise citoyenne face aux évolutions sociétales et met en place des partenariats avec des acteurs locaux (Banque alimentaire, Secours Populaire, Pôle Aliénor, France Adot). Plus de 400 actions de solidarité (associations et partenaires soutenus sur le territoire lors de la semaine du sociétariat avec les box solidaires distribuées aux jeunes) ont été mises en œuvre pour un montant global de 330 K€.

Président du Conseil d'Administration et Directeur Général

Les fonctions de Président du Conseil d'Administration et de Directeur Général sont dissociées. Le Conseil d'Administration du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou se réunit chaque mois et son Bureau chaque semaine autour du Président.

Le Conseil d'Administration

18 membres élus par les Présidents de Caisses locales pour trois ans et 2 censeurs. **8 femmes siègent dans cette instance**, soit un taux de féminisation de 44.4 %. Le Conseil d'Administration s'est réuni 12 fois dont 2 séminaires. Un parcours de formation dédié au nouveau mandat d'Administrateur de Caisse Régionale a été proposé, ainsi qu'un parcours de perfectionnement pour une plus grande appréhension des missions des membres du bureau.

Le Bureau du Conseil d'Administration

Les administrateurs élisent chaque année le Président et constituent le Bureau composé de 8 administrateurs, dont le Président du Conseil d'Administration. En 2021, le Bureau du Conseil s'est réuni 36 fois dont 2 séminaires de travail.

Le Comité de Direction

Cette instance élabore la stratégie d'entreprise et la propose au Conseil d'Administration.

Le comité des prêts décide chaque semaine des demandes de financement les plus importantes. Il est composé de membres de la Direction et d'administrateurs de la Caisse Régionale.

Le comité d'audit et le comité des risques mènent des travaux complémentaires (informations financières, contrôles et gestion des risques...) destinés à faciliter les prises de décision du Conseil d'Administration.

Le comité des nominations veille à la composition, à la représentativité et au fonctionnement du Conseil d'Administration de la Caisse Régionale. Il suit le programme de formations individuelles des administrateurs. Il anticipe les besoins de renouvellement d'administrateurs et apporte des propositions. La présidence du comité est assurée par le 1^{er} Vice-Président du Conseil de la Caisse Régionale. Il est composé de 6 membres du Conseil d'Administration. En 2021, le comité s'est réuni 3 fois.

La vie mutualiste s'organise autour de 7 commissions, chacune animée par un membre du Bureau du Conseil d'Administration et un cadre de direction.

En période de crise sanitaire, les réunions, comités et conseils, ont aussi été maintenus à distance, en audio et en visioconférence, pour respecter, ainsi les gestes barrières.

La Caisse locale

Les Caisses locales s'engagent dans leurs plans de développement territoriaux avec l'objectif de renforcer la connaissance du territoire, des projets et des attentes des clients. **En parallèle avec les actions des agences, elles développent des partenariats pour offrir des avantages sociétaux et soutiennent les associations** dans les domaines sociaux, culturels ou économiques, preuves de leur engagement mutualiste.

Comment agir pour le développement du territoire ?

Le plan de développement agence de la Caisse locale est un travail collectif (salariés de l'agence et Conseil d'Administration de la Caisse locale).

Objectifs

Renforcer la connaissance du territoire
Faire un diagnostic et formaliser des ambitions pour les 3 prochaines années.

Plan territorial autour de 5 thèmes

Le territoire,
Les évolutions et potentiels du territoire,
Le maillage physique du Crédit Agricole,
Les acteurs locaux,
La représentativité du Conseil d'Administration.

Les Caisses locales disposent de moyens budgétaires pour décider des animations sociétales comme les Trophées des Initiatives Locales ou les réunions des associations.

64 CAISSES LOCALES EN TOURAINE POITOU dont 2 Caisses départementales



Des Assemblées Générales 2021 sous un format inédit : le vote en ligne

Le contexte sanitaire a accéléré la digitalisation des votes des sociétaires.

Chaque client sociétaire a reçu une convocation avec une présentation des preuves du mutualisme sur son territoire grâce à un book des actions de la Caisse locale et une vidéo institutionnelle ainsi qu'une invitation au vote en ligne sur le site internet.

Le soutien des associations au cœur des actions des Caisses locales en 2021

Chaque Caisse locale dispose d'un budget délégué annuel permettant des actions en proximité principalement auprès des associations afin de dynamiser le territoire. En 2021, les Caisses locales ont maintenu leurs soutiens directs avec plus de 270 000 € versés auprès de plus de 830 acteurs locaux. **Au total, les différents budgets ont permis de soutenir plus de 1100 associations et partenaires locaux pour plus de 1.6 M€.**

J'AIME MON TERRITOIRE



Plateforme gratuite d'entraide et de partage local pour trouver les bons plans près de chez vous



Trophées des Initiatives Locales

Concours visant à faire émerger des projets du territoire. Depuis 8 ans, ce sont plus de 850 projets reçus, 110 gagnants récompensés pour 91 500 € de dotations versées. Un événement maintenu en 2021.

En 2021, plus de 7 500 votants pour le "Coup de Cœur des Internautes" qui a vu comme grand gagnant le projet "TerritoriApp Digital", soutenu par la Caisse locale de l'Île Bouchard.

Une proximité intensifiée avec les Présidents de Caisses locales

Des échanges multipliés, notamment via des web réunions, afin de soutenir les acteurs locaux notamment via l'opération nationale "Jeunes Grande cause Mutualiste" afin de les accompagner vers la sortie de crise à travers 3 volets : l'emploi, la solidarité et l'accompagnement financier. 25 M€ ont été mobilisés par le Crédit Agricole dont près de 219 000 € par le Fonds Mutualiste du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Les administrateurs

Les 782 administrateurs élus sont un trait d'union entre le territoire et la banque, ils sont les porte-paroles des sociétaires. Ils sont aussi des ambassadeurs et remontent les projets ou besoins des territoires qu'ils représentent dans les Conseils d'Administration de Caisse locale.

La vie mutualiste s'est mobilisée pour la construction du prochain projet d'entreprise.

Plus de 400 administrateurs se sont mobilisés dans 7 ateliers thématiques :

- Le rôle des élus
 - La solidarité
 - L'agri-agro
 - Le commerce de demain
 - L'administrateur au cœur des réseaux
 - Le tourisme
 - La Responsabilité environnementale
- Lors d'un séminaire des Présidents de Caisses locales, 3 ateliers complémentaires ont été proposés :
- Le nom du futur Plan Moyen Terme
 - Le Business Model
 - Les énergies renouvelables

Pour un total de 180 propositions qui ont été faites par les Administrateurs lors de ce séminaire.

Ateliers des élus lors du Séminaire des Présidents de Caisse locale en Novembre 2021

Les Conseils d'Administration des Caisses locales

Chaque mois, dans chaque Caisse locale, le Président réunit les membres du Conseil et partage les sujets du territoire (vie économique, vie associative...). Les administrateurs connaissent les enjeux économiques, sociaux, et environnementaux des territoires dans lesquels ils vivent et travaillent. Les administrateurs identifient les projets à venir, programment les rencontres avec les acteurs locaux et co-construisent les actions majeures de développement territorial. Véritables traits d'union entre les sociétaires et leur banque, ils s'engagent au quotidien pour faire vivre le modèle coopératif.

La vie mutualiste s'organise autour de 7 commissions, chacune animée par un membre du Bureau du Conseil d'Administration et un cadre de direction

Pour élaborer des propositions pour alimenter la réflexion du Conseil d'Administration.

En 2021, ce sont 489 administrateurs inscrits qui ont été force de proposition pour les 7 commissions mutualistes sur les thématiques suivantes :

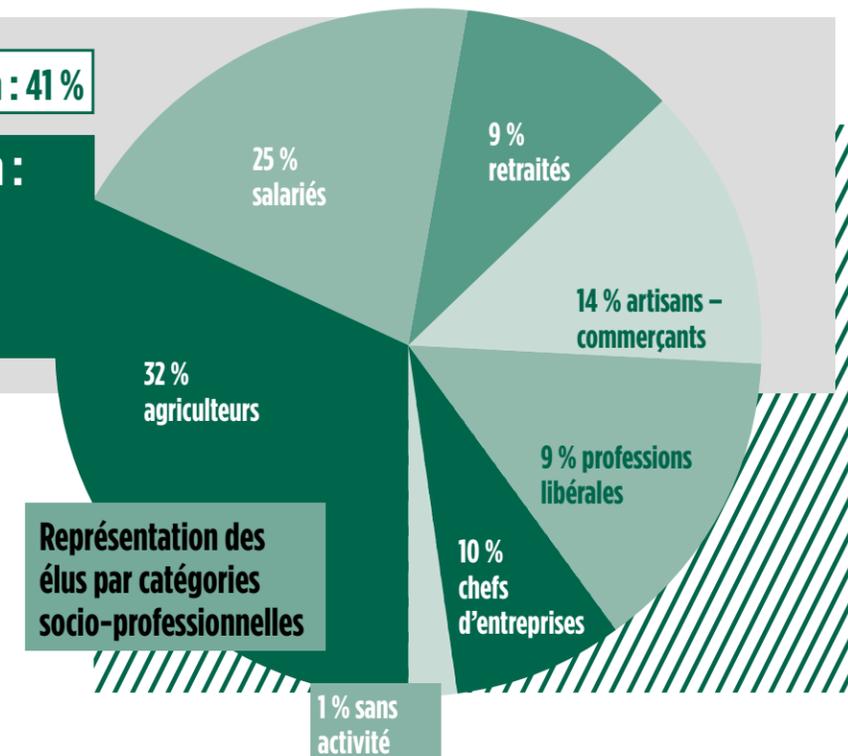
- les agriculteurs,
- les professionnels et entreprises,
- les professions libérales,
- les clients patrimoniaux,
- les clients jeunes,
- les énergies renouvelables,
- l'innovation technologique,
- le sociétariat,
- les Assemblées Générales,
- l'organisation des Trophées des Initiatives Locales.

Des élus aux profils plus variés et représentatifs des clients

Les Conseils d'Administration des Caisses locales sont composés de femmes pour 44.4 %

Féminisation : 41 %

âge moyen : 54 ans
Dont inférieur à 50 ans : 31 %



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

En complément des commissions, les administrateurs référents se réunissent autour de 11 thématiques : les professionnels, l'agriculture, le tourisme, la transition énergétique, le logement, la santé-vieillesse-prévention, l'accompagnement des personnes en difficulté et Points Passerelle, l'accompagnement des nouveaux arrivants, le plan territorial de Caisse locale, l'Assemblée Générale de Caisse locale.

Les soutiens du Président, animateur du Conseil d'Administration de sa Caisse locale et du Secrétaire de Caisse locale

Pour mener à bien sa mission, le Président peut s'appuyer chaque mois sur "la lettre d'information aux Présidents" partageant l'actualité, la vie du Groupe. En parallèle, tous les administrateurs ont accès aux informations via l'Extranet élus.

18 administrateurs du Conseil d'Administration, ayant chacun un rôle de référent, accompagnent les 782 administrateurs des 64 Caisses locales.

Chaque administrateur a un rôle de référent d'une ou plusieurs Caisse locales. L'objectif du référent est de renforcer les liens entre Caisses locales au sein du Groupe, d'être à l'écoute et en contact avec les présidents des Caisses locales, d'avoir l'information des remontées avec les procès-verbaux sur la vie des élus et les attentes exprimées, d'intervenir à la demande du Président de Caisse locale dans le Conseil d'administration, et de nourrir les tours de table du Bureau ou du Conseil d'administration de la Caisse Régionale.

Le service mutualiste

8 salariés à l'écoute des administrateurs et des clients. Il anime le territoire en relation avec les agences et met en oeuvre des actions de soutien, notamment auprès des associations et des clients fragilisés. Au sein de ce service, les Responsables de Développement Territoriaux sont les interlocuteurs privilégiés des Secrétaires de Caisses locales. Ils contribuent à la mise en place des plans de développement territoriaux des Caisses locales. Les Secrétaires de Caisses locales, managers du réseau d'agences, sont le lien entre les administrateurs du territoire et les filières de la banque.

12 administrateurs

du Conseil d'Administration ont participé aux formations proposées dans le cadre de la Coopération CARCENTRE, qui ont porté sur :

- Le développement des expertises et du métier des Administrateurs
- Des domaines techniques comme " Comprendre et maîtriser la gestion du risque et du contrôle permanent "

Les sociétaires

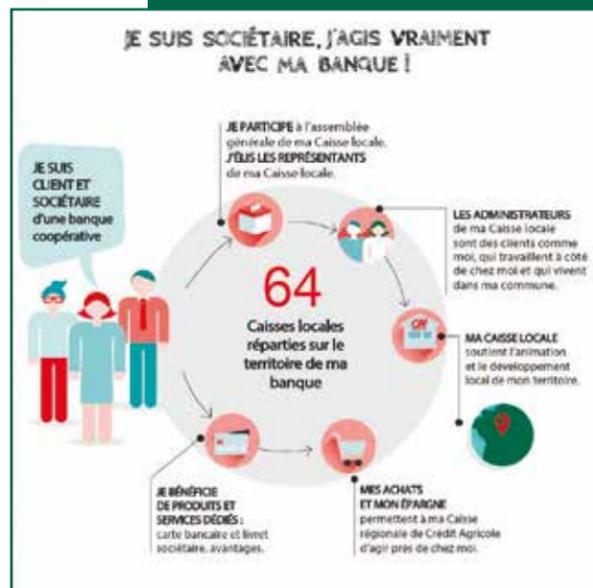
Chaque client a vocation à devenir sociétaire par la souscription de parts sociales pour participer à la vie de sa Caisse locale et contribuer aux actions du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Plus de 2 clients sur 3 sont sociétaires
Plus de 22 800 nouveaux sociétaires en 2021.



Les sociétaires perçoivent des intérêts sur leurs parts sociales dont le taux est fixé et voté chaque année au cours de l'Assemblée Générale.

Les Assemblées Générales de Caisses locales : un rendez-vous des clients sociétaires adapté au contexte



Avec le vote à distance, les sociétaires des Caisses locales élisent leurs représentants administrateurs au Conseil d'Administration. Ils approuvent les comptes, votent les résolutions et les modifications de statuts. Ils sont informés de l'actualité du Crédit Agricole avec le book de la Caisse locale.

En présentiel, les sociétaires peuvent dialoguer directement avec les Administrateurs de la Caisse locale et les Dirigeants du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Un Fonds Mutualiste alimenté par l'utilisation des 197 572 cartes sociétaires pour un montant de 480 K€ en 2021, dédié au territoire.

Quelques actions significatives de l'année 2021 :

- 219 000 € pour accompagner les jeunes dont 71 000 € de prise en charge de frais de dysfonctionnement, 84 000 € dans le cadre de la prise en charge des intérêts des prêts étudiants starters et garantie BPI, et 36 000 € dans le cadre de l'opération "Coup de Pouce Bachelier".
- 148 000 € pour soutenir les associations du territoire dont 13 000 € pour l'opération solidarité Jeunes afin de soutenir les associations qui œuvrent auprès des étudiants depuis le début de la crise sanitaire et 50 000 € pour l'opération Solidarité santé et sociale.
- 14 000 € pour la prise en charge des frais de dysfonctionnements des clients particuliers fragiles.
- 12 500 € pour récompenser les finalistes des Trophées des Initiatives Locales.
- À chaque utilisation de la carte sociétaire, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou abonde d'1 centime d'euro le Fonds Mutualiste.

225 avantages sociétaires extra-bancaires dans ma poche avec l'application Ma Banque

Des offres sociétaires exclusives et solidaires



Sur présentation de la carte bancaire sociétaire :

- Des avantages individuels comme des tarifs préférentiels (sport, culture, patrimoine...)
- Des avantages collectifs pour soutenir le territoire : l'abondement par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou au fonds mutualiste.



Plus de 10 M€ d'avantages consommés par les clients fidèles en 2021

Le programme CA Avantages reconnaît aujourd'hui la fidélité de plus de 175 000 ménages particuliers, 12 800 établissements professionnels et 7 300 agriculteurs. Ce sont plus de 10 M€ d'avantages distribués à la fin de l'année 2021 à près de 195 000 bénéficiaires. De nombreux avantages bancaires, comme des réductions sur les taux de crédit habitat et conso, sur les moyens de paiement, sur les contrats d'assurances ou encore des avantages extra bancaires comme des invitations à des événements culturels et sportifs... autant d'avantages pour les clients fidèles au quotidien et à chaque moment important de leur vie et sur tout le territoire.

Le 300 000^{ème} sociétaire a été célébré le 19/10/2021 à l'agence de Poitiers Cap Sud

Mr William COURTEY, 28 ans, est le 300 000^{ème} client sociétaire. Il a été reçu pour l'achat de sa résidence principale à l'agence de Poitiers Cap Sud, et a apprécié le professionnalisme de sa Conseillère.

Semaine du sociétariat du 13 au 20 Novembre 2021 sous le signe des Jeunes



Cette année, le rendez-vous a été donné aux jeunes autour de l'emploi et de la solidarité. L'occasion de présenter la plateforme Youzfull by CA dédiée à l'orientation et à l'emploi des jeunes (à partir de 15 ans).

Les chiffres clés au 31/12/2021

Taux de sociétariat :

67.47 %

Nombre de clients sociétaires : **303 424**

Encours de parts sociales **383 M€**

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

Rémunération de la part sociale en 2021 : **1.60 %**

Avantages sociétaires : **225**

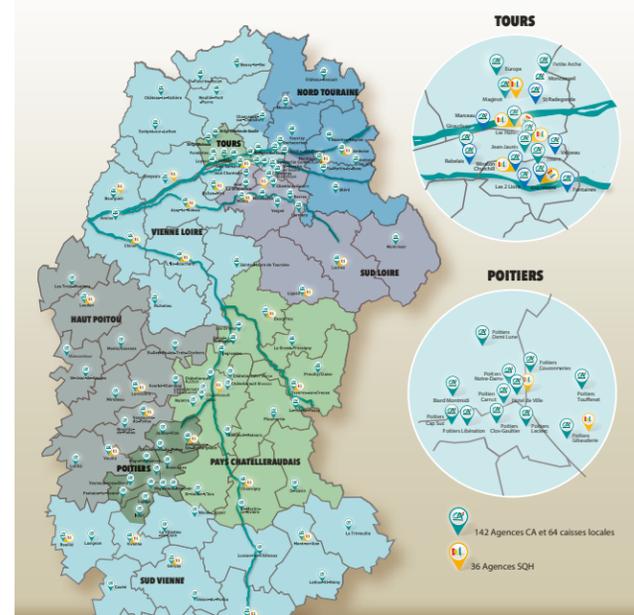
Cartes sociétaires : **197 572**

Contribution au Fonds Mutualiste : **480 K€**

Une nouvelle proximité

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou poursuit ses investissements pour les habitants de son territoire **pour une proximité renforcée**, qu'elle soit physique ou à distance.

1^{ER} RÉSEAU DE PROXIMITÉ EN TOURAINE POITOU
142 AGENCES - 200 RELAIS CA ET 64 CAISSES LOCALES



ca-tourainepoitou.fr
CREDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU Société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 13, rue Sébastien Adami - CS00 307 - 86008 PORTIERS CEDEX - 399 740 007 RCS Poitiers
Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le N°01 023 896 immatriculée au RCS 02/02/2022
DIE LA TOURAINE ET DU POITOU

Des parcours clients modernisés

Des équipes au cœur de leur territoire pour capitaliser sur la rénovation de leur agence et ainsi promouvoir notre proximité, avec l'organisation de jeux concours, en lien avec les commerçants du secteur.



Equipe de Poitiers Ouest



Agence Château Renault qui a organisé un jeu concours avec les commerçants



Equipe de l'agence de Gençay

Des salles et bureaux à disposition dans les agences pour des associations

Un service innovant est actuellement en test à l'agence de Tours Thiers : le Local by CA. Le principe : mettre à la disposition d'une association, un bureau de l'agence pour promouvoir son action, être visible, avoir un espace de travail.



"Un grand merci à Monsieur Piochon, directeur du Crédit Agricole de Tours Thiers, pour son accueil, merci pour la mise à disposition d'un bureau pour l'association " Les Sablettes " aux noms de tous les adhérentes et adhérents du bureau et moi-même !" Yamina Bouceta Ould Kaddour – Présidente association " Les Sablettes "

Un Local By CA mis à disposition pour le lancement de la saison de Basket afin d'y accueillir les possibles adhésions au Club.



Caisses locales du Crédit Agricole de Tours
28 sept. 2021 - G
L'agence Crédit Agricole Tours Thiers reçoit l'association La Maison de l'Europe pour une exposition ce mercredi 29 septembre. L'occasion pour le conseil d'administration de Tours Sud de rencontrer Astrid pour une petite présentation. Merci à Mme Christine Bousquet, présidente de l'association et à Mr Michael Piochon, directeur de l'agence pour ce moment de partage.



38 bornes de recharges électriques sont également installées à proximité de nos agences pour permettre aux clients et aux habitants du secteur de recharger leurs véhicules. 5 sont en libre accès pour les clients et visiteurs (3 à Poitiers et 2 à Tours).

Le digital, outil de la proximité avec les clients !

En tant que banque mutualiste, la qualité de la relation client est au cœur de nos défis. Ainsi chaque conseiller est formé aux nouveaux usages, parcours digitaux, offres...., pour accompagner au mieux les clients, avec des canaux innovants. Pour exemple, le développement de la Visio Client, canal incontournable de la relation client digitalisée, qui maintient le lien de proximité entre le client et le conseiller, dans une démarche d'excellence relationnelle.

Près de 95 % de clients satisfaits sur les entretiens réalisés en 2021 !



C'est également 3 agences rénovées sur un format inédit qui proposent à leurs clients de retrouver toutes les expertises banque, assurance et immobilier réunies dans un même lieu. Un conseil optimisé et complet pour un accompagnement tourné vers l'Excellence Relationnelle.



Des salles de conférences prêtées aux partenaires

Les clients ont ainsi accès à 142 agences Crédit Agricole réparties sur l'ensemble du territoire de la Touraine et du Poitou. L'excellence de l'accueil et le conseil de proximité des clients restent une priorité, 15 agences ont ainsi fait l'objet d'une rénovation en 2021.

Le financement du territoire

Notre engagement au territoire par les fonds propres

FONDS PROPRES 2.5 Mds€
(Capital social/ Réserves/ Résultats)

Accompagner le territoire par les participations locales

Immobilier

Foncière Touraine Poitou, plus de 25 M€ investis dans l'habitat collectif, individuel et professionnel, ainsi que dans les installations de production d'énergie renouvelable (Ombrière).

Développement

CATP EXPANSION, pour accompagner nos entreprises du territoire dans leur développement actuel et futur.

SOREGIES, entreprise locale de distribution d'énergie indépendante de France

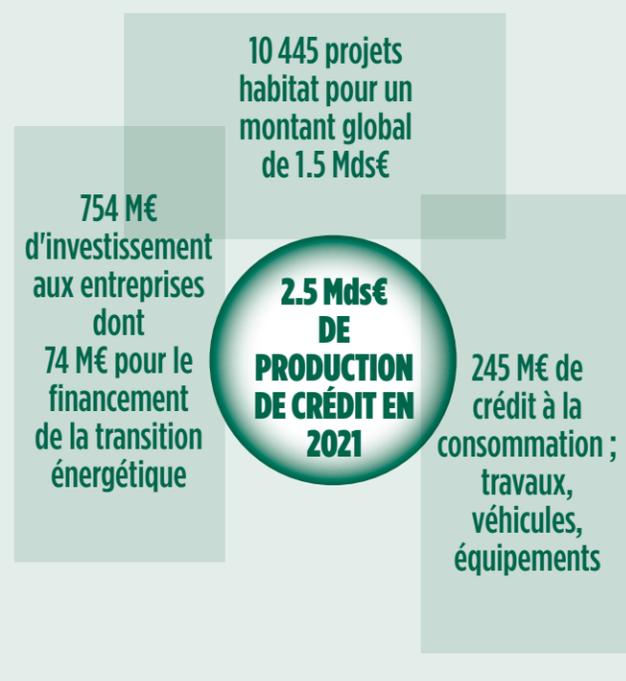
Énergies renouvelables (ENR)

JLT INVEST (TECHNIQUE SOLAIRE), pour promouvoir et développer la production d'énergie renouvelable.

ZB ENERGIE, spécialiste du Bois-Energie.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, **créateur de valeur économique directe pour le territoire.**

Le financement au quotidien du territoire



Un soutien aux entreprises pour traverser une période de crise

Depuis le premier semestre 2020, la mobilisation de nos équipes a permis d'accompagner les acteurs de nos 2 départements avec l'accord de 281.5 M€ de Prêts Garantis par l'Etat. Dans un contexte de crise sanitaire internationale, le modèle mutualiste du Groupe Crédit Agricole a mis en place une équipe dédiée, de 5 personnes, pour traiter spécifiquement des dossiers : c'est la cellule «rebond». Cela a permis de maintenir un niveau d'activité maîtrisé, d'apporter des solutions pour soutenir les clients et de participer à la pérennité de leurs activités tout en contenant les risques connexes à cette crise.

Report d'échéances de prêts pour 89.5 M€

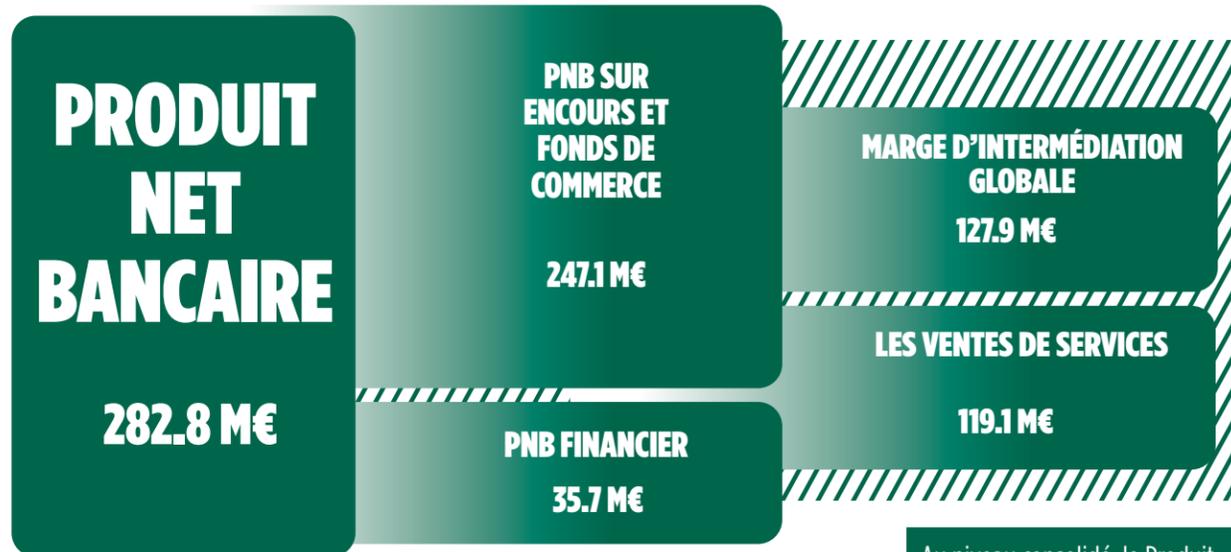
Prêts garantis par l'Etat (PGE) 282 M€

Le Produit Net Bancaire (PNB) 2021 : les produits de l'activité

Le Produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 282.8 M€ au 31/12/2021. Il comprend principalement les produits générés par l'activité de prêteur / collecteur et les commissions perçues sur les ventes de services. Il se décompose en deux parties :

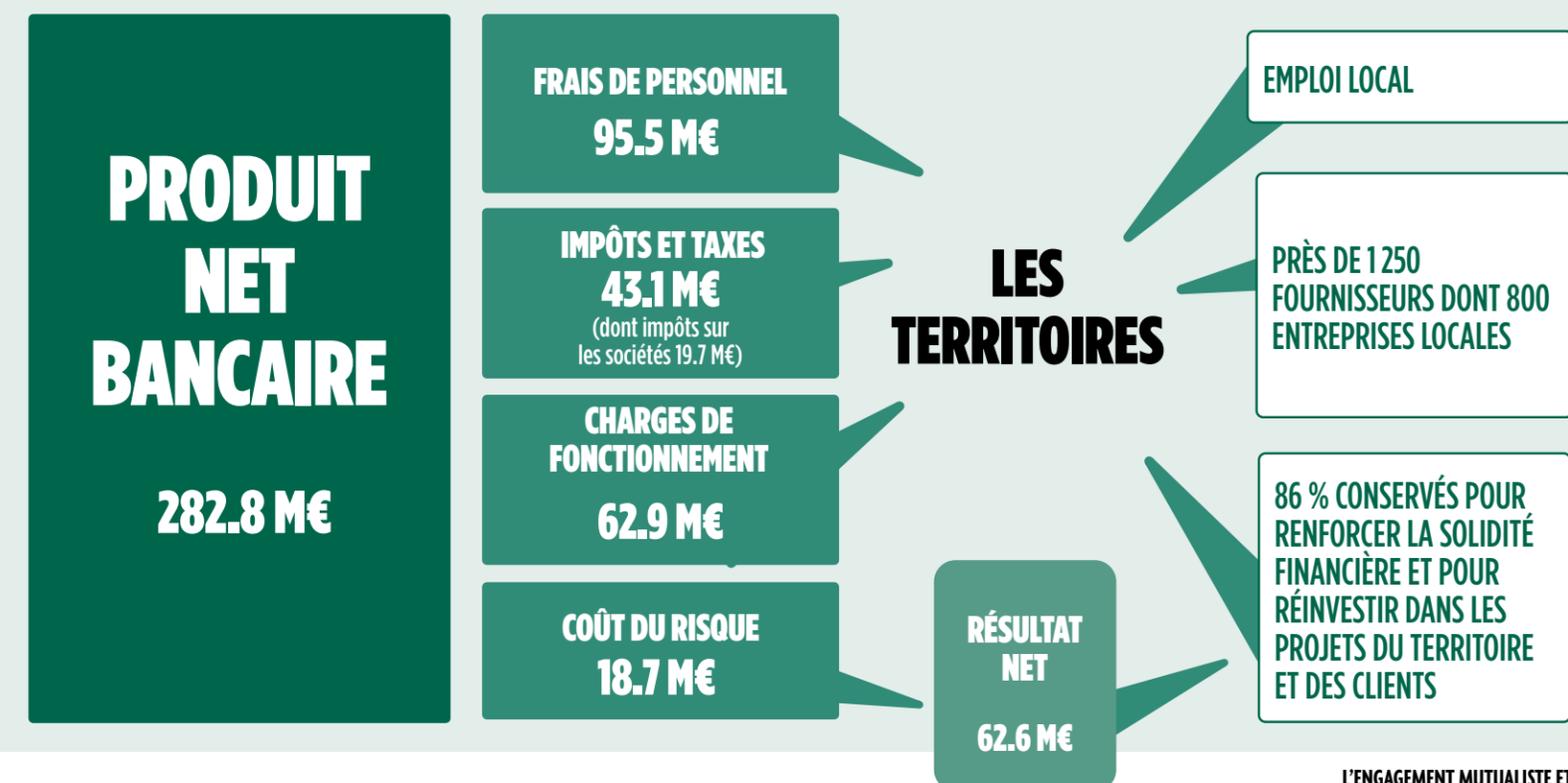
Le PNB sur encours et fonds de commerce (Revenus d'activité économique liés au stock) à hauteur de 247.1 M€, représentant 87 % des ressources, avec une Marge d'Intermédiation Globale (MIG de 127.9 M€), calculée à partir du coût des crédits en stock diminué du coût des ressources en stock et les ventes de services égales à 119.1 M€.

Le PNB financier à hauteur de 35.7 M€.



Au niveau consolidé, le Produit Net Bancaire s'élève à 307 M€ (y compris la contribution de Square Habitat pour 2021 pour 16 M€) et le Résultat Net à 73 M€.

L'activité d'une entreprise qui est utile au territoire



L'accompagnement de la dynamique économique

33 000 professionnels agriculteurs accompagnés et soutenus dans leurs projets.

Depuis le début de la crise sanitaire, 282 M€ de PGE ont été mis en place pour soutenir 2 791 clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et 5 807 dossiers de crédit pour plus de 89.5 M€ d'échéances ont été mis en report permettant d'alléger temporairement la trésorerie.

En 2021, 72 clients ont bénéficié d'un prêt starter pro pour un montant global de 460 639 € avec une prise en charge globale des intérêts de 19 510 €.

Le prêt starter pro pour compléter l'apport personnel de nouveaux porteurs de projets.

Il s'agit de **prêts d'honneur, sans garantie**, d'un montant maximum de 10 000 € pour des projets inférieurs à 150 000 €.

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



Les "Cafés de la Création" un RDV mensuel pour les entrepreneurs

Plus de 1 000 porteurs de projet ont bénéficié de cet accompagnement depuis leur lancement en octobre 2016.

Interrompus pendant la crise sanitaire, ils ont repris en décembre 2021, à Poitiers et à Tours, avec l'accueil de nouveaux partenaires et dans un format mixant workshop et entretien individuel.



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



Le 10ème Anniversaire du Concours "Business Dating Crédit Agricole"

L'édition 2021 est une édition anniversaire, mais c'est aussi celle du renouveau et de la réapparition du concours après une année d'interruption. Un renouveau illustré par la création de deux nouvelles catégories :

- Les circuits courts agricoles
- Les Mini-Entreprises dans le cadre du projet de partenariat avec Entreprendre pour Apprendre.

870 candidats se sont inscrits depuis sa création.

Plus de 115 000 € de dotations pour les finalistes et gagnants depuis la création du concours.

En 2021, sur près de 80 inscriptions, 27 finalistes ont été retenus. Chaque candidat disposait de 5 minutes pour convaincre le public et le jury de la qualité de son projet professionnel.

Devant plus de 450 spectateurs: 10 grands gagnants ont été récompensés, 2 artisans, 2 commerçants, 4 agriculteurs en circuit-court et 2 mini-entreprises.



Témoignage de Mr Cochet Matial, Triflicteur, La Truffe de Jacotte, Prix du public sur la Finale de l'Indre et Loire :

"Une soirée très enrichissante et pleine d'émotions et une reconnaissance envers les candidats présents. Un grand merci pour cette organisation valorisant le savoir-faire et l'innovation. Bonne suite à tous les candidats pour leur créativité."

Les lauréats en Indre et Loire de la Finale du 18 novembre à Tours :

- Catégorie Artisan : Maillet Menuiserie
- Catégorie Circuits-courts agricole : Clothilde PAIN – Domaine de la Commanderie
- Catégorie Commerçant : La petite épicerie Chanca
- Catégorie Mini-entreprises : Le CFA Saint Pierre des Corps et le Collège Saint Gatien ont terminé à égalité et ont chacun remporté un prix de 1 000 €
- Catégorie coup de cœur du public : la Truffe de Jacotte.



Témoignage de M. Lelaure Benoit, Production et vente de Produits fermiers et bio, La Folie Bergère, 1er Prix Circuit-Court Agricole de la finale de la Vienne.

"Ma participation à ce concours fut l'occasion pour moi de rencontrer d'autres entreprises de la Vienne dans des domaines variés.

La formation à la prise de parole en public fut un bon exercice même si ce n'est pas toujours évident de maîtriser son stress. Le Crédit Agricole nous a accueilli et accompagné de manière très sérieuse et professionnelle dans cette aventure.

La soirée de remise des prix fut un beau moment festif qui a bien clôturé le concours."



Témoignage de Mme Ecale Karine, Activité de Ferronnerie d'art, dirigeante de Ecale Métallerie, 1er Prix Artisan de la finale de la Vienne.

"Ce concours Business Dating est une belle reconnaissance pour les chef(fe)s d'entreprises, pour notre travail effectué au quotidien, pour notre parcours de vie et une belle mise en lumière de l'entreprise.

L'équipe Crédit Agricole qui nous a accompagnés tout au long de ce concours a été professionnelle, bienveillante et dynamique. Merci sincèrement à tous."

Les lauréats en Vienne de la Finale du 25 novembre à Poitiers :

- Catégorie Artisan : Ecale Métallerie
- Catégorie Circuits-courts agricole : La Folie Bergère
- Catégorie Commerçant : Le P'tit Epicier
- Catégorie Mini-entreprises : Les lycées Edouard Branly et du Dolmen ont terminé à égalité et ont chacun remporté un prix de 1 000 €
- Catégorie coup de cœur du public : la Folie Bergère

L'accompagnement du territoire

L'adhésion à la plateforme de gestion YAPLA fait l'unanimité auprès des associations du territoire et notamment pour l'AGATE, association qui soutient les étudiants.

Dans le cadre de l'accompagnement des associations étudiantes, l'agence de Tours Marceau a eu le plaisir d'offrir 1 000 € à l'AGATE (Association Générale des Assos Tourangelles Etudiantes) recommandée

par le Pôle Economique et Social. L'AGATE vient en aide aux étudiants par le biais de projets, d'événements de prévention et de sensibilisation sur différents sujets, ainsi qu'en les représentant et en défendant leurs droits.

La plateforme YAPLA facilite la gestion d'une association avec une offre gratuite pour les associations clientes Crédit Agricole Touraine Poitou (billetterie, campagnes de dons, adhésion de ses membres, communication, base de données et ses contacts).

Yapla

600 associations ont bénéficié des services de l'offre YAPLA en 2021.

Réunions associations

Tous les domaines sont concernés (santé, sport, culture, tourisme et patrimoine).

Les Caisses locales de Château-Savigné, Neuillé Pont Pierre et Neuvy – St Paterne ont pu organiser des réunions physiques dédiées aux associations qui œuvrent pour le territoire. Les représentants de ces associations ont pu découvrir toutes les offres proposées, les solutions monétaires et les assurances dédiées aux associations.

Congrès des Maires

Ces congrès ont permis de nombreux échanges avec les élus locaux.

Plus de 150 communes ont déposé un bulletin de participation au tirage au sort d'une tablette pour la commune. Les sujets les plus évoqués ont été le financement dans un contexte particulièrement favorable en matière de taux et les énergies renouvelables.



L'Association ADMR SAMVA (Service d'Accompagnement Mutualisé Vers l'Autonomie), a reçu un chèque de **40 000 €** pour soutenir le projet habitat partagé pour des adultes autistes : 16 studios indépendants avec salon-salle à manger commune permettant la mutualisation des accompagnants au titre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) et 2 véhicules par maisonnette.

Secours populaire 86 – Janvier 2021

Remise d'un chèque de 300 € au Secours Populaire de la Vienne dans le cadre des dons aux associations touchées par la crise sanitaire, en présence du Directeur et du trésorier de l'association. Le secours Populaire rayonne sur tout le département de la Vienne et vient en aide à près de 10 000 personnes.



Communauté de communes Vienne et Gartempe

Cette communauté de communes a mené le financement d'un générateur photovoltaïque en autoconsommation installé sur le parking de la Maison des Services à Montmorillon.

- Surface des ombrières 510 M²
- Puissance installée : 100 kWc
- Production estimée la 1^{ère} année : 112 000 kWh
- 54 % de la production sera en autoconsommation
- 46 % en injection sur le réseau



Les enfants au Futuroscope

309 enfants et leurs accompagnateurs, issus de 5 associations d'aide à l'enfance de la Vienne, ont bénéficié d'une journée au Parc du Futuroscope.

Grâce à l'action conjointe du service Tourisme, du service Mutualisme et du Pôle Economie Sociale et au soutien du Parc du Futuroscope, (AUDACIA, ABSA – Association de Bienfaisance de Sèvres Anxaumont, le CPEAS – Comité Poitevin pour l'Education et l'Accompagnement Spécialisés, Un hôpital pour les enfants, ADAPEI 86). Ces visites se sont étalées sur 4 jours : les 28 juin, 1^{er} juillet, 6 juillet et 8 juillet 2021. Cette action a été mise en place grâce au Fonds mutualiste dans le cadre du soutien aux jeunes et de la reprise de l'activité touristique.



CPA LATHUS* – Novembre 2021

Remise d'un chèque de 3 590 € donné par PREDICA et la Caisse départementale 86 (500€) dans le cadre du soutien aux associations touchées par la pandémie. Cette somme va permettre de contribuer au financement d'une randonnée VTT, la MAXI VERTE.

*centre de plein air avec des activités et des logements camping, en sud Vienne

Le tourisme

Un accompagnement dynamique de la filière du tourisme des deux départements.

La Touraine et la Vienne sont des destinations touristiques attractives, grâce à leur patrimoine historique et culturel et une offre de loisirs variée. Banque des Professionnels du tourisme, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou assure un soutien actif de l'activité et des initiatives de cette filière touchée par la crise sanitaire.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'appuie sur une équipe dédiée et l'ensemble de son réseau commercial pour proposer des solutions d'accompagnement aux professionnels.

27 professionnels du tourisme, recrutés parmi les administrateurs et les sociétaires de Caisses locales, sont consultés régulièrement, dans le cadre d'un panel, pour enrichir les propositions de services et les initiatives.

Des solutions adaptées à l'activité des professionnels du tourisme.

Précurseur en proposant la facilité de caisse cyclique, dont l'autorisation varie en fonction des saisons et des besoins de trésorerie. Le Crédit Agricole propose des solutions de paiement adaptées aux métiers touristiques. Un diagnostic digital permet de faire le point sur la visibilité réelle et attendue du professionnel sur le Web et sur les réseaux sociaux, ainsi que sur ses encaissements. Les solutions monétiques pour encaisser ses recettes lui sont proposées : Gamme complète de Terminaux de paiement Electronique, Up to Pay mobile et par lien, Pack E-transaction ...

35 M€ de financements ont été accordés en 2021 et plus de 167 M€ sur les 5 dernières années. Près de 15 M€ de Prêts Garantis par l'Etat (PGE) accordés aux entreprises impactées par la crise sanitaire.

Un Budget de communication pour mettre en lumière les attraits touristiques de la Touraine et de la Vienne.

130 000 € consacrés aux actions de communication, de valorisation du patrimoine et de soutien de la filière touristique du territoire.

20 partenariats avec des sites touristiques emblématiques du territoire négociés chaque année, pour développer l'activité et la mise en valeur des événements du territoire. Plus de 35 partenariats sont également signés par les Caisses locales.

4 000 entrées ont été proposées gratuitement aux sociétaires du Crédit Agricole de la Touraine, en reconnaissance de leur fidélité sur les 2 dernières années.



“Des vacances à portée de chez vous”, la signature identitaire du Crédit Agricole pour promouvoir la destination touristique de l'Indre-et-Loire et de la Vienne.

En 2021, le Crédit Agricole a renouvelé cette initiative en adressant à tous ses clients, sociétaires et partenaires, une newsletter hebdomadaire conçue en partenariat avec My Loire Valley. Chaque newsletter a permis de bénéficier d'un Bon Plan, permettant d'accéder gratuitement ou à des tarifs privilégiés à 14 sites emblématiques du territoire. Une prise en charge intégrale par le Crédit Agricole.

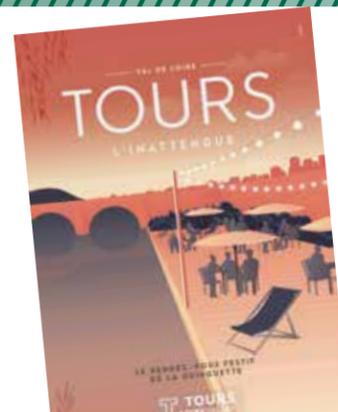
Une démarche qui complète le Guide Vert Michelin, une édition hors commerce, unique en son genre, qui couvre spécifiquement le territoire. Ce guide est offert aux sociétaires, clients et touristes de passage.

- 120 lieux et idées de sorties
- 14 interviews de Professionnels passionnés par leur métier
- 11 événements estivaux accompagnés



40 000 € en faveur de la restauration de la Chapelle Saint-Hubert du château Royal d'Amboise

Dernière demeure du corps de Léonard de Vinci et joyau architectural, la chapelle Saint-Hubert fait l'objet d'un vaste programme de restauration associant de nombreux artisans d'art. La Fondation Crédit Agricole Pays de France et le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou soutiennent cette initiative et l'action de la Fondation Saint Louis.



Henri POIGNET

Directeur Général de l'Office de Tourisme et des Congrès Tours Loire Valley

“ Le tourisme est un véritable pilier de l'économie du territoire, à l'échelle de l'Office de Tourisme et des Congrès Tours Loire Valley. Ce sont plusieurs centaines de milliers d'euros qui sont directement reversés dans l'économie locale chaque année (plus de 2 M€ en 2019). Au cours de cette année, qui a, à nouveau touché durement la filière touristique, l'Office de Tourisme et des Congrès s'est fortement mobilisé pour que la destination profite au mieux des périodes de reprise : campagnes d'image au niveau national,



campagnes digitales ciblées avec un focus sur les offres de nature et de micro-aventures, nouveaux outils de promotion et une grande réactivité pour

l'organisation des congrès et des voyages groupes. Les actions menées dans le cadre du partenariat avec le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou contribuent au développement économique de l'activité touristique du département tant pour le tourisme de loisirs que le tourisme d'affaires et visent à séduire les clientèles locales, régionales et nationales. Une attention particulière est portée au tourisme durable avec un accompagnement des professionnels de la filière par la qualification de l'offre touristique, le label clef verte et la montée en gamme des hébergements. Une vraie collaboration qui s'inscrit dans la durée pour soutenir l'ensemble de la filière touristique. ”

Stéphanie BRUNET, dirigeante de DÉFIPLANET' - DIENNÉ

“Engagé depuis toujours dans une démarche de développement durable, Défiplanet' est fier d'être le premier site de loisirs en Nouvelle Aquitaine à obtenir le “ Label Divertissement Durable, L'émotion responsable ”. Récompensé au titre de professionnel du divertissement au niveau “ Engagé ” par le SNECAC (Syndicat National des Espaces de Loisirs et Culturels), Défiplanet' affirme ainsi sa volonté d'être un acteur incontournable des problématiques environnementales et sociales. Cette réussite prouve l'engagement de ses collaborateurs dans une démarche RSE mais aussi d'amélioration continue. C'est notamment grâce à sa maîtrise des thèmes tels que la gestion des déchets, les relations avec les partenaires locaux, l'ancrage local ou encore la satisfaction client, que Défiplanet' sensibilise et initie ses visiteurs pour mieux les rendre acteurs. ”



Isabelle BARREAU, Présidente de l'Agence de Créativité et d'Attractivité du Poitou

“L'Agence de Créativité et d'Attractivité du Poitou est l'outil d'ingénierie du Département de la Vienne, pour lequel il met en œuvre sa politique touristique. Elle intervient donc auprès des professionnels et des territoires. Évidemment les équipes ont été particulièrement mobilisées depuis le début de la crise sanitaire, notamment en opérant le plan de relance décidé par le Département. Par cet engagement partagé du quotidien au plus près des besoins des professionnels, l'ACAP et le Crédit Agricole Touraine Poitou sont des partenaires de longue date. Cela s'est concrétisé par un projet commun de fabrication d'un stand “ Comptoir du Poitou ”, qui sera un outil majeur au service de la promotion des produits locaux sur les opérations événementielles, mais aussi par la diffusion d'informations et de documents fournies par l'ACAP dans les réseaux du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. ”

Jean-François de Valbray, Président de l'Association des Châteaux de la Loire

“Pour contribuer à la promotion des sites touristiques majeurs de la Vallée de la Loire, l'Association des Châteaux de la Loire – Vallée des Rois se déploie depuis 2008 sur les régions Centre Val de Loire et Pays de la Loire. L'ambition de l'Association des Châteaux de la Loire – Vallée des Rois pour 2022 est de densifier son maillage territorial en passant le cap des 100 adhésions, d'élargir la diffusion de son dépliant autour des 800 000 exemplaires, de développer sa communication digitale en modernisant son site internet et en activant plus encore son partenariat avec My Loire Valley, de professionnaliser ses pratiques et ses modes de fonctionnement, d'accompagner la solidarité entre les sites à forte fréquentation et ceux de taille plus modeste, en encourageant les parrainages. Ces objectifs demandent des moyens accrus. La présence historique du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou à nos côtés contribue au développement de nos projets. ”

Marc LELANDIS, Domaine Royal du Château GAILLARD d'Amboise

“La Demeure Historique”, association centenaire nationale regroupant plus de 3 000 monuments historiques privés a lancé avec le Crédit agricole en partenariat le Passeport des Demeures Historiques privées dans la région centre Val de Loire.

54 membres sont présents, lieux d'exception à découvrir, réunis autour de valeurs communes de partage de la culture et de l'histoire de leur site remarquable. Le Passeport permet aux visiteurs de découvrir un tourisme émotionnel, des biographies d'entrepreneurs du patrimoine, des lieux inédits en dehors des sentiers battus et de la foule. Au bout de 8 visites, un abonnement à la très belle revue de La Demeure Historique est offert au visiteur ! Le Guide Michelin Vert parraine ce Passeport original, de format d'un téléphone mobile et signe là avec le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou une innovation marketing singulière. ”



Les jeunes

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou soutient et accompagne les jeunes dans leurs projets, dans ce contexte si particulier, au travers d'offres commerciales dédiées et d'actions mutualistes.

Youzful by CA La plateforme pour les jeunes et les professionnels !

Youzful c'est la plateforme des jeunes, gratuite et accessible à tous, lancée en 2021, pour trouver un job près de chez eux (jobs, stages, alternances), s'informer sur leur orientation et rencontrer des professionnels.

Les professionnels peuvent publier des offres d'emploi, partager du contenu (présentation métier, témoignages, etc.) et échanger avec les jeunes depuis une messagerie privée.

Pour les entreprises, l'enjeu est de faciliter leur recrutement et d'acquérir de la visibilité auprès des jeunes. (Voir page 76 : + de 600 jeunes accompagnés)

Le site regroupe 4 rubriques principales :

Emplois, job & stages

Plus de **400 000 offres** disponibles dans toute la France.

Orientation

Contenus sur diverses thématiques sous forme d'articles, de podcasts et de vidéos.

Rencontrer des pros

Messagerie privée et événements pour échanger avec des professionnels.

Vie étudiante

Conseils pour gérer son budget, financer ses études, étudier ou travailler à l'étranger, etc...

SOUTENIR L'EMPLOI DES JEUNES



C'EST D'ABORD LES AIDER À EN TROUVER UN.

YOUZFUL : LA NOUVELLE PLATEFORME DÉDIÉE
À L'ORIENTATION ET À L'EMPLOI DES JEUNES.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



youzful-by-ca.fr

Le site www.youzful-by-ca.fr est édité par Crédit Agricole - Développement, société en nom collectif au capital de 5 000 € dont le siège social est situé 40, rue La Boétie 75008 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° 780 054 815. Intermédiaire en opérations de banque et services de paiement - numéro CRPAs 13 006 092. Accès gratuit au site, hors coût de téléchargement d'articles.
02/2021 - K13312 - Édité par Crédit Agricole S.A., agée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 12, place des États-Unis, 92027 Montrouge Cedex - Capital social : 9 750 000 000 € - PRÉAMBULE DES STATUTS - Crédit photo: Getty Images, 30, 80X
CREDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 18, rue Salvador Allende - CS10 307 - 86000 Poitiers - 899 780 597 RCS POITIERS. Société de courtage d'assurance responsabilité au régime des intermédiaires en Assurance sous le n° 07 023 936. Immatriculée - Poitiers.

Coup de pouce aux jeunes, impactés par la crise sanitaire

Un dispositif de
solidarité inédit
déployé en 2021

La constitution et la distribution de box solidaires contenant des produits « Bon pour le moral » dans le cadre de la semaine du sociétariat, ou encore la distribution de produits d'hygiène et de première nécessité aux étudiants du CROUS des Deux Lions à Tours.

Les Caisses locales et le Fonds Mutualiste se sont mobilisés en faveur des jeunes qui sont fortement impactés depuis le début de la crise sanitaire. En Touraine Poitou, ce sont 219 K€ apportés à 65 structures du territoire dont les associations telles que Cœurs de Yolène, Mission locale de Civray, les Halles Rabelais, Bag'Z, Active...

Lancement de la carte Mozaïc Black

Parce qu'il est primordial d'accompagner les jeunes dans l'apprentissage de la gestion d'un budget et de répondre aux besoins de tous sans exception, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a lancé cette année la carte Mozaïc Black. Dédiée aux 15-17 ans, elle offre plus d'autonomie et évolue avec les jeunes.

Disposant de leur propre moyen de paiement, les jeunes peuvent régler leurs achats de manière autonome et sécurisée en proximité, en sans contact ou à distance. Les opérations sont consultables sur leur smartphone depuis l'application Ma Banque.

Les parents accompagnent sereinement l'apprentissage de leur enfant : pas de mauvaise surprise, ni de découvert possible puisque le solde du compte est systématiquement interrogé avant une opération. Ils peuvent aussi suivre les dépenses depuis l'application Ma Banque.



Campagnes jeunes pour les aider au quotidien

Des campagnes commerciales et mutualistes, et des actions «Soutien aux jeunes» ont été lancées sur l'année.

Ces offres portaient sur les cartes Gold Mastercard, les prêts étudiants et les remboursements de frais de dysfonctionnement afin de faciliter le quotidien des jeunes durant la crise sanitaire.

Être réactifs et à l'écoute de l'environnement permet de répondre au mieux aux besoins des clients.

Accompagner les étudiants, et plus précisément les bacheliers dans la poursuite de leurs études est très important. «Coup de pouce bachelier» a permis de soutenir **200 étudiants** leur dédiant un montant total de **37 K€**, pris en charge par le fonds mutualiste.



La solidarité

Un soutien de 1.6 M€ à plus de 1 100 associations et partenaires du territoire.



Parmi les 219 K€ versés, 13 000 € ont été dédiés à 13 associations du territoire œuvrant auprès des femmes. Remise d'un chèque de 2500 € à l'association Fleurs de Femme en reconnaissance de leurs actions par le Fonds Mutualiste, la Caisse Locale de Tours Centre la Riche et par le Secteur des Agences de Tours.



Carole JOUBERT
Responsable du CROUS
Des 2 Lions Tours

«Le retour des étudiants a été très positif. Ils ont apprécié de recevoir des produits d'hygiène et ont été surpris d'avoir des produits de qualité supérieure. Ce ne sont pas des produits qu'ils achètent généralement. Un des étudiants est passé à l'accueil avant la distribution pour nous dire qu'il appréciait la démarche. D'ailleurs, ils sont plusieurs à régir et prêts à revenir pour une collecte plutôt alimentaire... Nous n'avons pas pu malheureusement toucher l'ensemble des résidents.

Certains sont déjà partis en stage dès mars. L'idée de distribuer les sacs restants au restaurant universitaire est appréciée par tous les étudiants - pas seulement nos résidents.»



Des accès aux services financiers pour les personnes défavorisées, dans les agences 303 micro-crédits sociaux accordés sur 2021 pour 795 000 €

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

L'accompagnement de la clientèle fragile au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Les clients fragiles bénéficient d'une offre dédiée à 1 € par mois plafonnant les frais de dysfonctionnements : il s'agit de l'offre "budget protégé" qui limite les frais de dysfonctionnement à 20 € (et non 30 € comme prévu réglementairement) et 200 € par an.

Cette année, l'accompagnement est allé au-delà de ces mesures en prenant en charge les frais de dysfonctionnement pour les clients les plus fragilisés.



UN MAGAZINE VOIT LE JOUR GRÂCE AU SOUTIEN DE 5 100 € DE L'ASSOCIATION CRÉDIT AGRICOLE SOLIDARITÉ ET DÉVELOPPEMENT

Le 27 Octobre 2021, c'était le lancement de "Le Mag... à la découverte de 12 métiers" par l'association Entraide Scolaire Amicale (ESA) d'Indre et Loire. Un projet qui a permis à des jeunes, soutenus par leurs mentors de découvrir des professionnels, leur métier et de réaliser un magazine. Ainsi,

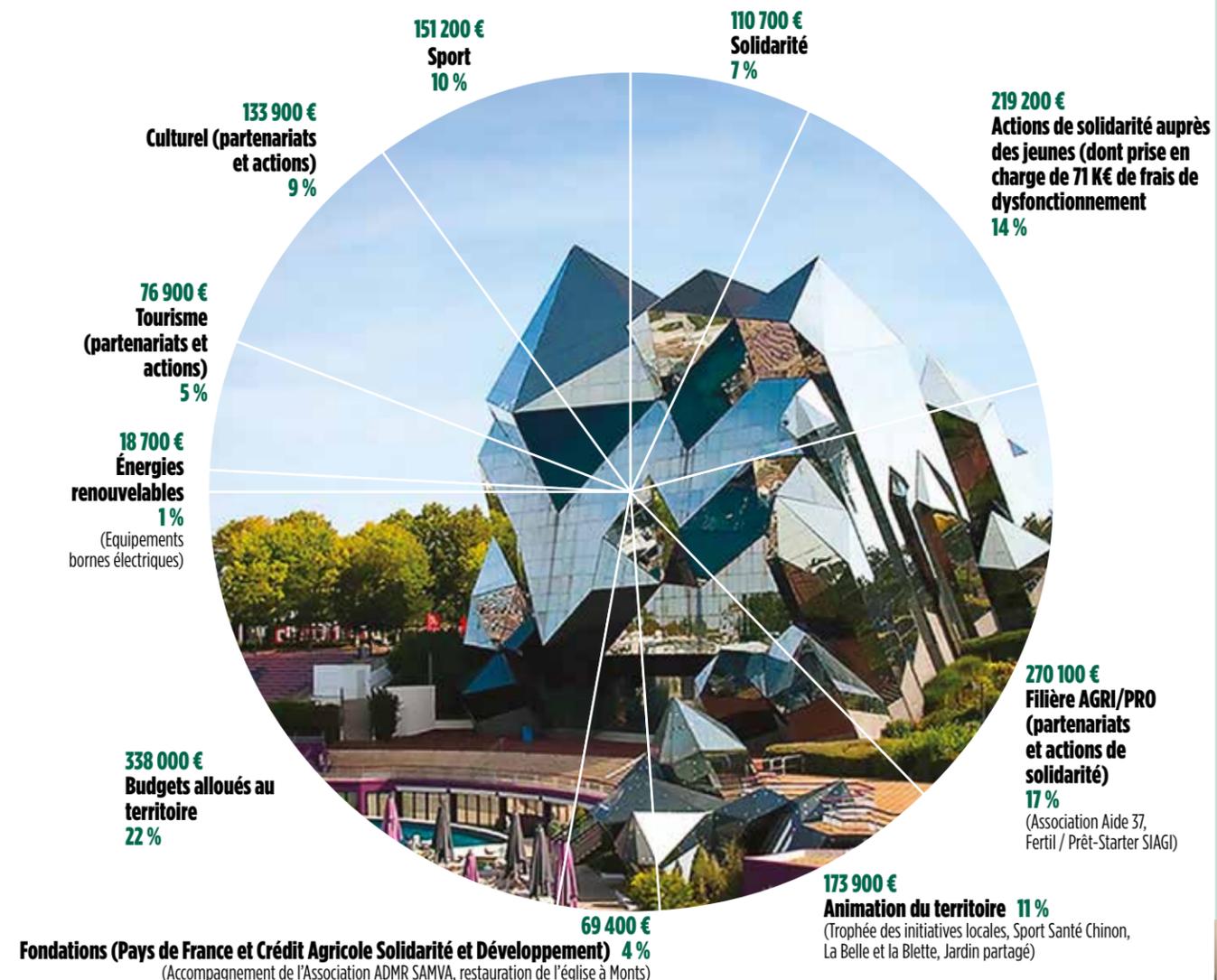
12 professionnels, du notaire au pompier, leur ont accordé une interview pour rédiger ensuite une fiche métier, avec le parcours de formation adéquate.

À Tours ce sont près de 400 élèves qui bénéficient du dispositif : un jeune = un mentor bénévole. L'association permet un accompagnement individuel de chaque enfant en difficultés scolaires, d'ouvrir l'enfant au monde qui l'entoure et d'aider les parents à s'impliquer dans la scolarité.

Candice RONSIN,
Présidente de l'association "Fleurs de Femme"

«Grâce au Crédit Agricole, nous avons pu avancer plus vite que ce que l'on pensait et ce don va nous permettre de commencer à mettre en place les distributeurs. Suite à cette action, nous avons reçu un énorme don de protection périodique ce qui a permis de gonfler notre stock qui est déjà considérable ! L'aide des partenaires et des bénévoles est précieuse, nous les remercions pour leur accompagnement ! »

Répartition des actions



Point Passerelle, un dispositif reconnu depuis plus de 15 ans
2 conseillers ont accompagné + de 110 nouveaux clients en 2021.

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

14 accompagnants bénévoles complètent ce dispositif par du soutien budgétaire et d'aide aux démarches auprès des acteurs sociaux. Un réseau de partenaires apporte des aides complémentaires (aide à la mobilité, estimation d'un bien immobilier, étalement de dettes...).



Prêts Développement Territorial, un prêt solidaire pour des projets du territoire

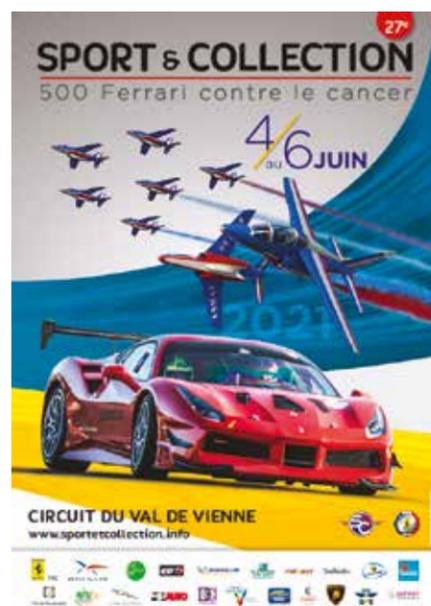
62 bénéficiaires pour 460 639 € de financements en 2021. Il s'agit de prêts d'honneur, sans garantie, d'un montant maximum de 10 000 € pour des projets inférieurs à 150 000 €. Les intérêts sont pris en charge par l'association Crédit Agricole Solidarité Développement (CASD).

Le soutien au territoire

Plus de 171 M€ de financement dédiés à l'ensemble des collectivités (+3.6 %).

SANTÉ + DE 53 500 € EN 2021

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou poursuit son engagement dans la lutte contre le cancer en accompagnant les Ligues contre le cancer de l'Indre-et-Loire et de la Vienne, ainsi que l'association Sport et Collection. L'événement de cette dernière, "500 Ferrari contre le cancer" s'est déroulé en juin et a permis de récolter 220 000 € afin de soutenir des projets de recherche contre cette maladie. L'association ONCO Nouvelle-Aquitaine a également été soutenue dans le cadre de l'organisation d'une soirée présentant les métiers méconnus de la cancérologie.



2 300 € pour le concert caritatif à Tours en faveur des grands blessés, orphelins et veuves de l'Armée de Terre, malgré son annulation.

3 000 € versés à Force Hémato, le Fonds de recherche clinique en hématologie au CHRU de Tours, afin d'accompagner les projets de recherche contre les lymphomes, les leucémies, les maladies de l'hémostase et autres maladies du sang.



LE SPORT COMME ÉCOLE DE LA VIE + DE 190 000 € EN 2021

Bien que les saisons sportives aient de nouveau été tronquées, des soirées de remise des Labels Fédéraux ont été organisées, à l'exception d'une annulée début décembre du fait du contexte sanitaire. Pour cette dernière, la commande de dotations a tout de même été maintenue et c'est ainsi 30 000 € de matériels sportifs visant la pratique du football et du cyclisme qui ont été remis aux différents lauréats.

Cyclisme Les épreuves partenaires, comme la Roue Tourangelle et le Tour du Poitou-Charentes en Nouvelle-Aquitaine, ont permis à 70 clients de vivre une journée sur une des deux épreuves et d'assister à la victoire d'Arnaud DÉMARE.

Les clients fidèles et sociétaires ont pu assister à des matchs gratuitement ou bénéficier de remises dans le cadre des partenariats avec le Chambray Touraine Handball (LFH), l'Union Tours Basket Métropole (Pro B) et le Poitiers Basket 86 (NI).

NOUVEAU

Un partenariat sportif avec les Internationaux Féminins de la Vienne va être signé et mis en place dès 2022. Il s'agit du 7ème plus grand tournoi de tennis féminin en France et attire certaines des meilleures joueuses actuelles, classées dans le top 100 mondial.

Les chiffres clés au 31/12/2021

1^{er} réseau bancaire d'agences :

Un réseau dense de 142 agences sur tout le territoire

2.5 Mds€ de crédits décaissés en 2021 (+18 %)

Prêts garantis par l'État (PGE) : 282.8 M€

Plus de 171 M€ de financement dédiés à l'ensemble des collectivités (+3.6 %)

130 000 € de budget de communication pour mettre en valeur et soutenir l'activité touristique de la Vienne et de l'Indre-et-Loire.

1.6 million d'euros afin de soutenir les associations du territoire

La réduction des consommations

passer par le développement de la mobilité durable et des énergies renouvelables.

Elle est d'environ 25 % par rapport à 2019 soit une diminution de près de 26 tonnes. C'est = à 650 arbres et 19.50 tonnes de CO2 sur une année

Un arbre absorbe environ 30 Kg de CO2 sur une année.

DÉVELOPPER L'UTILISATION DES VOITURES VERTES ET DES VÉLOS.

Fin 2021, 74 % de notre parc automobile est soit en hybride, soit électrique et cette évolution va se poursuivre dans les années à venir.

Depuis 2018, 320 000 km ont été parcourus avec des véhicules électriques à 0 CO2 d'émission ; sachant que la Zoé remplace la Clio qui émet 90 g de CO2 / km.



Les nouveaux véhicules hybrides qui remplacent les thermiques

Les bornes à fin 2021



En 2021, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a installé 12 nouvelles bornes à recharge rapide sur les 2 sites administratifs, en libre accès pour la flotte du Groupe comme pour les véhicules des salariés. Cela porte le nombre des points de charge accessibles à 36 (18 sur chacun des sites), parmi lesquelles 4 sont à disposition des clients et des visiteurs. Ainsi, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est d'ores et déjà conforme à la **Loi d'Orientation des Mobilités** qui requiert 1 borne de rechargement pour 20 places de parking en 2025.

Avec la multiplication des véhicules hybrides, des prises murales (puissance domestique) ont été ajoutées, afin de permettre le chargement de ce type de véhicules et ainsi libérer les bornes à recharge rapide pour les véhicules 100 % électriques.

L'installation d'une borne de rechargement électrique est systématiquement étudiée lors des chantiers de rénovation agence. Ainsi en 2021, 2 bornes en libre-service ont été déployées : l'une à l'agence de Tours 2 Lions en usage interne et l'autre à l'agence de Poitiers CAP-SUD à disposition des clients.



30 vélos... à disposition gratuitement des salariés pour leurs déplacements professionnels.

Le développement de la société Starway est accompagné par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Cette flotte de VAE, mise à disposition des salariés pour leurs trajets domicile-travail, est répartie pour moitié entre les sites de Tours et de Poitiers.

Le déploiement de ces usages s'est poursuivi fin 2021 et 10 nouveaux Vélos à Assistance Électrique ont été livrés et affectés à plusieurs agences afin de favoriser les déplacements professionnels en milieu urbain.

Plus de 24 000 kms ont été effectués avec les vélos. 2 tonnes de CO2 économisées.

Depuis 2020, l'organisation du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou évolue en réduisant ses consommations d'énergie. En 2021, les réductions continuent (-16.9 %). Cela s'explique en particulier grâce à l'installation en autoconsommation des panneaux photovoltaïques sur le site de Poitiers et d'un tracker sur le site de Tours.

Années	Total investissement annuel en € TTC	Nombre de bornes installées dans l'année
2019	4 343 €	1
2020	3 402 €	1
2021	67 277 €	12

Consommation d'énergie

Offre dédiée aux clients via le réseau de conseiller pro et agri

Près de 5 600 m2 de surface d'ombrières installées sur les sites de Poitiers et de Tours.

La Banque deux fois verte : un tracker solaire de 21 kWc en autoconsommation a permis d'économiser près de 110 000 € sur sa facture d'électricité en 20 ans. Le tracker, installé sur le parking du siège à Tours, va aussi alimenter les bornes de recharges de véhicules électriques. Il complète ainsi la production d'énergie verte déjà procurée par l'ombrière de parking existante.



La technologie tracker : le soleil apporte plus d'énergie lorsque ses rayons sont perpendiculaires à la surface. Le tracker fonctionne donc comme un tournesol ! Sa structure portante permet d'orienter les panneaux photovoltaïques vers le soleil en temps réel grâce à deux axes de rotation. L'augmentation de la production électrique par rapport aux panneaux fixes est au minimum de 25 %.

Année	Eau en m3	Electricité en KWh	Gaz en Kwh	Evolution Eau	Evolution Electricité	Evolution Gaz
2019	13 901	7 458 367	2 979 959	-33.57 %	-11.32 %	3.07 %
2020	8 539	6 291 024	2 781 272	-38.57 %	-15.65 %	-6.67 %
Projection fin déc 2021	8 303	5 221 274	2 320 670	-2.76 %	-17.00 %	-16.56 %
Total KWh économisés		1 069 750	460 602			
Total tonnes CO2 économisés		106.97	46.06			

Le recyclage



Recyclage du papier :

En 2021, près de 69.02 tonnes de papier (documents sensibles, chèquiers) ont été 100 % recyclés en France, de façon sécurisée.

Cela représente 1104 arbres



CERTIFICAT DE SAUVEGARDE ENVIRONNEMENTALE

69

PAPIER
COLLECTÉS EN TONNES

1 380 000

ÉQUIVALENCE
EN LITRES D'EAU

69 000

ÉQUIVALENCE
EN LITRES DE PÉTROLE

En 2021, plusieurs solutions ont été mises en place :

- 369 kg de toners et de tambours des imprimantes, ont été recyclés. La production d'une cartouche neuve nécessite 3.4 litres de pétrole (source ADEME). Le recyclage des toners et cartouches d'imprimante permet de minimiser leur action polluante.
- La collecte sélective et déchets sur l'ensemble des sites et agences avec un focus sur les 2 sites administratifs.
- La réduction des copies.

À Poitiers

600 600 L, est le volume de déchets collectés par an. Les déchets sont incinérés avec valorisation énergétique à l'usine d'incinération de Poitiers dont :

- 80 080 L : volume d'emballages et de papiers collectés par an.
- 200 200 L : volume de cartons collectés par an.

Ces déchets recyclables sont triés au centre de tri de Poitiers puis valorisés par des filières agréées.

À Tours

● 21 T/an, ces déchets de collecte sélective sont acheminés vers le centre de tri métropolitain afin d'y récupérer les matières qui sont ensuite acheminées vers les centres de recyclage.



69 tonnes de papiers
et Toners équivalent
à 1104 arbres sauvés



L'ENGAGEMENT POUR LES CLIENTS ET LES SOCIÉTAIRES

LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

La conformité	p.38
Les réunions clients 2021	p.40
La satisfaction clients au cœur du Projet d'entreprise	p.42
La médiation bancaire	p.46
La filière immobilière	p.48
Les chiffres clés	p.49

L'OFFRE RESPONSABLE

L'épargne responsable	p.50
Les crédits responsables	p.52
Les énergies renouvelables	p.58
Les assurances responsables	p.62
L'accompagnement monétique	p.64
Ma banque mobile	p.66
Les chiffres clés	p.67

La conformité

Préserver l'intérêt du client, garantir l'application de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires, assurer le respect des règles de déontologie, contrôler et protéger... tels sont aussi les engagements de la 1ère Banque coopérative et mutualiste sur son territoire.

Des salariés formés pour écouter, conseiller avec loyauté, et aider les clients à prendre leurs décisions en leur proposant des solutions adaptées à leur profil et à leurs intérêts tout en les informant des risques associés.

Des formations sur :

- La lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme
- Le respect des sanctions internationales
- La prévention de la fraude
- La protection de la clientèle.

Une formation spécifique par les experts métiers.

En 2021, 103 collaborateurs ont suivi cette formation, et 18 231 formations réglementaires ont été réalisées (taux de conformité de 99 %).

La conformité est l'affaire de tous. En 2021, 76 nouveaux produits validés.

Tous les nouveaux produits ou nouvelles activités sont préalablement analysés par le service et validés par un comité spécialisé avant mise en marché.

Ce dispositif permet de s'assurer que tous les produits et activités de distribution sont conformes aux dispositions législatives et réglementaires notamment :

- La clarté de l'information délivrée à la clientèle,
- L'adéquation du produit par rapport à la clientèle concernée identifiée,
- La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT),
- La prévention de la fraude,
- Les codes de conduites et procédures internes propres à l'activité bancaire et financière,
- Le respect de la protection des données,
- La prévention des risques de sanctions internationales et de fraude.

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

Afin de prévenir et informer les clients, des communications sont régulièrement diffusées sur les risques de fraudes en agence et sur le site internet. Des bandeaux d'alertes sur les nouvelles typologies et des rappels sur les recommandations des autorités publiques ou de l'AMF (investissements Crypto monnaie, Crypto actifs, bitcoin...) sont mis en place. Une boîte email dédiée au signalement des emails suspects reçus par les clients ou collaborateurs (spam, phishing) est également en place.

Au cours de l'année 2021 :

- 6 199 alertes ont fait l'objet d'une analyse par la Sécurité Financière au titre du respect de la réglementation LCB-FT,
- Tous les virements Swift et SEPA émis et reçus sont filtrés par des systèmes de détections.



Lutte contre la corruption (Loi Sapin II) :

zéro tolérance

- Une gouvernance dédiée à la lutte contre la corruption,
- Une cartographie des risques de corruption,
- Un code de conduite anticorruption,
- Un programme de formation et de sensibilisation de l'ensemble des salariés,
- Un dispositif de protection des lanceurs d'alerte,
- Une auto évaluation du dispositif anticorruption,
- Une revue annuelle du dispositif anticorruption présentée à la gouvernance.

Intégrité et transparence des marchés financiers :

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

En 2021, 1 126 salariés sont titulaires de cette certification dont 110 acquises en cours d'année.

Toutes les mesures nécessaires ont été prises, dans le respect du règlement général de l'AMF et de la mise en œuvre de la Directive européenne MIF2 :

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

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est un acteur de la lutte contre les abus de marché.

Des dispositifs préventifs ainsi que les contrôles afférents : mise en place d'un corps procédural, de formations dédiées, de moyens de détection et d'analyse des transactions identifiées et, le cas échéant, report aux autorités compétentes des opérations suspectes (risque de délit d'initié, de manipulation de cours...).

En 2021, 869 situations ont fait l'objet d'une analyse.

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

Les réunions clients 2021

Développement des web-conférences pour garder la **proximité relationnelle avec les clients.**

Des visioconférences pour s'adapter au contexte sanitaire.

Plus de 1 000 clients autour de 3 thématiques :

- Le 11 mars : présentation de la Loi de Finances 2021
- Le 20 mai : « défiscaliser grâce à l'immobilier »
- Le 21 octobre : « marchés financiers : est-ce le bon moment pour investir ? »

Animées par les ingénieurs patrimoniaux de la Banque du Dirigeant et de la Gestion Privée, ces réunions sont l'occasion de déployer l'expertise des filiales du Groupe.

Square Habitat Touraine Poitou par Crédit Agricole **Indosuez Wealth Management.**

Delphine DI PIZIO-TIGER, Directrice Générale de **Indosuez Gestion**, pour décrypter les marchés financiers.

Retrouvez les replays des conférences patrimoniales sur www.chainepatrimonialecctp.fr



Céline MORNAND, Responsable Département Clientèle Patrimoniale

CREDIT AGRICOLE TOURAINE POITOU

En exclusivité
Le 21 octobre, visite virtuelle des coulisses du musée Grévin à la découverte des ateliers de conception des personnages en cire.

Replay : www.chainepatrimonialecctp.fr

Premundi

Un service de Predica et Amundi

En 2021 : Premundi a organisé 8 web conférences pour les clients particuliers, agriculteurs, et de la filière patrimoniale.

Une seconde partie « festive » très appréciée des clients.

- Le 11 mars, un concert privé en live par le groupe poitevin « Audrey et les faces B »
- Le 20 mai une recette de cuisine réalisée en live par le chef Alexandre BEAUDOUX du restaurant Les Archives à Poitiers.

À l'automne, la reprise des réunions en physique

Réunion avec les professionnels de santé le 20 octobre au CCCOD de Tours

Au programme de cette réunion, des échanges autour de l'immobilier professionnel et de placement, sur les perspectives de marché après le passage de la crise sanitaire et sur la présentation de programmes immobiliers référencés par Square Habitat.

Valoriser les lieux remarquables du territoire ainsi que les synergies entre le Réseau, la Banque Privée et Square Habitat.



En octobre, c'est parti pour la promotion 2 de l'Université des Dirigeants !

Une opportunité pour les clients de bénéficier d'un cycle de 6 sessions animées par nos experts.

Une formation dédiée aux dirigeants, animée par des experts pour apporter un éclairage sur leurs problématiques patrimoniales au plus près de leurs préoccupations au travers de 6 cursus :

- Développer son patrimoine financier,
- Développer son patrimoine immobilier,
- Protéger le dirigeant contre les aléas de la vie,
- Préparer la transmission de son entreprise,
- Préparer sa succession,
- La dernière session portant sur le thème de « Le Crédit Agricole, une entreprise mutualiste ».



Remise des diplômes pour la 1ère promo de l'Université des Dirigeants.

Témoignage de Jérôme DUPLEIX

Directeur de groupe d'agences Crédit Agricole de Châtellerault

" Une belle soirée organisée par la banque privée du casino de la Roche POSAY à l'occasion de l'université du dirigeant.



Le territoire de la caisse locale de Pleumartin et les actions mutualiste ont également été mis à l'honneur ! "

Vincent GOLLIOU, Ludovic PIALAT, Véronique le CAM-BROUARD, Céline MORNAND, Grégory GUILLOTEAU, Sylvie GODEAU

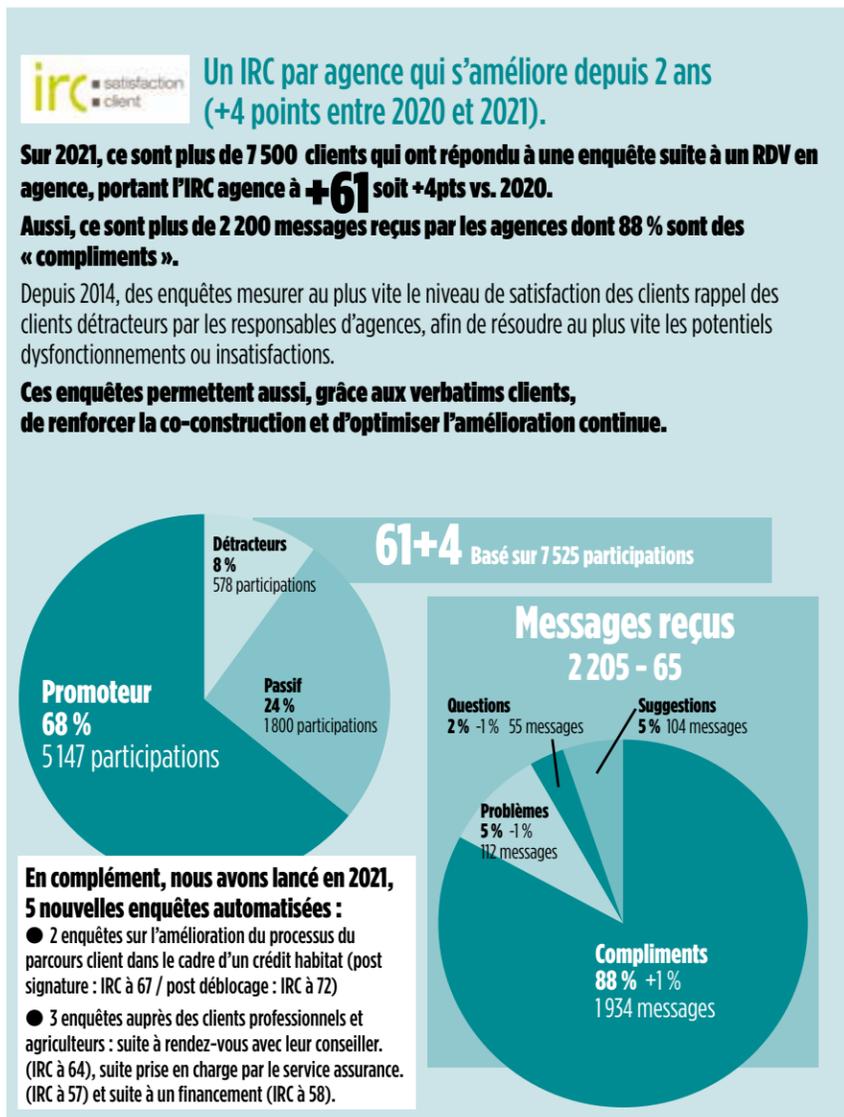
La satisfaction client au cœur du Projet d'entreprise

Écoute client, co-construction et reconnaissance de la fidélité socle de la démarche d'amélioration continue.

Un plan d'écoute client construit autour de 3 indicateurs clés : l'indice de la recommandation client stratégique (IRC), l'indice de recommandation agence et la note de satisfaction globale. Les agences sont mobilisées sur la réactivité de prise en charge, l'échange et l'amélioration continue de la satisfaction client.

Comment est calculé l'IRC?

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



Avec **8.93/10** une note de satisfaction globale en hausse (+ 0.12 pts sur 2021)

● 55 agences ayant atteint cet objectif.

+6

Un IRC stratégique de nouveau en hausse en 2021 montrant la mobilisation des équipes au service de la satisfaction client

L'IRC Stratégique est une enquête annuelle commune à l'ensemble des entités Crédit Agricole depuis 2012. Avec +15 points entre 2019 et 2021, il passe en positif grâce à une forte évolution des promoteurs.

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES RÉCLAMATIONS POUR MIEUX SATISFAIRE

Analyser ce qui génère de l'insatisfaction pour comprendre et apporter les améliorations

Donner au client de la visibilité sur la prise en charge de sa réclamation :

Grâce au N° de référence indiqué sur les courriers relatifs à sa réclamation, le client peut à tout moment savoir où en est sa réclamation, y compris en l'absence de son conseiller.

→ Analyser les réclamations pour fluidifier le parcours client.

Les clients souhaitent pouvoir résilier leur contrat IARD en ligne de façon digitalisée, notamment suite à une vente de bien (voiture, bien immobilier ...).

En réponse, le Crédit Agricole a développé une solution digitale depuis l'espace Assurance de leur Banque En Ligne.

Il n'y a que des solutions. Lorsqu'un client est mécontent, notre rôle est de lui apporter une réponse positive et palier ses inquiétudes.

En créant une relation avec notre client, nous proposons des conseils adaptés. Par exemple, si un client souhaite une optimisation de ses placements, nous lui proposons un rendez-vous pour être 100 % à son écoute et au plus proche de ses attentes : meilleur rendement + avantage fiscalité = gain plus important. Cela peut être également, des sujets d'optimisation patrimoniale (donation) et d'assurance. Satisfait des conseils apportés, le client nous sollicite désormais régulièrement pour un entretien sur son patrimoine, ce qui nous a permis de finaliser la proposition d'assurance-vie de 60 K€ avec gestion sous mandat pour 50 %, et de mener une étude sur une stratégie patrimoniale de donation à moyen terme pour son fils.

DES CLIENTS ÉCOUTÉS = DES SITUATIONS ANALYSÉES = DES CLIENTS SATISFAITS



- 72 % des réclamations traitées en agence en moins de 48H.
- 1 client sur 2 est prêt à recommander le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou suite à la prise en charge sa réclamation.
- Un délai moyen de traitement des réclamations 2021 inférieur à 7 jours.

Construire ensemble la banque de demain avec les clients sociétaires, les administrateurs et les jeunes

Depuis plus de 5 ans, des groupes de travail jeunes sociétaires de moins de 30 ans, échangent et expriment leurs attentes.

- 5 rencontres à distance sur l'année ont permis de travailler sur les sujets variés : l'attrition avant 25 ans, l'incarnation des valeurs du mutualisme pour les jeunes ou encore leurs réactions sur les nouvelles offres jeunes 2021 du Crédit Agricole.

- La commission mutualiste jeune a participé à la co-construction des offres et des actions de communication pour accompagner les jeunes mineurs, étudiants et jeunes actifs dans toutes les étapes importantes de leur vie. En cette fin d'année, 4 administrateurs de moins de 30 ans ont rejoint la commission pour poursuivre les travaux.



Véronique Bejaud

Administratrice du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

« Le groupe de travail et la commission sont sollicités régulièrement et l'objectif est de travailler ensemble sur des actions ou offres au plus près des attentes des jeunes clients, étudiants, jeunes actifs... nous avons travaillé notamment sur la mise en place de youzful, sur les actions d'accompagnement pour les jeunes avec des initiatives locales pour les Caisses locales et centralisés avec les actions de soutien. »

CAvantages

Le programme de fidélité, qu'est-ce que c'est ?

- Des offres bancaires et des ventes privées réservées aux clients sociétaires.
- Des invitations à des événements culturels et sportifs du territoire, des réductions sur les tarifs.

2022 : Rénovation de la vitrine digitale du programme de fidélité.

Pour une reconnaissance plus personnalisée et une meilleure satisfaction client.

190 000 bénéficiaires du programme particuliers, professionnels et agriculteurs

9.3 M€ redistribués en 2021 via les offres bancaires et extra bancaires

16 500 clients fidèles et sociétaires inscrits sur le site de ventes privées CAVANTAGES

La médiation bancaire, voie de résolution des conflits

La voie de la médiation, dont l'impartialité et la confidentialité sont sources d'efficacité, un équilibre entre les intérêts des clients et de la banque.

En cas d'insatisfaction, le client s'adresse au médiateur sur présentation de son parcours de réclamant.

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

Le médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existants entre l'établissement et sa clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers et les services qui leurs sont proposés.

Le médiateur a compétence sur tous les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du Code Monétaire et Financier relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code.

Le médiateur peut également être saisi pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance distribués par l'établissement bancaire.

Pour les litiges relatifs aux contrats d'assurance et ne relevant pas de leur commercialisation, le médiateur transmet le dossier au médiateur de l'assurance et en informe les parties à qui il précisera les qualités et coordonnées du nouvel interlocuteur.

Procédure de la médiation bancaire

La procédure de médiation bancaire comporte plusieurs étapes décrites, dans le détail, sur le site web officiel de l'administration française : service-public.fr

Lorsque les conditions sont remplies, le médiateur peut être saisi, soit par courrier simple, soit au moyen d'un formulaire à renseigner en ligne.



La médiation

Depuis 2019, la médiation est assurée par la Fédération Bancaire Française qui figure sur la liste officielle des médiateurs de la consommation disponible sur le site suivant : www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur

La médiation sa mission « conjuguer plusieurs règles de droit, s'efforcer de les mettre en juste perspective dans chacun des dossiers qu'elle est amenée à connaître, mais aussi tenir compte des circonstances et du contexte qui a vu naître le litige, ce qui marque bien sa différence avec le traitement des tribunaux :

il s'agit ici, une fois rappelés le droit et les spécificités du métier, de porter sur la demande du « client consommateur » une appréciation en équité qui puisse contribuer à l'amélioration générale du niveau de satisfaction des utilisateurs de services financiers ainsi qu'à l'élévation du niveau de qualité des professionnels. »

Nombre de dossiers traités par la médiatrice :

170
DOSSIERS REÇUS

94

DOSSIERS RECEVABLES

76

DOSSIERS IRRECEVABLES

Les chiffres clés de la médiation pour l'année 2021 :

Nombre de positions rendues par la médiatrice :

58 positions rendues

3

AVIS FAVORABLES AUX CLIENTS

43

AVIS FAVORABLES AU CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU

12

AVIS NEUTRES TORTS PARTAGÉS OU ABSENCE DE PRISE DE POSITION

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

La filière immobilière : contribution directe à l'économie du territoire

La Foncière Touraine Poitou en 2021 a investi près de 15 M€ de fonds propres sur le territoire de la Touraine et du Poitou portant le cumul des engagements de fonds propres à plus de 92 M€ depuis 2011.

Ces investissements ont porté principalement dans le logement avec 75 acquisitions dont 52 logements neufs répartis sur 7 programmes et 23 dans l'ancien, ainsi que 14 locaux commerciaux.

Parmi ces investissements, l'immeuble situé à Tours rue des Halles qui comprend 3 locaux commerciaux (dont l'agence Square Habitat) et 3 appartements, est l'une des plus importantes acquisitions de la Foncière Touraine Poitou.

L'investissement dans le neuf contribue au soutien du territoire, des entreprises locales et de nos clients locaux et régionaux, mais également, par la mise en place de partenariats avec des promoteurs nationaux tels que NEXITY. Ces partenariats nous permettent de faire bénéficier aux clients du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou de prix d'achat groupé via une revente par Square Habitat, tout en garantissant au promoteur un engagement d'achat ferme par la Foncière. L'opération PARC CŒUR à Tours nord en est une belle illustration avec la revente de 3 logements par Square Habitat. Le partenariat s'est étendu au financement puisque pour la 1ère fois, l'Agence des Professionnels de l'Immobilier a pu financer le groupe NEXITY au travers ce programme en co-promotion avec un autre client de l'agence, le bailleur social Tours Habitat.

La Foncière Touraine Poitou a également densifié ses investissements dans les énergies renouvelables en investissant dans des ombrières de parkings et bâtiments agricoles à usage de stockage avec des panneaux photovoltaïques. Pour 2021, ce sont 21 nouveaux projets qui ont été validés pour plus de 2.8 M€ d'investissements portant ainsi nos engagements dans la filière des énergies renouvelables à 5.3 M€ pour 39 projets.

La Foncière Touraine Poitou a poursuivi son accompagnement dans l'hébergement des séniors sous forme de Béguinage. En investissement dans un nouveau Béguinage à Smarves via la SCI France BEGUINAGES TOURAINE POITOU au côté d'AMUNDI ASSET MANAGEMENT avec une résidence de 14 logements.

Et en s'associant avec un autre opérateur, ESPRIT BEGUINAGE pour réhabiliter l'ancienne école Jean Mermoz à Richelieu afin d'y réaliser 23 logements adaptés pour les séniors. Cette opération a été

accompagnée par l'agence du Richelieu en lien avec les élus et financée par l'agence des professionnels de l'immobilier.

La Foncière Touraine Poitou a également réceptionné plusieurs logements de programmes neufs engagés en 2021 dont ceux du programme « Les Balcons du Rempart » à Poitiers réalisé par le groupe TRIANGLE Investissement. L'agence Square Habitat a vendu et pris en gestion une partie des lots et a été désigné comme syndic.



Financement des opérations immobilières :

L'agence des Professionnels de l'Immobilier a réalisé une belle année en accompagnant 34 projets de promotions immobilières ou d'aménagement foncier représentant 1 000 lots soit un chiffre d'affaires de 145 M€. Ces 34 projets ont été financés par la mise en place de 32.5 M€ sous forme d'OCCC et 25.3 M€ d'assiette de risque GFA.

Parmi les projets emblématiques, le Crédit Agricole Touraine Poitou a le plaisir d'accompagner les opérations de promotion suivantes réalisées par des promoteurs locaux mais également grands régionaux voire nationaux :



Opération « PARC CŒUR » de 125 lots, 30 PSLA et un foyer de jeunes travailleurs à NEXITY en co promotion avec TOURS HABITAT à Tours nord, sis Les Hauts de Sainte Radegonde

- Opération « CŒUR DE VILLE » de 40 lots sis 12-16 rue des Ecoles à Buxerolles où la Foncière TP a acquis le local commercial au RDC pour y transférer l'agence bancaire du CATP et 4 appartements
- Opération « ALTER EGO » de 54 lots sis 138-140 rue de la Gibauderie à Poitiers
- Opération « PLEIN AIR » de 101 lots réalisés par le groupe PIERREVAL sis 60 rue des Petites maisons à Chambray-les-Tours
- Opération « LA PROMENADE PASTEUR » de 49 lots sis 12 rue Emile Duclaux à Poitiers

Enfin sur le logement social, l'agence des professionnels de l'immobilier a participé au financement de la restructuration de la résidence SCHUMAN à Poitiers « Couronneries ». Opération d'envergure rentrant dans le cadre d'un projet plus global intégré dans la convention du nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (NPNRU). L'objectif étant de désenclaver un quartier trop densifié par la création de cheminement doux, d'améliorer la qualité de vie, et de rénover des logements afin qu'ils soient moins énergivores avec un objectif BBC Rénovation.

Chiffres clés au 31/12/2021

8.93/10 : note de satisfaction globale des clients

Plus de **81 %** des réclamations traitées en moins d'une semaine

Avantages : près de **9.3 M€** d'avantages ont été distribués à 180 000 clients

Plus de **15 M€** investis sur le territoire par la Foncière Touraine Poitou en 2021

L'épargne responsable

des solutions d'Investissement Socialement Responsable (ISR)
d'épargne et de prévoyance

Investissement Socialement Responsable

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

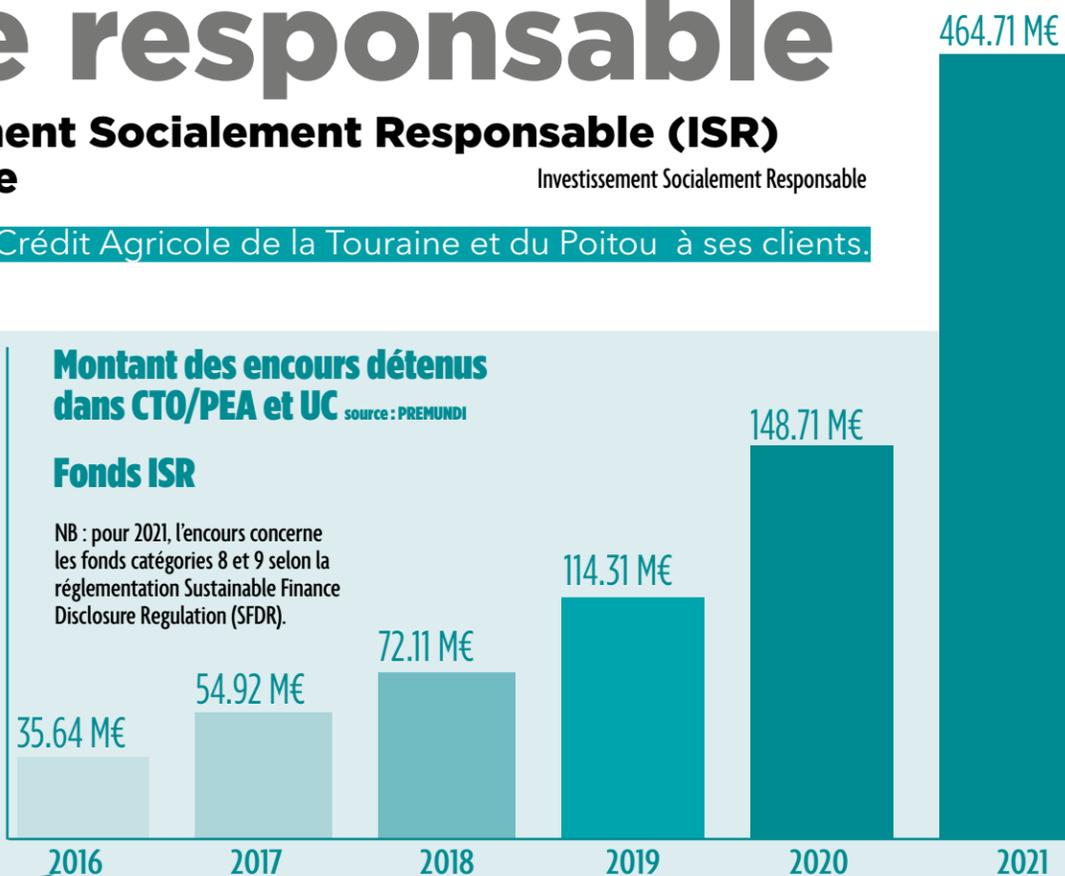
Les fonds d'investissement gérés par Amundi, première société de gestion de fonds ISR en Europe

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou propose aux clients une gamme engagée et responsable. Les fonds de la gamme engagée et responsable avec des solutions d'épargne diversifiées et complémentaires autour de 4 domaines d'engagement porteurs de sens : soutenir les entreprises, contribuer aux évolutions sociétales, investir dans l'immobilier durable et enfin participer aux défis climatiques et environnementaux.

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

Fonds ISR

NB : pour 2021, l'encours concerne les fonds catégories 8 et 9 selon la réglementation Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR).



L'évolution des fonds ISR s'explique par 2 phénomènes :

- Une prise de conscience des investisseurs sur l'impact de leur épargne sur l'environnement et la société
- Un élargissement des critères ESG (environnementaux, sociétaux et de gouvernance) dans les fonds gérés par Amundi.



Remise de chèques du 22/11/21 avec Yves Girard et Nathalie Gabillon d'Emmaüs 37, Romuald Renauldon de Predica, Marie Gossa de CA Assurances et Charlotte Sephton du service Placements.

Un Livret de Développement Durable et Solidaire pour le territoire

Le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) est un compte d'épargne disponible réglementé. Les fonds collectés servent notamment de ressources pour des prêts bancaires aux entreprises et pour financer des travaux d'économie d'énergie pour les particuliers. Les détenteurs de LDDS avaient la possibilité de faire un don à partir de leur livret vers une association de l'économie sociale et solidaire du territoire.

Opération Reboisement

La Prévoyance au service des clients et du territoire

En associant la souscription d'un contrat d'assurance dans l'univers de la protection au reboisement de forêts françaises, 4 410 arbres ont été plantés et cela a créé 630 jours de travail et 13 230 abris pour animaux. L'opération a été déployée et financée par Predica, filiale de Crédit Agricole Assurances ; une illustration de l'engagement et les synergies du Groupe Crédit Agricole au service de la protection des clients et du territoire.

Les dons aux associations

Donner du sens à ses placements

Emmaüs a reçu 3 090 € de dons. Cette somme a été financée grâce aux opérations réalisées par l'assurance vie de mai à septembre, par PREDICA filiale de Crédit Agricole Assurance.

L'animation Dons aux Associations a l'objectif d'accompagner les clients qui souhaitent donner du sens à leur placement et poursuivre l'engagement du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou sur les thématiques sociétales et environnementales

Grâce aux opérations réalisées sur l'assurance-vie de mai à septembre,

Un total de 12 360 € de dons ont été faits au profit de 4 associations.

L'ensemble de ces solutions permettent d'orienter les flux d'investissement vers des entreprises ayant des pratiques environnementales et sociales plus responsables, c'est une belle façon pour les clients de donner du sens à leur épargne.

PRIVILÉGIEZ UN CRÉDIT souple et modulable

Enfant, mariage, divorce, promotion... Face aux évolutions de la vie :

On doit pouvoir ajuster son crédit !



Un crédit souple, avec des mensualités modulables, permet :

SI REVENUS EN BAISSÉ



de baisser ou faire des pauses dans les mensualités pour faire face.

SI REVENUS EN HAUSSE



d'augmenter les mensualités pour rembourser plus vite.



Des options souples pour s'adapter aux budgets et aux événements de vie :

Le Prêt Immobilier Facilimmo

Différentes options qui donnent la souplesse dans les remboursements :

- Pause mensualité (jusqu'à 6 échéances à 100 %),
- Possibilité d'augmenter ou diminuer les mensualités, différé de 3 mois.

2 427 clients ont bénéficié d'une pause mensualité en 2021.

1 517 clients ont modulé leur échéance de crédit habitat à la hausse ou à la baisse.

Une mise en place gratuite au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Des solutions digitales et éco-responsables :

Moins de papier à chaque étape de l'instruction du dossier

PRÊT HABITAT
À VOS CÔTÉS, À DISTANCE OU EN AGENCE

PRISE DE RDV À DISTANCE

RDV EN 48H

SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Votre conseiller disponible par téléphone ou par email

1 Vous souhaitez réaliser des 1^{ères} simulations de chez vous et préparer votre projet :

E-IMMO

Site internet : Permet de réaliser une simulation de crédit immobilier et d'obtenir un accord de principe directement.

En 2021, 1 559 dossiers réalisés et initiés sur E-immobilier, pour 231.4 M€ dont 29.2 % pour des prospects.

2 Vous avez rencontré votre conseiller et le projet est engagé :

Espace Projet Habitat (EPH)

Outil de partage d'informations et de documents entre le client et le conseiller. Cet espace permet de suivre l'avancement d'un projet à distance.

En 2021, plus d'1 simulation sur 2 a été effectuée par l'outil EPH.

Prêt Express Pro/Agri : c'est la mise en place et l'acceptation du financement 100 % digital.

Un gain de temps pour les professionnels et agriculteurs qui peuvent réaliser des financements jusqu'à 50 000 € tout en limitant l'empreinte carbone. Les clients accèdent à cette fonctionnalité sur leur espace internet sécurisé.

En 2021, 548 financements à moyen terme souscrits, pour un montant total de 9.7 M€.

L'affacturage 100 % digitale qui permet de céder une facture en moins de 5 minutes.

CASH IN TIME

336 clients Pro et Agri du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou l'utilisent pour un montant de 1.2 M€, avec un « time to cash » (durée nécessaire à la réalisation du virement sur le compte du client) de 9h en moyenne.

Un questionnaire de santé digitalisé : e-ADE

À fin décembre, 16 365 questionnaires de santé en ligne qui ont été validés, soit 93 % des dossiers réalisés.

Au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, 100 % des clients peuvent bénéficier de l'e-ADE. 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.

Souscrire un crédit conso

Plus de conseil, plus de satisfaction et plus d'autonomie pour les clients avec DIGICONSO !

DigiConso offre un process entièrement multicanal et permet notamment un parcours client autonome de la simulation à la signature en ligne.

Accessible par le site internet crédit agricole #100%humain #100%digital

**DIGI
Conso**

3 Finalisation et réalisation : offre 100 % digitale

zéro papier = plus de 2 dossiers sur 3 signés électroniquement.

La Signature Electronique Conso

Elle permet aux clients de signer électroniquement les offres de crédit à la consommation sur leur espace client internet. C'est plus de 2 dossiers sur 3 finalisés par Signature Electronique ce qui démontre l'implication de tous sur le zéro papier et un gain de temps moyen de 20 minutes par dossier.

La signature digitalisée de la solution de crédit renouvelable « Supplétis »

DocuSign®

Solution proposée par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou pour répondre aux enjeux de développement durable grâce à dématérialisation du processus de distribution du Supplétis.

Lecture Automatique de Document/ Recherche Automatique de Document (LAD/RAD)

Les demandes de débloques des factures de crédit habitat peuvent se faire de façon dématérialisée réduisant donc la consommation de papier. En 2021, 77 % des débloques sont passées par l'application MaBanque et/ou la BAM

Signature Electronique Habitat (SEH)

La Signature Electronique Habitat est l'utilisation du digital pour la signature du contrat de prêt établi

entre le client et la banque : Offre 100 % digitale = zéro papier.

Au 31 décembre 2021, 90 % des offres émises ont été signées électroniquement.

Signature Electronique Crédit-Bail Mobilier (SE CBM)

Depuis la mise en marché de la Signature électronique sur les contrats de crédit-bail fin 2020, ce sont plus de 257 contrats signés électroniquement soit 90 % de la production CBM sur le marché professionnel et agricole. Du gain de temps et de papier pour une continuité de service auprès de nos clients.

Les énergies renouvelables

Banque doublement Verte, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou mène depuis plus de quatorze ans une politique ambitieuse en matière de développement des énergies renouvelables et d'accompagnement à la transition énergétique des clients du territoire.

Des réalisations concrètes pour ses propres équipements.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est résolument engagé dans ce domaine, avec la volonté de montrer l'exemple et d'en tirer les enseignements pour les solutions innovantes proposées à la clientèle : construction écoresponsable du siège de Poitiers, rénovation énergétique des points de vente, valorisation des déchets, installation de 36 bornes de recharges de véhicules électriques sur ses principaux sites, mise à disposition de 30 vélos à assistance électrique, transformation de près de 80 % du parc de véhicules de services en « tout électrique ou hybride ».

Les parkings des sièges de Poitiers et de Tours sont munis d'ombrières munies de panneaux photovoltaïques. Elle lance aujourd'hui des études pour le faire également sur les toitures de ses points de vente. Conforme à ses valeurs, elle s'impose une consommation plus vertueuse. Sur le site de Poitiers, trois nouvelles centrales photovoltaïques en autoconsommation permettent de couvrir 38 % de la consommation énergétique du siège.



Triplement des encours

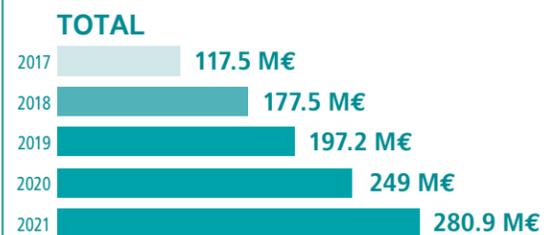
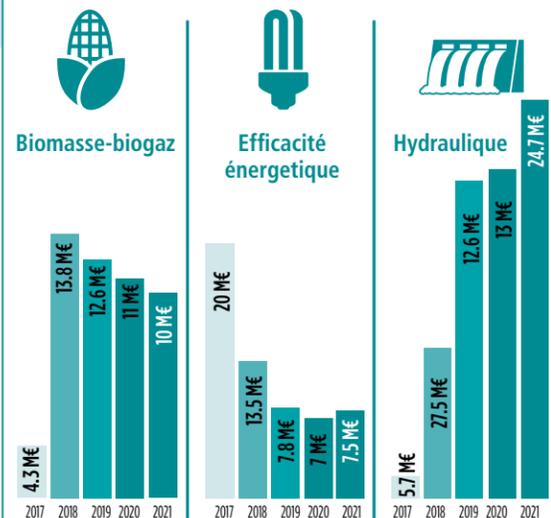
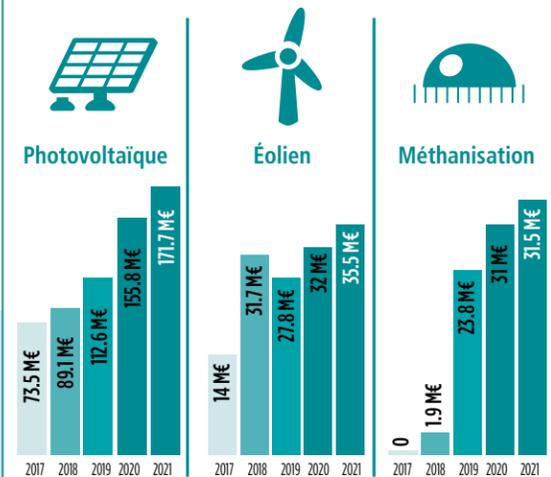
Au 31 décembre 2021, les montants financés ou originés par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou au service des Energies Renouvelables s'élèvent à plus de 736 M€, proches de l'objectif fixé à l'objectif fixé à l'échéance de son Plan Moyen Terme #TEAM 2021.

Une équipe experte dédiée aux énergies renouvelables

Une équipe de 6 personnes a été constituée, dont deux ingénieurs chargés de structurer techniquement et financièrement les projets. Leur expertise est également mise au service des 4 Caisses régionales de la Région Centre. En deux ans, leurs interventions ont permis le financement de 25 projets pour 115 M€. Il s'agit majoritairement de projets de méthanisation. Ces installations contribuent à une meilleure gestion des déchets agricoles et produisent du biogaz valorisé sous forme d'électricité, de chaleur ou de gaz domestique. Elles apportent aussi des revenus additionnels à l'exploitation agricole. L'équipe intervient dans de nombreuses réunions et manifestations clientèle ou salons spécialisés pour conseiller les clients et prospects dans l'aboutissement de leurs projets.



Financements par typologie



Aider les clients à produire de l'énergie verte et dégager des revenus durables.

Une offre clé en mains pour accompagner dans la transition énergétique la clientèle agricole, professionnelle, les associations, les entreprises et les collectivités locales.

L'offre est appuyée par des partenaires installateurs-énergéticiens sélectionnés pour la qualité de leurs prestations et leur ancrage territorial. Elle comprend : l'étude de faisabilité, l'installation, la maintenance, le financement et l'assurance de l'équipement photovoltaïque. La solution est possible pour toutes les surfaces de foncier et de bâti : ombrières de parking, centrales sur toiture et sur les sols.

L'électricité produite est :

- soit revendue à un tarif garanti pendant 20 ans, procurant des revenus complémentaires,
- soit auto-consommée pour couvrir les besoins énergétiques, contribuant à réduire les factures.

Le client peut emprunter pour financer son projet, bénéficier de solutions en tiers-investisseur, ou investir par l'intermédiaire de la filiale Foncière Touraine Poitou.

Pour les projets de grande puissance répondant à un appel d'offres de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, s'est associé avec SERGIES et ENERCENTRE VAL DE LOIRE au sein d'une société dédiée, SOLAIRE TOURAINE-POITOU.

Avec ces solutions, près de 30 M€ pour une puissance de 31 MWC investis sur le territoire en deux ans dans la production d'énergie verte.

De nouvelles solutions sont à l'étude pour maîtriser les consommations énergétiques, avec notamment des solutions dans le domaine des chaufferies bois.



Élus et partenaires sur le site du centre routier minière de Payré

Jean-Olivier Geoffrey, président de la communauté de commune du Civraisien en Poitou, et les élus locaux, accueillent tous les partenaires du projet d'installation des ombrières photovoltaïques sur le parking du centre routier des minières de Payré.

La collectivité déploie une politique en faveur de l'environnement, notamment dans le cadre du PCAET (Plan Climat Air Énergie Territorial). Elle est labellisée Territoire économie circulaire par l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie).

OBJECTIF DES OMBRIÈRES PHOTOVOLTAÏQUES : Produire des énergies renouvelables sans consommation d'espace au sol, tout en apportant un confort aux usagers du parking du centre routier. La communauté de communes a reçu des aides

financières de l'Etat pour sa mise en place. L'éclairage parking va passer en led avec le soutien de Sorégies. Cette centrale a été réalisée par Sorégies, producteur d'énergies renouvelables en Nouvelle-Aquitaine, pour le compte de Solaire Mural Poitou (Sorégies, Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, et Ener Centre-Val de Loire).

Elle compte une superficie de plus d'un hectare avec une puissance de 2 269.5 KWC pour une production annuelle prévisionnelle de 2.6 Gwh (soit l'équivalent de la consommation d'environ 1 400 habitants hors chauffage pour une économie de 828 tonnes de CO2).

Ce projet a été aussi l'occasion de travailler avec deux acteurs locaux, Uniscop et Bellin TP, pour la réalisation du gros œuvre et des entreprises françaises comme Ineo MPLR (31) et Heliowatt (84) pour la réalisation des charpentes métalliques et des installations électriques.



Des conférences pour mieux comprendre les enjeux et agir vite

En 2021, le Crédit Agricole a organisé des conférences pour sensibiliser le public à la transition énergétique et aux impacts du réchauffement climatique. Ainsi, Sylvie BRUNEL, géographe et économiste, est intervenue sur le thème de l'agriculture et de l'écologie en faveur de la planète. Patrice GEOFFRON, Professeur d'économie à Paris Dauphine, Directeur du Centre de Géopolitique de l'Énergie et des Matières Premières, a fait un bilan des actions engagées en faveur de la transition énergétique et tiré un bilan des décisions prises après la COP 26.



Benoit AUNEAU,
Gérant du garage AUNEAU et administrateur de la Caisse locale de Mirebeau.
« Aujourd'hui, après plus de 6 mois de fonctionnement, on s'aperçoit que le rendement est même supérieur aux prévisions, malgré un été moyen. Le bâtiment avec sa grande hauteur, correspond parfaitement à notre besoin et la vente d'électricité pour 12 000 € par an couvre au-delà des annuités de crédit, grâce à l'apport initial. »



M. BOUGRIER,
Bâtiment agricole à MONTBAZON
« Je réfléchissais depuis plusieurs mois à la construction d'un nouveau bâtiment pour stocker du matériel et un peu de fourrage. C'est lors d'un échange avec ma conseillère que cette dernière m'a indiqué que le Crédit Agricole Touraine Poitou pouvait accompagner de tels projets en les valorisant grâce à des panneaux photovoltaïques. J'ai donc été contacté par la société LE TRIANGLE qui a réalisé les études techniques. Maintenant, grâce à l'énergie solaire revendue, le bâtiment s'autofinance. »

La Caisse locale de Mirebeau valorise le photovoltaïque avec un projet atypique !

Retour sur l'inauguration de l'ombrière photovoltaïque du garage AUNEAU à Cuchon !

À Cuchon, il n'y a pas de pétrole, mais il y a des idées (et du soleil) ! Le 28 octobre dernier au Garage AUNEAU, la Caisse locale de Mirebeau a pris de la hauteur en inaugurant une ombrière photovoltaïque conçue sur mesure pour accueillir du matériel agricole, avec les Caisses locales.

Une trentaine de personnes (administrateurs de Mirebeau et des Caisses locales voisines, clients, salariés du Crédit Agricole et Hervé Thermique) s'est réunie autour du projet photovoltaïque du Garage AUNEAU, pour partager un moment convivial.

À l'origine du projet : celui des frères AUNEAU est de pouvoir stocker à l'abri des intempéries le matériel agricole de leurs clients.

Pour financer ce projet, le photovoltaïque est devenu rapidement une évidence, accompagné par Arnaud BESSANT (chargé d'affaires ENR) et réalisé par notre partenaire Hervé thermique.



COLLECTIVITÉS LOCALES

LE SOLEIL A TELLEMENT À VOUS OFFRIR

VOTRE INSTALLATION PHOTOVOLTAÏQUE

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

DES SOLUTIONS SUR MESURE

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

 ca-tourainepoitou.fr

(1) Offre soumise à conditions sous réserve d'étude et d'acceptation définitive de votre dossier par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou prêteur. CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 18 rue Salvador Allende - CS50 307 - 86008 - Poitiers Cedex 1 - 399 780 097 RCS POITIERS. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n°07 023 896 (www.orias.fr).

**BIEN
VOUS CONNAITRE,
C'EST BIEN
VOUS CONSEILLER.**



Les assurances responsables

En 2021 les clients ont fait confiance aux assurances dommages du **Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou** en souscrivant 40 305 nouveaux contrats.

57 M€ de charges sinistres à indemniser au titre des assurances sur les personnes et les biens, dont 44 M€ sur le marché des particuliers et 13 M€ sur le marché des professionnels et des agriculteurs.

Des clients accompagnés quotidiennement dans la Santé et le bien vieillir à domicile

14 201 contrats de complémentaire santé individuelle.

Assortis de fonctionnalités digitales et d'un service de téléconsultation

376 abonnés protégés par le service de téléassistance NEXECUR.



APPLICATION
PACIFICA
SIMPLIFIEZ
VOTRE VIE D'ASSURÉ

Des assurances solidaires, responsables et utiles

Nouvelles mobilités, des assurés toujours mieux protégés...

Un nouveau contrat automobile qui favorise notamment :

- Les utilisateurs de véhicules électriques, les petits rouleurs (- 7000 kms/an) et les conducteurs du véhicule même à vélo, trottinette électrique, monoroue !
- Les bons conducteurs par un avantage tarifaire jusqu'à 30 %.
- Les étudiants pendant toute la durée de leurs études à l'étranger.

...Y compris les clientèles les plus fragiles par la prise en charge de 6 mois de leur assurance automobile obligatoire.

✓ **Montant sinistres décès réglés en 2021 : 179 clients ont été indemnisés en 2021 pour un montant total de 1 338 K€.**

✓ **Montant sinistres perte d'emploi réglés en 2021 : 368 K€ (fin septembre 2021).**

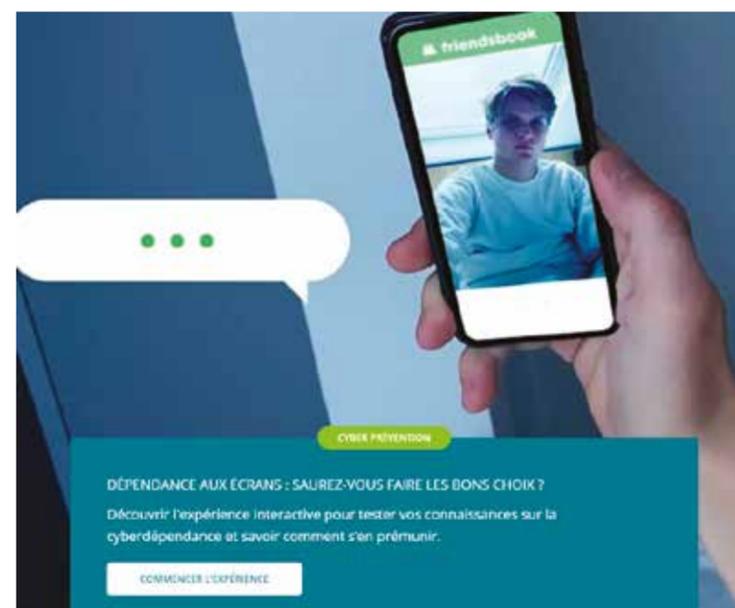
En 2021, **150 stages** de conduite préventive offerts à des jeunes conducteurs de moins de 31 ans et de moins de 2 ans de permis.

Plus de **140 000 contrats** d'assurance Habitation et Automobile éligibles à un service d'alertes météo prévenant les événements météorologiques importants accompagnés de conseils de prévention (4 853 SMS de prévention envoyés).

Des clients et des sociétaires au cœur de la démarche prévention,

En 2021, 1 233 jeunes conducteurs ont bénéficié de stages de conduite préventive offerts par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, acteur engagé sur la prévention des risques routiers.

Des clients sensibilisés aux dangers et usages du numérique grâce à un dispositif de prévention digital, innovant, et immersif lancé en septembre 2021 sur 3 thématiques : la dépendance aux écrans, le cyber harcèlement, la protection des données.



Depuis octobre 2021 les assurés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou bénéficient gratuitement d'un service « d'alertes météo » prévenant les événements météorologiques importants accompagnés de conseils de prévention.



Lancement en juillet 2021 d'un nouveau dispositif « parlons fourrage » de sensibilisation sur les risques d'incendies sur les exploitations agricoles assurées au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

ASSURANCES
109 000* CLIENTS (R)ASSURÉS. MERCI DE VOTRE CONFIANCE.

Ainsi, plus d'un client bancaire sur 3 du Crédit Agricole de la Touraine Poitou détient au moins un contrat d'assurance dommages PACIFICA.

Votre conseiller disponible par téléphone, par email ou via l'appli Ma Banque!

CA Avantages
votre programme de fidélité

NOUVELLE ASSURANCE AUTO

VOS USAGES DE LA VOITURE ÉVOLUENT, VOTRE ASSURANCE AUTO AUSSI.

PROTECTION EST ASSURÉE DANS TOUTES VOS MOBILITÉS : POUR VOS TRAJETS QUOTIDIENS MAIS AUSSI EN CO-VOITURAGE, PARTAGE, VÉHICULE LOUÉ OU EMPRUNTÉ... ET MÊME À VÉLO!

UN SEUL TAUX JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ

CA banque & assurances

Etre assuré est obligatoire pour utiliser les véhicules électriques. Ils sont intégrés à l'offre d'assurance Deux-Roues.

Témoignage d'un bénéficiaire, accompagné par Point Passerelle, suite à un important problème de santé qui l'a amené au licenciement. Mr Franck L a pu reprendre une activité salariale et aborder la situation de manière plus sereine grâce à de bons conseils.

Mr Franck L :
« Madame, Monsieur, Je tiens par la présente à vous remercier sincèrement pour le soutien apporté par le Crédit Agricole. Cela m'a permis de pouvoir rester assuré, de me déplacer pour honorer mes rendez-vous de santé, pour rechercher du travail, de me rendre au supermarché, habitant en campagne et sans aucun service de proximité. Votre aide et votre soutien pour la vie de tous les jours sont précieux. »

L'accompagnement monétique

Carte biométrique

Pouvoir payer au-delà de 50 € de manière sécurisée et jusqu'aux plafonds de la carte en sans contact.

Un lancement de la carte biométrique le 13/01/2022, après une phase de test auprès des clients sociétaires.

Une carte bancaire pour des paiements en « sans contact », dès le premier centime d'euro avec l'empreinte biométrique.

Ce développement concrétise une volonté de consolider l'adoption du sans contact et d'en sécuriser pleinement les paiements. Il ouvre la possibilité aux clients de pouvoir bénéficier d'une innovation majeure sur leur moyen de paiement préféré.

MOYENS DE PAIEMENT

Up2pay
Mobile

VOTRE NOUVEAU TERMINAL DE PAIEMENT VOUS ACCOMPAGNE PARTOUT !

VOS ENCAISSEMENTS SUR VOTRE COMPTE EN MOINS DE 24 HEURES⁽²⁾

UN TERMINAL DE PAIEMENT QUI TIEN DANS LA POCHE ET SE CONNECTE VIA VOTRE SMARTPHONE.

DES PAIEMENTS EFFECTUÉS SUR PLACE, EN MOINS DE 5 SECONDES⁽³⁾

Avec le nouveau terminal de paiement Up2Pay Mobile, vous pouvez encaisser vos cotisations et recettes de manière simple et dans un environnement sécurisé.

Vous saisissez le montant facturé sur l'application Up2pay Mobile. Si votre client souhaite payer par carte, ce montant est reporté sur le lecteur de carte de paiement connecté en Bluetooth.

Pour vos clients, pas de changement : ils introduisent leur carte et saisissent leur code ou apposent leur carte sur le boîtier pour payer en sans contact. En fin de transaction, vous imprimez votre ticket⁽⁴⁾ ou l'envoyez à votre client directement par email ou par sms⁽⁵⁾.

Votre conseiller disponible par téléphone, par email ou via l'appli Ma Banque⁽¹⁾

CA Avantages
-tp.fr
Votre programme de fidélité*

Offre soumise à conditions en vigueur au 01/09/2021 réservée aux associations sous réserve d'acceptation de votre dossier par votre Caisse régionale. Pour plus d'informations, consultez votre conseiller.
(1) Up2Pay est une application conçue pour vous permettre d'encaisser facilement et rapidement des paiements par carte depuis votre smartphone ou tablette, en le connectant en Bluetooth à un lecteur de carte dédié. L'utilisation de Up2Pay suppose le téléchargement d'une application sur un smartphone ou une tablette, connecté en mode Bluetooth à un lecteur de cartes bancaires. Pour plus d'information consultez votre conseiller.
(2) Sous réserve que le paiement soit effectué la veille d'un jour ouvré.
(3) Délai indicatif. En fonction de la qualité du réseau 3G/4G.
(4) Sous réserve d'avoir pris l'option imprimante mobile.
(5) Sous réserve de la communication de son numéro de téléphone mobile ou de son adresse électronique par le client. A défaut, un ticket papier devra lui être fourni.
CREDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU. Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social : 18 rue Salvador Allende - CS28 201 - 86008 Poitiers - 399 720 097 RCS POITIERS. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 023 896. Édition 01/2022.



Cartes sociétaires à l'usage des territoires de la Touraine et du Poitou

Forte de 5 cartes Gold sociétaires personnalisables (Indre-et-Loire, Tours, Poitiers, Châtellerauld, Vienne) pleinement son rôle d'utilité aux clients et aux territoires. En effet, au-delà des plafonds personnalisés et des services associés (assurances, bonus...), ces cartes permettent de valoriser la fierté et l'attachement au territoire par un visuel « 100 % local » et de bénéficier des avantages sociétaires en Indre-et-Loire et en Vienne. Enfin, à chaque retrait ou paiement effectué avec une carte bancaire sociétaire, la un fonds solidaire de 0,01 € est versé pour soutenir des projets associatifs sur le territoire.

CRÉDIT AGRICOLE ALBAIS YVESIS LIVRET UTILE
100% UTILE
100% LOCAL



La carte sociétaire France Adot permet de soutenir le don d'organes, aider les associations locales et bénéficier de bons plans sur le territoire. A chaque souscription, 10 € sont reversés à l'association France Adot.



Up2pay

245 contrats pour accompagner les clients vers le e-commerce et la vente à distance.

La crise sanitaire a eu notamment comme impact la modification des habitudes de consommation des clients, et surtout, du canal de consommation. La vente à distance s'est fortement développée du fait de son aspect pratique et respectueux des mesures sanitaires (un chiffre d'affaires e-commerce en progression de 8.5 % entre 2019 et 2020 en France et 42 M de cyberacheteur, soit + 1.5 M par rapport à 2019).

Pour s'adapter à cette évolution et aux besoins des clients, une nouvelle solution d'encaissement a été commercialisée afin de faciliter les paiements sécurisés à distance : Up2Pay Par Lien. Cette offre vient compléter les actions générées au 2ème confinement d'octobre 2020 avec la distribution de 1 400 terminaux de paiement mobiles (représentant un coût de 350 000 €), le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'inscrit une nouvelle fois dans l'accompagnement du territoire en offrant plus de 10 000 € de frais de mise en service pour l'offre Up2Pay par lien.

Pour aller plus loin dans l'accompagnement, des professionnels dans la transition et la transformation numérique de leur activité, le Crédit Agricole Touraine Poitou a mis en marché une gamme complète de solutions et de prestataires selon le degré de maturité et du besoin client.

Cette nouvelle offre correspond totalement aux nouvelles attentes des clients puisque près de 850 propositions ont été enregistrées en 6 mois.

Ma banque mobile

«Quand je veux, d'où je veux, comme je veux !»

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



**Le Digital, au service des clients :
4.4 M de connexions sécurisées par mois**

60 % des clients consultent leur espace sécurisé sur leur smartphone !

En 2021, les services et parcours clients se sont enrichis de nouvelles fonctionnalités pour une expérience toujours plus complète et sécurisée tant dans la gestion des comptes que dans l'achat de produits 100 % en ligne. Parmi eux, les clients ont la possibilité de financer leurs projets, assurer leurs biens, épargner ou tout simplement commander et se faire livrer une carte bancaire à domicile ! Près de 1 400 clients l'ont testé et acheté !

Le saviez-vous ? Le conseiller de proximité reste toujours l'interlocuteur privilégié pour conseiller et accompagner les clients dans leur démarche à distance, grâce à la messagerie sécurisée.

**Près de 155 000 utilisateurs actifs de Ma Banque
+25 % en un an !**

L'application Ma Banque est de plus en plus utilisée pour la gestion des comptes au quotidien. Elle permet de consulter ses comptes, faire ses virements et prendre rendez-vous dans l'agenda de son conseiller depuis son téléphone portable ! En 2021, près de 23 800 RDV ont été pris en ligne par les clients (dont plus de la moitié via Ma Banque !)

En route vers le zéro papier

Grâce aux nombreuses solutions de dématérialisation mises à la disposition des clients, les échanges administratifs sont simplifiés pour laisser encore plus de place au conseil de proximité !

Plus d'une opération sur deux (55,8 %) est signée sur tablette grâce à la Signature Electronique en Agence (SEA). Plus de 32 500 contrats sont signés électroniquement dans l'espace sécurisé du client. Grâce à l'archivage automatique, le client peut retrouver à tout moment et de partout ses documents dans son espace sécurisé Crédit Agricole en ligne, finie la corvée du rangement et du tri ! C'est également le cas pour les 274 864 clients qui reçoivent leurs relevés de compte en ligne. Cette dématérialisation permet la sauvegarde de plus de 1 100 arbres par an en réduisant la consommation de papier.

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

Nouveau !

Depuis décembre 2021, en cas de litige, réalisez vos oppositions aux mandats de prélèvement en totale autonomie depuis votre espace sécurisé sur internet !



L'application Ma Carte devient Paiement Mobile !

L'application Paiement Mobile s'appuie sur les services PAYLIB, une solution de paiement simple et sécurisée qui permet de réaliser plusieurs types d'opérations :

- Sans contact pour payer en magasin en posant le smartphone sur le terminal de paiement du commerçant
- En ligne pour payer sur les sites Internet des e-commerçants affichant le logo PAYLIB sans avoir à saisir les données de la carte
- Entre amis pour envoyer ou recevoir de l'argent à l'aide d'un simple numéro de téléphone ou adresse mail

L'application permet également de bénéficier de nombreux services comme l'historique des paiements PAYLIB en temps réel, le paramétrage d'alertes sur opérations carte ainsi que la gestion des options cartes pour modification des plafonds pour les paiements, le paiement sans contact et les paiements cartes à l'étranger.



Une banque à distance sécurisée grâce à SécuriPass

Valider des opérations par notification dans Ma Banque, c'est plus rapide et plus simple : fini l'envoi de code unique par SMS ! Utiliser Securipass pour valider un achat en ligne ou ajouter un bénéficiaire pour un virement à distance, c'est gratuit, plus fluide et plus rapide avec une sécurité renforcée.

Chiffres clés au 30/11/2021

+ de 155 000 utilisateurs actifs sur l'application Ma banque

+ de 157 000 clients utilisateurs du service Sécuripass pour leurs opérations en ligne

23 800 rdv pris en ligne par les clients

322 458 clients ayant opté pour les e-relevés

+ de 225 200 messages envoyés par les clients via messagerie sécurisée



L'ENGAGEMENT HUMAIN DES SALARIÉS

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

Les recrutements

p.70

Les chemins de carrière

p.72

La formation

p.74

+ de 600 jeunes du territoire accompagnés

p.76

Le pacte social

p.78

La mixité et la diversité

p.80

Les chiffres clés

p.81

Les recrutements : 141 nouveaux CDI

soit près de 3 chaque semaine et 39 recrutements de plus que 2020.

Depuis 5 ans, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a recruté 585 personnes et maintenu le nombre global de salariés à plus de 1 500.

Ainsi, près de 1 000 salariés dans les 142 agences de proximité et spécialisées, proposent et accompagnent au quotidien les projets des clients en Banque, Assurances et Immobilier. Sur cette dernière activité.

De plus, 180 salariés de la filiale Square Habitat dans 36 agences apportent en synergie leur expertise en transactions, ventes de neuf et gestion de biens aux clients et prospects.

Parmi les 141 nouveaux salariés de l'entreprise, plus de 50 collaborateurs qui n'avaient pas d'expérience bancaire, ont été formés pour devenir Conseillers bancaires.

Plus de 80 % des recrutements en lien direct avec la clientèle et en agence pour proposer un modèle de relations physiques et digitales.

Pour amener un service et une évolution optimale, plus de 60 % des nouveaux salariés possèdent un diplôme BAC +4/5.

PLUS DE **1 535** SALARIÉS EN CDI ET CDD

75% DE RECRUTEMENT DIRECT EN CDI

12 MOIS DE FORMATION DANS LA FILIÈRE D'INTÉGRATION (START) POUR LES SALARIÉS SANS EXPÉRIENCE BANCAIRE.



Maëva Siourd
Conseillère Commerciale à l'agence de Montlouis-sur-Loire

"Après 4 années passées à la Chambre d'Agriculture du Loir-et-Cher en tant que conseillère d'élevage et entreprise, j'ai eu l'opportunité d'intégrer

le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou en septembre 2021, en suivant le parcours "START". Ne venant pas du milieu bancaire, c'est une réelle chance pour moi d'être recrutée par une entreprise proposant un tel cycle de formations. J'ai commencé mon cursus à l'agence de Montlouis-sur-Loire pendant 6 mois, afin d'apprendre les techniques bancaires et l'expérience client avec le côté « terrain ». Cela m'a permis de monter en compétences au fur et à mesure de mes formations et de l'accompagnement dont j'ai pu bénéficier dans une équipe solidaire et disponible pour m'aider."



Emmanuelle MOTHERON
Conseillère clientèle pro – Tours Maginot

"Après une expérience dans un autre établissement bancaire, j'ai intégré le parcours START qui me permet de m'approprier les produits, les outils et les valeurs du Crédit Agricole. L'alliance de la formation théorique et de la pratique en agence est un excellent levier pour progresser. C'est l'opportunité de m'armer au mieux dans les perspectives de ma prise de poste."



Benjamin Pilot
Responsable d'agence Centre de relations Multicanal 86 :

"Accueillir les nouveaux embauchés au Centre de Relation Multicanal (CRM), c'est leur permettre d'entrer dans l'entreprise par la porte du digital pour les accompagner en tant que conseillers commerciaux. C'est un vrai challenge et une belle opportunité de participer à ce programme en constante évolution. Le but est de cultiver leur envie de bien faire au service et à l'écoute de nos clients dans le respect des valeurs du Crédit Agricole.

Le parcours allie théorie et pratique, multiplie les expériences afin d'avoir toutes les cartes en main pour mieux appréhender le monde bancaire avec rigueur et enthousiasme. Le CRM apporte la « touche » multicanale pour intégrer les réflexes indispensables : Dans la vente à distance... et l'appropriation des outils digitaux qui font partie intégrante de notre quotidien."



DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES Y COMPRIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Finance, banque, immobilier, assurance, technologie de l'information... quel que soit votre domaine de compétences, vous pouvez saisir l'opportunité de carrière qui vous correspond et rejoindre un acteur qui soutient le développement du territoire.

En 2021, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a accueilli :

- 141 nouveaux CDI
- Plus de 500 jeunes du territoire dans leur découverte du monde professionnel

L'histoire de votre carrière démarre sur ca-centre-recrute.fr



Henri Beaubeau
Conseiller particulier - Agence de Jaunay-Marigny.

"Après des expériences dans une compagnie d'assurance et un autre établissement bancaire, j'ai souhaité me lancer un nouveau challenge et rejoindre une entreprise

avec laquelle je partage les valeurs de proximité client, de mutualisme et d'innovation. C'est pour ces raisons que j'ai saisi l'opportunité de rejoindre le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, en avril 2021, en tant que Conseiller des Particuliers sur l'agence de Jaunay-Clan. Dès mon arrivée, j'ai pu bénéficier de formations de qualité malgré le contexte sanitaire et ainsi pu approfondir mes connaissances. Je me suis tout de suite très bien intégré dans l'entreprise et je suis aujourd'hui fier de faire partie du Groupe."

Les chemins de carrière-professionnelle

200 métiers, soit autant d'opportunités pour 1 500 salariés de développer de nouvelles compétences.

1 salarié sur 3 promu en 5 ans

Appuyées sur le maillage de 142 agences, le plus important du territoire, et 2 centres de décisions sur Poitiers et Tours, les accompagnements de trajectoires professionnelles ont permis 500 promotions en 5 ans dont 83 en 2021.

Les salariés sont en mesure de répondre à un grand nombre d'aspirations professionnelles, issues notamment des comités carrières et des entretiens d'appréciation, par les nombreuses possibilités d'évolutions professionnelles. Chaque année, 150 offres internes sont proposées pour 200 métiers au sein de 142 agences et deux centres de décisions à Poitiers et à Tours.

Les offres d'emploi du Groupe Crédit Agricole sont aussi accessibles. Cette année encore, ce sont 23 salariés qui ont soit intégré le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou (13) ou une autre entité du Groupe (10).

Ce sont ainsi plus de 250 salariés qui débuté une nouvelle étape de leur chemin de carrière cette année dont 169 mobilités vers un autre poste.

Des outils partagés entre salariés, managers et Direction des Ressources Humaines (DRH) pour construire et adapter en continu la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Les comités carrière

Moment privilégié d'échanges entre les managers et la DRH, ils permettent de préparer les entretiens d'appréciation annuelle, de détecter les salariés qui pourraient être promus afin d'anticiper leur programme de formation.

L'entretien d'appréciation

Tous les ans, en novembre et décembre, tous les salariés avec leur manager, réalisent un point de situation et valident les compétences mis en œuvre ou à développer ainsi que les performances atteintes. Il s'agit également dans le cadre de l'entretien professionnel de valider les souhaits d'évolution professionnelle.

L'entretien intermédiaire

Cette entretien de mi-année permet de réaliser un point d'étape entre salarié et manager concernant les plans de

progrès et les parcours de formation mis en œuvre après les entretiens d'appréciation.

L'entretien Carrière

A l'initiative de la DRH ou du salarié, il permet au minimum tous les 6 ans de valider que chaque salarié a pu conduire une action de formation en dehors de celles réglementaires, de valider la trajectoire salariale ainsi que professionnelle.

Depuis cette année, chaque salarié a la possibilité de prendre RDV avec un conseiller sur des créneaux déterminés via une application sur son mobile professionnel.

« Vis ma vie »

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 d'activités et ainsi permettre aux salariés de faciliter la décision pour une évolution professionnelle.



Elsa Rouquet
Responsable Développement
des Energies Renouvelables et
Innovation - Crédit Agricole de la
Touraine et du Poitou

« Après 17 ans passés au sein de différents établissements bancaires en France et au Québec, j'ai rejoint le service d'audit interne du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou où j'ai effectué une mission de 7 mois qui m'a permis d'appréhender rapidement l'entreprise et ses enjeux. Conjugée à un parcours de formation spécifique organisé par la DRH, cette expérience m'a amenée au poste de cheffe de service « Développement des énergies renouvelables et innovation ». Il s'agit d'une belle marque de confiance et d'une superbe opportunité de contribuer à nos ambitions de développement en matière de transition énergétique. »



Charlotte GROSJEAN
Conseillère des Professionnels - Agences d'Esves et de Cormery

« Cela fait maintenant 9 ans, que mon parcours au Crédit Agricole a débuté. Après une formation que j'ai eu la chance de réaliser en alternance, j'ai évolué sur le marché des particuliers en débutant en tant que conseillère commerciale puis conseillère des particuliers. J'ai intégré l'année dernière le cursus Pro dispensé par des intervenants de l'IFCAM (L'IFCAM, Université du Groupe Crédit Agricole). Cette formation fut réalisée à distance du fait de la situation sanitaire que l'on connaît actuellement. Cela m'a permis de découvrir et m'approprier les spécificités du métier de conseiller des professionnels avec notamment la monétique, les assurances dédiées au clients pros et les techniques de financement. J'ai ainsi obtenu les premières clés pour prendre mes nouvelles fonctions et être au service de l'économie locale. C'est à l'issue de ce cursus que j'ai pris mes fonctions en tant que conseillère professionnelle sur les agences d'Esves et Cormery. Aujourd'hui, mon apprentissage continue avec l'aide des collègues et managers mais également des collègues des sites de Tours et Poitiers (un grand merci à tous !). »

La formation : près de 9 jours de formation par salarié

Près de 9 jours de formation par salarié en moyenne et 13 000 jours qui ont été dispensés cette année encore, et ce dans le contexte de crise sanitaire (plus de 7 % de la masse salariale investie dans la formation professionnelle). L'investissement de formation pour le développement des compétences des salariés correspond à 5 fois le taux légal.

Préparer et favoriser les prises de fonction

Afin de répondre aux attentes des clients et renforcer la connaissance de leur domaine d'activité, les conseillers sont accompagnés dans leur évolution professionnelle par des programmes de formation adaptés. Au total, **165 salariés** ont été accompagnés dans leur nouveau métier avant leur prise de fonction.

Des managers formés à l'encadrement et à l'accompagnement par le coaching individuel

12 managers, Directeur de Groupe d'agences, ont réalisé un parcours de formation en partenariat avec EXCELIA-TOURS autour de 6 domaines (culture économique, marketing, fiscalité, droit social, nouvelles pratiques managériales et communication sur les réseaux sociaux).

Des actions de coaching et de co-développement ont de nouveau été mises en œuvre pour accompagner l'ensemble des managers dans leurs fonctions au quotidien.



+ de 600 jeunes accompagnés

en 2021 dans leur 1^{ère} expérience professionnelle.

55 alternants en 2021 dans leur projet professionnel.

Un lien étroit s'est tissé avec les établissements du territoire pour accompagner les jeunes dans le développement de leurs connaissances et compétences en proposant une première expérience professionnelle. Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou privilégie, dans ses recrutements, des profils à potentiel, ouverts sur le monde avec des expériences hors territoire y compris à l'international.

25 étudiants en Master à dominante Banque Finance à EXCELIA TOURS, à l'IAE de Tours ou de Poitiers, et à l'ESG de Tours seront accompagnés durant 2 années. 2/3 des apprentis font leur expérience professionnelle dans le réseau des agences de proximité, sur les marchés des professionnels, patrimoniaux et des particuliers.

La taxe d'apprentissage affectée prioritairement :

2020	459 494 €
2021	466 028 €

• Aux organismes de formation dont sont issus des apprentis et/ou des stagiaires régulièrement.

• Aux établissements ayant une relation bancaire et/ou économique avec le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou (organismes consulaires, Centre de Formation des Apprentis agricoles et du bâtiment-CFA, Maisons Familiales Rurales-MFR, Lycées Agricoles, Lycées Techniques, Lycées Professionnels...).

Agricoles, Lycées Techniques, Lycées Professionnels...).

• Aux établissements œuvrant dans le cadre de la formation aux personnes handicapées-ADAPEI Vienne et Indre-et-Loire, Institut Universitaire de Technologie-IUT de Châtellerault.

Près de 500 stagiaires ont été accompagnés dans la découverte du monde professionnel.

Une offre importante de stages est proposée pour permettre d'accompagner les jeunes dans leur première expérience professionnelle. Ainsi, ce sont 637 jeunes en 2021 qui ont rejoint l'entreprise afin de développer de nouvelles compétences ou les mettre en œuvre dans le cadre d'un stage dont 45 pour un emploi d'été (TEAM ÉTÉ).

64 établissements ont été accompagnés dans la Vienne et 31 en Indre-et-Loire



Colin Gosset Alternant - Agence de Montbazon

“ Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou me permet de valider mon diplôme avec un stage de 4 mois qui m'a permis de toucher du bout des doigts les métiers de la banque.

Mon admission en alternance pour les deux prochaines années me permettra de

me former aux métiers de la banque.

Hâte de poursuivre avec l'agence de Montbazon et le groupe de la Vallée de l'Indre.”



Laurine DUBOIS Alternante - Agence de Neuville

“ J'ai eu la chance d'être embauchée en septembre 2021 dans le cadre d'un

master Gestion de Patrimoine en alternance, afin de pouvoir mettre en pratique les compétences théoriques de mes études et découvrir la réalité du métier. J'alterne donc entre des périodes de formation en école et des périodes très enrichissantes à l'agence de Neuville de Poitou, qui me permettent de conforter mon projet professionnel. En effet, je me suis immédiatement très bien intégrée à l'équipe et me sens très bien au Crédit Agricole de Touraine Poitou, notamment grâce à une montée en compétences rapide et des opportunités professionnelles très intéressantes pour la suite.”



Moussa KRIM Stage Master 1 FIF / Césure – Service des engagements / Agence Grandes Clientèles

“ Etudiant en Master 1 Finance et Ingénierie Financière à l'IAE de Poitiers, j'ai effectué un 1er stage de 6 mois qui a débuté en

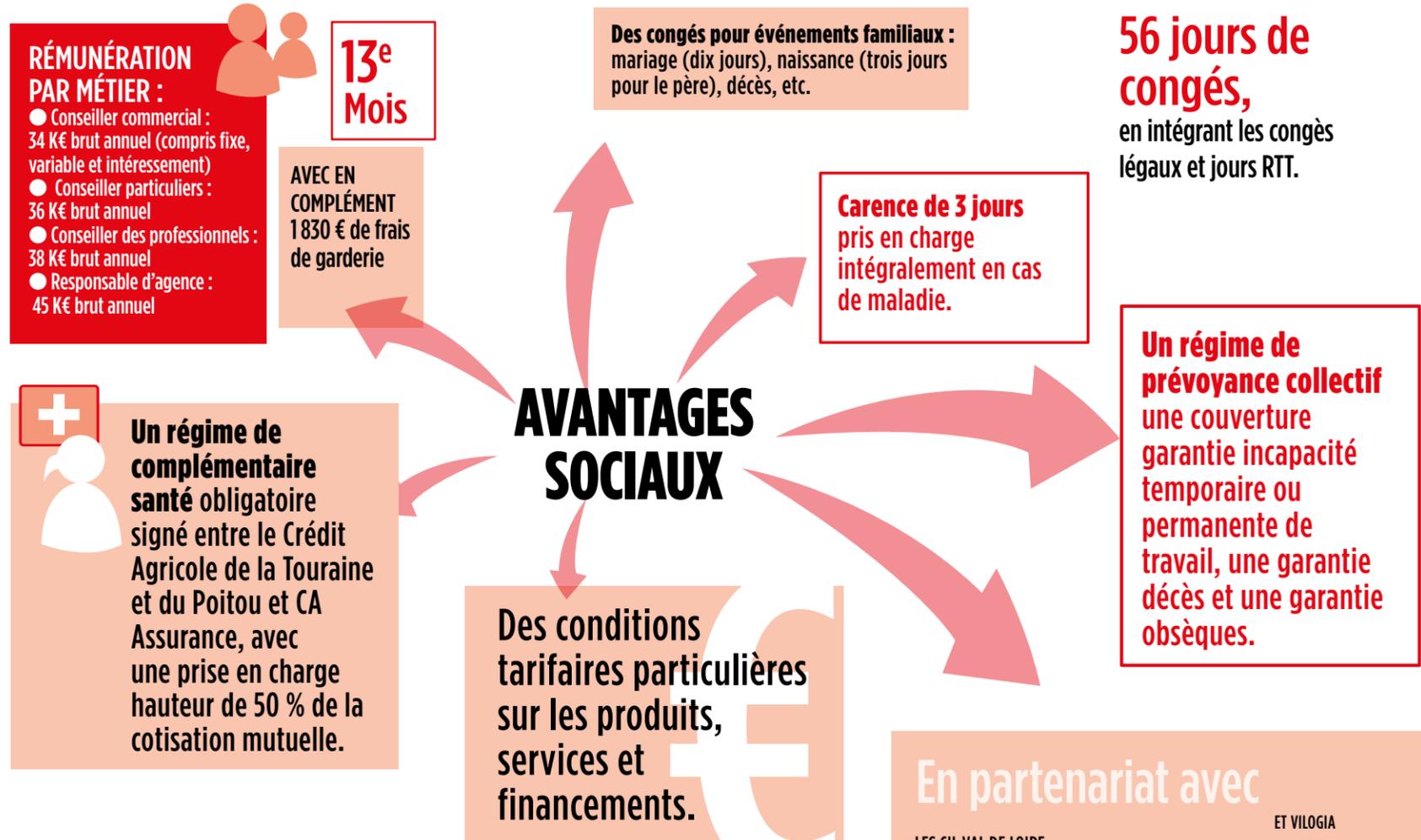
mars 2021 au sein du service des engagements.

L'équipe a su me mettre en confiance rapidement ce qui m'a permis d'apprendre et développer des compétences dans un environnement optimal. Durant 1 mois, j'ai aussi pu accompagner un conseiller professionnel dans une agence et ainsi découvrir le Front Office et les compétences commerciales qui l'accompagnent.

Depuis septembre 2021, j'effectue de nouveau un stage dans le cadre d'une année de césure au sein de l'Agence Grandes Clientèles. Je participe à des rendez-vous, travaille sur des opérations de croissance externe et des financements sur tous secteurs confondus. Ce stage me permet de découvrir l'éventail des produits financiers existants qui permettent d'accompagner les acteurs du territoire sur l'ensemble du cycle de vie, de la reprise à la transmission. Il s'agit d'une expérience vraiment enrichissante et stimulante.”



Le pacte social



Temps de travail

Les salariés des sites 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 (35 heures annualisées) d'autres jours (RTT) en plus des 25 jours de congés payés.. Ils s'élèvent à 31 jours pour une durée hebdomadaire de travail de 39 heures.

En partenariat avec



Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou donne accès au

Dispositif 1 % logement.

Ces dispositifs permettent d'obtenir des conditions privilégiées sur les prêts d'accession à la propriété, prêts travaux et accompagnement à la mobilité.



Une politique de rétribution attractive

100 % des salariés ont connu une hausse de rémunération en 2021 au titre des augmentations générales ou individuelles.

4 419 € montant moyen d'intéressement par salarié versé en 2021

Une rétribution globale moyenne de plus de

46 192 €

Rétribution globale moyenne hors cadres de Direction

Un dialogue social nourri

15 RÉUNIONS DE CSE (Comité Economique et Social)

5 RÉUNIONS DE LA COMMISSION SSCT comité relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail.

La CSSCT (Commission santé, sécurité et conditions de travail) est l'émanation du CSE qui exerce tout ou une partie des attributions du

8 RÉUNIONS DE NÉGOCIATION

Au cours de cette année 2021, 6 accords d'entreprise ont été signés :

- 1 réunion de la Commission égalité professionnelle
- 1 réunion de la Commission Emploi formation
- 2 réunions de Commission économique

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

- Accord Négociation Annuelle Obligatoire 2021
- Accord Compte Épargne Temps pour création d'entreprise
- Accord Compte Épargne Temps
- Accord sur l'accompagnement des changements
- Avenant à l'accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
- Accord d'entreprise sur l'intéressement 2021-2023

La mixité et la diversité

Une égalité moyenne des salaires entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, tant au niveau de ses recrutements que des mécanismes de gestion des Ressources Humaines pour promouvoir la mixité.



Lutter contre les fausses idées

Concernant l'égalité salariale femmes/hommes, une méthode de calcul permettant de corriger les écarts moyens pour des panels femmes/hommes homogènes (même niveau de qualification et d'ancienneté) est mise en œuvre chaque année et permet de constater qu'il y a une égalité moyenne des salaires dans l'entreprise ; elle a permis de répondre depuis 3 ans à l'obligation d'avoir un résultat pour l'index de l'égalité salariale femmes/hommes supérieur à 75/100 avec 93/100.

En 2021, qualité des recrutements passés et souhaits d'évolutions professionnels accompagnés en amont ont permis que 57 % des promotions soient réalisées pour des femmes et 30 % quand il s'agissait de poste d'encadrement. De plus, 4 femmes managers ont rejoint le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou sur les 7 postes proposés. Au total 40 % à janvier 2022 de femmes sont managers de managers.

Le mentorat

Depuis 10 ans, le mentorat existe au niveau des cadres managers et depuis 4 ans, l'entreprise a mis en œuvre une action de mentorat à destination de salariés identifiés comme futurs managers, cadres supérieurs ou cadres dirigeants. Ce sont ainsi 45 salariés qui ont pu chaque mois durant 1 an échanger avec un membre du Comité de Direction ou un Cadre supérieur afin de déterminer les leviers de connaissances et de compétences à mettre en œuvre pour accélérer leur chemin de carrière.

45 mentorés sur 4 ans

Des événements autour de la Diversité et de Mixité

Une conférence menée par Antoine de Gabrielli d'Happy Men Share More – Spécialisé sur la Mixité Homme/Femme :

- Stéréotype,
- Sexisme,
- Engagement dans le travail et vie privée compliquée,
- Implication positive des hommes : pouvoir respecter ses engagements de vie privée.



« A l'heure du multimédia, il est important de communiquer dans des formats différents, du

format papier, de l'article de presse (...), et d'avoir sur des formats courts et vidéos, des témoignages que tout à chacun pourra s'approprier et surtout se rejouer, autant de fois que nécessaire. Donc je trouve que c'est une excellente initiative que d'avoir une approche un peu différente de cette belle expérience qu'est le mentorat »

Vincent Golliot
Directeur des risques et du mutualisme

Square Habitat, acteur de la mixité

En tant que filiale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, Square Habitat participe au développement de l'emploi sur son territoire et à l'accompagnement de ses collaborateurs.

Ainsi, 31 recrutements en CDI ont été réalisés en 2021, 1 336 jours de formations ont été dispensés.

En 2021, Square Habitat a accueilli 11 alternants et 12 stagiaires dans le cadre de ses partenariats avec les écoles du territoire. En terme de diversité et de mixité, l'index égalité homme femme est de 78/100.

Plus de 100 salariés reconnus en situation d'handicap dans l'entreprise

La politique volontariste a pour objectif :

- Développer l'embauche stable de personnes en situation de handicap (3 recrutements en CDI en 2021) 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 pour changer le regard porté sur le handicap.

Signature en 2021 d'un accord d'entreprise "Plan handicap" avec comme objectifs :

- Informer et sensibiliser les salariés sur le handicap.



Conférence sur le plafond de verre

#RévolutionDouce : transformer le travail pour réussir la mixité Animée par Antoine De Gabrielli de Companieros (organisme de formation spécialisé dans les enjeux sociaux de l'entreprise : intégration professionnelle des personnes handicapées, l'accès des femmes aux postes à responsabilités, équilibre de vie...). La fédération travaille avec cet organisme dans le cadre du groupe mixité.

Exposition virtuelle XXelles

Animée par le Musée des Beaux-arts de Tours en partenariat avec l'Université de Tours.

L'exposition proposait une sélection d'œuvres d'artistes femmes, peintres et sculptrices rarement présentées dans les collections permanentes et donc spécialement sorties des réserves.

Les chiffres clés au 31/12/2021

93/100 d'index de l'égalité salariale femmes/hommes

40 % de femmes managers de managers
(soit + de 3 points depuis 2020)

107 reconnaissances de la qualité de travailleur handicapé

21 postes de travail aménagés en 2020

120 K€ de prestations réalisées pour des entreprises adaptées

Annexes

SOMMAIRE

- Contributeurs de la déclaration de performances extra-financières 2021 et du rapport RSE 2021
 - Baromètre des engagements RSE
 - Charte Développement Durable du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou
 - Charte de déontologie du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou
- Cette déclaration fait partie intégrante du Rapport de Gestion 2020 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

Julia GUILLON
(Développement Ressources Humaines et Communication interne)

ÉQUIPE PROJET

DÉMARCHE RSE

Lou EDELIN
Adélaïde BRETONNIERE

DIRECTEUR RÉFÉRENT

DÉMARCHE RSE

Pascale CHARPY-MOORE
(Directrice des Ressources Humaines)

CONTRIBUTEURS DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES 2021 ET DU RAPPORT RSE 2021

Agence Banque en ligne

Sandrine GUILLOTEAU

Département Contrôle Permanent

Céline LEFEVRE

Direction des Risques et du Mutualisme

Barbara RICHER

Excellence Relationnelle et Commerciale

Samira FREUCHET

Jean-Sébastien SORLIN

Unité Contrôle de Gestion

Frédéric FORESTIER

Département Entreprises et Grandes Clientèles

Vincent DIDELOT

Département innovation, Tourisme, Environnement

Thierry HORLANCE

Unité de Communication clients et Évènementielle

Christian LABILLE

Martin PASQUEREAU

Alicia BOULAY

Unité Sécurité fonctionnement général

Saad ALHAYDARI

Unité Contrôle Conformité

Céline OUDET

Département Haut de Gamme

Sylvie GODEAU

Unité Marketing

Vincent ELSEENDOORN

Département Organisation

Delphine SALZERT

Sylvie NICAUD

Département Engagement, Développement Crédit et Juridique

Aurélien BAMDE

Département Filière Immobilière

Daniel VEILLOT

Département Epargne, Assurance Vie, Titres

Charlotte SEPHTON

Département Développement Crédits

Magali ELOY

Unité Moyens de Paiement

Nils DUCOURNEAU

Unité Développement Assurances

André DUMAS

Jérôme ROBERT

Département Ressources Humaines Communication Interne et Formation

Jean-Michel LOUET

Julia GUILLON

Responsabilité Sociétale et Environnementale 2021

BAROMÈTRE DES ENGAGEMENTS RSE

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

Fiches	Indicateur	2019	2020	2021
Gouvernance	Femmes au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	8 femmes soit 44,4 %		
La Caisse locale	Nombre de Caisses Locales	64	64	64
Les Administrateurs	Nombre d'administrateurs	852	833	782
	Femmes « administratrices » au sein des Caisses locales	40 %	41 %	41 %
Les sociétaires	Nombre de sociétaires	284 367	293 668 (+ 3.2 %)	303 424 (+3.32 %)
	Taux de sociétaires	63.8 %	65.24 %	67.47 %
Maillage	Encours de parts sociales	321.7 M€	355 M€	383 M€
	Nombre d'agences	140	142	142
Financement du territoire	Encours de crédits (Md€)	10.4	11.3	11.9
	Montant des financements réalisés (Md€)	2.2	2.6	2.5
Soutien au territoire	Engagement sociétal	1.5 M€	1.8 M€	1.5 M€
Solidarité	Nombre de prêts starter (montant)	68 (593 K€)	61 (481 K€)	72 (470 K€)
	Nombre de micro-crédits (montant)	401 (1 165 K€)	311 (918 K€)	303 (795 K€)
	Nombre de clients accompagnés par Point Passerelle	257	188	189

Fiches	Indicateur	2019	2020	2021
Satisfaction Client	Note de satisfaction globale (/10)	8.66	8.81	8.93
	Indice de recommandation client agence (IRC)		56.9	61
	Nombre de réclamations traitées en moins d'une semaine	82 %	81 %	81 %
Conformité	Nombre de collaborateurs qui ont suivi au moins une ou plusieurs formations réglementaires	> 98 %	> 98 %	> 98 %
Réduction des consommations	Economie de consommation de papier (en tonne sur 1 année)	-4	-29 (dans un contexte de crise sanitaire)	-26
Ma banque mobile	Connexions par mois	4.6 M	5.4 M	4.4 M
	Nombre d'utilisateurs actifs de l'application MA BANQUE	107 814	120 000	155 000
	Nombre de rdv pris en ligne par les clients	16 258	17 000	18 000
Epargne responsable	Fonds ISR (M€)	104.43	148.71	434.38
Crédits responsables	Prêt à taux zéro – Nombre de dossiers	743	700	753
	Financement de véhicules verts – nombre de dossiers (Montant)	107 (1 853 K€)	203 (3 200 K€)	306 (5.1 M€)
	Financement de travaux liés à la rénovation énergétique (Montant)	193 (2 818 K€)	195 (2 600 K€)	380 (4.2 M€)
Energies renouvelables	Interventions originées ou financées	410 M€	494 M€	736 M€
Assurances responsables	Nombre de contrats d'assurances	239 295	245 277	256 447

Fiches	Indicateur	2019	2020	2021
Recrutements	Nombre de recrutements en CDI	99	102	141
	% de recrutements en CDI direct	83	75	85
Chemins de carrières	Nombre de promotions	86	82	83
	% de promotions féminines	64	53	57
Formation	Nombre d'offres d'emplois internes	91	70	150
	Nombre de jours de formation	10 000	10 455	13 000
Politique Ecole	Formation à distance (%)	36	56	70
	Nombre d'alternants	31	34	55
	Nombre de stagiaires accueillis	300	185	480
	Nombre de stagiaires collégiens et lycéens accueillis	111	69	316
	Nombre d'établissements du territoire accompagnés avec la taxe d'apprentissage	60	62	64
Pacte social	% de salariés à temps partiel choisi	11.52	10.77	10.67
Diversité et Mixité	Index égalité Femmes/Hommes	88/100	88/100	93/100
	% femmes managers de managers	34.7	37	40
	Nombre de salariés reconnus Travailleurs Handicapés	97	100	107

* au 01/01/2022

Charte pour un développement durable et socialement responsable

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

La Caisse régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou croit fermement aux principes du développement durable comme un facteur de progrès pour les hommes et pour l'entreprise et a décidé d'intégrer cette 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 assurés et prévenir toutes formes de discrimination et d'intolérance fondées sur la religion, le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'âge, la situation familiale :

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

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

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

“Économie, environnement, société, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'engage pour un monde plus vert.”

À POITIERS, le 11 mai 2012

Le Directeur Général,
Philippe CHATAIN

Le Président,
Odet TRIQUET

PROFESSIONNELS DÉVELOPPER VOTRE ACTIVITÉ EN LIGNE

POUR AUGMENTER LA VISIBILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

- ✓ Des solutions pour digitaliser votre activité
- ✓ La création de votre site internet marchand
- ✓ Des systèmes d'encaissement en ligne et en mobilité

Votre conseiller disponible par téléphone, email ou via l'appli Ma banque⁽¹⁾

Offres en vigueur au 01/01/2022, réservées aux clients professionnels et agriculteurs du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, sous réserve d'étude et d'acceptation de votre demande par votre Caisse Régionale.

Tous vos avantages clients
fidèles et sociétaires sur

CAavantages⁽²⁾
-tp.fr

au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n°07 023 896 ED 01/22. Document non contractuel.

(1) Téléchargement et accès gratuits à l'application Ma Banque, hors coûts de communication selon opérateurs. Pour connaître les modalités d'utilisation des applications, renseignez-vous auprès de votre Conseiller. (2) L'accès au programme de fidélité est soumis à conditions et réservé aux clients majeurs. Il est ouvert dès 2 ans d'ancienneté selon des critères de détention de produits et services au Crédit Agricole Touraine Poitou et avec 50% minimum du chiffre d'affaires confié. Les conditions d'accès au programme, comme les avantages dédiés, sont susceptibles d'évolution. Les avantages sont déterminés en fonction du statut de fidélité (Or, Argent, Bronze). Renseignez-vous auprès de votre conseiller. CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 18 rue Salvador Allende - CS50 307 - 86008 - Poitiers Cedex 1 - 399 780 097 RCS POITIERS. Société de courtage d'assurance immatriculée



Charte déontologique Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou

Règles générales

Secret professionnel

Tout salarié est tenu au secret professionnel. Dans ce cadre, il lui est interdit de communiquer à des tiers extérieurs à la banque :
-Tous renseignements, informations et éléments divers pouvant porter sur la clientèle.
-Tous éléments relatifs au processus utilisé par la Caisse régionale pour gérer la clientèle et ses opérations.
-Toutes informations relatives à l'entreprise, ses salariés, son organisation interne, ses bases d'information, ...

Le secret professionnel des établissements de crédit est régi par l'article L 511 33 du Code Monétaire et Financier.

Obligation de discrétion

Sous réserve des dispositions relatives aux droits des représentants du personnel et au droit d'expression des salariés, le personnel est tenu à l'obligation de discrétion, non seulement à l'extérieur de la Caisse régionale, mais également à l'égard des membres du personnel n'ayant pas à connaître, du fait de leurs fonctions, d'informations confidentielles. Cette obligation de discrétion s'applique également aux membres du Conseil d'Administration de la Caisse régionale. Une information concernant la clientèle ne doit être diffusée au niveau interne que de manière restreinte, aux seuls agents en ayant besoin dans le cadre de leur métier. Obligation au secret professionnel et obligation de discrétion continuent de s'imposer aux agents et aux administrateurs, même après une démission, licenciement, cessation d'activité ou de mandat.

Usage des informations professionnelles

Le personnel ne doit pas utiliser à des fins personnelles les informations de l'entreprise et des clients. Les membres du personnel ayant connaissance d'une information privilégiée en raison des fonctions qu'ils occupent ou de manière fortuite à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise, à titre professionnel comme à titre non professionnel, ne doivent pas exploiter, pour compte propre ou pour compte d'autrui, une telle information, sur le marché ou hors marché, ou la communiquer à des fins autres ou pour une activité autre que celles en raison desquelles ou de laquelle elle est détenue. Une information privilégiée

signifie une information non publique, précise, concernant un ou plusieurs émetteurs, une ou plusieurs valeurs mobilières, un ou plusieurs contrats à terme négociables, un ou plusieurs produits financiers cotés, qui, si elle était rendue publique, pourrait avoir une incidence sur le cours de la valeur, du contrat ou du produit financier coté. Il est demandé aux membres du personnel, et aux administrateurs, qui en raison de leur fonction, directement ou indirectement, ont à connaître ou sont susceptibles d'avoir eu à connaître, tout ou partie des informations détenues par l'entreprise sur un client ou un prospect, qu'il s'agisse d'informations écrites ou verbales, ayant émis des actions ou tout autre support financier coté sur un marché, de s'abstenir d'opérer, directement ou indirectement, sur ces valeurs. Ces recommandations sont émises par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou dans un objectif de protection des salariés et administrateurs.

Réalisation d'opérations de marché

Le personnel réalisant ses opérations personnelles (ou des opérations sur des comptes dont il est mandataire) sur les marchés, soit directement via Internet, ou au guichet par un autre agent, soit par l'intermédiaire de tiers ayant mandat, doit respecter les procédures de droit commun applicables à la clientèle.

Il est rappelé que des dispositions particulières sont prévues dans le règlement intérieur du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou sur ces sujets, notamment au travers de l'article 19 relatif aux opérations personnelles.

Relation d'affaires et cadeaux

Tous les salariés de l'entreprise doivent formellement s'abstenir de solliciter ou accepter de recevoir de quelconques cadeaux ou prestations ou mandat risquant, même involontairement, de compromettre leur impartialité ou leur intégrité, que ces cadeaux ou prestations ou mandat émanent de clients, de fournisseurs ou de tiers. Le mandat ou procuration est l'acte par lequel une personne (le mandant) donne à une autre (le mandataire) le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom (article 1984 du code civil). Tous les salariés doivent par conséquent être particulièrement sensibles à ne jamais se

trouver volontairement ou involontairement dans une position telle qu'ils se retrouvent en position d'obligé. Dans la mesure où une situation particulière pourrait faire l'objet d'interprétations quant aux intérêts de l'entreprise, il leur est demandé d'en référer à leur responsable hiérarchique et au Déontologue de la Caisse régionale. Les cadeaux de nature financière ne sont pas autorisés, quelle qu'en soit la forme : espèces, bons, clause bénéficiaire de contrat d'assurance vie ou autre. Les cadeaux dits "usuels", soit de type publicitaire en relation avec l'activité du client, ou en nature (invitation au restaurant par exemple), peuvent être acceptés par les salariés s'ils sont d'une valeur raisonnable et ne mettant pas en situation d'obligé le salarié, et doivent faire l'objet d'une information au responsable hiérarchique, qui peut consulter le Déontologue de la Caisse régionale s'il le juge utile. Le salarié lui-même, sur ce sujet des cadeaux et avantages, peut également consulter le Déontologue de la Caisse régionale à tout moment si le besoin s'en fait sentir, afin que ce dernier puisse le conseiller utilement sur la conduite à tenir. L'acceptation de tels cadeaux n'est pas encouragée, et la distinction entre relation professionnelle et relation personnelle doit toujours être appliquée par le salarié, qui doit de sa propre initiative faire le nécessaire pour dissuader ses clients de lui faire des cadeaux, ou de le faire profiter d'avantages particuliers, voire demander à être déchargé de la gestion d'une relation clientèle à son responsable, au cas où cette relation deviendrait trop personnelle avec le client ou pourrait le mettre en situation de conflit d'intérêt. Tout salarié qui contribue directement ou indirectement à la décision de contracter avec un client ou un fournisseur, actuel ou potentiel, s'interdit de recevoir toute rémunération, commission, cadeau non publicitaire ou d'accepter toute invitation non susceptible de garantir les intérêts de l'entreprise.

Conflits d'intérêts

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

Tout salarié exerçant une fonction d'acheteur doit respecter la procédure spécifique des achats en vigueur dans l'entreprise. Il est rappelé que des dispositions particulières sont prévues en matière de conflits d'intérêts dans la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.

Primauté des intérêts du client

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

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

Règles de déontologie concernant le personnel en situation sensible

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

Fraude interne et surveillance des comptes des salariés

Conformément à ses obligations réglementaires en matière

de lutte anti-fraude interne, la Caisse régionale est dotée d'un dispositif de prévention et de contrôle adapté portant sur une surveillance des comptes bancaires des salariés au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et sur une surveillance des comptes clients réalisée par les services de contrôle de l'entreprise.

Fonctions sensibles

En application de l'article 58 de la loi de modernisation des activités financières 96-597 du 02/07/96, et conformément à l'article 313-10 du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), et de l'instruction AMF n° 2008-01 du 08 février 2008, la Caisse régionale renforce son dispositif de règles de bonne conduite.
1. Se comporter avec loyauté et agir avec équité au mieux des intérêts de ses clients et de l'intégrité du marché.
2. Exercer son activité avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, au mieux des intérêts de ses clients et de l'intégrité du marché.
3. Être doté des ressources et des procédures nécessaires pour mener à bien ses activités et mettre en œuvre ces ressources et procédures avec un souci d'efficacité.
4. S'enquérir de la situation financière de ses clients, de leur expérience en matière d'investissement et de leurs objectifs en ce qui concerne les services demandés.
5. Communiquer d'une manière appropriée les informations utiles dans le cadre des négociations avec ses clients.
6. S'efforcer d'éviter les conflits d'intérêts et lorsque ces derniers ne peuvent être évités, veiller à ce que ses clients soient traités équitablement.
7. Se conformer à toutes les réglementations applicables à l'exercice de ses activités, de manière à promouvoir au mieux les intérêts de ses clients et l'intégrité du marché.
Les règles énoncées ci-dessus doivent être appliquées en tenant compte de la compétence professionnelle en matière de services d'investissement, de la personne à laquelle le service d'investissement est rendu.

Définition des fonctions sensibles

Ces règles complémentaires concernent notamment les membres du personnel qui :
- Sont en relation d'affaires avec la clientèle d'entreprises.
- Participent, à tous les niveaux hiérarchiques, à des opérations sur les marchés primaire, secondaire et dérivés, tant pour le compte de clients que pour le compte du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou.
- Interviennent directement ou concourent aux interventions sur les marchés.
- Occupent la fonction de Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI), de Responsable Conformité. Cette notion de fonction sensible s'applique à l'ensemble de la hiérarchie de ces salariés, jusqu'au niveau le plus élevé, ainsi qu'aux membres du Conseil d'Administration et représentants des salariés au Comité d'entreprise et au Conseil

d'Administration, ainsi qu'aux cadres de Direction y compris la Direction générale.

Une liste précise des fonctions sensibles a été établie par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. Chaque personne concernée a été destinataire d'un courrier d'information spécifique, lui indiquant les obligations afférentes à sa fonction. Ces obligations sont décrites ci-après.

Levée du secret bancaire

Les personnes exerçant une fonction sensible lèvent au profit du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou (CATP) le secret professionnel sur tous comptes d'instruments financiers.

Interdiction d'opérer

Il est interdit aux personnes exerçant une fonction sensible d'effectuer toute transaction sur les valeurs de la "liste d'interdiction".

Déclaration des transactions personnelles

En cas de transaction sur instrument financier sur un compte d'épargne salariale ou sur un compte à l'extérieur de la Caisse régionale Touraine Poitou (autre Caisse régionale, autre établissement bancaire), le personnel sensible doit en informer le Responsable Conformité des Services d'Investissements (RCSI) dans les 5 jours de négociation suivant la date de réalisation de la transaction. Les transactions concernées sont les acquisitions, cessions, souscriptions, échange de titres sur tous les instruments financiers, à l'exclusion des parts ou actions d'Organisme de Placements Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM) et des transactions dans le cadre d'un mandat de gestion. Les opérations à déclarer par la personne exerçant une fonction sensible concernent ses opérations personnelles, mais aussi les opérations effectuées pour le compte de proches ayant un lien familial ou étroit ou un intérêt important dans le résultat de l'opération, les opérations réalisées par des proches pour le compte de la personne exerçant une fonction sensible. Les opérations réalisées par un proche qui est seul titulaire de son compte titres sont exclues de l'obligation déclarative.

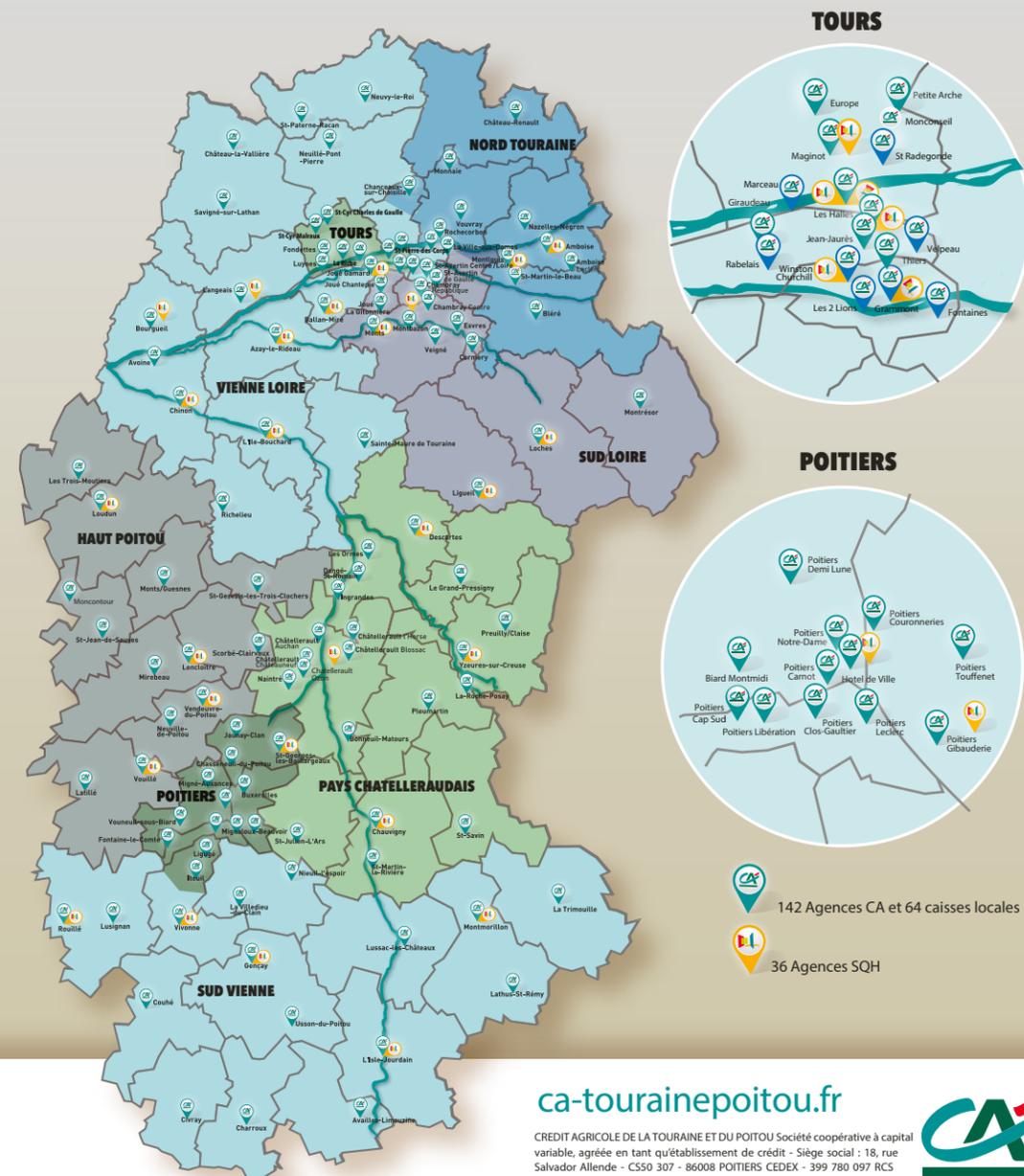
Information du Responsable Conformité des Services d'Investissements

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

Notes

1^{ER} RÉSEAU DE PROXIMITÉ EN TOURAINE POITOU

142 AGENCES - 200 RELAIS CA ET 64 CAISSES LOCALES



2021 Responsabilité Sociétale et Environnementale



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

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



Consultez le guide RSE 2021 en ligne

credit-agricole.fr/ca-tourainepoitou



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