

# TPMAG



SEMESTRIEL - NOVEMBRE 2015

NUMÉRO SPÉCIAL  
**CAP TP,**  
BILAN D'UNE RÉUSSITE  
COLLECTIVE



DE LA TOURAINE  
ET DU POITOU

**BILAN ET PERSPECTIVES**

Un plan qui renforce la Caisse régionale! 4-5

**CONQUÊTE DU CLIENT**

La connaissance client au cœur de la conquête 6-11

**RESSOURCES HUMAINES**

CAP TP, une aventure humaine 12-16

**TERRITOIRES**

Investir et s'investir pour des territoires dynamiques et durables 17-18

Grâce au mutualisme, irriguer le territoire et renforcer l'efficacité de nos actions 19-21

**RENDEZ-VOUS AVEC**

Dominique Dufour, un vice-champion du monde parmi nous ! 22

**ENTRE NOUS**

Les temps forts 22-23

Agenda 23

## BIENVENUE DANS LE NOUVEAU TP MAG !

Cette fin d'année 2015 coïncide avec la fin du plan Moyen Terme CAP TP débuté en 2012 ; c'est l'occasion de publier un nouveau numéro de Touraine Poitou Magazine.

Un moyen de communication supplémentaire sous forme de rendez-vous semestriel pour informer les salariés et les administrateurs des avancées des principaux projets et travaux du Plan Moyen Terme de la Caisse régionale.

Cette reprise de la publication de TP MAG, est l'occasion de revenir sur les avancées du Plan Moyen Terme CAP TP. Quatre années après, notre entreprise est-elle plus solide et dynamique ? Les clients sont-ils plus nombreux et satisfaits ? Les femmes et les hommes dans leur diversité sont-ils motivés ?

Un plan pour l'essentiel fait de succès, qui sont le fruit de l'engagement au quotidien de tous les salariés et administrateurs qui se veulent utiles et au service de leur territoire de la Touraine et du Poitou.

L'échéance d'un plan moyen terme n'est pas une fin, c'est le moment des constats de la dynamique créée et la mise en route de nouveaux projets.



**Faire la différence**  
pour la Touraine et le Poitou

L'ambition de ce TP MAG est de montrer que nous avons construit, ensemble, un socle solide qui nous permet d'aborder avec confiance et détermination un nouveau projet pour les femmes et les hommes de l'entreprise et pour l'accompagnement de notre territoire, en faisant la différence pour la Touraine et le Poitou.

Tous les contributeurs de ce numéro vous souhaitent une bonne lecture et vous invitent le 26 novembre prochain à un nouveau rendez-vous pour construire ensemble l'avenir du CAP TP.





# UN PLAN QUI RENFORCE LA CAISSE RÉGIONALE !



**Une solidité renforcée, une dynamique relancée. Notre Caisse régionale entend continuer à jouer pleinement son rôle de première banque d'un territoire dynamique et porteur, alors que les attentes et comportements des clients ont considérablement évolué ces dernières années.**



La conjoncture économique difficile et la crise financière, les nouvelles contraintes réglementaires, mais aussi les innovations technologiques ont accéléré la transformation des métiers de la banque.

## DES CLIENTS PLUS AUTONOMES ET PLUS MOBILES

Les pratiques des clients ont changé très rapidement, avec la montée en puissance du digital et du multicanal. « Nous sommes passé de 1 million de visites par mois sur la vitrine BAM à 1,8 million en trois ans », rappelle **Lydie Soulas, Responsable du Département Intensification de la Relation Client.**

Les clients, mieux informés et plus exigeants, ont modifié leurs attentes et leur mode de consommation de la banque. « Plus autonomes et plus mobiles, ils souhaitent pour autant conserver une relation humaine de

proximité pour se réassurer et pour bénéficier du bon conseil au bon moment. C'est alors qu'il nous faut être bons ! », indique **Cyril Chefdeville, Directeur d'agence à Fondettes.**

Si les visites en agences bancaires sont moins nombreuses (60 % des clients se rendaient une fois par mois dans leur agence il y a encore 5 ans, contre 20 % aujourd'hui), elles n'en sont pas moins importantes, car « les clients attendent transparence, sécurité et qualité de conseil. Notre rôle de tiers de confiance se voit donc renforcé », note **Manuel Pastor, Responsable du Plan à Moyen Terme.**

## DES CONCURRENCES NOUVELLES

« Les concurrents nouveaux innovent et viennent nous challenger, ajoute **Emmanuel Benetti, Responsable du groupe d'agences de Tours.** Nous connaissons les banques Internet, nous avons vu émerger

récemment le compte Nickel, c'est maintenant le tour des Fintech, les start-up du domaine financier. » De plus, l'économie collaborative et la finance participative se développent et créent de nouvelles manières de proposer des services financiers.

## UN MODÈLE QUI SAIT S'ADAPTER SUR DES TERRITOIRES QUI CONTINUENT DE SE DÉVELOPPER

Les territoires de la Touraine et du Poitou sont attractifs, se développent et recèlent de nombreux gisements d'opportunités pour un modèle de banque régionale, mutualiste, proche des clients et des territoires. Un modèle particulièrement bien adapté aux nouvelles exigences sociétales (proximité, solidarité, responsabilité, circuit court, etc.).

La dynamique démographique est forte, avec des soldes migratoires et naturels positifs (+ 7 000 habitants nets par an et une projection à + 4 000 par l'Insee dans les années à venir) et des leviers de renouvellement et de croissance du fonds de commerce (11 000 naissances, 40 000 arrivées, 50 000 étudiants, 48 000 mouvements de prospects chaque année).

La dynamique économique est également présente, avec un niveau d'activité en Touraine et Poitou qui reste supérieure au niveau national, avec un taux de chômage plus faible que la moyenne française et un revenu moyen proche de la moyenne nationale (19 000 euros par foyer et par an).

Enfin, la dynamique touristique se confirme avec une région réputée pour ses châteaux, mais aussi ses innovations et ses attractions (parc du Futuroscope, Center Parcs dans la Vienne, etc.).

Photo page 4 : Manuel Pastor, Responsable du Plan Moyen Terme.

## L'ŒIL EXPERT

### UNE ENTREPRISE SAINES ET QUI INVESTIT

Pendant la durée du plan, l'augmentation des contraintes fiscales et réglementaires a lourdement pesé sur notre Caisse régionale, et représente 30 millions d'euros de charges et de manque à gagner en plus sur les cinq dernières années.

Mais nous avons su nous adapter. Nous avons engrangé 340 millions d'euros de fonds propres supplémentaires (soit 1,56 milliard d'euros), dont près de 100 millions d'euros d'augmentation de capital social depuis 2011. Les frais généraux sont maîtrisés à 168 millions d'euros.

Cette gestion et ces finances saines ont permis, depuis trois ans, de réaliser des investissements conséquents au service des clients (Bascule du Nouveau système d'information commun aux caisses régionales (NICE)), des collaborateurs (nouveau siège de la Caisse régionale) et de nos territoires : prêts, immobilier, énergies renouvelables, investissements dans des entreprises, etc.

**Régis Le Gall,**  
Directeur Financier



## LE SAVIEZ-VOUS ?

NOS TERRITOIRES EN QUELQUES CHIFFRES CLÉS

**1 027 000**  
HABITANTS

**19 000** EUROS  
REVENU MOYEN PAR FOYER

**50 000**  
ÉTUDIANTS

**8,5%** (VIENNE)

**9,1%** (INDRE-ET-LOIRE)

TAUX DE CHÔMAGE  
(contre 10 % moyenne nationale)

**8,9** MILLIARDS D'EUROS  
d'encours de prêts  
aux territoires

# LA CONNAISSANCE CLIENT AU CŒUR DE LA CONQUÊTE

**Avec plus de 40 000 nouveaux arrivants sur le territoire et un fonds de commerce qui vieillit, la conquête est l'enjeu prioritaire qui mobilise toute notre Caisse régionale. Pendant la durée du plan, de nombreuses actions ont été menées pour reprendre le rythme des 10 000 nouveaux clients nets par an.**

**N**ouvelles agences, banque privée, formation comportementale (RCTP), accueil partagé, renforcements des compétences, offres et actions commerciales... Près de 40 leviers ont été identifiés, dont 5 représentent à eux seuls près de 100 000 potentiels de conquête! Au cœur de ces actions repose la connaissance client, qui permet de mieux répondre à ses attentes et de mieux le servir. Cette connaissance a fait l'objet d'un engagement collectif fort, reposant sur plusieurs piliers : la démarche RCTP (Relation Client Touraine Poitou), le maillage territorial, la relation multicanale.

## RCTP : MIEUX ACCUEILLIR, MIEUX ÉCOUTER, MIEUX CONSEILLER

«La démarche RCTP consiste en l'adoption de comportements et de méthodes sources de satisfaction client. La RCTP nous permet de progresser notamment dans les domaines de l'accueil, de l'écoute et du conseil...ce sont nos clients qui nous le disent.», résume **Hubert Bailly, Directeur Réseaux et Banque privée.**

La méthode RCTP, basée sur l'écoute active, a ainsi modifié le déroulement des entretiens. «Le fait de suivre les étapes facilite l'entretien et permet de s'assurer de la satisfaction des clients. La mise en place du questionnaire pour noter l'agence et le rendez-vous offre aussi un retour important pour progresser», souligne **Guillaume Augé, Conseiller des particuliers à l'Agence de Pleumartin (Vienne).**



Hubert Bailly, Directeur Réseaux et Banque privée.



Brief hebdomadaire à l'agence Rabelais.

## ZOOMS SUR...

### CLIENTÈLE PROFESSIONNELLE : ADAPTATION, RENFORCEMENT, AMPLIFICATION

Le groupe de travail « Développement de la clientèle professionnelle » a conçu une organisation dédiée, mise en œuvre au cours de l'année, qui se caractérise par :

- une adaptation des portefeuilles pour tenir compte de la complexité des attentes ;
- une animation amplifiée auprès des clients et du réseau, par les Responsables des Marchés spécialisés ;
- un renforcement des moyens et des compétences avec un programme de formation dédié.

De plus, « ce chantier a permis des évolutions fonctionnelles bien perçues de tous, comme l'adresse e-mail ou le téléphone portable pour les Conseillers », souligne **Dominique Audoux, Responsables de Marchés spécialisés.**

Entré dans sa phase opérationnelle, ce chantier nécessite maintenant la mise en place d'une filière en centralisé pour amplifier l'action quotidienne auprès des professionnels.

«La satisfaction du client est un levier essentiel de la conquête, rappelle **Stéphane André, responsable Développement Relation Client.** Aussi, chaque entretien se termine par "Êtes-vous satisfait de la manière dont notre entretien s'est déroulé?", "Seriez-vous prêt à nous recommander?"... ».

Chaque mois, enfin, le baromètre satisfaction client permet à chaque agence de connaître la

perception du client sur 10 items. «Les clients détracteurs sont rappelés systématiquement pour tenter de régler les incompréhensions», explique **Laurent Morillon, Service Marketing et Action clients.**

### UN MAILLAGE COMPLÉTÉ EN MILIEU URBAIN, DES AGENCES MODERNISÉES

La Caisse régionale n'aura jamais eu une visibilité aussi forte. «Alors

que beaucoup de nos concurrents ferment des agences, nous, nous adaptions et développons notre maillage sur le territoire de la Touraine et du Poitou», souligne Hubert Bailly.

Le plan aura permis de concrétiser les projets à Tours (Sainte Radegonde, Marceau, Rabelais et Banque Privée Jean Jaurès) et à Poitiers (Biard Montmidi et Demi-Lune), et d'initier les projets

## CHIFFRES CLÉS

**10 000** clients  
NOUVEAUX en objectif net par an

**256 000** NOUVEAUX  
CLIENTS POTENTIELS IDENTIFIÉS

**3,5** MILLIONS  
D'E-MAILS ENVOYÉS

**120 000** clients  
ont bénéficié de 100 avantages bancaires et extra-bancaires

**4,8** MILLIONS D'APPELS  
ENTRANTS traités en agence  
en 2014 (+5 % par an)

**40** LEVIERS  
pour animer la conquête





Agence Rabelais inaugurée en septembre 2013.



Agence Demi-Lune inaugurée en juin 2015.

De gauche à droite :

Grégory Guilloteau,  
Responsable service  
Engagements  
des Particuliers.

Pauline Cazenave,  
Marketing & Communication  
Unité Action et  
Communication Clients.

Rodolphe Lebon,  
Service Développement  
de la Relation Client.

Florian Maugein,  
Marketing segment jeune  
et assurance.

Christian Labille,  
Communication Clients.



de vaisseaux commerciaux de Poitiers Touffenet et de Tours Deux-Lions. Au total, ce sont près de trois kilomètres de vitrines qui portent les couleurs de la Caisse régionale au cœur des territoires! La publicité sur le lieu de vente dynamique (PLVD) à été mise en place dans toutes les agences, et près de 900 tablettes permettent de consulter de nombreux documents dématérialisés, concrétisant ainsi une démarche moderne et respectueuse de l'environnement, appréciée des clients.

### LE MULTICANAL POUR S'ADAPTER AUX NOUVEAUX MODES RELATIONNELS

La Caisse régionale peut répondre aux nouveaux enjeux de la Relation Client grâce à son maillage territorial d'envergure, mais également par une présence et une réactivité sur l'ensemble des canaux de contact (DAB, site Internet, appels entrants, e-mails, etc.). Si les clients passent moins souvent en agence, la relation à distance, via le téléphone et les e-mails, explose. «C'est une nécessité pour nous d'adapter notre présence physique et en multicanal, ainsi que

notre organisation distributive pour répondre à ces nouveaux modes relationnels», analyse **Hervé Sassier, Responsable du Groupe d'agences Nord Touraine.**

### APPORTER LA BONNE PROPOSITION AU BON MOMENT, PAR LE BON CANAL

Plus digitale et technologique, la relation avec le client nécessite de développer « les clés de contacts » avec lui. « Les coordonnées de nos clients et notamment leur adresse e-mail et leur numéro de portable sont devenus des incontournables pour faciliter et simplifier la relation commerciale. Avec seulement 30% d'adresse e-mail et 36% de numéros de portables renseignés dans nos fichiers, nous devons poursuivre nos efforts en la matière afin d'instaurer des relations multi canaux de qualité avec nos clients » rappelle Hubert Bailly, le tout dans le respect des obligations liées à la conformité (voir encadré).

Mieux connaître le client c'est aussi travailler les bases marketing pour personnaliser les propositions et rendre plus efficace les ciblage. C'est le sens de l'investissement réalisé sur le pôle Centre relationnel multicanal (CRM) Carcentre situé à Poitiers.



### L'ŒIL EXPERT



### LA CONFORMITÉ EST UNE COMPOSANTE DE L'ACTE COMMERCIAL

Axe majeur dans l'ensemble de nos actions, la conformité n'est pas une simple opération administrative, mais bien une composante de l'acte commercial. C'est aussi pour nous l'occasion de mieux connaître nos clients afin de mieux les conseiller. Elle s'inscrit dans un cadre légal et réglementaire de plus en plus exigeant, qui vise à protéger la banque et les clients. En cas de non-conformité, les banques contrôlées risquent une amende, voire plus, comme des retraits d'agrément.

**Jean-Michel Louet,**  
Chef de département Offres et Innovation



### TABLEAU D'BORDE DE L'IRC

L'OPÉRATION RCTP A FAIT RESSORTIR LES BONS RÉSULTATS SUIVANTS

**155 000**  
QUESTIONNAIRES ENVOYÉS

**14,6%**  
DE TAUX DE RETOUR

**32,2%**  
NIVEAU DE L'IRC

**50,4%**  
DE RÉPONDANTS  
SONT PROMOTEURS

**8,10**  
NOTE  
de satisfaction  
globale



### 2015, ANNÉE RECORD SUR LE CRÉDIT CONSO

Six clients sur 10 souscrivent un crédit consommation sur le lieu de vente. Notre Caisse régionale s'est organisée et mobilisée pour reconquérir ces clients « infidèles ». À force de persévérance, les résultats sont au rendez-vous.

#### L'OEIL EXPERT

## ACCÉLÉRER NOTRE CROISSANCE SUR LA CLIENTÈLE PATRIMONIALE

Sur notre territoire, 53 000 ménages détiennent 73 % du patrimoine financier et cumulent 28 % des revenus des ménages. Avec une part de marché de 38 %, notre Caisse régionale est leader sur ce segment de clientèle dont nous ne captions que 17 % de l'épargne financière. Notre marge de développement est encore forte.

Pour progresser, plusieurs leviers sont activés :

- rénovation des agences Banque Privée de Poitiers et de Tours ;
- nouvelle agence spécialisée dans l'accompagnement des dirigeants d'entreprises ;
- réunions patrimoniales qui regroupent chaque année plus de 1 000 clients et prospects ;
- développement de notre expertise avec l'aide de Predica, d'Amundi et d'Indosuez ;
- évolution de notre démarche dédiée : la fiche Relation Client Haut de Gamme ;
- déploiement complet du Pôle d'Assistance Banque Privée pour offrir une meilleure disponibilité et augmenter notre capacité de traitement.

**Antoine Paliard,**  
Chef de département Clientèle  
Haut de Gamme



« Après un début d'année avec un rythme de production inférieur à l'ambition et à la production 2014, la rupture sur le crédit conso a eu lieu fin mai 2015, avec des niveaux de production records depuis 2010. Nous n'avons rien lâché depuis trois ans et n'avons rien laissé au hasard », soulignent **Grégory Guilloteau, Responsable du Service Engagements des Particuliers**, et **Pauline Cazenave, Service Marketing & Communication – Unité Action et Communication Clients**.

Ainsi la Caisse régionale a mis en place le « Crédit Tout Prêt » auprès de 180 000 clients préattribués. La communication client a été renforcée et les animations marketing se sont multipliées :

- une vente flash tous les mois ;
- près de 3 millions d'e-mails envoyés aux clients en trois ans ;
- adoption d'un réflexe conso lors de chaque entretien ;
- traitement des cibles commerciales ;
- relance des projets enregistrés dans les RAC, dont les prêts arrivant à échéance ;
- reprise des crédits conso extérieurs à chaque financement habitat ;
- application originale de la Caisse régionale, flashmoncredit.com ;
- simplification de la grille tarifaire, avec déclinaison sur le site vitrine dans les simulateurs ;
- intégration de la fidélité dans la fixation du taux.

### DES LEVIERS APPRÉCIÉS EN AGENCES

« Ces leviers sont renforcés depuis septembre 2015 par la mise en œuvre d'un programme de formation à trois niveaux », rappelle Grégory Guilloteau. Des leviers dont l'efficacité est très appréciée en agence : « La remise des courriers de préattribution lorsque les



Agence Square Habitat Les Halles.

clients viennent chercher leurs chèquiers est une réelle occasion d'échanger et de susciter l'intérêt. Cette méthode m'a permis de faire de nombreux prêts à la consommation », témoigne **Marine Jégo, Conseiller des Particuliers à l'agence de la Villedieu du Clain**. « En effet, confirme **Guillaume Pinon, Chargé de clientèle Professionnels à l'agence de Château-Renault**, avec la mise en place de la préattribution et des offres flash, le réflexe de proposer un prêt à la consommation devient un automatisme ».

Le segment de la clientèle Haut de Gamme fait l'objet d'une attention soutenue avec la mise en place d'une filière dédiée et le renforcement des équipes en nombre et compétences (voir encadré page précédente). Le crédit conso est également apprécié par cette clientèle. Ainsi, depuis juin 2015, des offres privées « Immanquables Privilèges » leur sont proposés et viennent soutenir l'animation conso.

#### L'OEIL EXPERT

## L'IMMOBILIER, VECTEUR DE CONQUÊTE

Square Habitat est en passe d'atteindre ses objectifs 2015 : 10 millions d'euros de chiffre d'affaires, 6 500 prescriptions de Square Habitat vers le Crédit Agricole, 70 % du territoire couvert, 82 % de clients satisfaits ou très satisfaits. Ce bilan nous permet d'aborder avec dynamisme notre nouveau Plan Moyen Terme, Horizons 2018, encore plus ambitieux : 12 millions d'euros de chiffre d'affaires, 10 000 prescriptions, 90 millions d'euros de crédits prescrits, 100 % du territoire couvert et 90 % de clients satisfaits ou très satisfaits. Ce PMT sera également l'occasion de mener plusieurs ruptures orientées clients : adaptation de la signalétique agences, amélioration du parcours client notamment dans l'accueil, renforcement du maillage, élargissement de la gamme de services à haute valeur ajoutée clients comme la conciergerie.



**Samuel Giraud,**  
Responsable  
Développement  
des synergies et  
des formations  
de Square Habitat  
Touraine Poitou

#### CHIFFRES CLÉS

**135 000**  
MILLIONS D'EUROS  
de crédit à la  
consommation  
en production

**14 759**  
DOSSIERS  
de crédit à la  
consommation  
ouverts

**185 000 MÉNAGES**  
soit 80 % de ménages préattribués en crédit  
à la consommation



# CAP TP, UNE AVENTURE HUMAINE



**Nouvelles exigences clients, besoins de conseils, nouveau système d'information, renforcement des expertises, adaptations des organisations, coopérations, Univers Complémentaires de Compétences (UCC), rétribution globale... Les chantiers n'ont pas manqué pendant la durée de ce plan. L'engagement et la motivation des femmes et des hommes de la Caisse régionale, forts de leur diversité et de leurs expertises, ont permis de réaliser ces transformations.**

*Photo (de gauche à droite):  
Christophe Pineau,  
Formateur, Service École  
des ventes et Formation.  
David Bousseau,  
Conseiller RH Carrières,  
Développement  
des personnes  
et des compétences.  
Fabienne Boulay,  
Chargée d'activité,  
Correspondante  
formation.*

**D**ans les différents domaines des Ressources Humaines aussi, le plan aura fait bouger les lignes ! Ainsi, la Caisse régionale a fait progresser de façon volontariste sa politique du handicap, avec un taux d'emploi de près de 6% (voir encadré). La Caisse régionale a également accru l'égalité hommes-femmes : les rémunérations sont identiques et la part des femmes dans le collège des encadrants progresse, même s'il reste du travail à accomplir pour atteindre l'objectif que nous nous étions fixés pour les managers.

## RESPECT DE LA DIVERSITÉ DES PERSONNES ET DES ATTENTES

Pour répondre aux situations particulières, par ailleurs, le travail « téléporté » a été testé. « Il s'agit de répondre à une situation individuelle, notamment en permettant à un collaborateur des sites de Tours ou de Poitiers d'exercer son activité un à deux jours par semaine dans une agence proche de chez lui », souligne **Éric Duveau, Responsable des Marchés spécialisés sur le Haut-Poitou et pilote du chantier CAP TP « Diversité des personnes et des attentes »**.

Du côté du recrutement, la visibilité de la Caisse régionale au sein des écoles est accentuée et les partenariats renforcés. « Nous organisons un concours entre les stagiaires que nous recevons chaque année. Le Crédit Agricole fera ainsi le buzz autour de son rôle actif dans la formation professionnelle des jeunes », rappelle Éric Duveau.



## L'ŒIL EXPERT

**HANDICAP : « FAIRE PROGRESSER LA SENSIBILISATION ET LA RECONNAISSANCE »**

Deux questions à **Brigitte Poirier**, Correspondant HECA de la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou.

**Où en est la reconnaissance interne des salariés en situation de handicap dans notre entreprise ?**

Elle est en progression constante chaque année : 5,2% en 2012 avec 59 salariés reconnus travailleurs handicapés (RQTH) et 5,6% en 2014 avec 70 salariés. Notre taux nous place au-dessus de la moyenne des autres Caisses régionales (4,8%). L'objectif des 6% au 31 décembre 2015 est en passe de devenir réalité !

**Quels moyens ont été mis en œuvre pour atteindre cet objectif ?**

Outre un suivi rigoureux des renouvellements RQTH, une communication individualisée et collective a été entreprise et renforcée lors de la Semaine du handicap. Nous avons également recours aux établissements et service d'aide par le travail (ESAT) et aux entreprises adaptées (EA), pour un certain nombre de prestations (espaces verts, reprographie, alimentation fontaine à eau, etc.). Les managers sont sensibilisés afin de faire progresser les recours à ces établissements.

L'entreprise participe à des manifestations diverses, des forums, tel HandiSup dans les universités, afin de faire connaître HECA et prendre contacts avec les étudiants intéressés par les métiers de la banque et de l'assurance.

## 24 000 JOURS DE FORMATION POUR ACCOMPAGNER : DANS UN MONDE QUI BOUGE, LES COMPÉTENCES SE TRANSFORMENT

Sur la période du plan, les catégories techniciens et cadres ont progressé de plus de 10%, alors que les effectifs de la Caisse régionale sont restés stables. Le développement des expertises a été particulièrement marqué sur les Marchés spécialisés et au marketing. La mise en place des coopérations Carcentre est aussi un fait marquant de ce plan, notamment pour la Caisse régionale qui s'est vu confier des responsabilités à forte valeur ajoutée (CRM, entreprise, international, notation, etc.).

## MOBILITÉ, PARITÉ, DIVERSITÉ :

LA RICHESSE DE LA CAISSE RÉGIONALE EN CHIFFRES

**500**  
NOMBRE D'ENTRETIENS  
CARRIÈRES EFFECTUÉS  
par an

**70** NOMBRE  
DE COLLABORATEURS  
en situation de handicap

**+50%**  
AUGMENTATION DES  
TRAVAILLEURS reconnus en  
situation de handicap depuis 2010

**5,6%**  
TAUX D'EMPLOI de travailleurs  
reconnus en situation de handicap

**59%**  
PART DES PROMOTIONS  
concernant des femmes

**37%**  
PROPORTION DE FEMMES  
CADRES (+6 points en 4 ans)



## SUITE À NICE, LE NOUVEAU PORTAIL COLLABORATEURS EN DÉPLOIEMENT

Grâce à la mobilisation de tous, les étapes de construction du nouveau système d'information (SI) unique et de migration des 39 Caisses régionales, NICE, ont été mises en œuvre avec succès. 2015 marque une nouvelle étape emblématique avec le nouveau visage du Portail Collaborateur. Simple, intuitif, le nouveau Portail Collaborateur intègre les standards du Web 2.0. «Chaque collaborateur va découvrir une toute nouvelle ergonomie, des principes de navigation plus fluides et des fonctionnalités qui faciliteront l'usage au quotidien : synthèses tous marchés avec une vision à 360° du client, moteur de recherche multicritère, catalogue des offres intégré», explique **Jean-Luc Herault, Responsable du Déploiement du poste de travail.**

Le déploiement national du Portail Collaborateur est orchestré par CA Technologies et Services, selon un processus sécurisé et

progressif. «Le lancement des travaux préparatoires au déploiement de notre Caisse régionale a débuté le 17 juin dernier. Le déploiement se réalise en plusieurs phases : 5 postes techniques au siège fin septembre, puis 2 postes dans 10 agences en octobre 2015. Le déploiement complet s'achèvera au cours du second semestre 2016», précise **Sylvie Nicaud, Responsable de l'Organisation et du Suivi du plan d'entreprise.**

### CONTREPARTIE DES BALISES, UN MEILLEUR PILOTAGE DES CARRIÈRES

«Cela bouge trop, je n'ai jamais le même conseiller !», tel était le premier grief de nos clients dans les enquêtes de satisfaction. Le métier de la banque assurance-immobilier est un métier d'expérience, et la somme des expériences fera toujours la compétence.

Rester plus longtemps dans un poste, c'est pouvoir mieux anticiper son évolution professionnelle. Parce que les clients en font un élément important de leur fidélité, alors que les mobilités

ont été très importantes (près de 550), la balise des 5 ans (à plus ou moins 2 ans) de présence sur un même poste a été tenue dans 88 % des cas. Aujourd'hui, 9 mobilités sur 10 se réalisent dans cette balise, et 35 % après 5 ans.

Contrepartie de ce principe de balise, des outils pour mieux piloter son évolution professionnelle ont été déployés. D'une part au travers des chemins de carrières mis en place pour permettre de mieux s'orienter, d'autre part avec la démarche UCC qui apporte la reconnaissance attendue. L'anticipation, c'est aussi la mise en place des viviers nourris par les Comités Carrières qui permettent de préparer les compétences en amont de la prise de poste et d'arriver formé.

### UNE INNOVATION : LES UNIVERS COMPLÉMENTAIRES DE COMPÉTENCES

Comment maintenir dans le poste durant cinq ans un collaborateur évolutif et reconnaître la mise en œuvre de pratiques professionnelles qui vont au-delà des compétences de leur socle-métier? La démarche UCC est une réponse construite par la Caisse régionale pour aider les managers et la DRH à objectiver l'attribution de rémunération des compétences personnelles (RCP) et reconnaître les expertises mises en œuvre.

Ainsi, 38 conseillers commerciaux et conseillers de particuliers ont été sélectionnés pour passer une série de quiz, autour de 6 pratiques professionnelles (fiscalité, successions, assurances, Bourse, ADIC et monétique). Bilan : 30 collaborateurs, ont



Photos (de gauche à droite):

**1** Jean-Luc Herault, Direction Réseaux et Banque Privée. Romain Capdevielle-Fidel, Chargé d'activité à l'Organisation. Marie Menard, DRC, développement de la Relation Client. Barbara Richer, DRC. Nathalie Lapouge, DRC. Sandra Fremy, DRC. Séverine Daviau, DRC.

**2** Sylvie Nicaud, Responsable de l'organisation et du suivi du plan d'entreprise.

validé leur parcours et ont été reconnus par un complément de rémunération (50 euros) sous forme de RCP. «Accompagner les collaborateurs évolutifs tout en les tenant plus longtemps dans le poste est un enjeu de satisfaction

collaborateurs et de satisfaction clients. La démarche UCC norme les attributions de RCP et envoie des signaux positifs à ceux qui s'investissent», indique **Emmanuel de Loynes, Secrétaire général de la Caisse régionale.**



### ZOOMSUR...

#### 1 SALARIÉ PROMU SUR 3

Au cours de CAP TP, plus de **560 promotions** ont été autant d'opportunités de développement professionnel et personnel proposées par la Caisse régionale.

Une partie d'entre elles l'ont été dans le cadre de la mise en œuvre des Marchés spécialisés pour accompagner notre enjeu de plus d'expertise en proximité de nos clients.

Ce besoin d'expertise s'est matérialisé par la transformation de postes vers des qualifications de classe 2 et 3 (+10 % en 3 ans). De plus, les mobilités croisés Siège/Réseau et Réseau/Siège ont été construites, pour les généraliser demain dans une approche d'une meilleure connaissance et de synergies à développer entre tous les acteurs de l'entreprise.

### CHIFFRES CLÉS

**90%** PART DES MOBILITÉS

qui respectent la « balise » des 5 ans +/- 2 ans (55 % seulement en 2010)

**44 000 €** RÉTRIBUTION MOYENNE GLOBALE AU CATP

au 31 décembre 2014  
Soit **+2 800 €** en moyenne par salarié par rapport à 2011

**6%** PART DE LA MASSE SALARIALE CONSACRÉE À LA FORMATION

C'est trois fois plus que le minimum légal





Les nouveaux collaborateurs étaient conviés à un déjeuner en présence de Messieurs Odet Triquet et Philippe Chatain, le 16 octobre dernier.

La démarche UCC sera étendue en fin d'année à deux autres métiers : assistants commerciaux et conseillers de gestion de patrimoine, et l'année prochaine, progressivement aux autres métiers des réseaux et du siège.

## DES RÉMUNÉRATIONS PLUS ÉLEVÉES, UN PACTE SOCIAL ATTRACTIF ET CONVOITÉ

Selon l'expression consacrée, l'herbe est toujours plus verte dans le champ d'à côté! À bien y regarder, du point de vue de la rémunération, le champ du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou est attractif! Les rémunérations moyennes ont progressé sur la période, intéressement inclus, avec une hausse de la rétribution globale annuelle de 2 800 euros. La mise en place de la rétribution globale conduira à une hausse du salaire mensuel de plus de 400 euros en moyenne.

Le Bilan social individualisé permet à chaque salarié d'avoir une vision complète de la structure de sa rémunération et des avantages du pacte social, qui reste un « package » très favorable et protecteur en matière de prévoyance santé et d'accompagnement des salariés tout au long de leur carrière.

## L'ŒIL EXPERT

### LA RÉTRIBUTION GLOBALE DÈS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2016

Redonner du poids au salaire de base, en réallouant des éléments salariaux variables et différés – rémunération extra conventionnelle (REC) et intéressement – vers du salaire fixe mensuel était l'objectif de l'accord cadre national. Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les modalités de versement du salaire seront modifiées et chacun aura un salaire fixe mensuel plus important.

L'accord prévoit que l'ensemble des Caisses régionales procèdent à une augmentation de 10% de la grille de REC au 1<sup>er</sup> janvier 2018. L'avantage pour le salarié est un salaire plus lissé avec un salaire mensuel rehaussé. La REC sera mensualisée sous forme d'acomptes à hauteur de 60% de son montant.

Cette augmentation proviendra d'un transfert de la REC à 95% et d'une partie de l'intéressement (5%). Ce sont 600 000 euros de plus pour l'enveloppe de REC. Ainsi, un conseiller commercial dont le salaire mensuel conventionnel fixe est aujourd'hui de 2 027 euros verra son mensuel porté à 2 406 euros.

**Anthony Panier**  
Responsable des Ressources humaines



# INVESTIR ET S'INVESTIR POUR DES TERRITOIRES DYNAMIQUES ET DURABLES

**En Touraine et en Poitou, sur la période du Plan Moyen Terme, près de 1,7 milliard d'euros a été réalisé au profit de l'ensemble des clientèles spécialisées. L'engagement de la Caisse régionale pour le développement de ses territoires passe naturellement par l'accompagnement de toutes les entreprises petites ou grandes, en création ou en développement, mais également par une implication concrète dans l'ensemble des dimensions du développement durable et de la responsabilité sociétale.**



Laurent Pras, Directeur des Entreprises et Grande Clientèle.

La Caisse régionale de la Touraine et du Poitou, qui porte sur son territoire deux centres économiques majeurs, sait se mettre au service des entreprises et des professionnels de ses régions.

## PARTENAIRE DES GRANDS PROJETS DES DEUX DÉPARTEMENTS

Qu'elle intervienne au niveau capitalistique ou plus habituellement comme prêteur, la Caisse régionale sait jouer collectif avec d'autres Caisses régionales, et met à profit les synergies au sein du Groupe Crédit Agricole pour être utile, au bon moment et avec les bonnes solutions, aux entrepreneurs et aux grands projets de ses territoires.

Plusieurs exemples peuvent illustrer cet engagement: le tramway de Tours, pour 40 millions d'euros,

la LGV, ou encore le Center Parcs qui a ouvert dans la Vienne (voir encadré).

## S'INVESTIR POUR LES ENTREPRISES ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au cours de la période du plan, plusieurs réalisations illustrent la réalité de l'engagement de la Caisse régionale pour les entreprises et la dynamique de développement durable de ses territoires.

Ainsi, par exemple, la participation de la Caisse régionale à la mise en place d'une opération de LBO (acquisition par endettement) de 170 millions d'euros, aux côtés d'Amundi et de Cacib, au profit de la société TLD, leader mondial des équipements aéroportuaires, dont l'une des principales usines est située à Montlouis-sur-Loire près de Tours.

Autre exemple, une opération de haut de bilan a été réalisée en

## CHIFFRES CLÉS

**4 700**  
ENTREPRISES  
CLIENTES

**21 000**  
PROFESSIONNELS  
CLIENTS

**9 700**  
AGRICULTEURS  
CLIENTS

## NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE EN 2014 :

**-25%** DE CONSOMMATION  
D'EAU

**-21%** DE BAISSÉ  
DE LA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE  
au nouveau siège de Poitiers

**-5%** DE DÉPLACEMENTS  
PROFESSIONNELS

**13 000**

TRANSACTIONS en signature électronique en agence (SEA), permettant de réduire la consommation de papier

**756 000**

FEUILLES DE PAPIER économisées en 2015 (prévision)

2015 au profit de la société JLT Invest, expert du photovoltaïque basé à Migné-Auxances dans la Vienne, avec, entre autres opérations, la participation du Groupe Crédit Agricole à hauteur de 2 millions d'euros, au capital de l'entreprise. Cette intervention a été complétée par la mise en place d'un financement innovant : le prêt participatif qui lie directement les résultats de l'entreprise au niveau du taux d'intérêt. «*La Caisse régionale, aux côtés des autres entités du Groupe, a contribué à la construction et à l'exploitation de plus de 70 nouvelles centrales, rappelle David Chollet, Directeur de l'Agence des Entreprises de la Vienne.*

Toujours dans le domaine des énergies renouvelables, la Caisse régionale a participé, aux côtés de la filiale nationale Auxifip-



De gauche à droite :  
Vincent Didelot, Directeur Adjoint des Entreprises et Grande Clientèle.  
Patricia Monédière, Chef de service Pôle Expert Financement des Entreprises.  
Christèle Reviron, Chargée d'affaires Grande Clientèle.  
Emilie Mougeat, Responsable Unité des Affaires Internationales.

Unifergie, au financement d'une ferme éolienne du groupe Énergie Vienne (filiale Sergies). Elle a financé à hauteur de 20 millions d'euros ces six mâts éoliens mis en service en 2014, qui délivrent une puissance totale de 12 mégawatts. «*Nous contribuons*

ainsi au bénéfice environnemental en accompagnant les énergies renouvelables avec un encours de 100 millions d'euros à fin 2014», rappelle Isabelle Nourdin, Chef de Projet Coopération Back Office Entreprises et SAI Carcentre.

En interne, la Caisse régionale a poursuivi ses efforts soutenus pour diminuer son empreinte environnementale et énergétique (voir chiffres clés), avec notamment la mise en place d'un site de covoiturage interne pour les déplacements professionnels et le développement de réunions en visioconférences sur les deux sites administratifs de Tours et Poitiers.



ZOOMSUR...

Séminaire des managers 2015, 1<sup>er</sup> jour d'ouverture du Center Parcs du Bois aux Daims

## CENTER PARCS : UN PROJET MOTEUR POUR LA VIENNE

L'implantation du Center Parcs du Bois aux Daims dans la Vienne est un projet important pour le dynamisme et l'attractivité régionale. Avec ses 800 cottages éco-construits répartis sur 256 hectares, le complexe attend pas moins de 4 500 touristes par jour et génère des retombées économiques. «*Sur 600 emplois prévus, 430 sont aujourd'hui pourvus en recrutement local, et 72 % des marchés ont été attribués à des entreprises locales*», détaille Vincent Didelot, Directeur adjoint Direction Entreprises et Grande clientèle.

Avec d'autres entités du Groupe, la Caisse régionale est actionnaire de la société anonyme d'économie mixte locale qui a acquis les espaces collectifs auprès de Pierre & Vacances, avec une participation au capital de 500 000 euros. La Caisse régionale est également co-arrangeur du crédit d'acquisition de ces espaces avec un financement de 15 millions d'euros.

# GRÂCE AU MUTUALISME, IRRIGUER LE TERRITOIRE ET RENFORCER L'EFFICACITÉ DE NOS ACTIONS

**À la fin du plan CAP TP, notre Caisse régionale recense 55 000 sociétaires supplémentaires et 100 millions d'euros de capital social souscrit. La période passée a vu se déployer de nombreuses actions qui ont permis à la Caisse régionale de renforcer sa base mutualiste et de continuer à agir sur ses territoires.**

À la fin du plan CAP TP, notre Caisse régionale recense 55 000 sociétaires supplémentaires et 100 millions d'euros de capital social souscrit. La période passée a vu se déployer de nombreuses actions, qui ont permis à la Caisse régionale de renforcer sa base mutualiste et de continuer à agir sur ses territoires.

«*Les actions menées durant le plan CAP TP démontrent concrètement notre volonté de développer notre modèle mutualiste. Ce n'est que le début, nous allons continuer à recruter des clients sociétaires qui partagent nos valeurs, car même si nous approchons des 2/3 de clients sociétaires, certaines typologies de clients n'y sont pas encore (seulement 17 % des*

Virginie Grandin,  
Responsable Service Mutualisme  
et Développement local.



associations sont sociétaires, 27 % des jeunes...»), souligne Virginie Grandin, Responsable du Service Mutualisme et Développement local.

## FÉMINISATION DES SOCIÉTAIRES ET AMÉLIORATION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ AU SEIN DES CONSEILS

Le Caisses locales se féminisent, puisque l'on dénombre 44 000 femmes sociétaires en plus, soit 62 % des nouveaux sociétaires recrutés sur la durée du plan. Dans le même temps, 18 caisses locales sont désormais présidées par des femmes. Les administratrices étaient 298 en 2012; elles sont désormais 320, soit plus de 36 %.

## LA CARTE SOCIÉTAIRE POUR ALIMENTER NOTRE FONDS MUTUALISTE

Innovation du plan, près de 120 000 sociétaires utilisent leur Carte Sociétaire, permettant à notre Caisse régionale d'abonder le fond mutualiste, qui a collecté en 2014 plus de 190 000 euros au profit de nombreuses actions.

De plus, une nouvelle impulsion a été donnée grâce aux Trophées des initiatives locales, qui récompensent, par des prix allant de 500 à 1 000 euros, des projets locaux détectés par les Caisses locales et qui font vivre les territoires.

Par ailleurs, près de 1 500 associations locales ont bénéficié du soutien de la Caisse régionale pour conduire leurs actions, et plus de 1 million d'affiches ont été imprimées pour leur compte.



## DES ADMINISTRATEURS TOUJOURS PLUS ENGAGÉS ET ACTIFS

Lors d'une enquête menée au printemps 2015, 90% des administrateurs de Caisses locales souhaitent se rendre plus disponibles pour des actions précises.

Les tours de tables des conseils de Caisses locales sont des moments importants pour rassembler les informations du territoire, répartir les responsabilités, identifier les relais utiles et remonter à la Caisse régionale l'avis des administrateurs. Grâce à ces retours, ce sont plus de 35 bagages d'informations et de travail qui ont été mis à disposition des conseils pour répondre à leurs attentes, mais aussi pour recueillir leurs avis.

Les administrateurs peuvent aussi participer à l'une des 10 commissions mutualistes animées par un administrateur de la Caisse régionale et un cadre de direction, qui travaillent sur des thématiques de développement dans les domaines de l'innovation, du sociétariat, des nouvelles énergies, des jeunes, etc.

## POINTS PASSERELLES, MICROCRÉDIT, PRÊTS STARTERS: NOS OUTILS SOLIDAIRES

Depuis 2006, les Points Passerelles de notre Caisse régionale ont accueilli plus de 2 800 clients en difficultés financières suite à un accident de vie (maladie, chômage, etc.). L'équipe Passerelles est renforcée des bénévoles de Crédit Agricole Solidarité Développement (CASD).



Photos (de gauche à droite):  
**1** Business dating 2015.  
**2** Gagnants du challenge IAE.  
**3** Gagnants des Trophées Initiatives Locales 2015.

Ils accompagnent les personnes « fragilisées » pour les aider à gérer leur budget, négocier des délais de paiement. La Caisse régionale teste également une offre bancaire dédiée, « Oxygène », avec une offre de base qui répond de façon optimisée aux besoins bancaires essentiels des personnes en difficultés.

Cet accompagnement se double de microcrédits sociaux (300 ont été mis en place à ce jour, en partenariat avec la région Poitou-Charentes. « Ce partenariat va être élargi et ouvert à des associations accompagnantes et des plateformes d'accession à la mobilité » indique **Françoise Goron, Responsable Unité Mutualisme et Développement local**.

Enfin, agissant en partenaires de la création d'entreprise sur les territoires, les Caisses locales détectent les microprojets et leur proposent le prêt Starter. Ce coup de pouce à la création de petites entreprises de commerce et d'artisanat pour des projets de moins de 15 000 euros va s'enrichir d'un TPE gratuit la première année.

## ZOOMSUR...

### MUTUALISME: LES JEUNES À L'HONNEUR

*Avec seulement 27% de clients jeunes sociétaires, les jeunes sont une des priorités dans le développement du mutualisme.*

*La Caisse régionale organise depuis deux ans un challenge étudiants. Deux projets innovants ont ainsi été récompensés en 2015 et sont repris dans les projets innovants de notre Caisse régionale.*

*Par ailleurs, la Caisse locale de Saint-Julien-l'Ars a créé son « Comité Créatif ». « Composé de jeunes sociétaires âgés de 18 à 25 ans, il permet de se confronter en direct aux attentes et idées des jeunes et de construire les futures offres », note **Florian Maugein, Responsable des segments Jeune et Assurance**.*

*Enfin, la Caisse régionale continue de donner un « Coup de pouce » aux bacheliers, avec son aide 100% mutualiste, qui permet à des jeunes méritant issus de milieux défavorisés de s'équiper en matériel informatique pour leurs études.*



## CHIFFRESCLÉ

**255 000**  
CLIENTS SOCIÉTAIRES

**64**  
CAISSES LOCALES

**58%**  
des clients sont SOCIÉTAIRES

**43%**  
des sociétaires sont DES FEMMES

**881**  
ADMINISTRATEURS dont **320** sont des femmes

**1/2**  
DES SOCIÉTAIRES équipés d'une Carte Sociétaire

**4<sup>e</sup> CAISSE RÉGIONALE POUR L'ÉQUIPEMENT EN CARTES SOCIÉTAIRES**

**2 800** CLIENTS AIDÉS PAR LES POINTS PASSERELLES depuis 2006

**40 à 70** PRÊTS STARTERS mis en place chaque année

# DOMINIQUE DUFOUR, UN VICE-CHAMPION DU MONDE PARMI NOUS !

33 ans, 175 cm, 100 kilos... Ancien rugby man et vététiste, Dominique, Chef de bureau à La Ville-aux-Dames, vient de participer aux Championnats du monde de force athlétique à Las Vegas et a remporté la médaille d'argent dans la catégorie senior de 100 kilos.



**D**ominique Dufour est un collaborateur évolutif, arrivé au Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou en 2010 par l'école prébancaire. Très motivé par le relationnel client et l'atteinte des objectifs (« Il faut qu'il y ait une relation équitable entre le client et l'entreprise », aime-t-il à répéter), Dominique est aussi un sportif qui pratique l'entraînement et la compétition depuis l'âge de 20 ans. Spécialisé en force athlétique (une variante de l'haltérophilie), notre collègue suit un entraînement hebdomadaire de 8 heures. Il

soulève des poids de... 250 à 360 kilos suivant les mouvements (soulevé de terre, développé-couché, flexion de jambes).

Le 11 septembre 2015, il a participé aux Championnats du monde à Las Vegas, dans la catégorie senior, et remporté la médaille d'argent.

Cette discipline, qui « demande de la rigueur, de la technique et une grande confiance dans ses coachs », nécessite aussi un investissement financier personnel, parrainé par la Caisse régionale.

## AGENDA

**DU 21/11/2015  
AU 22/02/2016**

**EXPOSITION  
« VOYAGES  
EN ITALIE »**

La Caisse régionale est mécène de l'exposition *Voyages en Italie* de Louis-François Cassas au Musée des Beaux-Arts de Tours.

**03/12/2015 À POITIERS  
10/12/2015 À TOURS**

**DÉFI PRÉVENTION :  
ACTIONS PREMIERS  
SECOURS**

Ateliers animés par la Croix Rouge pour initier les collaborateurs siège aux gestes qui sauvent. Cette opération sera ensuite déclinée en groupement d'agences et auprès des Caisses locales.



**26/11/2015  
CONVENTION  
PMT 2018**

Rendez-vous incontournable de cette fin d'année, la Convention du Plan Moyen Terme 2018 débutera à 16 h au Parc des expositions de Poitiers.

**DU 10/02  
AU 18/03/2016  
ASSEMBLÉES  
GÉNÉRALES DES  
CAISSES LOCALES**

Les assemblées générales des 64 Caisses locales se dérouleront, comme chaque année, pendant 6 semaines et rassembleront près de 18 000 personnes.

**25/03/2016 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
DE LA CAISSE RÉGIONALE**

L'assemblée générale de notre Caisse régionale arrêtera les comptes 2015 et renouvellera les membres sortants du conseil d'administration.

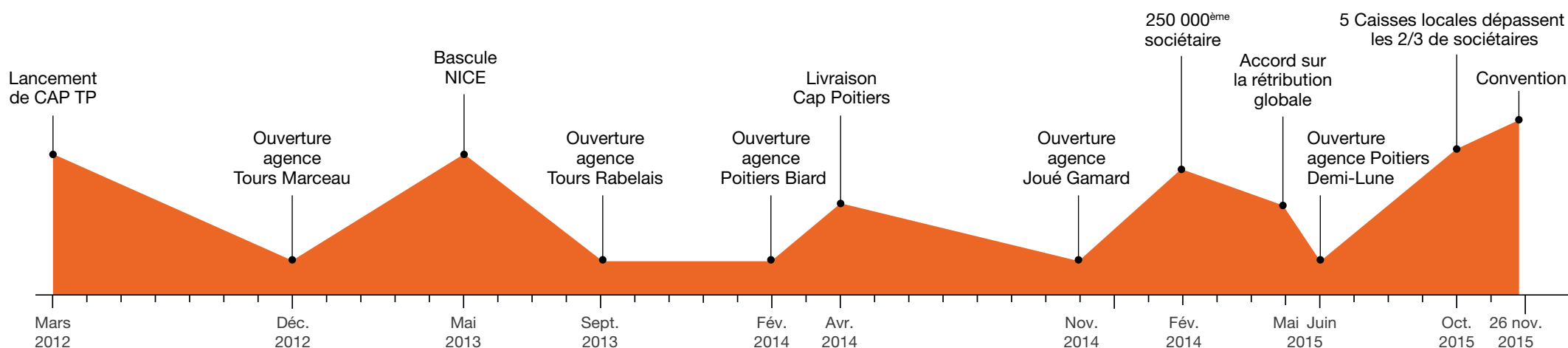
TPMAG. Magazine semestriel du CA Touraine Poitou

TP Mag est le journal interne édité par le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou, à destination des administrateurs et des salariés de la Caisse régionale.

**Directeur de la publication et rédacteur en chef :** Emmanuel de Loynes • **Responsable des publications internes :** Anthony Panier • **Coordination :** Pauline de Beaumont • **Crédit photos :** Bereflex, CATP • **Conception et rédaction :** Agence Mig - Uni éditions • **Impression :** La Galliotte-Prenant S.A. - 94400 Vitry-sur-Seine.

**Droits d'auteur :** Le TP Mag est considéré comme un tout indissociable. Les informations y figurant sont réservées à un usage professionnel et ne peuvent être - en tout ou partie - ni reproduites ni communiquées à l'extérieur. Toute reproduction, représentation ou diffusion, à des fins autres que personnelles, sur quelque support ou par tout procédé que ce soit est interdite. Les données diffusées sur ce magazine sont la propriété exclusive de la Caisse régionale du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et des entités du Groupe, mentionnés dans une information les concernant directement.

## LES TEMPS FORTS





Au cours de ces 4 dernières années, nous avons réalisé

# Ensemble

**255 000** sociétaires,  
soit  
**+25%**  
**120 000** Cartes sociétaires

**Sociétariat** **62%**  
de progression liée à la féminisation des parts sociales



## Carrières

**1 500**  
entretiens de carrières

**560**  
promotions



**1 salarié sur 3**  
a eu une nouvelle prise de responsabilité

### Evolution de la qualification

**+16%** de cadres

**+10%** de conseillers et experts

## Solidité financière



**1 220M > 1 560M**

soit **+340M€** de fonds propres

## Coopérations

**18** coopérations **200** collaborateurs

CRM SAI BOE Banque Privée Paie



BOE = Back Office Entreprise, SAI = Service des Affaires Internationales, CRM = Customer Relationship Management

## Formation



**21 000 jours**  
avec **3 millions** investis par an pour  
**6%** de la masse salariale

## Handicap



**5,6 %**  
d'intégration des situations de handicap, soit :  
**+50%**

Des femmes & des hommes motivés dans leur diversité

**20 140**

nouveaux clients bruts par an

## Conso



**80%**

des ménages préattribués

soit

**185 000**

ménages

## Nice

**1 tablette**  
par conseiller

**7 clients sur 10**  
utilisent la signature électronique en agence

**+ 70 000j/h**

Economie de  
**3 M€**

Une entreprise solide et dynamique

## Multicanal



**83 000**  
mobinautes

**3,5M**  
emails envoyés

## Fidélité



**1 client sur 4**

soit **120 000**

ont bénéficié de

**100**

avantages bancaires et extra bancaires

## Crédit au territoire

**8,9 milliards €**

d'encours crédit

dont **+25%** d'encours habitat

## Aide au territoire

**101 M €**

de crédit à la filière énergies renouvelables

Investissements immobiliers (sièges et agences)

**100 M €** investis sur le territoire

Prises de participation dans des projets locaux



Faire la différence pour la Touraine et le Poitou

Des clients plus nombreux, plus satisfaits