

caceis émetteurs

L'ACTUALITÉ DES SERVICES AUX ÉMETTEURS

SEPTEMBRE 2017 N° 14

www.caceis.com

Service
Relation
Investisseurs
p. 2

Interview de Isabelle Cornet,
Responsable Relation Investisseurs,
CACEIS Corporate Trust
p. 2

Statistiques
Relation
Investisseurs
p. 3

Interview client: Eugénie Mehler,
Responsable de communication
actionnaires de Natixis
p. 4

Enquête de
satisfaction : 96 %
des clients satisfaits
p. 5

© Alexis Cordesse



CARINE ECHELARD,
Directeur général, CACEIS Corporate Trust

C'est avec plaisir que j'ai récemment rejoint CACEIS Corporate Trust en qualité de Directrice générale, succédant à Jean-Michel Desmarest. Je suis également Managing Director de CACEIS Bank en France et Directrice générale de CACEIS Fund Administration.

Dans cette nouvelle édition de CACEIS émetteurs spéciale Actionnaire, CACEIS a choisi de mettre en avant les prestations rendues à vos actionnaires et à vos actionnaires salariés.

Chaque jour, CACEIS reçoit jusqu'à mille sollicitations d'actionnaires au nominatif pur ou de salariés bénéficiaires de plans d'actionnariat salarié. Notre service Relation Investisseurs centralise toutes ces demandes, qu'elles soient reçues par email, téléphone, fax ou courrier. Il y répond directement ou les transmet le cas échéant au service opérationnel concerné pour traitement. Il assure ainsi un rôle clé dans la qualité de service que CACEIS offre à vos actionnaires et à vos salariés.

Nous mettons à disposition de vos actionnaires différents canaux de communication : OLIS Actionnaire, OLIS Mobile Shares, email, téléphone, fax et courrier. Ces outils sont enrichis régulièrement de nouveaux services novateurs qui sont de plus en plus utilisés par vos investisseurs pour entrer en relation avec nous ou réaliser en toute autonomie leurs opérations.

CACEIS a clôturé la saison des assemblées générales avec une innovation majeure : l'émarquage électronique le jour J via tablette. Cette innovation a connu un vif succès auprès des actionnaires de Wavestone, et de prestigieux clients ont annoncé souhaiter en bénéficier pour leur assemblée générale en 2018.

Par ailleurs, vous avez été nombreux à nous faire des retours positifs sur la qualité de nos prestations et l'accompagnement professionnel de nos équipes, comme le témoigne, dans ce numéro, notre client de longue date Natixis, que nous remercions.

Vous trouverez également dans cette édition les résultats de l'enquête de satisfaction menée fin 2016 par CACEIS auprès de ses clients. 96 % des émetteurs se sont déclarés satisfaits des prestations qui leur sont rendues, confirmant ainsi les taux favorables obtenus en 2014. Nous vous sommes reconnaissants pour votre participation à cette enquête.

Prochainement, CACEIS Corporate Trust aura le plaisir de vous accueillir sur son stand lors de l'évènement « Large & Midcap Event » qui se tiendra les 4 et 5 octobre prochains au Palais Brongniart à Paris.

Dans l'attente de vous rencontrer, les équipes de CACEIS et moi-même aurons toujours le même plaisir à vous accompagner, ainsi que vos actionnaires, au quotidien et dans vos projets ■

Carine ECHELARD



caceis
INVESTOR SERVICES

Follow us



CACEIS est un groupe bancaire spécialisé dans les services financiers aux investisseurs institutionnels, sociétés de gestion et grandes entreprises. Présent en Europe, en Amérique du nord et en Asie, CACEIS propose une gamme complète de produits et services : exécution, compensation, banque dépositaire-conservation, administration de fonds, solutions de Middle-Office, change, prêt-emprunt de titres, support à la distribution des fonds et services aux émetteurs. Avec 2 522 milliards d'euros d'actifs en conservation et 1 573 milliards d'euros d'actifs sous administration, CACEIS est l'un des leaders mondiaux de l'Asset Servicing (chiffres au 31 décembre 2016).

CACEIS Corporate Trust est la filiale de CACEIS dédiée aux activités de services aux émetteurs.

35 % des émetteurs cotés sur l'Eurolist Paris l'ont désigné pour assurer, en qualité de mandataire, la gestion de leurs services Titres et Financier. À ce titre, la société assure de nombreuses activités en lien avec la tenue de registres comme la gestion des opérations sur titres et la gestion des assemblées générales d'actionnaires, mais également en lien avec l'actionnariat salarié, telles que la gestion des plans de stock-options et d'attribution gratuite d'actions, et les augmentations de capital réservées aux salariés.

profil

Solid & Innovative



CACEIS Corporate Trust est une société du groupe CACEIS

Notre service Relation Investisseurs



La Relation Investisseurs est le point d'entrée principal de vos actionnaires pour accéder aux services de CACEIS. Elle traite toutes les demandes d'investisseurs reçues par email, téléphone, fax, courrier ou internet.

Situé dans les locaux de CACEIS à Issy-les-Moulineaux et à Toronto, ce service assure, dans le cadre du dispositif "Follow-The-Sun", un accueil téléphonique

de 9h à 23h (heure de Paris) via un numéro d'appel non surtaxé. Les demandes gérées sont extrêmement variées : ordres d'achat et de vente, changement de coordonnées personnelles, questions fiscales et juridiques (nantissement, succession, donation), dispositifs d'actionnariat salarié, transfert de titres. La Relation Investisseurs assiste également les actionnaires dans l'utilisation du site OLIS Actionnaire et de l'application OLIS Mobile Shares.

Le profil des personnes travaillant dans le service ainsi que les outils spécialement conçus

permettent de répondre aux exigences de qualité de la prestation rendue à vos actionnaires et salariés. Notre équipe est composée uniquement de collaborateurs de CACEIS, spécialisés dans la gestion des titres. Elle dispose des outils internes de gestion de la relation client (GRC), d'un serveur vocal interactif et des outils d'administration du site OLIS.

CACEIS Corporate Trust est fier d'annoncer le score de satisfaction de 97 % obtenu par la qualité d'accueil téléphonique délivré aux investisseurs de nos clients, score reçu lors de l'enquête de satisfaction de 2016 ■

Interview de Isabelle Cornet

Responsable de la Relation Investisseurs à CACEIS Corporate Trust



Isabelle Cornet, vous avez rejoint CACEIS Corporate Trust à sa création. Quelles sont vos fonctions aujourd'hui ?

En tant que responsable, je dois m'assurer que l'ensemble des demandes et sollicitations des actionnaires inscrits dans les registres de nos clients sont traitées par nos experts métier avec soin et qualité et ce dans le respect des délais, quel que soit le canal de réception (email, téléphone, courrier, internet et fax).

La gestion prévisionnelle des opérations sensibles et des campagnes de masse relève de mes attributions, le but étant d'évaluer les impacts sur notre activité et ainsi dimensionner le dispositif d'accueil pour éviter les situations d'engorgement pendant les pics de saisonnalité.

Mon rôle est également d'assurer une veille fiscale et opérationnelle pour que l'ensemble des collaborateurs disposent du

même niveau d'information et puissent faire preuve de réactivité et maintenir leur niveau d'expertise.

Comment votre fonction a-t-elle évolué depuis votre arrivée ?

Nous avons enrichi nos outils et complété notre offre avec :

- ▶ le déploiement d'un outil CRM facilitant la prise en charge et le traitement des demandes ainsi que le pilotage de l'activité,
- ▶ la mise en place d'une structure à Toronto permettant d'assurer la continuité de service de 18h à 23h, heure de Paris,
- ▶ la création d'une cellule dédiée à l'accueil des VIP,
- ▶ le couplage téléphonique de notre service Relation Investisseurs et de l'outil CRM, permettant d'identifier et afficher la fiche actionnaire de l'appelant,
- ▶ le développement de notre offre digitale et des services en ligne (OLIS Actionnaire, OLIS Mobile Shares).

Comment votre équipe accompagne-t-elle les actionnaires au quotidien ?

La satisfaction client est notre priorité à tous. Les collaborateurs ont pour mission de répondre aux sollicitations des actionnaires par tout moyen à notre disposition. La prise d'appel et les emails sont nos principaux vecteurs de communication.

Si l'équipe encourage les investisseurs à utiliser nos services en ligne pour consulter

leurs avoirs et accéder aux modules transactionnels, elle reste mobilisée pour répondre à toutes les interrogations concernant les opérations sur titres, les opérations de marché, la tenue de compte, la fiscalité encadrant les dispositifs d'épargne salariale, l'utilisation des outils connectés, etc. Nous devons également adapter notre discours en fonction du type d'investisseur.

L'actionnariat nominatif est particulièrement hétéroclite et pour l'essentiel, nous échangeons avec des particuliers non-initiés au vocabulaire et au monde de la finance ; cela implique de faire preuve de vulgarisation et parfois, sinon souvent, d'empathie à leur égard. Cet accueil personnalisé et notre souci de satisfaire nos interlocuteurs sont fortement appréciés, notamment lors de la campagne fiscale particulièrement anxiogène, les actionnaires ayant besoin d'être rassurés quant aux montants à déclarer et aux impacts fiscaux de leurs opérations.

Quels sont vos prochains challenges ?

Viser l'excellence est notre principal challenge. Nous sommes conscients que notre service représente une vitrine pour nos clients et qu'être orienté « satisfaction client » est devenu indispensable dans l'exercice de notre métier. Nous continuons donc nos efforts pour améliorer l'accueil, le niveau de prestation, l'accompagnement et la communication à l'égard de vos actionnaires ■

Statistiques de la Relation Investisseurs

Indicateurs 2016

Plus de
30 000
appels
téléphoniques



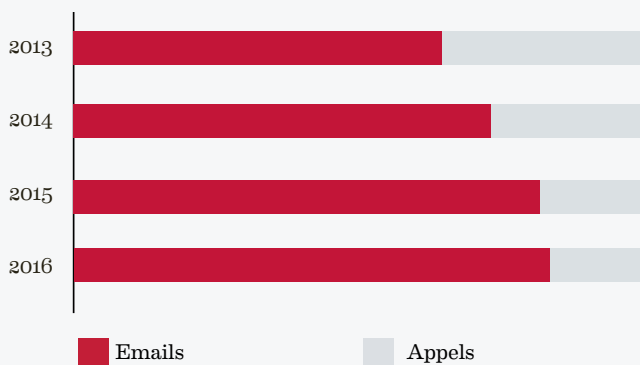
Plus de
180 000
demandes
d'actionnaires



Plus de
27 000
ordres
de bourse



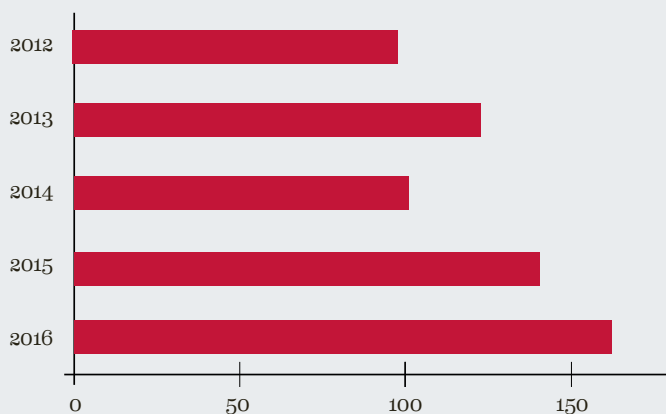
Différents canaux utilisés par les actionnaires : répartition entre les appels téléphoniques et les emails



Le nombre de demandes des actionnaires traitées par notre service Relation Investisseurs a sensiblement augmenté en 5 ans. Cette augmentation des demandes s'accompagne d'un changement dans l'usage des différents canaux de communication. Chaque année, la proportion d'emails reçus augmente régulièrement par rapport au nombre d'appels téléphoniques.

Aujourd'hui, les appels téléphoniques sont surtout utilisés pour des problématiques particulières, souvent d'ordre fiscal et/ou juridique. Les autres demandes sont reçues principalement par email. Par ailleurs, les investisseurs retrouvent directement les informations nécessaires sur le site OLIS Actionnaire.

Visites du site OLIS Actionnaire (en milliers)



En 5 ans, nous constatons une augmentation de visites de plus de 42%. Cette hausse s'explique notamment par la mise en place de nouveaux services internet :

- ▷ acceptation et affectation de plans d'actionnariat salarié,
- ▷ choix de l'option pour le paiement du dividende en actions,
- ▷ généralisation des ordres de bourse en ligne,
- ▷ paiement par carte bancaire,
- ▷ accès à Votaccess pour les assemblées générales,
- ▷ dématérialisation des documents,
- ▷ option de dispense d'acompte d'impôt sur le revenu.

Nous avons adapté nos dispositifs à ces nouveaux usages : nous proposons des horaires d'accueil téléphonique élargis avec les plateformes de Paris et de Toronto, et nous avons adopté une solution professionnelle pour nos emailings.

Notre application OLIS Mobile Shares permet également aux actionnaires d'avoir accès à nos services à tout moment.

INTERVIEW CLIENT : Eugénie MEHLER*Responsable de communication actionnaires de Natixis¹***Eugénie Mehler, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?**

Je suis Responsable de communication actionnaires de Natixis. Mon métier consiste à organiser le dispositif d'information et de communication vis-à-vis des actionnaires individuels.

Quels dispositifs ont été mis en place par Natixis pour ses actionnaires individuels ?

Le dispositif est large et a deux niveaux de communication vis-à-vis des actionnaires individuels. Il convient de distinguer l'ensemble des actionnaires et, au sein de cette population, ceux qui souhaitent une plus grande proximité avec Natixis et sont membres du Club des actionnaires.

Le dispositif ouvert à tous offre les services suivants : numéro vert, site Internet, lettre aux actionnaires et information sur l'assemblée générale.

Les membres du Club ont bien évidemment accès à ces services, mais également au Comité consultatif des actionnaires, à un programme dédié de réunions de formations, d'information ainsi qu'à des invitations liées aux opérations de mécénat et sponsoring que Natixis soutient.

L'adhésion au Club est possible dès une action et est gratuite².

Comment ont évolué les problématiques des actionnaires individuels depuis ces dernières années ?

La plupart des émetteurs font face à une baisse du nombre d'actionnaires individuels.

C'est également le cas pour Natixis mais le nombre d'actionnaires reste élevé avec plus d'un million, ce qui nous place dans les toutes premières sociétés cotées en France³.

Notre stratégie est donc de maintenir un niveau de service élevé vis-à-vis de cette cible, de la fidéliser.

Pour augmenter notre proximité avec nos actionnaires et pour des raisons de coûts, compte tenu de leur nombre élevé, nous privilégions la digitalisation des échanges.

Que vous apporte votre collaboration avec CACEIS ?

CACEIS Corporate Trust est centralisateur de l'assemblée générale de Natixis et teneur du registre des actions au nominatif.

Dans le cadre de l'assemblée générale, qui est la rencontre majeure des actionnaires avec la direction de la banque, CACEIS nous accompagne principalement en amont et pendant l'assemblée. L'accompagnement en amont, lors de réunions préparatoires que j'organise avec tous nos prestataires, porte principalement sur les conditions de mise en place des dispositifs de vote : vote par correspondance, procuration, pouvoirs et vote par Votacess. Pendant la préparation de l'assemblée, nous menons avec CACEIS des campagnes visant à favoriser la digitalisation des échanges et notamment l'envoi de la brochure de convocation à l'assemblée.

Cette année, nous avons clôturé notre 6^e campagne d'e-consentement. Pour chaque souscription, Natixis s'engageait à reverser la

somme de 4 € à la Fondation Gustave Roussy au profit de la recherche contre le cancer, cause que Natixis soutient depuis 2011.

Cette nouvelle campagne a convaincu 1 751 actionnaires supplémentaires. Désormais, ils seront informés par mail de la tenue de chaque assemblée générale et recevront la brochure de convocation par voie électronique. Ils ont aussi et surtout contribué à faire avancer la recherche contre le cancer et diminuer le nombre de brochures et de formulaires imprimés.

Nous remercions tous les actionnaires, dont plus de 40 % des actionnaires au nominatif, qui ont fait le choix de cette solution rapide, sûre et écologique. Cette collaboration remporte un franc succès, puisque ce taux nous place dans la fourchette haute des émetteurs.

Enfin, lors de l'assemblée, les équipes de CACEIS accueillent et enregistrent nos actionnaires afin qu'ils puissent voter.

CACEIS Corporate Trust exerce bien plus de prestations que celles que je vous ai décrites dans le cadre de l'actionnariat individuel. Il gère également nos dispositifs d'actionnariat salarié, de titres participatifs et d'opérations financières ■

¹ L'équipe Relation Actionnaires de Natixis a été récompensée par le Trophée d'Or de la meilleure Assemblée Générale du SBF 120 hors CAC40 en 2015, Trophée de Bronze des Meilleurs Services aux Actionnaires du SBF 120 hors CAC40 en 2014 et 2016, Trophée de Bronze des Meilleures Relations Actionnaires du SBF 120 hors CAC40 en 2016.

² Vous pouvez retrouver l'espace dédié aux actionnaires individuels sur https://www.natixis.com/natixis/jcms/ala_5513/fr/espace-actionnaires-individuels.

³ Les actionnaires individuels représentent 10 % du capital de Natixis

Une nouveauté pour les actionnaires : CACEIS propose la signature sur tablette en assemblée générale

Pour la première fois en France, CACEIS a mis en place un service permettant aux actionnaires l'émarquage électronique sur tablette lors de l'assemblée générale.

Cette innovation majeure a remporté un vif succès auprès des actionnaires lors de l'assemblée générale de Wavestone¹ le 27 juillet 2017. Les actionnaires ont pu appo-

ser leur signature sur tablette, en remplacement des feuilles d'émarquage papier.

La signature électronique permet de réduire les temps d'attente inhérents au traditionnel émarquage sur feuilles de papier et de connaître en temps réel le pourcentage d'actionnaires présents et représentés. D'autres clients ont manifesté leur vif intérêt pour bénéficier de cette nouvelle solution, lors de leur assemblée générale en 2018.

La technologie à l'origine de cette nouveauté est apportée par DMI/MMA, partenaire de CACEIS pour le vote électronique ■

¹ Wavestone est un cabinet de conseil de 2500 collaborateurs, spécialiste de la transformation des entreprises, coté sur Euronext Paris, pour lequel CACEIS assure le service titres, le service financier, la gestion de l'actionnariat salarié et des assemblées générales.

Enquête de satisfaction : 96 % des clients satisfaits

CACEIS Corporate Trust a lancé fin novembre 2016 une enquête de satisfaction auprès de 1 200 personnes représentant plus de 500 clients émetteurs.

Cette enquête, réalisée par téléphone par le cabinet Repères, portait sur la satisfaction globale et détaillée par catégorie de prestations (tenue des registres nominatifs, services financiers, assemblées générales, opérations sur titres et actionnariat salarié), ainsi que sur les services support (relation clients, relation investisseurs, sites internet, publications, facturation).

Cette nouvelle étude a aussi permis d'identifier les évolutions par rapport aux consultations précédentes de 2012 et 2014 et d'évaluer la perception de CACEIS Corporate Trust en termes d'image véhiculée.

Près de la moitié des clients ayant participé au sondage ont accepté de partager leur opinion avec nous en levant l'anonymat de leurs réponses.

Les résultats de cette enquête sont très encourageants pour CACEIS Corporate Trust puisque 96 % des clients ayant répondu à l'enquête se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de nos services.

Nos clients ont également confirmé que la qualité du contact avec les interlocuteurs de CACEIS constitue l'une de nos forces majeures : en effet, 99 % d'entre eux se disent « satisfaits/très satisfaits » de la relation avec nos équipes commerciales et opérationnelles, dont notre équipe Relation Investisseurs, en contact avec leurs actionnaires et salariés.

Cette étude s'inscrit dans notre démarche générale de qualité de services. Ainsi, nous avons pu noter les attentes des clients et travaillons d'ores et déjà sur les solutions à apporter.

Merci à tous nos clients qui ont accepté de passer quelques minutes pour répondre à cette enquête ■

COMMENTAIRE DU CABINET REPÈRES

Depuis 2012, nous intervenons auprès de CACEIS dans le cadre de leur démarche de suivi de la qualité – via la réalisation d'un baromètre de satisfaction de leurs clients.

Cette année encore, les résultats de ce baromètre ont montré une satisfaction globale élevée vis-à-vis des prestations délivrées par CACEIS.

Mais aussi et surtout - avec encore plus de clients se disant « très satisfaits » - les résultats de cette année ont permis de souligner un niveau accru dans la confiance accordée à CACEIS.

L'étude montre également que « l'humain » demeure un atout majeur pour CACEIS. Les clients continuent d'exprimer une satisfaction particulière vis-à-vis de la qualité du contact avec les équipes CACEIS, de leur compétence et leur réactivité. Notre analyse permet au final de mettre en lumière le maintien d'une bonne satisfaction mais aussi d'un niveau d'exigence élevé de la part des clients de CACEIS vis-à-vis des prestations fournies. Des clients « satisfaits » de la qualité délivrée, et qui attendent de CACEIS un dynamisme permanent pour toujours mieux les satisfaire ■

Armelle Krummenacker
Directrice d'études / Research Director



CACEIS sponsor de la conférence « European Large & Midcap Event » des 4 et 5 octobre 2017 au Palais Brongniart

Nous aurons le plaisir de vous accueillir sur notre stand ou de vous rencontrer à votre convenance lors des rendez-vous personnalisés.

Directeur de la publication : Lionel Barthélémy - **Rédactrice en chef :** Irina Brunet, + 33 1 57 78 31 55 irina.brunet@caceis.com
Comité éditorial : Corinne Brand, Sophie Catinat, Eric Dérobert, Laurent Drouin, Nicolas Thomas et Jean-Christophe Vautrin
Design : Sylvie Revest-Debeur, CACEIS - **Crédit photos :** Yves Maisonneuve, CACEIS Digitalvision, Fotolia

Cette Lettre d'information a été produite par les équipes de CACEIS à Paris, à partir de sources réputées fiables. Les informations contenues dans la Lettre ont un caractère exclusivement indicatif et sans aucun engagement de la part de CACEIS. Toute information contenue dans la lettre peut être modifiée, à tout moment sans préavis, par CACEIS. CACEIS ne saurait engager sa responsabilité au titre de la divulgation ou de l'utilisation des informations contenues dans cette Lettre.
Reproduction intégrale ou partielle interdite sans l'accord de l'éditeur.

www.caceis.com

caceis
INVESTOR SERVICES