

Rapport d'activité 2015



La Territoire Attitude, c'est notre vocation!



Sommaire



■ Mot d'accueil Président et Directeur Général	# 2 ➤
■ Conseil d'Administration	# 3 ➤
■ Comité de Direction Générale	# 3 ➤
■ 2015 : Un leader conquérant au service du territoire	# 4 ➤
■ La première bancassurance de Guadeloupe	# 4
■ L'assureur de référence de son territoire	# 8
■ Une solidité financière renforcée	# 10
■ Intégré au premier groupe bancaire européen	# 12
■ Une banque différente, coopérative et mutualiste	# 14 ➤
■ En route vers l'excellence relationnelle	# 14
■ Etre sociétaire du Crédit Agricole	# 16
■ Le pacte coopératif et territorial	# 17
■ La vie Mutualiste et l'animation du Territoire	# 18
■ 2016 : Une banque moderne qui construit son nouveau modèle digital	# 20 ➤
■ Trois ans de transformation au service de la relation client	# 20
■ Une forte dynamique sociale	# 22
■ Une banque multicanale de proximité	# 24
■ Une banque résolument tournée vers l'avenir	# 26
■ Nos implantations	# 27 ➤
■ Notre vision	# 28 ➤

Mot d'accueil du Président et du Directeur Général



Chers Sociétaires,
Chers Clients,

Engagé depuis quatre ans dans une puissante dynamique de transformation, sous l'impulsion du Plan à moyen terme mis en œuvre sur la période 2012-2015, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe a gardé le cap et a réalisé d'importantes avancées au bénéfice final de ses 180 000 clients et 42 000 sociétaires.

La stratégie d'entreprise mise en place nous a en effet permis de renforcer le rayonnement de notre modèle mutualiste, d'assurer un développement équilibré et maîtrisé, de moderniser notre fonctionnement, de relever le niveau de nos performances pour une qualité de service toujours meilleure, une attractivité commerciale renforcée et une solidité financière accrue.

Toute l'entreprise s'est ainsi mise en mouvement, collaborateurs et élus, avec la volonté partagée de mettre nos clients et sociétaires au centre de notre projet collectif. De très importants investissements ont été réalisés en ce sens en matière de formation des équipes et d'accompagnement managérial pour nous permettre de tendre vers l'excellence relationnelle.

L'impact du Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe sur son territoire s'est aussi renforcé; bien sûr à travers les contributions majeures apportées au développement économique régional mais au-delà de celles-ci, dans la véritable responsabilité sociétale que nous assurons au bénéfice de la Guadeloupe, de la promotion de sa jeunesse et de notre culture, avec une attention particulière portée à l'insertion des plus fragiles.

C'est cela l'expression concrète et quotidienne de notre belle Territoire Attitude.

Quatre ans après, nous sommes fiers de partager ce véritable succès d'entreprise avec nos clients et l'ensemble des contributeurs qui se sont fortement engagés pour la réussite de notre ambitieux projet.

■ Grâce à un accompagnement optimisé de nos sociétaires, notre modèle mutualiste s'est renforcé, démontrant ainsi son attractivité et son dynamisme avec une base de sociétariat en progression constante.

■ Le renforcement de la proximité avec nos clients nous a permis de réaliser de belles performances commerciales qui nous situent dans le peloton de tête des Caisses régionales, au-dessus du rythme du marché guadeloupéen; les résultats obtenus sont tout simplement historiques.

■ Dans un contexte économique sensible sans signe tangible de reprise, la stratégie globale mise en place nous a permis de mieux conseiller nos clients dans la réalisation de leurs projets et de mieux les accompagner dans la résolution de leurs difficultés. Ainsi, nous avons pu contenir le coût du risque à des niveaux très bas.

■ Des signaux convergents nous encouragent à poursuivre et renforcer les efforts engagés pour la transformation de l'entreprise. Au premier rang d'entre eux, ceux adressés par nos clients qui expriment un indice de satisfaction élevé sur de nombreux points, tels les contacts humains en agence et au téléphone, l'accueil, l'écoute, la réponse à leurs besoins...

■ Au total, sous l'effet conjugué des avancées réalisées dans ces nombreux domaines, nos performances financières sont solides et se situent au meilleur niveau jamais atteint par notre entreprise.

Encore plus solide et robuste, nous disposons de moyens accrus que nous continuerons à mettre à la fois au service du développement de l'économie du territoire et de l'amélioration permanente de la qualité de notre relation client afin de pouvoir continuer à mériter leur préférence.

Plus que jamais, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe renforce son positionnement de banque et assurances de référence en Guadeloupe et pour les Guadeloupéens, affirmant ainsi son leadership conquérant sur le territoire.

"La Territoire Attitude c'est notre vocation !"

Christian FLEREAU,
Président

Paul CARITE,
Directeur Général

Conseil d'Administration & Comité de Direction Générale



■ Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale

De gauche à droite (1^{er} plan) :
Alain SYNESIUS Secrétaire adjoint,
Guy ADOLPHE 2^{ème} Vice-Président,
Daniel KELLER 3^{ème} Vice-Président,
Angèle MAUGIR Membre,
Christian FLEREAU Président,
Maguy BIBRAC Membre,
Luc POUMAROUX Membre,
Michelle LETICEE-COMPPER Membre.

De gauche à droite (arrière plan) :
Alain MARTIAS Membre,
Daniel DESPLAN Membre,
Georges SAINT-CYR Membre,
Gaëtan NOMEDE Membre,
Jacques BORDI Membre,
Emile LAFORTUNE 1^{er} Vice-Président.

Absent de la photo :
Christian PREIRA Secrétaire



■ Le Comité de Direction Générale

De gauche à droite :
Claude ALICE Directeur de la Transformation,
Christophe ROBERT Directeur Finances et Engagements, Philippe DUVALON Directeur Management du Réseau de Proximité,
Marie-Christine BENCHETRITE Directrice de la Distribution de Proximité,

Laurent NOIREAU Directeur Général Adjoint,
Paul CARITE Directeur Général,
Philippe COTTEREAU Directeur Production Bancaire et Logistique,
Luc SURPIN Directeur Ressources Humaines, Marchés spécialisés et Risques.

2015 : Un leader conquérant au service du territoire

Dans un paysage bancaire toujours plus complexe, plus réglementé, plus concurrentiel, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe a su développer une relation de confiance, avec chacun de ses clients. Fier de son appartenance au premier Groupe bancaire européen, il assume pleinement toutes ses responsabilités de principal financeur de l'économie guadeloupéenne et d'unique Banque Régionale de Plein Exercice sur son territoire.

LA PREMIÈRE BANQUE & ASSURANCES DE GUADELOUPE



Partenaire financier de :

- 1 ménage sur 3
- 1 projet immobilier sur 4
- 1 acquisition de véhicule sur 3
- 1 entreprise sur 2
- 1 collectivité sur 2
- 95% des financements à l'Agriculture

PARTS DE MARCHÉ :

- COLLECTE 23,7 %
- CREDIT 25,9 %

ENCOURS :

- COLLECTE 1,891 Mds €
- CREDIT 1,512 Mds €

Banque de proximité dont la volonté est d'être utile à son territoire, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe met toute son expertise au service de ses clients et consolide sa position de **premier financeur de l'économie sur son territoire**. Ces financements sont réalisés grâce à l'épargne collectée localement auprès de nos clients, et totalement réinvestie dans l'économie locale.

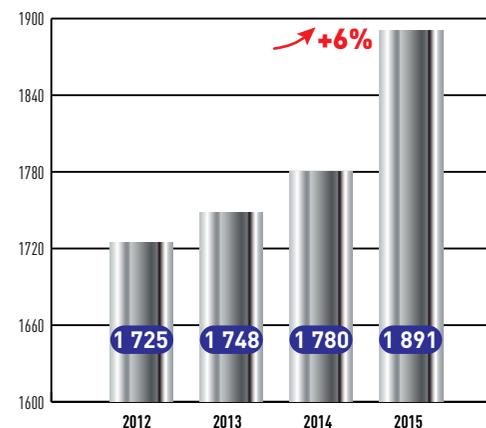


Le Crédit Agricole a entamé un vaste chantier de refonte de sa relation client. Nous visons en effet l'excellence dans tous les domaines :

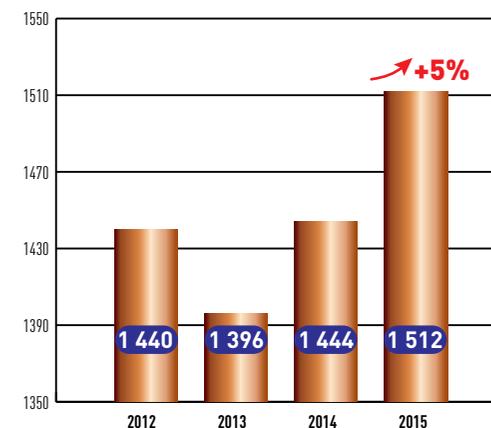
- Qualité des offres
- Recommandation de la clientèle
- Positionnement tarifaire
- Adaptabilité des process

Chiffres clé

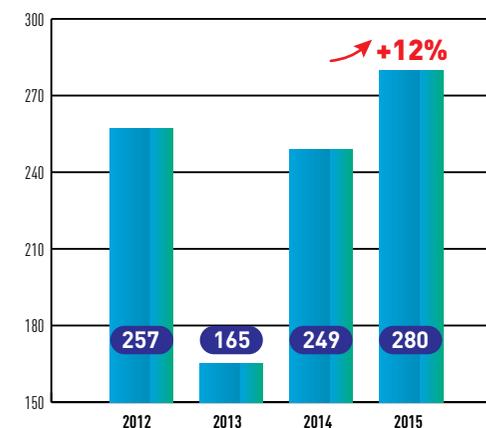
Encours collecte
(en millions €)



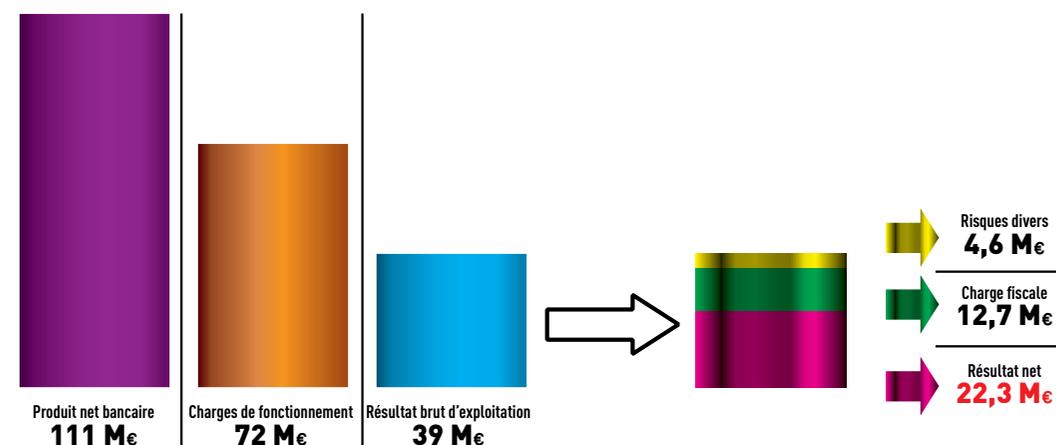
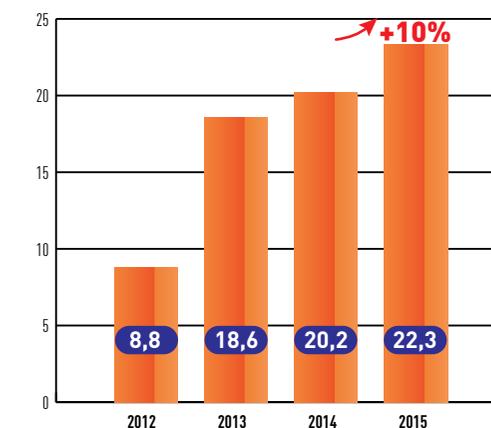
Total créances
(en millions €)



Réalisations crédit
(en millions €)



Résultat Net
(en millions €)



2015 : Un leader conquérant au service du territoire

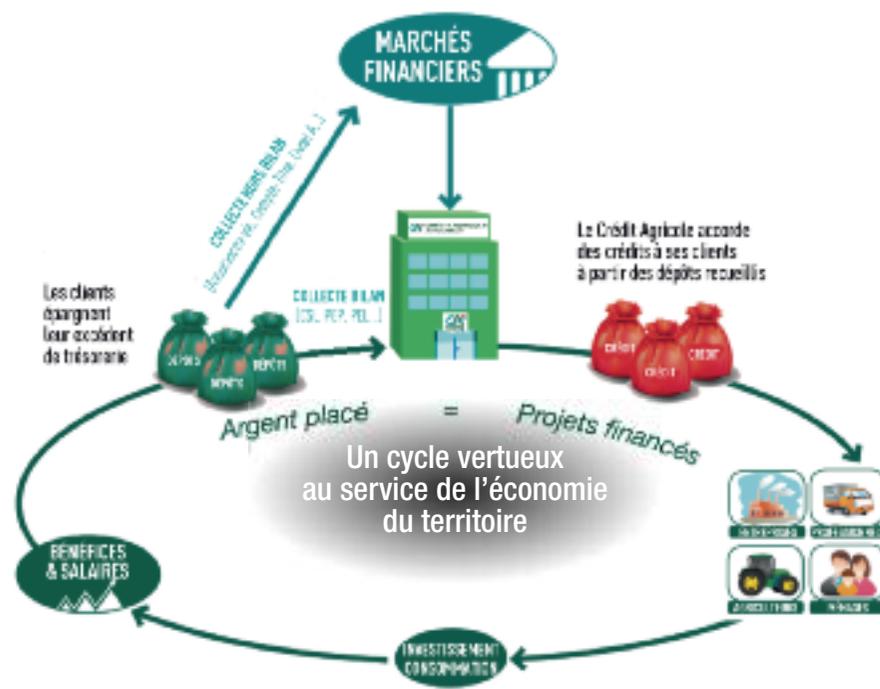
Dans un contexte économique atone qui perdure, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe réaffirme son rôle de partenaire de premier plan de l'économie du territoire. Particuliers, professionnels, agriculture, entreprises, collectivités, tous les marchés pour tous les projets sont au Crédit Agricole de Guadeloupe.

2015 : Un leader conquérant au service du territoire

Le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe s'inscrit durablement dans le développement des entreprises et des collectivités locales du territoire.



LA PREMIÈRE BANQUE & ASSURANCES DE GUADELOUPE



- 80 collectivités publiques
 - 800 entreprises
 - 1 100 associations
 - 3 700 agriculteurs ou coopératives
 - 17 000 professionnels
 - 160 000 particuliers
- sont clients du Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe.



Premier acteur financier local en part de marché de flux monétiques et en parc de TPE 5000 TPE installés (30 % PDM) 643 M€ de flux (+15 % / 2014).

Entreprises & Professionnels

Le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe participe à la mise en place d'outils technologiques pour l'entreprise :

- E-commerce, e-transactions, les solutions pour le commerce en ligne.
- Terminaux de paiement sans contact, pour accompagner la dématérialisation.

PRÊTER AUX COLLECTIVITÉS

Le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe accompagne les collectivités territoriales et les communes, dans leurs projets afin de développer la région. Il s'appuie sur :

- son expérience et son réseau en matière de financement des collectivités,
- les experts de CACIB, filiale du Groupe dédiée à la banque de financement et d'investissement des entreprises et des collectivités publiques.

De même, nous finançons les bailleurs sociaux au service du bien-vivre des habitants.



En 2015, le marché de l'Agriculture au Crédit Agricole de Guadeloupe c'est :

- 23 millions d'€ d'encours crédit
- 9 millions d'€ de réalisations



LE MICRO-CREDIT

Nous sommes le partenaire principal des mairies pour la distribution du microcrédit social en Guadeloupe. A ce jour, la quasi-totalité des communes ont signé une convention de partenariat avec le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe. En 2015, près de 130 dossiers de financement ont été conclus, pour un montant de 362 K€, portant le volume des capitaux prêtés à près d'1 M€ pour 360 bénéficiaires.



2015 : Un leader conquérant au service du territoire

Le Crédit Agricole de Guadeloupe assure ses clients via les filiales du Groupe : PACIFICA et PREDICA. Premier banquier du territoire, il est également le principal acteur de la bancassurance en Guadeloupe avec une progression de plus de 5% des souscriptions en 2015.

2015 : Un leader conquérant au service du territoire

Bancassureur depuis 10 ans au service des particuliers, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe développe maintenant des offres pour les professionnels : santé et prévoyance collective, véhicule utilitaire, multirisque professionnelle.

L'ASSUREUR DE RÉFÉRENCE DE SON TERRITOIRE

ENGAGEMENT PREVENTION

Notre démarche s'appuie sur une prestation offerte, de conseils techniques pour éviter la survenance d'un risque ou en minimiser les impacts. Ces conseils sont utiles à tous nos clients pour sécuriser leur vie familiale ou leur vie professionnelle.

Ils peuvent être prodigués au fil de l'eau :

- par nos conseillers lors des souscriptions,
- lors d'évènements "Jeunes". La Caisse régionale s'est ainsi associée à "LA NUIT DU BAC" avec un stand dédié à la prévention. L'objectif avec le slogan "Celui qui boit ne conduit pas" était de sensibiliser les jeunes aux dangers de l'alcool au volant.



Nombre de contrats :

	Production	Encours
Assurance de biens	5 210	32 504
Assurance de personnes	7 894	68 983
Assurance-vie	1 934	35 424

46 000 clients assurés



4 clients sur 10 assurés

94% d'indice de satisfaction client

L'ASSUREUR DE RÉFÉRENCE DE SON TERRITOIRE

DE NOUVELLES OFFRES

- Santé, prévoyance collective : pour accompagner nos entreprises dans le respect des règles des accords nationaux interprofessionnels.
- Assurances professionnelles :
 - ✓ assurer l'activité, la santé et la prévoyance du chef d'entreprise
 - ✓ garantir la santé et la prévoyance des salariés
 - ✓ couvrir les biens de l'entreprise
 - ✓ construire la retraite du chef d'entreprise
- Télé surveillance pour l'habitation
- Télé assistance pour les séniors



bancassureur en Europe

La protection santé collective des professionnels



Le Crédit Agricole est là pour protéger vos salariés. Votre conseiller est disponible dans votre agence

Une large gamme pour couvrir vos besoins pros et privés !

Multirisque professionnelle	Véhicule professionnel	Complémentaire santé	Garantie accidents de la vie	Valeur prévoyance



CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES
Assurance-vie, prévoyance, emprunteur, dommages

2015 : Un leader conquérant au service du territoire

Le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe maîtrise ses risques et ses charges, et développe sa capacité à générer régulièrement des résultats. Il poursuit ainsi la consolidation de ses bases et le renforcement de sa solidité financière, gage d'un développement durable.

2015 : Un leader conquérant au service du territoire

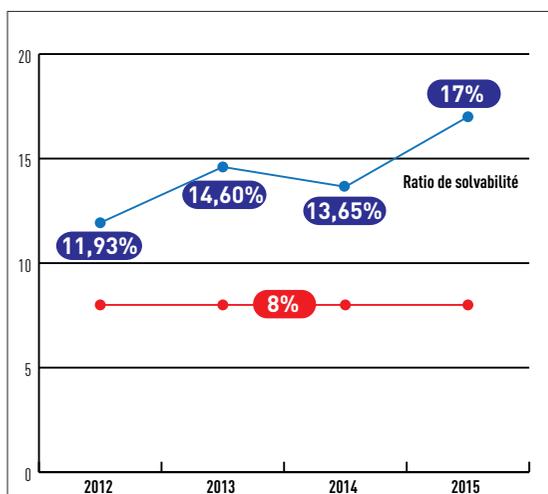


UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE RENFORCÉE...

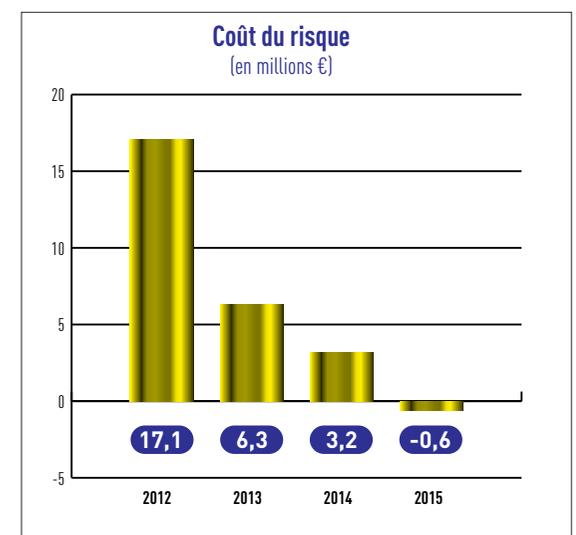
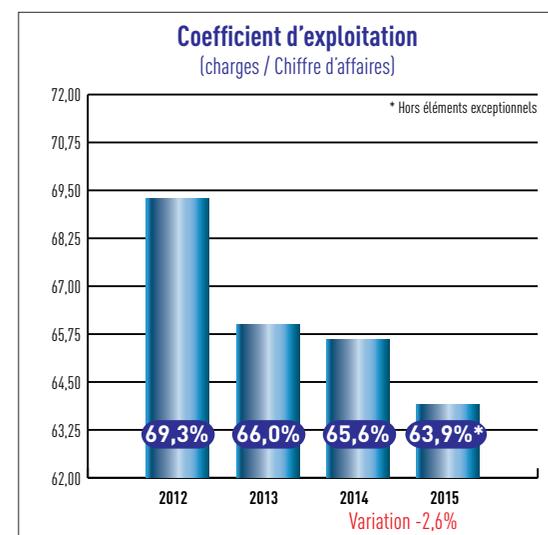
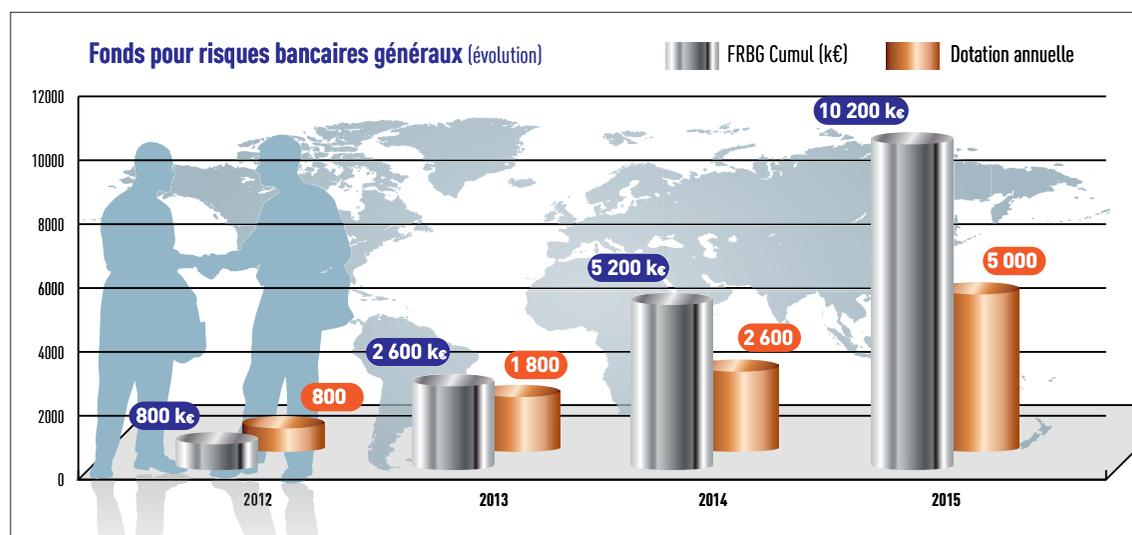
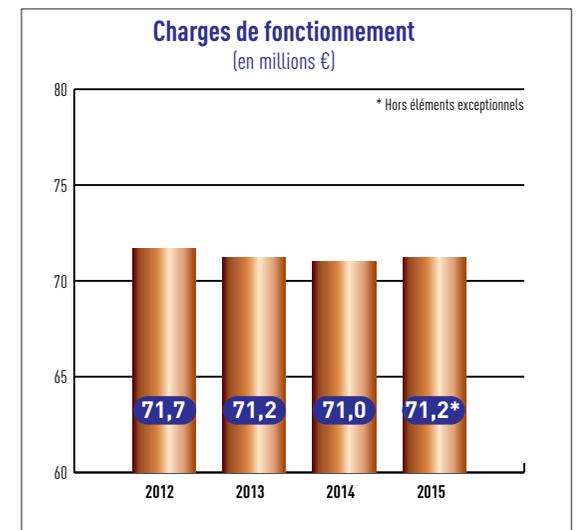
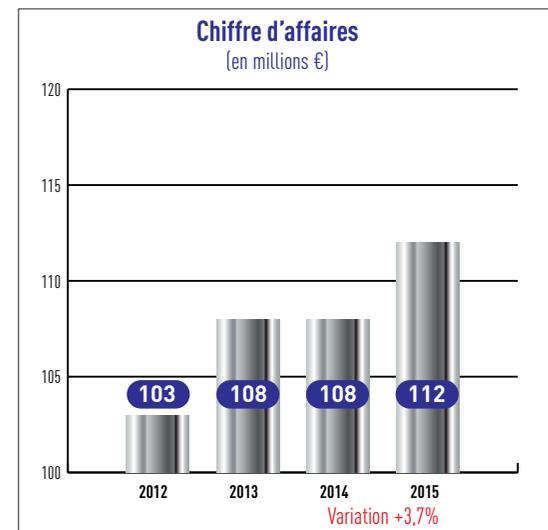
Au 31 décembre 2014, la Caisse régionale satisfait à toutes les obligations réglementaires en matière de ratios prudentiels :

- Le ratio de solvabilité, rapport entre les fonds propres et les éléments risqués de l'actif du bilan et du hors bilan, s'établit à 17% au 31 décembre 2015, contre 13,7% au 31 décembre 2014, largement au-dessus de la limite autorisée (8%).
- Le ratio de liquidité court terme Bâle III, dit LCR (Liquidity Coverage Ratio) qui mesure l'exigence minimale de couverture des besoins de liquidité, a été maintenu sur l'exercice au-dessus du seuil minimum de 100%. Il atteint 101,79% au 31 décembre 2015.

RATIOS DE RENTABILITE	2014	2015
Résultat net / Capitaux propres (ROE)	12,09%	12,06%
Résultat net / Bilan (ROA)	0,98%	1,02%
Fonds propres en M€	149,6	205,1



... GRÂCE À DES RÉSULTATS SOUTENUS ET DES CHARGES MAÎTRISÉES



2015 : Un leader conquérant au service du territoire



INTEGRÉ AU PREMIER GROUPE BANCAIRE EUROPÉEN

UN GROUPE BANCAIRE UNIVERSEL

Le groupe Crédit Agricole est le premier financeur de l'économie française et l'un des tous premiers acteurs bancaires en Europe. Leader de la banque de proximité en Europe, le Groupe est également premier gestionnaire d'actifs européen, premier bancassureur en Europe et troisième acteur européen en financement de projets. Fort de ses fondements coopératifs et mutualistes, de ses 40 000 collaborateurs et 31 150 administrateurs de Caisses locales et régionales, le groupe Crédit Agricole est une banque responsable et utile, au service de 52 millions de clients, 8,8 millions de sociétaires et 1 million d'actionnaires individuels. Grâce à son modèle de banque universelle de proximité –l'association étroite entre ses banques de proximité et les métiers qui leur sont liés–, le groupe Crédit Agricole accompagne ses clients dans leurs projets en France et dans le monde : banque au quotidien, crédits immobiliers et à la consommation, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturation, banque de financement et d'investissement.

Au service de l'économie, le Crédit Agricole se distingue également par sa politique de responsabilité sociale d'entreprise dynamique et innovante. Elle repose sur une démarche pragmatique qui irrigue tout le Groupe et met chaque collaborateur en action.

ORGANISATION DU GROUPE

8,8 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des 2 476 Caisses locales et désignent chaque année leurs représentants : 31 150 administrateurs qui portent leurs attentes au coeur du Groupe.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des 39 Caisses régionales. Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'instance de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers la SAS Rue La Boétie, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire, à 56,7 %, de Crédit Agricole S.A. qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.

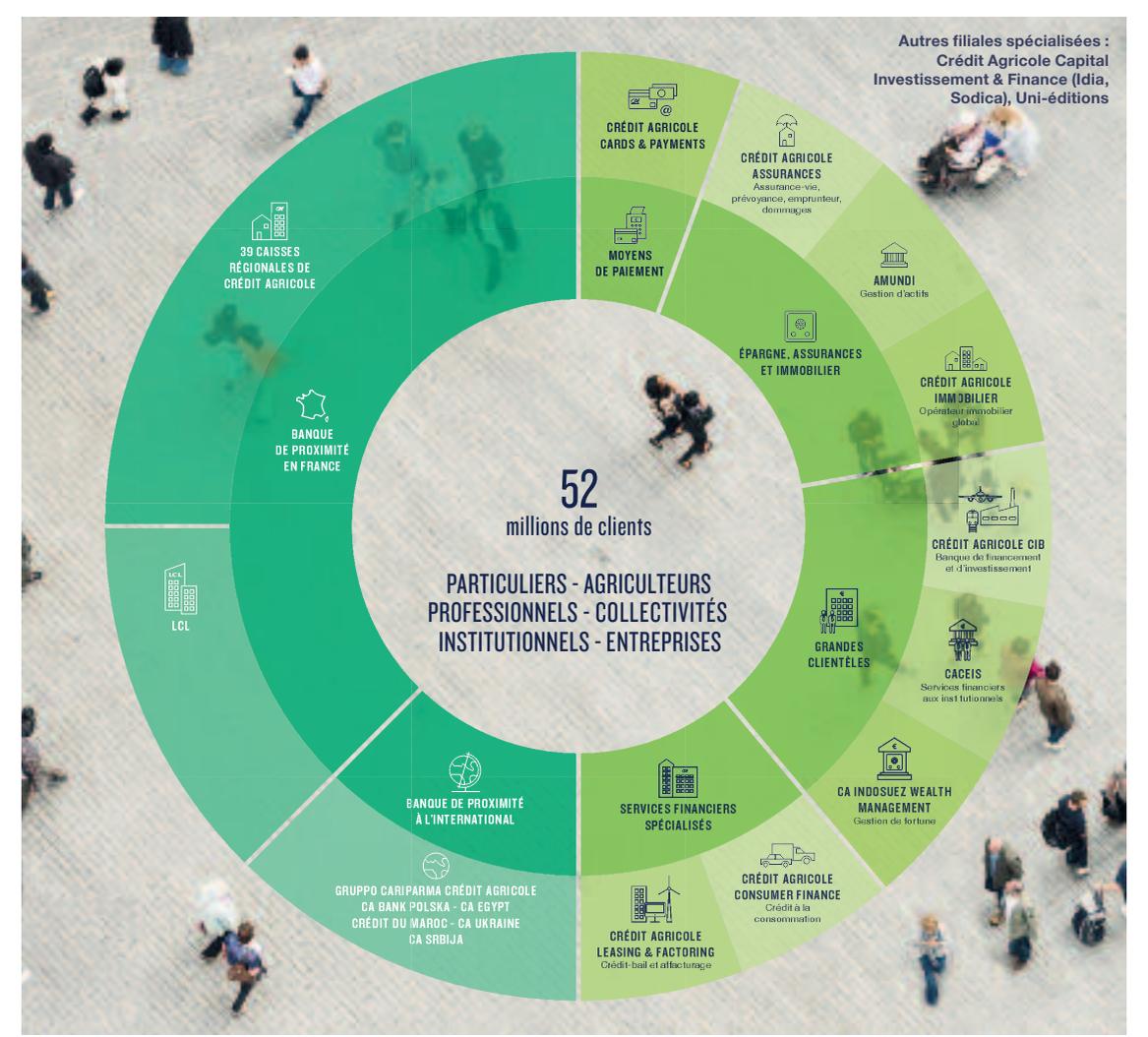
UN GROUPE BANCAIRE UNIVERSEL



LA BANQUE DE PROXIMITÉ

La banque universelle de proximité

LES MÉTIERS SPÉCIALISÉS



1^{er}
Financier de l'économie française

1^{er}
Bancassureur en Europe

1^{er}
Gestionnaire d'actifs européen

Une banque différente, coopérative et mutualiste

Les usages de nos clients évoluent. Ils attendent plus de services, plus de conseils, plus d'interactivité. Pour y répondre, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe innove et se transforme. Notre ambition : proposer le meilleur.

Initié en 2014, intensifié en 2015, le projet "Relation Client" est destiné à améliorer la qualité des liens tissés avec nos clients, qui témoignent en retour de leur satisfaction face aux progrès réalisés dans les domaines concernés.

Une banque différente, coopérative et mutualiste

EN ROUTE VERS L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

EN ROUTE VERS L'EXCELLENCE RELATIONNELLE



L'accueil téléphonique s'est encore distingué avec un taux de prise en charge supérieur à 80% en fin 2015 (63% en 2014), et un indice de satisfaction client de 8/10.

Les résultats des enquêtes effectuées en 2015 soulignent les motifs de satisfaction évoqués par les clients interrogés : les contacts humains en agence comme au téléphone, l'accueil, l'écoute, la réponse aux besoins, la disponibilité du conseiller, la qualité des conseils et la réactivité sont en effet plébiscités.



8

clients sur 10 se déclarent très satisfaits ou satisfaits de l'accueil réservé.

Traitement des emails

Si la référence est une prise en charge dans les 48h (avec AR client), en réalité la majorité des conseillers répond à un courrier électronique dans l'heure qui suit son envoi, pour le plus grand bonheur des clients.

40% d'entre eux affirment avoir reçu une réponse en moins d'une journée et l'indice de satisfaction est de 7 sur 10.

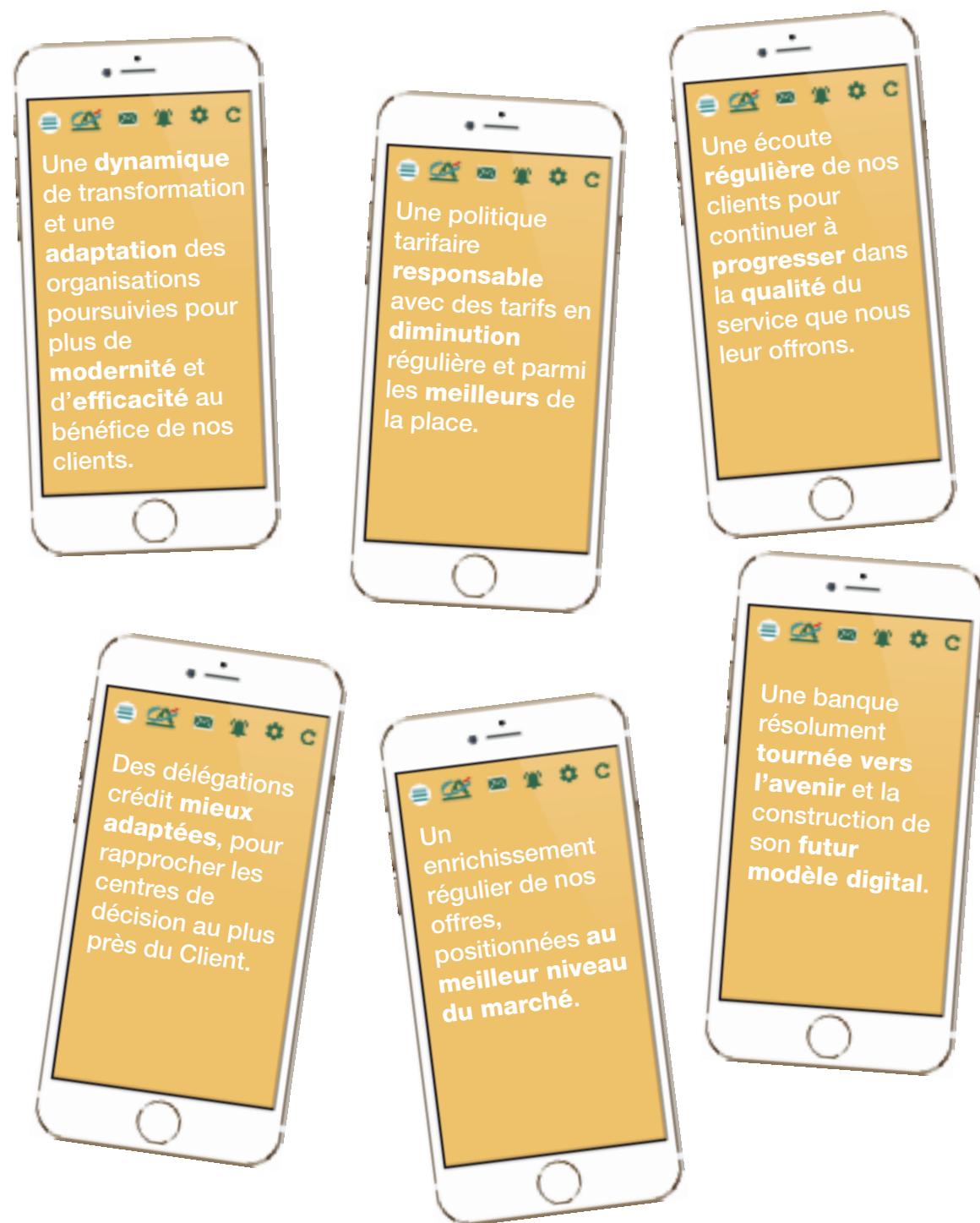


48h

maximum pour confirmer la prise en charge des réclamations, 95% traitées dans les 60 jours.

En 2016, Nous nous efforcerons d'être encore plus performants dans les domaines suivants :

- Gestion des comptes
- Relation en mode multicanal
- Suivi des dossiers.



Une banque différente, coopérative et mutualiste

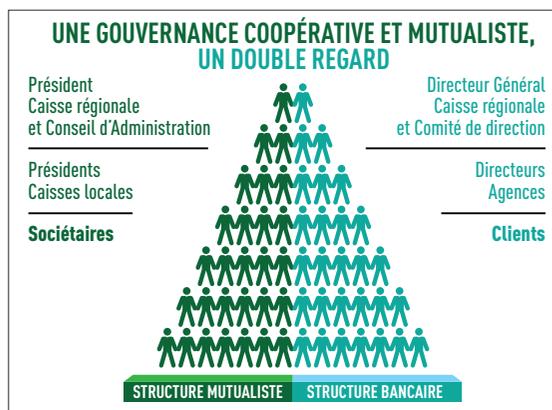
Depuis plus de 120 ans, le modèle mutualiste a fait ses preuves et montré sa solidité en période de crise. Le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe s'est engagé dans une démarche de renforcement et de mobilisation de son sociétariat. L'objectif est d'intensifier le modèle mutualiste, d'augmenter encore et de rajeunir la participation aux assemblées générales pour mieux incarner et concrétiser les engagements pris sur les territoires et de consolider son capital social.

Une banque différente, coopérative et mutualiste



Fort de ses valeurs mutualistes, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe veut être utile à son territoire, son économie et ses acteurs, et assumer pleinement ses responsabilités sociétales. Il s'engage chaque jour au travers de son Pacte Coopératif et Territorial. Ce Pacte constitue la référence de ce que nous voulons être. Il se décline en 5 grands engagements :

ÊTRE SOCIÉTAIRE AU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE GUADELOUPE



UN MODÈLE QUI A FAIT SES PREUVES

Chaque année, les sociétaires participent à la vie de l'entreprise et élisent les administrateurs des 16 Caisses locales. Ceux-ci sont associés aux décisions prises dans le cadre des Conseils d'Administration et des Assemblées Générales. Chaque Caisse locale est le reflet du territoire auquel elle s'identifie et sur lequel elle agit.

L'excellence dans la relation avec nos clients, car la satisfaction de nos clients est une priorité, un préalable à une relation durable, de confiance et de qualité.

La responsabilité sociétale d'entreprise parce qu'au-delà d'être utiles chaque jour à nos clients, nous devons intégrer dans nos pratiques les dimensions sociales, environnementales, humaines et préparer l'avenir.

La gouvernance coopérative et mutualiste car l'originalité de notre modèle nous permet, en plaçant l'homme au cœur de nos décisions et de notre action, de développer des valeurs et de vivre autrement le monde de l'entreprise.

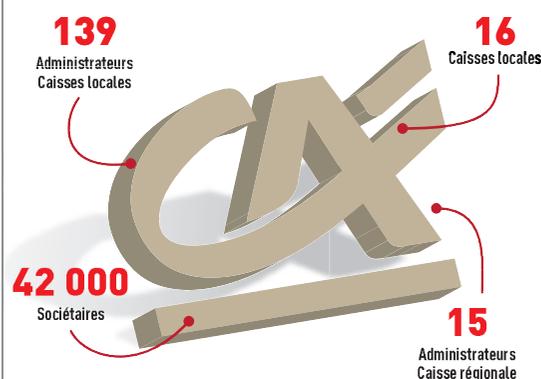
Les pratiques ressources humaines et sociales. Dans une entreprise de services, ce sont les femmes et les hommes, élus et collaborateurs, qui sont le véritable levier de notre développement

Le développement économique du territoire puisque nous sommes une banque qui vit par et pour l'économie de sa région, c'est notre raison d'être.

Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour privilégier le bien commun.

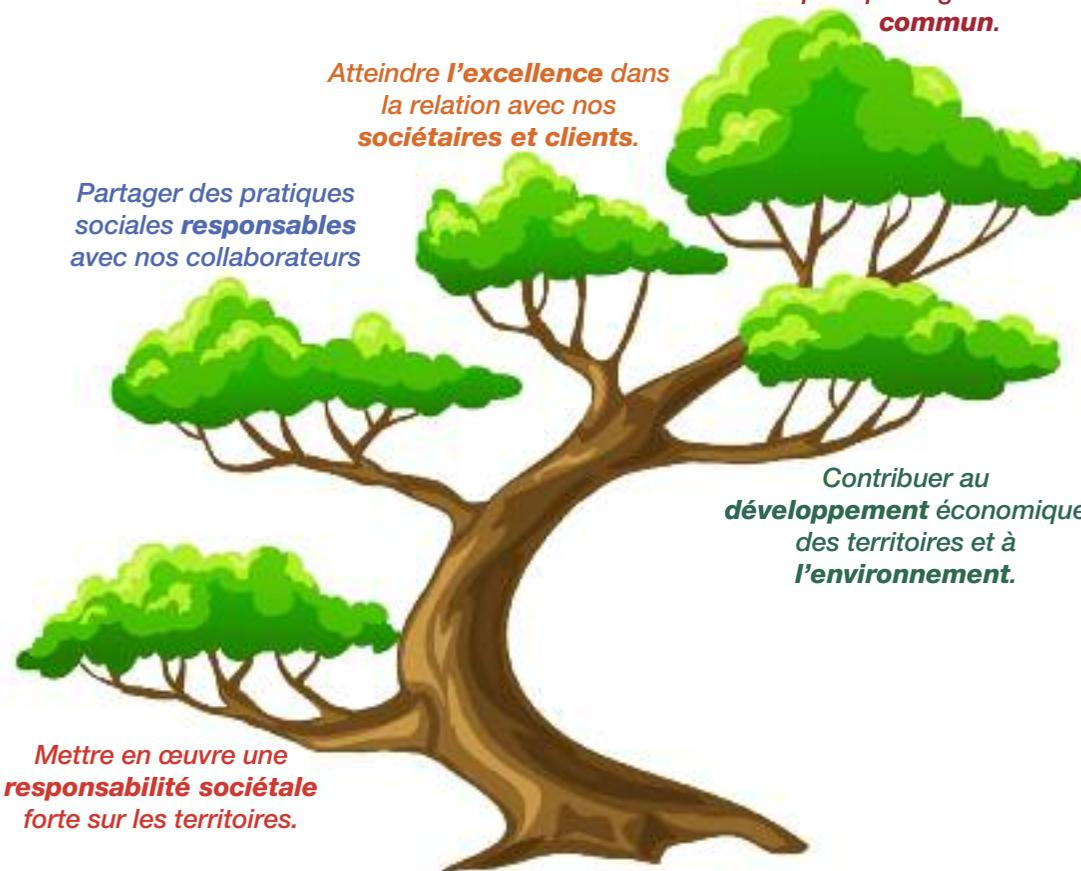
DES ENGAGEMENTS ET DES AVANTAGES

Le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe s'engage auprès de ses clients sociétaires. Ils bénéficient de solutions et services réservés : carte bancaire, livret sociétaire, parts sociales, avantages tarifaires, reconnaissance de fidélité, participation aux assemblées générales de caisses locales.



Atteindre l'excellence dans la relation avec nos sociétaires et clients.

Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs



Contribuer au développement économique des territoires et à l'environnement.

Mettre en œuvre une responsabilité sociétale forte sur les territoires.

UN DYNAMISME RENFORCÉ

- ✓ 2 537 nouveaux sociétaires en 2015
- ✓ Une augmentation de 6% du nombre de sociétaires.
- ✓ Une augmentation de 7% du capital social, à 33,6 M€.
- ✓ Un rajeunissement conséquent des conseils d'administration.



Une banque différente,
coopérative et
mutualiste

LES CAISSES
LOCALES
À L'INITIATIVE

Une banque différente,
coopérative et
mutualiste

LE CRÉDIT
AGRICOLE
ACCOMPAGNE
LES
TEMPS FORTS
DE LA CULTURE
ET DU SPORT



Collecte de sang EFS
Inter Caisses Locales



Soirée des lauréats Caisse Locale de Marie-Galante



Jou a tradision



6 jours cyclistes du Crédit Agricole



Tournoi de football U13 Caisse Locale des Abymes



Journée Sport et Handicap Caisse Locale de Pointe-à-Pitre



Foire agricole



Etoile de l'Ouest



Fête des mères Caisse Locale de Miquel



Nwel des enfants
Caisse Locale de Morne-à-l'Eau



Talents Gourmands

2016 : Une banque moderne qui construit son nouveau modèle digital

En 2012, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe lance un ambitieux plan de transformation de l'entreprise, intitulé "Plan à Moyen Terme 2012-2015". Pendant 3 années, près de 200 collaborateurs et administrateurs ont contribué à ce vaste chantier et mené à terme une centaine de projets.

TROIS ANS DE TRANSFORMATION AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Un plan de transformation sur 3 ans afin de :

VALORISER LA RELATION CLIENT PAR :

- Un traitement des réclamations fluide et sécurisé
- Des entrées en relation plus aisées
- L'identification du personnel en agence
- La reconnaissance de la fidélité
- Un accueil (téléphonique ou physique) de meilleure qualité



RENFORCER LE RÔLE DE LA GOUVERNANCE :

- Une standardisation des comités
- Un pilotage renforcé de la mise en oeuvre des décisions
- Un management de la performance et de la qualité
- Une remise à plat des processus budgétaires



AMÉLIORER LA RENTABILITÉ ET L'EFFICACITÉ :

- Un plan de développement des Assurances et des crédits à la consommation
- Une politique crédit et des process ajustés
- Une sécurisation et une nouvelle dynamique de la filière risque
- Des mesures d'accompagnement aux départs volontaires à la retraite



2016 : Une banque moderne qui construit son nouveau modèle digital

Entre 2012 et 2015, plus de 3 millions d'euros ont été consacrés à la rénovation des agences, avec l'amélioration des espaces d'accueil, en harmonie avec les préceptes de la nouvelle relation client, et l'installation d'automates de dernière génération facilitant la réalisation des opérations courantes.

Par ailleurs, la signalétique du siège, aux couleurs de la "Territoire Attitude", a été déployée.



Le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe a le plaisir de vous inviter à découvrir ses nouveaux espaces, conviviaux et modernes, à l'image de la relation qu'il souhaite établir avec vous.

Agence du Gosier

Alliant relations privilégiées avec ses clients et nouvelles technologies, ils répondent à vos attentes d'aujourd'hui.

Agence de Morne-à-l'Eau



"Mon conseiller vient vers moi. Je n'attends plus derrière un guichet. Le contact est plus facile !"

La nouvelle signalétique du siège.



2016 : Une banque moderne qui construit son nouveau modèle digital

Avec une politique de ressources humaines ambitieuse et dynamique, le Crédit Agricole Mutuel est l'un des premiers employeurs de Guadeloupe. Il confirme son rôle social essentiel sur son territoire.

2016 : Une banque moderne qui construit son nouveau modèle digital

Nous nous engageons auprès des jeunes de Guadeloupe en termes de formation diplômante et d'insertion professionnelle. Chaque année le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe propose des stages d'écoles, des emplois d'été, encadre des apprentis et des alternants.

26

alternants

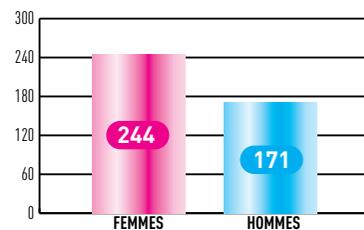
43

stagiaires accueillis

UNE FORTE DYNAMIQUE SOCIALE

415

collaborateurs (CDI hors ALD)



Dans un contexte réglementaire et concurrentiel qui évolue fortement, et conscient des enjeux de l'avenir, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe mène une démarche volontariste de formation.

Elle permet aux collaborateurs de maintenir et d'accroître leurs compétences et ainsi de mieux répondre à l'attente de nos clients. En 2015, chaque collaborateur a consacré plus de 40 heures à la formation, notamment grâce au recours à l'e-learning, en augmentation de 3% par rapport à 2014.

Parmi les thèmes emblématiques, retenons :

- l'expérimentation des classes virtuelles dans le cadre du lancement du PUC. (nouveau poste collaborateur),
- la formation "Relation Client" agences et siège (téléphonie, accueil client),
- l'acculturation au digital (Digital Days) pour les agences.

259

collaborateurs au contact de la clientèle

20

recrutements d'ici 2018 (dont 6 en 2015)

600 K€

budget formation

20 000 h

de formation dispensées

LE PROJET MANAGERIAL

Comité de Direction Générale :

- Le manager mobilisateur

Cercle des managers

- Le manager mobilisateur
- Le manager promoteur de changement
- Ateliers de mise en situation
- 4 jours / homme

Managers des agences

- Approfondissement des modes de pilotage
- Accompagnement des équipes au changement



UNE FORTE DYNAMIQUE SOCIALE



MOBILITES

En 2015, **72** collaborateurs ont postulé à de nouvelles fonctions. **47** d'entre eux ont obtenu des mobilités ou des promotions.

ACCORDS D'ENTREPRISE 2015

- Ouverture des NAO 2015
- Rémunération Extra Conventiionnelle (REC) 2014
- Tutorat dans le cadre de l'alternance
- Prise en charge des frais de transport
- Égalité professionnelle hommes - femmes
- Emploi et intégration des personnes handicapées
- Congés pour enfants malades
- Participation de l'employeur au financement des titres restaurant
- Accompagnement des départs en retraite 2016 -2018
- Détermination de l'enveloppe consacrée à la reconnaissance des compétences individuelles, des expertises et prises de responsabilité

UNE ENTREPRISE QUI RECRUTE

Le 20 avril 2015, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe a signé avec les partenaires sociaux un accord sur l'accompagnement des départs en retraite. Cet accord a été complété par un second accord en date du 24 novembre 2015.

59 collaborateurs éligibles ont ainsi pu bénéficier de conditions très avantageuses de départs à la retraite, étalés sur trois ans. Selon les termes de cet accord prévoyant le remplacement d'un départ sur trois par une embauche, le Crédit Agricole a pu renouer dès cette année avec le recrutement d'une vingtaine de CDI à l'horizon 2018.



2016 : Une banque moderne qui construit son nouveau modèle digital

Les nouvelles attentes de nos clients en matière de services passent par la digitalisation et le développement de la banque multicanale.

L'année 2015 a marqué le lancement de notre transformation digitale et la mise en oeuvre de ces nouveaux usages. Aller en agence, contacter son conseiller par mail ou gérer ses comptes par Internet à tout moment, c'est le client qui choisit.

2016 : Une banque moderne qui construit son nouveau modèle digital

UNE BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ 100% HUMAINE ET 100% DIGITALE

UNE BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ 100% HUMAINE ET 100% DIGITALE



SIGNATURE ÉLECTRONIQUE EN AGENCE :
La SEA plus sûre, plus rapide, plus pratique.

En 2015, 9 français sur 10 consultent leur smartphone dans l'heure qui suit leur réveil.

Après avoir accompagné sa clientèle lors du déploiement des automates bancaires et de la carte, après avoir franchi avec elle les caps de l'an 2000 et du passage à l'euro, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe s'est résolument engagé dans la révolution digitale. Ce projet, celui de la banque du 21^{ème} siècle, a un nom : **la Banque Multicanale de Proximité.**

LE DIGITAL EN 2015

- 500 000 visites sur la vitrine
- 16 000 utilisateurs de Ma Banque, l'applicatif mobile du Crédit Agricole
- 1 virement sur 3 via Internet ou Ma Banque
- 270 tablettes pour la SEA en agence
- 300 smartphones pour les collaborateurs du réseau.



Multicanale parce qu'elle entend offrir à sa clientèle la possibilité de réaliser toutes ses opérations sur le canal de son choix

Multicanale grâce à une large offre de produits dématérialisés à l'attention de sa clientèle de particuliers (entrée en relation dématérialisée, crédit à la consommation, prêts immobiliers) ou de professionnels (WEB EDI).

Multicanale par la gamme de services mise à la disposition de la clientèle : SEA, dépôt épargne et assurance, e-relevés, etc.

UN VASTE PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT

- Collaborateurs sensibilisés au digital à l'occasion des "Digital days".
- Force de vente équipée de smartphones.
- Formation intensive MOOC (Massive open online course, soit cours en ligne ouvert et massif).
- Sensibilisation des administrateurs.



La nouvelle application du Crédit Agricole
Ma Banque



www.ca-guadeloupe.fr



Crédit Agricole En Ligne



100% humain 100% digital

AMBITION STRATÉGIQUE 2020



2016 : Une banque moderne qui construit son nouveau modèle digital

Après l'aboutissement de notre Plan à Moyen Terme 2012-2015, le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe entre dans une nouvelle phase de son développement.

Sous l'impulsion partagée de son Conseil d'Administration et de son Comité de Direction, la Caisse régionale s'engage dans la construction d'un nouveau projet stratégique pour assurer son avenir.

UNE BANQUE RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'AVENIR

Pour consolider notre modèle d'unique **Banque Régionale de Plein Exercice** de Guadeloupe

Pour maintenir notre position de **leadership conquérant**, notamment en engageant de grands projets structurants

Pour poursuivre notre quête vers l'**expérience opérationnelle** en renforçant la **rationalisation de nos structures** et l'**organisation de notre travail**

Pour accroître la **satisfaction de notre clientèle** et améliorer la **recommandation**

Pour pérenniser notre **développement** et amplifier la **maîtrise de nos risques et nos charges**

En s'appuyant sur le **dynamisme** de l'entreprise et l'**engagement** des femmes et des hommes qui la composent

Nos implantations

● 34 agences

● Des espaces spécialisés :

- Centre d'Affaires de Jarry :
 - Espace Entreprises,
 - Espace Professionnels,
 - Banque Privée,
 - Eurofactor.

- Les autres espaces professionnels :
 - Boisneuf Professionnels,
 - Nolivos Professionnels,

- Crédit Agricole Financement et Assurances.



La Banque en Ligne

0 820 800 971 Service 0,120€ TTC/min + prix appel



Crédit Agricole en Ligne
www.ca-guadeloupe.fr



Crédit Agricole Mobile
Fil Mobile, ca-mobile.com,
Ma Banque

Notre vision



“Nous voulons être la bancassurance de référence en Guadeloupe et pour tous les guadeloupéens, moderne et innovante, conquérante et rentable, attractive et humaine, relationnelle et digitale, leader sur tous ses marchés, leader sur tous les canaux, acteur clé et utile au développement de son territoire, avec des équipes de professionnels, disponibles et engagés à satisfaire chacun de ses clients.”



Le bon sens a de l'avenir →

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE GUADELOUPE

Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : Petit-Pérou - 97176 ABYMES CEDEX

N° SIRET : 314 560 772 00217 - Code APE : 8905 - RCS : 93D129

Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 029 548.

La Territoire Attitude, c'est notre vocation!

