



Agir chaque jour  
dans l'intérêt  
de nos clients  
et de la société

La RSE, de quoi s'agit-il ? 4

Notre feuille de route 2019 6

## Gouvernance coopérative

7 &gt; 14

- Représentativité des sociétaires dans les organes de Gouvernance
- Exercice de la Gouvernance coopérative
- Formation des Administrateurs

Avec l'éclairage de Bernard Salaun et d'Hervé Le Floch.

## Relation de l'homme au travail

15 &gt; 28

- Développer les compétences de nos collaborateurs
- Favoriser l'épanouissement de nos collaborateurs
- Être un employeur de référence

Avec l'éclairage de Pascale Le Fouler et de Christian Le Fresne

## Loyauté et bonnes pratiques

29 &gt; 40

- Agir au quotidien de manière responsable
- Offrir une expertise et une organisation de qualité à tous nos clients
- Adopter une approche responsable et partagée avec nos fournisseurs et partenaires

Avec l'éclairage de Laurence Rémy, Bernard Salaun et de Bruno Guillemet

## Notre engagement sociétal

41 &gt; 54

- Mettre notre leadership au service du développement du Morbihan
- Accompagner les acteurs du monde agricole, entrepreneurs et investisseurs responsables
- Dynamiser nos actions mutualistes, notre offre de produits, nos services solidaires et responsables

Avec l'éclairage de Gilles Le Peih

## Notre engagement environnemental

55 &gt; 63

- Notre engagement pour l'environnement
- Devenir le financeur de référence de la transition énergétique
- Lutter contre le changement climatique et réduire l'impact environnemental de notre activité

Avec l'éclairage de Christophe Marugan, Gweltaz Nadan et François Batard

Synthèse des principaux indicateurs

64 &gt; 65

Modèle d'affaires du Crédit Agricole du Morbihan

66

# LA RSE, UNE VISION POUR UN AVENIR PLUS DURABLE

La démarche de responsabilité sociale et environnementale en entreprise doit prendre en compte les enjeux économiques, sociaux et environnementaux dans toutes ses activités. C'est aussi une manière forte d'engager la responsabilité des salariés sur ces enjeux et d'améliorer pour les managers et les salariés, le fonctionnement global de l'entreprise. Au Crédit Agricole du Morbihan, nous sommes engagés dans une démarche RSE depuis 2009, par conviction, et aussi parce qu'elle est alignée avec nos valeurs de banque mutualiste. Le succès de cette démarche s'appuie sur la pleine adhésion et sur la participation de nos collaborateurs et administrateurs.

Ce rapport RSE 2020 a été élaboré en plein cœur d'une crise sanitaire sans précédent (Covid-19). Il montre la sincérité et la pertinence de nos engagements en matière de RSE.

Cette crise va nous obliger à renforcer la responsabilité de l'entreprise envers ses parties prenantes et la Société. Nous aurons besoin de prouver notre solidarité et notre engagement à tous les niveaux, économique, social, sociétal.

Nous aurons à prendre des décisions pour intégrer les questions RSE dans le quotidien des managers, collaborateurs et administrateurs, enrichir le dialogue et préserver le contrat de confiance entre l'entreprise et ses publics (clients, acteurs locaux, fournisseurs...).

Les conséquences de cette crise sur notre environnement sont telles que nous sommes invités à imaginer l'avenir de manière plus responsable en intégrant dans notre société des dimensions telles que : adaptabilité, accompagnement loyal, renforcement de notre résilience et pilotage avisé des risques.



**Hervé Le Floch**  
Président



**Pierre-Louis Boissière**  
Directeur Général

# LA RSE, UNE COURSE DE FOND



## La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), de quoi s'agit-il ?

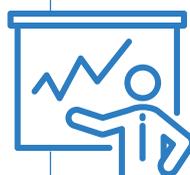
La RSE est la manière dont les entreprises intègrent les enjeux du développement durable dans leur modèle de fonctionnement, de façon à concilier ambitions économiques, sociales et environnementales. La démarche RSE est volontaire. Cependant, depuis 2014, le législateur accentue progressivement la pression sur les entreprises en les obligeant à fournir des informations sociales, sociétales et environnementales dans la déclaration de performance extra-financière, intégrée au rapport de gestion.

À LA CAISSE RÉGIONALE, LA RSE SE TRADUIT NOTAMMENT PAR :

- un **management** respectueux des équipes, qui veille à l'égalité professionnelle et à l'intégration harmonieuse des nouveaux collaborateurs ;
- une **performance commerciale** adossée aux principes de loyauté et de comportements éthiques, l'accompagnement des personnes, du créateur d'entreprise jusqu'au client victime d'un accident de la vie ;
- l'implication dans la **transition énergétique** ;
- le soutien aux pratiques innovantes, aux initiatives locales, au secteur protégé et aux associations.

Le Crédit Agricole du Morbihan a bâti sa politique RSE autour de 12 engagements dont il rend compte chaque année dans un rapport visé par un cabinet indépendant. Il semblerait que cette démarche améliore les performances de l'entreprise et son attractivité. Une chose est sûre : l'éthique et la transparence renforcent l'adhésion des collaborateurs et profitent à l'ensemble du territoire.

## AFFICHER SES AMBITIONS ET LES MESURER

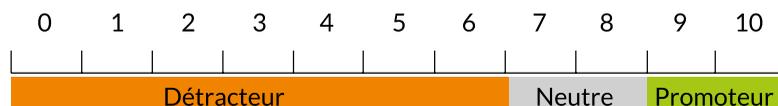


La politique RSE ne se contente pas d'afficher des ambitions, elle les mesure grâce à une cinquantaine d'indicateurs. Trois d'entre eux sont appelés à être les « juges de paix » de la performance de l'entreprise : l'IRC, l'IER et l'IES. La collecte d'informations et le traitement de ces 3 indicateurs sont confiés à des prestataires externes.

L'IRC :  
INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT

La satisfaction client se mesure par une série d'enquêtes harmonisées au sein du réseau des Caisses régionales du Crédit Agricole. Elles permettent de dégager deux types de résultats :

- une **note de recommandation** qui mesure la satisfaction des personnes sondées sur une échelle de 1 à 10 et la capacité des clients à recommander le Crédit Agricole ;
- un **Indice de Recommandation** qui mesure, dans l'échantillon des personnes ayant répondu, la différence entre le pourcentage de clients « promoteurs » et le pourcentage de clients « détracteurs ».



### IL EXISTE TOUTE UNE SÉRIE D'IRC

Retenons que l'IRC stratégique est un outil de mesure qui permet la comparaison avec la concurrence, tandis que d'autres IRC, plus segmentés permettent d'affiner la qualité de service à la clientèle.

## LA RSE EN QUELQUES DATES

• 1987

Publication du rapport Brundland qui formalise le concept de développement durable « ... qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. »

**Le concept associe trois objectifs :**

l'efficacité économique, l'équité sociale et la préservation de l'environnement. Une politique RSE ne se limite donc pas au seul volet « environnement » mais inclut une gestion qui intègre ces trois piliers.

Dans les années 1990 et la première décennie 2000, des mesures législatives et des modèles d'organisation se mettent en place pour accompagner (par des outils) et pousser (par des lois) le monde de l'entreprise et des collectivités dans leur démarche RSE.

• 1992

**Sommet de la Terre et déclaration de Rio** : le climat devient une préoccupation internationale.

• 2002

**Le Sommet de la Terre de Johannesburg** est entièrement consacré au développement durable avec, pour la 1<sup>re</sup> fois, l'implication du monde de l'entreprise dans les travaux.

• 2010

**La loi « Grenelle 2 »** étend l'obligation aux entreprises d'une certaine taille, non cotées, de publier les informations sociales, sociétales et environnementales dans un rapport appelé déclaration de performance extra-financière.

• 2011

Apparition de la **norme ISO 26000** qui donne des lignes directrices pour conduire une démarche RSE.

• 2019

**Loi Pacte** (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation de l'Entreprise) invite à redéfinir la Raison d'Être des entreprises et à renforcer la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux liés à leur activité.

## CAISSE RÉGIONALE DU MORBIHAN

• 2009

**Création du Comité RSE** de la Caisse régionale qui supervise et anime la démarche RSE au sein de l'entreprise, associant élus et salariés. Il est actuellement présidé par Joseph Robin, Vice-Président de la Caisse régionale.

• 2011

**1<sup>er</sup> reporting réglementaire** de l'exercice 2011, inclus dans le rapport de gestion.

• 2015

**1<sup>re</sup> publication du rapport** sous cette forme communicante diffusé aux parties prenantes (exercice 2014).



**L'IER**  
Indice d'Engagement et de Recommandation

Baromètre social, l'IER permet de prendre le pouls de l'entreprise, collaborateurs et Administrateurs. Il mesure le niveau de satisfaction des collaborateurs sur les questions de gestion des ressources humaines, sur les relations sociales et sur la stratégie de l'entreprise. Au niveau des Administrateurs, l'IER permet de mesurer leur adhésion à l'entreprise, la perception qu'ils ont de leur rôle et la satisfaction qu'ils tirent de l'exercice de leur fonction.



**L'IES**  
Indice d'Engagement Sociétal - nouvel indicateur

L'IES traduit la perception des acteurs du territoire vis-à-vis du Crédit Agricole, sur sa capacité à accompagner l'économie locale, à agir en faveur de l'environnement, et à répondre aux préoccupations sociétales. L'IES est calculé à partir de sondages effectués auprès de panels de clients et non clients, et permet au Crédit Agricole de se situer par rapport à la concurrence. Réalisé pour la première fois en 2019, l'IES du Crédit Agricole arrive en première position. À noter que cet engagement, et a fortiori celui de la concurrence, reste peu perceptible par le public.

## FEUILLE DE ROUTE 2019

### OÙ EN SOMMES-NOUS



#### OBJECTIFS

#### SITUATION AU 31/12



Actualiser/adapter le **plan de formation** des Administrateurs des Caisses Locales et de la Caisse régionale



• Mise en place de comités de pilotage pour les formations par filière d'activités



Former les collaborateurs à la lutte **contre la corruption**



• 1 151 collaborateurs formés, soit 98 % de l'effectif cible



Clarifier la politique d'accompagnement de la clientèle en matière d'**offres responsables et environnementales**



• Nouvelles offres vertes Transition Énergétique adoptées  
• Communication interne à parfaire



Sécuriser le dispositif Passerelle avec un plan d'action en matière de **protection des données personnelles**



• Gestion des données dès l'entrée dans le dispositif, gestion du droit à l'oubli et formation des intervenants réalisée



Diffuser la cartographie des risques achats et former les collaborateurs concernés aux **achats responsables**



• 88 % des acheteurs formés  
• Cartographie en attente de diffusion



Arrêter le **plan de mobilité** du site de Keranguen en lien avec la démarche du PDIE



• Plan de mobilité déposé  
• Investissements prévus : abris à vélos, vélos électriques, parking covoiturage, station de recharge électrique, véhicules électriques



Réaliser le **bilan des émissions de gaz à effet de serre** et les audits énergétiques



• Bilan carbone réalisé  
• Audit énergétique en cours

# 1.

## GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

Rester un modèle de référence pour le développement de l'économie locale





# OÙ EN SOMMES-NOUS ?

## Notre modèle de Gouvernance coopérative

% de clients  
sociétaires

57,9% 59% **60,1%** **Objectif 2020 61%**

Nombre de  
sociétaires  
au 31/12

220 313 218 595 **224 581**

2017 2018 2019

% de femmes dans  
les Conseils  
d'Administration  
de Caisses Locales

41% 43% **44%** **Objectif 2020 >40%**

% de femmes dans  
les Conseils  
d'Administration  
de la Caisse régionale

29% 29% **29%** **Objectif 2023 >40%**

2017 2018 2019

## LES CHIFFRES CLÉS 2019

### RESSOURCES

398 Administrateurs

### PRÉSENCE TERRITORIALE

41 Caisses Locales

### CRÉATION DE VALEUR

sur 373 700 clients,  
**224 581**  
sont sociétaires  
(+ 15 600)

### RÉSULTATS

**43%** des  
Administrateurs ont suivi  
une formation dans l'année

### RÉSULTAT NET

**41,7M€**  
dont 3,7M€ d'intérêts à  
verser aux sociétaires

## RESTER UNE RÉFÉRENCE

Par son mode  
d'organisation  
et sa proximité étroite  
avec le territoire,  
la banque coopérative  
constitue un modèle  
de référence pour le  
développement  
de l'économie locale.



## REPRÉSENTATIVITÉ DES SOCIÉTAIRES DANS LES ORGANES DE GOUVERNANCE

La Caisse régionale est engagée dans une **politique de développement du sociétariat** destinée à élargir son socle coopératif et à légitimer son modèle : 15 000 nouveaux sociétaires ont été accueillis en 2019. Le Crédit Agricole du Morbihan se situe ainsi au 3<sup>e</sup> rang des Caisses régionales en % de sociétaires.

# 224 581

**sociétaires** sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole du Morbihan. Ils détiennent le capital des Caisses Locales sous forme de parts sociales et désignent chaque année leurs représentants :  
**398 ADMINISTRATEURS QUI PORTENT LEURS ATTENTES.**



UN SOCIÉTAIRE

est à la fois utilisateur et copropriétaire. Il détient des parts sociales d'une Caisse Locale, des supports à capital très peu risqué à un taux d'intérêt attractif (que les sociétaires votent chaque année au cours de l'Assemblée Générale de leur Caisse Locale).

Les Assemblées Générales constituent un temps fort d'échanges avec les clients sociétaires qui votent les résolutions, élisent leurs représentants, découvrent l'activité et les actions soutenues par la Caisse Locale, rencontrent des associations et des acteurs locaux, échangent avec leurs Administrateurs et les dirigeants de la Caisse régionale.



# Les Caisses Locales

**UN SOCIÉTAIRE = 1 VOIX**

**Quel que soit le montant de ses parts sociales, le sociétaire a le même poids dans le vote de l'Assemblée Générale de sa Caisse Locale.**

Chaque année, lors des Assemblées Générales, les sociétaires sont appelés à élire les Conseils d'Administration des 41 Caisses Locales du Crédit Agricole du Morbihan, selon le principe coopératif « un sociétaire = une voix ».

Ces dernières constituent le point d'ancrage du Crédit Agricole du Morbihan pour prendre le pouls du territoire.

La dynamique des Caisses Locales repose sur un modèle de fonctionnement qui concilie qualité de représentativité des sociétaires et implication des Administrateurs.

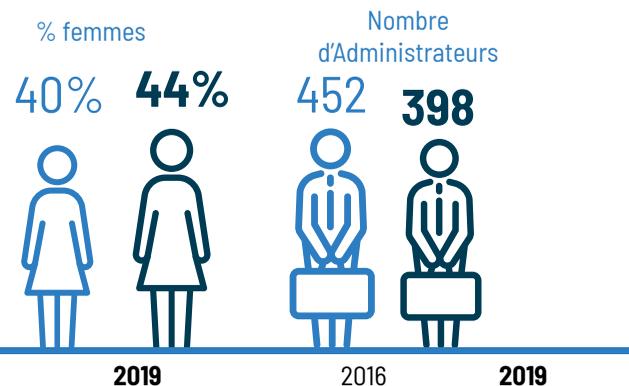
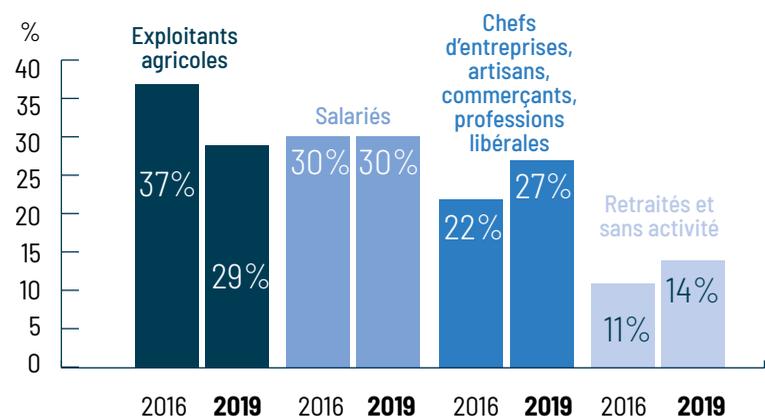


“ Nous sommes en train de trouver une forme d'équilibre dans la composition des Conseils d'Administration de nos Caisses Locales : nous avons renforcé la place des femmes et veillé à ce que l'origine socio-professionnelle de nos élus soit proche de celle du territoire. Nous avons encore des progrès à faire, en particulier intégrer de jeunes sociétaires dans nos Conseils ; les mutations sociétales sont profondes, les jeunes sont porteurs de cette transformation. Proposons-leur de cheminer utilement ensemble. ”

**Bernard Salaun**  
Responsable RSE de 2009 à mars 2020

## LES ADMINISTRATEURS

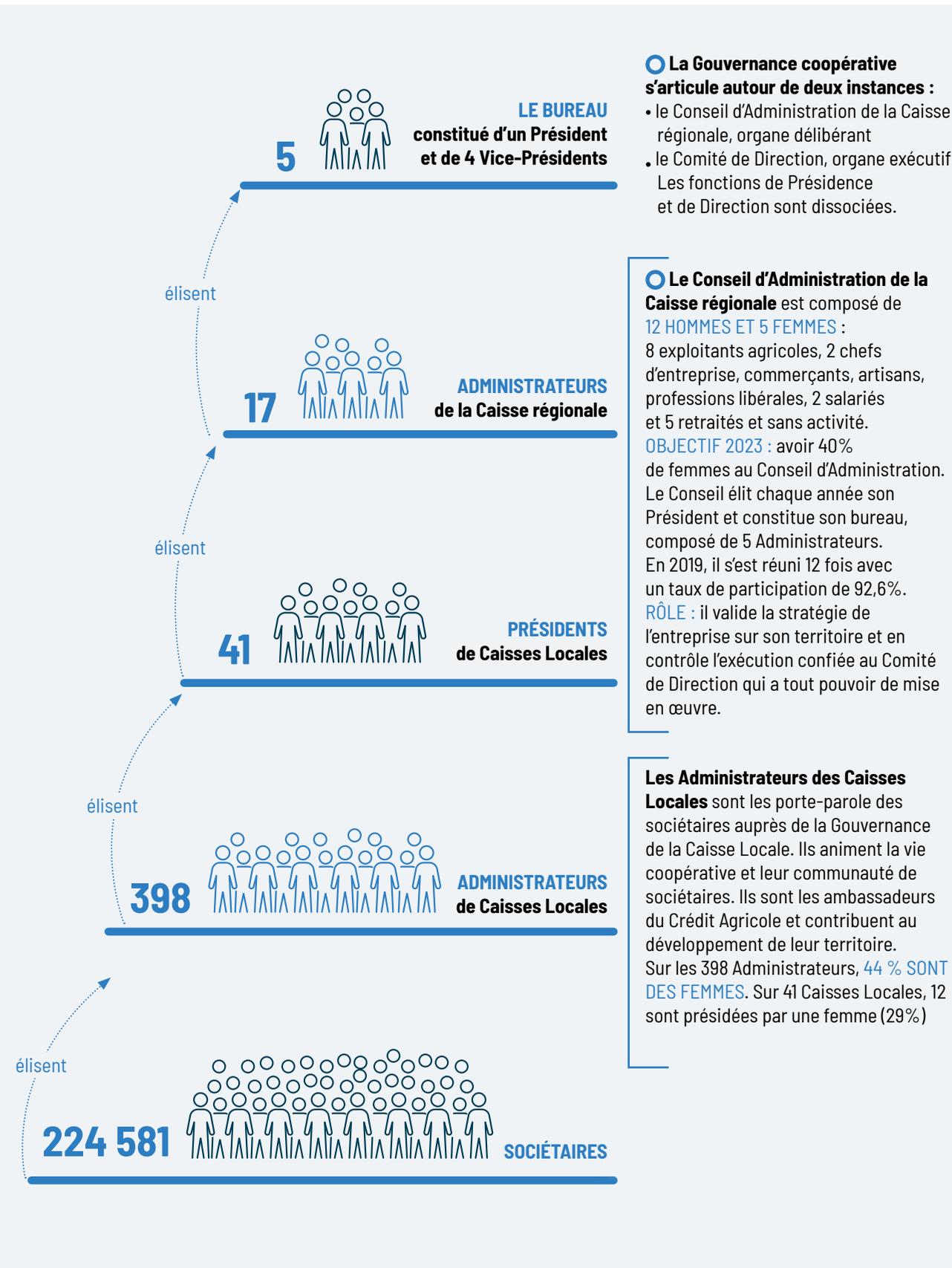
### Composition des CA de Caisses Locales



Conseil d'Administration de la Caisse Locale d'Allaire



## COMMENT S'EXERCE LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE





## FORMATION DES ADMINISTRATEURS

### FORMATION DES ADMINISTRATEURS DE LA CAISSE RÉGIONALE

Les Administrateurs de la Caisse régionale ont suivi collectivement deux formations au cours de l'exercice :

- Sur les ratios bancaires réglementaires, avec intervention du Directeur financier de la Caisse régionale,
- Une revue d'Actualités de la Conformité, animée par la responsable du contrôle de la conformité de la Caisse régionale.

Ils ont bénéficié par ailleurs d'un cycle de formation dispensé par l'Institut de Formation du Crédit Agricole auquel est systématiquement inscrit tout nouvel élu intégrant le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.



## 249 HEURES

c'est le nombre total d'heures de formation suivi en 2019 par des membres du Conseil d'Administration de la Caisse régionale

### FORMATION DES ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES

Les nouveaux Présidents de Caisses Locales suivent un cycle de formation de 3 ans. Au programme, expression, communication, animation d'équipe, conduite de projet et connaissance de l'organisation du Crédit Agricole. Trois Présidents ont participé à ce cycle de formation en 2018 et un en 2019.

## Des formations pour mieux appréhender les enjeux du territoire

2019 s'est inscrit dans la continuité de 2018 avec la mise en place de formations ciblées permettant aux Administrateurs de Caisses Locales de parfaire leurs connaissances, notamment sur des secteurs clés de l'économie départementale.

- 130 Administrateurs ont ainsi bénéficié de l'intervention d'experts de la Caisse régionale sur la **filière mer**, le **marché des professionnels**, le **marché de l'agriculture**, et celui **des associations**.
- Ils ont également bénéficié d'une demi-journée entièrement consacrée à l'agriculture départementale, et à ses filières, et de deux sessions sur la prise de parole en public.

Les Administrateurs de Caisse Locale **nouvellement élus** sont par ailleurs invités à une **journée de découverte de l'entreprise** à laquelle sont également conviés les nouveaux collaborateurs.

La Caisse régionale aura mobilisé **43 % des Administrateurs sur au moins une action de formation en 2019**.



*Les Administrateurs sont appelés à interagir avec leur milieu et nous avons besoin qu'ils soient formés à écouter, à formuler des questions, à interroger un public, à participer aux débats de la société civile et à prendre le pouls de l'activité du territoire dans son ensemble et pas seulement de l'activité économique. Les formations ne sont plus spécifiquement dédiées à l'analyse d'un dossier, elles doivent aussi permettre aux Administrateurs d'interagir à tous les niveaux de la vie des Caisses Locales.*

**Hervé Le Floc'h**,  
Président de la Caisse régionale



## 1 163 HEURES

ont été dispensées auprès de

## 170 ADMINISTRATEURS

## QUESTION À

**Hervé Le Floc'h**  
Président de la Caisse régionale



**Avec 41 Caisses Locales en Morbihan, on peut dire que le Crédit Agricole n'est pas une coopérative de façade. Pourriez-vous nous dire un mot sur cette volonté d'être présent sur tout le territoire ? Une manière de prendre le contre-pied des banques en ligne ? De ne pas suivre le mouvement général de fermeture ?**

.....  
Effectivement, nous nous sommes posés la question, notamment avec la naissance des nouvelles banques en ligne qui fleurissent et qui peuvent être tentantes pour une certaine clientèle. Certaines banques ont pris un virage très rapide, axé leur activité sur des liens numériques et fermé des agences. Le CA a pris une autre orientation : être totalement présent sur le numérique tout en conservant le maillage des agences sur le territoire. En 2019 nous n'avons fermé que 2 points de vente en milieu urbain parce qu'ils étaient très proches d'une grosse agence.

Sur le reste du territoire et notamment en zone rurale, nous nous sommes attachés à garder nos agences. Nous avons donc misé sur un maillage de territoire basé sur l'humain tout en développant l'accès numérique.

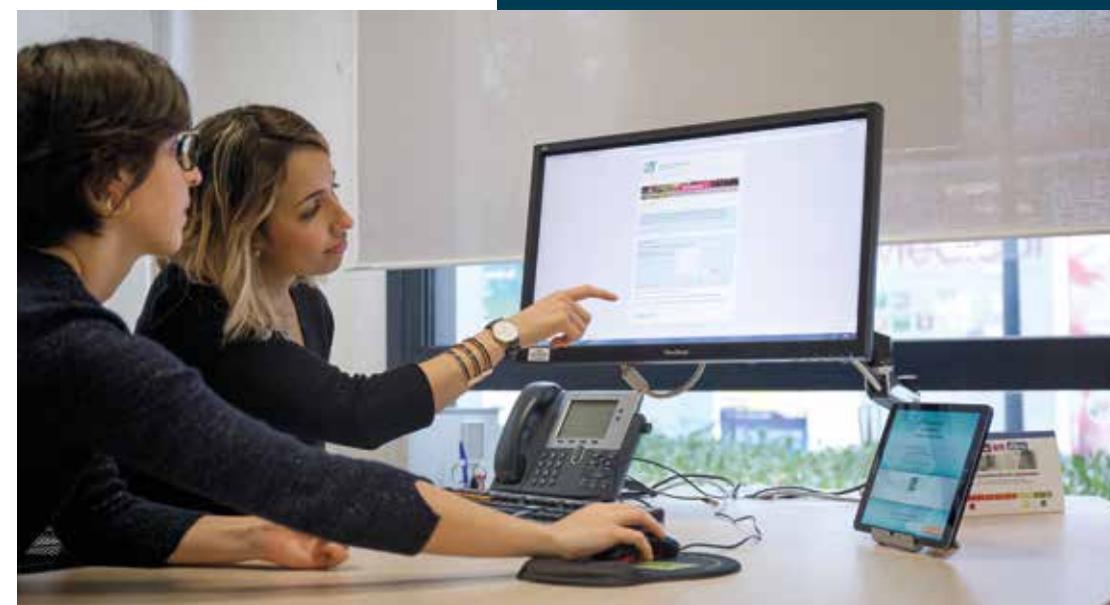
C'est une politique qui s'est révélée immédiatement payante : avec le confinement, nous sommes en télétravail. En 15 jours, nous avons réussi à maintenir la banque au quotidien avec 25% du personnel en présentiel sur les lieux de travail, les autres en télétravail. De chez eux, les conseillers peuvent faire le même travail. Il y a eu un très bel effort technologique de l'ensemble des Caisses régionales de France, avec une vraie bascule. Nous faisons en sorte que nos clients fassent un maximum d'opérations de base en ligne : consulter leurs comptes, effectuer un virement, poser une question à leur conseiller, il y a même la possibilité de signature électronique. Et, quand on a besoin d'un échange plus complet, il suffit de prendre rendez-vous en agence.

Le numérique est un pari que nous associons à la présence physique à un moment donné du process.

Nous n'avons donc pas déserté le territoire. Les agences représentent un coût salarial et des charges d'exploitation que nous pourrions diminuer. Mais il vient un moment où nous avons besoin d'une présence physique.

La technologie va de pair avec l'humain.

Encore une fois, combiner l'humain et le numérique est un pari et nous verrons dans 10 ans si c'est un pari gagnant.



## Une Gouvernance responsable

VULNÉRABILITÉS

Prise en compte insuffisante de la mixité dans la représentation des élus au sein des Conseils

Politique de formation des Administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction

Non prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité

Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives

Profil des Administrateurs non représentatif de la sociologie territoriale

Installer la mixité dans la Gouvernance

Faciliter l'exercice de la Gouvernance coopérative

Prendre en compte les enjeux sociétaux et environnementaux dans la stratégie de l'entreprise

S'appuyer sur des Administrateurs mobilisés

Veiller à la bonne représentativité sociologique des Conseils d'Administration

OPPORTUNITÉS

## QUESTIONS À

Hervé Le Floc'h  
Président de la Caisse régionale

**La participation aux Assemblées Générales est en baisse depuis 2017 (- 705 participants en 3 ans).  
Vos idées pour faire évoluer les choses ?**

J'espère que pour le prochain rapport RSE vous ne prendrez pas les chiffres de 2020 puisque la moitié des AG des Caisses Locales ne se sont pas tenues, ou plutôt se sont tenues à huis-clos !

Pour revenir à 2017, 2018, 2019, on constate en effet une certaine érosion. Mais on peut l'expliquer : nous avons une clientèle d'une moyenne d'âge un peu plus élevée que l'ensemble de la population qui donc s'amenuise et nous avons du mal à faire venir des jeunes dans nos AG. Dans ces réunions, il y a une partie statutaire, indispensable mais un peu rébarbative qui décourage probablement. Comment faire pour rassembler plus de monde autour de ces moments ? Peut-être en ayant des points d'information qui dépassent la partie chiffres et statutaire, qui parle de la vie du territoire et qui permettent aux gens de se retrouver. Nous y travaillons.

**Est-ce qu'une des solutions ne serait pas d'avoir plus de jeunes parmi les Administrateurs ?**

Avec une base d'Administrateurs plus jeunes, nous pouvons en effet imaginer faire venir plus de jeunes sociétaires. Nous savons aussi que si nous choisissons des Administrateurs plus jeunes, il y aura un turn over plus important. Autrefois, on devenait administrateur vers 40 ans et on le restait jusqu'à 65 ans. Si on demande à des jeunes de 25 ans de s'engager, ils ne resteront pas jusqu'à 65 ans. Mais c'est une piste intéressante. En tout état de cause, il nous faudra plusieurs années pour élargir la base des Administrateurs.

“ Un souhait pour demain ?  
Des Assemblées Générales  
plus ouvertes sur la vie  
du territoire ”

”

## 2.

RELATION  
DE L'HOMME  
AU TRAVAIL

Identifier les talents  
et les faire grandir





# OÙ EN SOMMES-NOUS ?

## La formation des collaborateurs

Développer la compétence de nos collaborateurs au service de l'excellence relationnelle

Nombre d'heures de formation par collaborateur



Objectif 2020

>40h

90%

% de collaborateurs soumis au label et labellisés

non produit 54% 88%

2017 2018 2019

## L'épanouissement de nos collaborateurs

Permettre l'épanouissement de nos collaborateurs par une gestion motivante des carrières tout au long de leur vie professionnelle et une qualité de vie au travail

Part de salariés bénéficiaires d'une revalorisation salariale (promotion, expertise, compétences)

39% 37% 41% 39%

Objectif 2020

≥35%

2016 2017 2018 2019

## Diversité et égalité de traitement

Être un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement

Part du personnel féminin dans l'encadrement de la Caisse régionale

40% 40,5% 41,4%

Objectif 2020

>40%

% de travailleurs handicapés

6,78% 6,53% 6,12%

>6%

2017 2018 2019

## LES CHIFFRES CLÉS 2019

### RESSOURCES

1 176 collaborateurs  
73 agences  
4 agences Entreprises  
2 agences Banque Privée  
1 Point Passerelle  
1 village by CA

### RÉSULTATS

52 heures de formation/collaborateur  
73,4 M€ salaires et charges sociales  
5,9M€ intéressement et participation des salariés



## DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS

### LES FEMMES ET LES HOMMES QUI FONT LE CRÉDIT AGRICOLE

L'ambition du Crédit Agricole du Morbihan en matière de Ressources Humaines est d'assurer au plus près l'adéquation entre les besoins de l'entreprise et ses ressources.

CDI : répartition des effectifs

42,2%



57,8%



43 ans

Âge moyen de nos collaborateurs



59%

des collaborateurs en relation directe avec la clientèle



48%

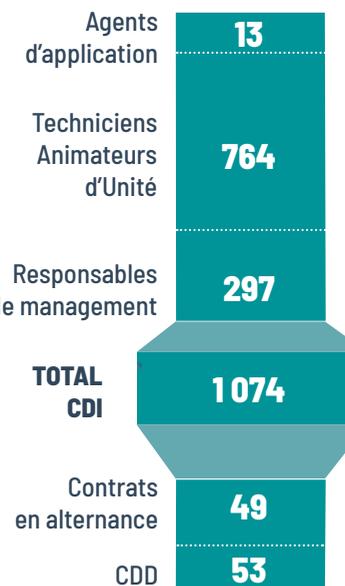
des salariés travaillent sur le site du siège social à Vannes



52%

de l'effectif est réparti dans le réseau des agences

Effectifs au 31/12/19



Le Crédit Agricole du Morbihan est le **4<sup>e</sup>** employeur privé du département.



## POLITIQUE DE RECRUTEMENT

### La diversité fait la richesse

Convaincue que les différences individuelles contribuent à la performance et à sa capacité à innover, la Caisse régionale a la volonté de recruter des talents diversifiés en termes d'âge, de genre, de formation et d'expériences professionnelles.

L'entreprise cherche aussi à promouvoir le recours aux contrats d'alternance comme facteur d'insertion professionnelle des jeunes. En 2019, 49 contrats d'alternance ont été signés.

Sur les 5 dernières années, la Caisse régionale a **recruté 305 collaborateurs en CDI**



En 2019

- **32 % des personnes recrutées en CDI** avaient déjà effectué un CDD, un contrat d'alternance ou un stage au Crédit Agricole du Morbihan
- **12% des recrutements sont issus de la recommandation des salariés**
- **6 personnes en CDI et CDD**, issues des actions de **sourcing sur les réseaux sociaux**, ont été recrutées
- **68 personnes en CDI recrutées**



## POLITIQUE DE FORMATION

**L'investissement en matière de formation est une priorité historique des Caisses régionales du Crédit Agricole.**

L'objectif, pour la Caisse régionale du Morbihan est d'accompagner sa stratégie de développement dans le cadre d'un environnement multicanal et digital et avec une exigence accrue d'expertise et de professionnalisme. La politique de formation doit également tenir compte d'un contexte en évolution :

- allongement de la durée des carrières ;
- rapides évolutions technologiques ;
- accroissement des exigences des clients.

### Une politique de formation axée sur l'expertise

Elle accompagne la stratégie de développement de la Caisse régionale et répond aux objectifs prioritaires de l'entreprise :

- s'adapter à l'environnement multicanal et digital ;
- être le levier majeur de l'intégration des nouveaux embauchés ;
- faire face à une nécessité croissante de professionnalisation des salariés
- maintenir les salariés dans l'emploi tout au long de leur carrière professionnelle ;
- anticiper les évolutions professionnelles de chaque salarié.



**+ de 18 000 jours de formation assurés entre 2017 et 2019**



Formation

% de la masse salariale

5,4%

5,9%

7,1%

nombre d'heures de formation

40 295h

47 814h

57 837h

2017

2018

2019

**7 415 jours de formation** ont été assurés en 2019, soit **52 H/ETP\*** (43h/ETP en 2018)

\*équivalent temps plein CDI + CDD + alternants

### Personnaliser au maximum les offres de formation

La politique de formation est de personnaliser au maximum les solutions de formation et d'individualiser autant que possible le parcours des apprenants. Ainsi les offres tendent de plus en plus :

- à proposer une formation personnalisée **après un diagnostic des compétences** ;
- à mettre en œuvre des expériences apprenants variées via des **nouveaux modèles pédagogiques** (classe inversée, serious games, outils d'entraînement) ;
- à proposer des **univers d'apprentissage en libre-service** via la plateforme e-CAMPUS qui permet de développer l'autoformation des salariés selon leur choix.



### Le rôle du manager

L'accent est également mis sur le développement des **compétences managériales et d'accompagnement au changement**. En 2019, les managers ont bénéficié d'ateliers de formation autour des thématiques comme la **conduite d'entretien**, le **développement de la cohésion** et l'**animation d'équipe**.

### Le plan d'accompagnement individuel

La professionnalisation des collaborateurs repose sur l'implication des managers dans le projet professionnel des collaborateurs et dans la définition d'un plan d'accompagnement individuel. **L'entretien professionnel encadré**, en œuvre depuis 2015, est ainsi l'**occasion d'un échange entre le manager et le collaborateur pour** :

- définir avec le salarié les axes d'amélioration des compétences par le biais de la formation ;
- envisager les perspectives professionnelles en termes de qualification et d'emploi.



## GESTION INDIVIDUELLE DES COMPÉTENCES

### Faire grandir les talents présents dans l'entreprise

Le Crédit Agricole du Morbihan a développé une politique RH avec deux axes forts : la montée en compétences et la mobilité interne. Pour ce faire, l'entreprise s'appuie sur des moments d'échanges réguliers qui permettent d'identifier et de faire grandir les talents présents dans l'entreprise :

- entretiens-étape organisés toute l'année ;
- entretiens annuels d'évaluation ;
- entretiens professionnels ;
- gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Le Crédit Agricole du Morbihan affirme ainsi sa **volonté de maintenir une forte dynamique professionnelle** tout au long de la carrière.



### Des entretiens professionnels sur 6 ans

Depuis octobre 2019, la Caisse régionale déploie les entretiens professionnels à 6 ans qui permettent, via un temps d'échange manager-collaborateur, de faire **le bilan des 6 dernières années du parcours professionnel** du collaborateur en termes de formation, de certification et d'évolution professionnelle et salariale et de faire le point sur le projet professionnel.



### QUESTION À

**Nathalie Dupont**  
Responsable Ressources Humaines



### SI VOUS DEVIEZ ALLER PLUS LOIN EN MATIÈRE DE FORMATION, QUELLE(S) AUTRE(S) COMPÉTENCE(S) CHERCHERIEZ-VOUS À DÉPLOYER ?

“ Il faut continuer à travailler sur les compétences managériales et l'accompagnement des collaborateurs pour faire de nos managers des accompagnateurs. Le manager-leader a tendance à disparaître au profit du manager qui donne du sens, une vision et qui facilite le travail de ses collaborateurs. C'est dans l'accompagnement plus que dans la technicité opérationnelle que nous avons besoin de faire évoluer nos managers. ”

### FOCUS SUR LA DÉMARCHE DE LABELLISATION

**Vous êtes chargée d'affaires entreprises depuis 9 ans. En quoi consiste votre métier ?**

.....  
J'accompagne les entreprises dans leur développement, dans le financement de leurs investissements, dans la mise en place de lignes de trésorerie mais aussi sur des sujets transverses comme l'international, l'expertise sociale ou la relation privée du dirigeant.

**Dans le cadre de la labellisation des compétences, vous venez d'obtenir un Magister Chargé d'affaires clientèles entreprises, option PME. Comment avez-vous géré la formation et votre travail ?**

.....  
Nous sommes en effet trois Chargés d'affaires entreprises à avoir suivi avec succès la formation diplômante assurée par l'ESCP Europe et l'IFCAM. Elle s'est déroulée à Paris, sur 9 mois, à raison de deux jours par mois. C'est le projet d'une année, qui a demandé un investissement en temps important, impactant le travail et la vie de famille. Mais aujourd'hui, nous sommes tous les trois très contents de cette formation qui nous a beaucoup apporté.

### INTERVIEW DE

**Pascale Le Fouler**  
Chargée d'affaires entreprises depuis 9 ans



**« Beaucoup apporté », c'est-à-dire ?**

.....  
Dix compétences devaient être acquises à l'issue de la formation dont 3 concernent le savoir-être et 7 des questions techniques du métier de chargé d'affaires sur les thèmes de l'accompagnement des opérations complexes, la réalisation des opérations de financement et la maîtrise de la vision stratégique du dirigeant d'entreprise. J'ai réactualisé des connaissances mais j'ai aussi beaucoup appris, notamment sur les techniques de négociation et de prospection, sur les méthodologies de valorisation de l'entreprise, l'innovation financière et sur la stratégie de l'entreprise, qui est le cœur de notre sujet.

**Est-ce que vous recommanderiez cette formation ?**

.....  
Oui, à condition d'être prêt à cumuler le travail avec une formation exigeante et à s'investir personnellement.

“ L'objectif est de proposer un cursus de formation identique pour tous les chargés d'affaires pour qu'ils atteignent un niveau de savoir identique. ”

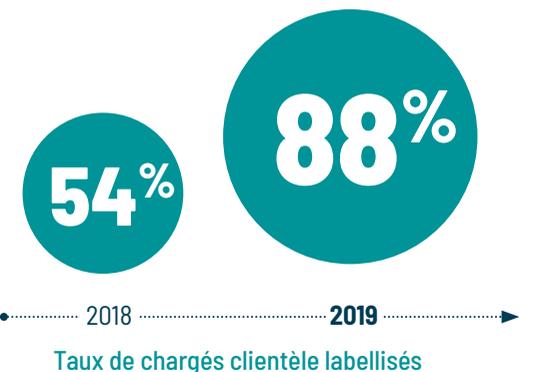


### Labellisation des compétences

Depuis 2018, la Caisse régionale a mis en œuvre une démarche de labellisation des compétences des chargés de clientèle. Dans le cadre de ce projet, il leur est proposé un **scan up initial d'évaluation des connaissances et plusieurs jours de formation en présentiel avec deux niveaux** : consolidation des fondamentaux ou perfectionnement.

Fin 2019, sur 68 conseillers privés, chargés de clientèle patrimoniale, clientèle agricole et clientèle professionnelle entrés dans la démarche, 60 ont obtenu la labellisation des compétences.

### Labellisation des compétences



## NOS OBJECTIFS

Attractivité, rétention et développement des compétences  
Loyauté des comportements

VULNÉRABILITÉS

OPPORTUNITÉS

Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur capacité à s'adapter aux enjeux numériques

Apporter les compétences nécessaires à l'employabilité des salariés et pérenniser les emplois

Recrutement inadapté aux besoins de l'entreprise

Attirer les compétences nécessaires

Défaut d'accompagnement des collaborateurs

Permettre à chaque collaborateur d'accéder à la formation liée à son métier

Insuffisance de mise en œuvre du plan de formation

Non-suivi par les collaborateurs des formations obligatoires de déontologie et de conformité

Former les salariés aux exigences de respect des règles de conformité et aux pratiques loyales

## QUESTIONS À

**Christian Le Fresne**  
Directeur Ressources Humaines  
jusqu'en mars 2020



**On note une augmentation importante des heures de formation ces trois dernières années. Quelles sont à vos yeux les formations phares, innovantes ou qui n'existaient pas il y a encore 3 ans ?**

.....  
Il y a effectivement des formations nouvelles mais surtout des process nouveaux. Par exemple les classes inversées, le diagnostic de compétences qui permet d'adapter la formation aux besoins des collaborateurs, et la mise en place d'e-CAMPUS (sur PC) et de Smart campus (sur téléphone) avec un large choix de formations en libre-service.

Côté formations, je retiendrais trois grands axes qui n'existaient pas il y a trois ans :

- la labellisation des compétences : les trois Chargés d'affaires entreprises du Crédit Agricole du Morbihan sont les premiers diplômés du cursus de labellisation. Nous avons étendu cette formation professionnelle ; aux Chargés Pro Agri. Cette démarche va se poursuivre pendant toute la durée du PMT qui s'ouvre
- les 15 heures de formation obligatoires sur l'assurance dans le cadre de l'application de la directive DDA ;
- la création d'ateliers pour nos managers sur la conduite d'entretien, l'animation de réunion, la cohésion d'équipe.

**En matière de formation, sur quel(s) point(s) restez-vous vigilant ?**

.....  
À nombre de jours de formation égal, il faut garder toute l'année une souplesse d'organisation qui permette de nous adapter aux priorités, qu'elles soient réglementaires ou liées à l'actualité.

## FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS

Et proposer les meilleures conditions matérielles et sociales pour l'exercice de l'activité professionnelle des collaborateurs

### POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION ET DE PROMOTION

Les évolutions salariales se décident dans le cadre d'une négociation annuelle à l'échelle nationale et au sein de chaque Caisse régionale.

À l'issue des négociations locales, un accord a été signé entre la Direction et les partenaires sociaux fixant pour 2019 une enveloppe mensuelle de **43 000 € pour 2019** :

**29 500 €**  
dédiés à la reconnaissance de l'accroissement des compétences individuelles des salariés.

**13 500 €**  
dédiés à la promotion (prise de responsabilité).

En 2019,  
**39%**  
des salariés ont bénéficié d'une revalorisation salariale

### Reconnaître l'engagement et la performance individuelle

En application de l'accord sur la reconnaissance de la performance individuelle signé en 2017, une enveloppe de **250 000 €** a été distribuée en 2019.



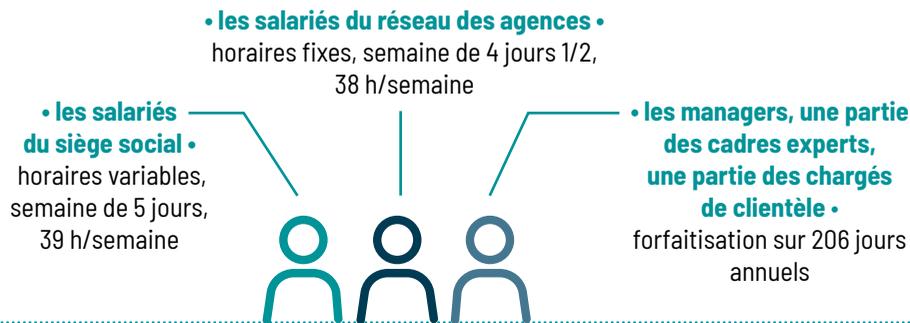
**374 salariés** en ont été bénéficiaires au titre de leur performance et contribution individuelle aux résultats de l'entreprise.





## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### Temps de travail : 3 modèles d'organisation



L'effectif CDI à temps partiel est de **14,2 %** essentiellement féminin, et correspond à du temps partiel choisi

### Le travail à distance progresse lentement mais sûrement

La Caisse régionale continue à mettre en œuvre des solutions de travail à distance pour les salariés qui en font la demande et qui respectent les critères initialement fixés par une charte spécifique.



### La qualité de vie au travail : une réflexion concertée

La Caisse régionale s'efforce de mettre en place les **meilleures conditions matérielles et sociales pour que les collaborateurs exercent au mieux leur activité professionnelle.**

Pour ce faire, elle s'appuie sur les travaux de deux entités internes :

- la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT instance du personnel, ancien CHSCT) ;
- le groupe Conditions de Travail.

Elle porte une attention toute particulière à la prévention et à la **prise en compte des risques professionnels**, veille aux **risques psychosociaux**, dans un contexte d'entreprise soumis à des adaptations permanentes.

### Focus sur le groupe « Conditions de Travail »

Le groupe Conditions de Travail, créé en 2016 à l'initiative de la Caisse régionale dans le cadre du Plan Moyen Terme est constitué d'élus du CSE, de collaborateurs de l'entreprise et de représentants de la Direction des Ressources Humaines. Il a pour mission de proposer des moyens concrets pour améliorer la vie au travail et de conciliation vie privée - vie professionnelle.

En 2019, un plan d'action, basé sur l'IER 2018, a été lancé et se poursuivra en 2020. Parmi les **préoccupations identifiées** par le Groupe, citons :

- la charge administrative dans l'activité ;
- la fluidité des processus ;
- le pilotage commercial ;
- l'accès à l'information et la multiplicité des canaux ;
- l'accompagnement au changement ;
- les relations avec les services supports.



## QUESTION À

**Christian Le Fresne**  
Directeur Ressources Humaines  
jusqu'en mars 2020



Alors qu'un plan d'action visant l'amélioration des conditions de travail est déployé depuis quelques années, l'absentéisme et le turn-over ont augmenté. Comment l'expliquez-vous ?

.....  
Le **turn-over** augmente, certes, mais lorsqu'on le compare à d'autres entreprises, il reste assez limité. Je pense qu'il traduit une évolution sociétale où les personnes, qui ne se sentent pas en adéquation avec l'entreprise ou avec l'image qu'elles s'en faisaient, n'hésitent plus à se réorienter. D'ailleurs, nous les accompagnons, lorsqu'elles en ont besoin, à la fois dans le diagnostic et dans la prise de décision. Il faut noter que la mobilité au sein du Groupe est comprise dans le turn-over.

### Absentéisme

Je note un accroissement de l'absentéisme maladie, dont 50% de maladie longue durée. Hélas, cela est à mettre en lien avec l'allongement des carrières. À l'inverse, et c'est plutôt une bonne nouvelle, nous sommes une entreprise avec un taux de féminité de 60% et une part des arrêts maladie sont des arrêts de pré-maternité.

### NOS OBJECTIFS

Attractivité, rétention et développement des compétences  
Bien-être au travail

VULNÉRABILITÉS

OPPORTUNITÉS

Prise en compte insuffisante de l'engagement des collaborateurs dans la politique de rémunération

Avoir des collaborateurs engagés tout au long de leur vie professionnelle

Dégradation du climat social

Manque de lisibilité des parcours professionnels

Permettre à chaque collaborateur d'être un acteur averti dans le déroulement de sa carrière

Baisse de la qualité de vie au travail

Faciliter la sérénité au travail en garantissant des conditions de travail optimales

Absence d'accompagnement des collaborateurs en difficulté

Mettre à disposition un dispositif d'écoute

# ÊTRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Depuis le 10 mars 2008, la Caisse régionale est signataire de la charte de la diversité en entreprise. Parallèlement une charte interne des relations professionnelles a été adoptée, fixant les règles de tolérance, de respect et d'équité dans les relations manager-managé.

## DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

En application de la loi du 5 septembre 2018, la Caisse régionale a publié l'**index relatif à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes**.

Le niveau de résultat obtenu au regard des indicateurs définis aux articles D 1142-2 du code du travail a été de 78 points en 2018. Ce résultat est supérieur à l'objectif fixé par la réglementation (75 points). Conscient de la nécessité de poursuivre ses engagements, le Crédit Agricole du Morbihan continuera à mener une **politique en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**.



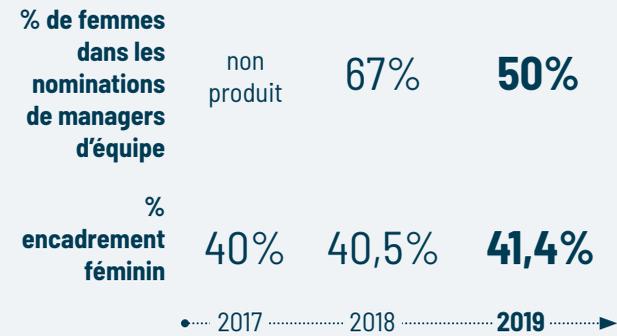
“ Ce résultat reste insatisfaisant. L'index de mixité est le résultat de 4 indicateurs qui s'additionnent sur un total de 100 points. Nous sommes très contents de ce que nous avons obtenu sur l'indicateur numéro 1 (écart salarial entre les hommes et les femmes) : 38/40 contre 37 l'année dernière. C'est le fruit d'un vrai travail de fond. Mais nous avons perdu des points sur les promotions : il y a eu plus d'hommes promus que de femmes alors qu'en proportion il y a plus de femmes que d'hommes. Nous sommes tributaires des personnes qui font acte de candidature. L'année dernière, nous avons connu le phénomène inverse.

Christian Le Fresne, DRH

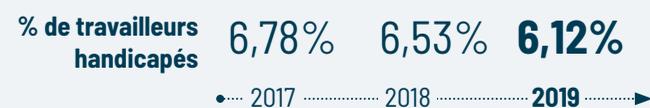


**3 Responsables de Ressources Humaines sont chargés du recrutement des collaborateurs et des apprentis, de la gestion des carrières et de l'aide aux managers. Conformément à la Charte de la Diversité, ils s'attachent à :**

**Renforcer la représentativité féminine au sein du personnel d'encadrement, notamment dans le management du réseau de distribution.**



**Travailleurs handicapés : inscrire durablement la Caisse régionale au-delà des seuils minimums légaux :**



## POLITIQUE SOCIALE

### Comité Social et Économique (CSE) : un dialogue social qui a donné naissance à un fonctionnement inédit

Le 28 février 2019, les salariés du Crédit Agricole du Morbihan élaient leurs représentants du personnel au CSE (nouvelle instance née de la fusion du comité d'entreprise, des délégués du personnel et du CHSCT) : 17 sièges pour 34 élus mandatés pour quatre ans.

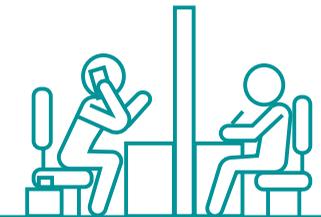
Après un an de travail concerté entre élus et Direction, il a été décidé qu'aucune différence ne serait faite entre titulaire et suppléant, chacun pouvant participer à deux commissions selon ses affinités. Les heures de délégation sont réparties entre tous.

“ Un élu doit se former, s'informer, aller sur le terrain, participer aux réunions... C'est un engagement qui prend du temps. Mais nous souhaitons qu'un élu puisse garder un pied dans son activité, raison pour laquelle nous avons réparti la charge de travail entre 34 élus, titulaires et suppléants confondus.

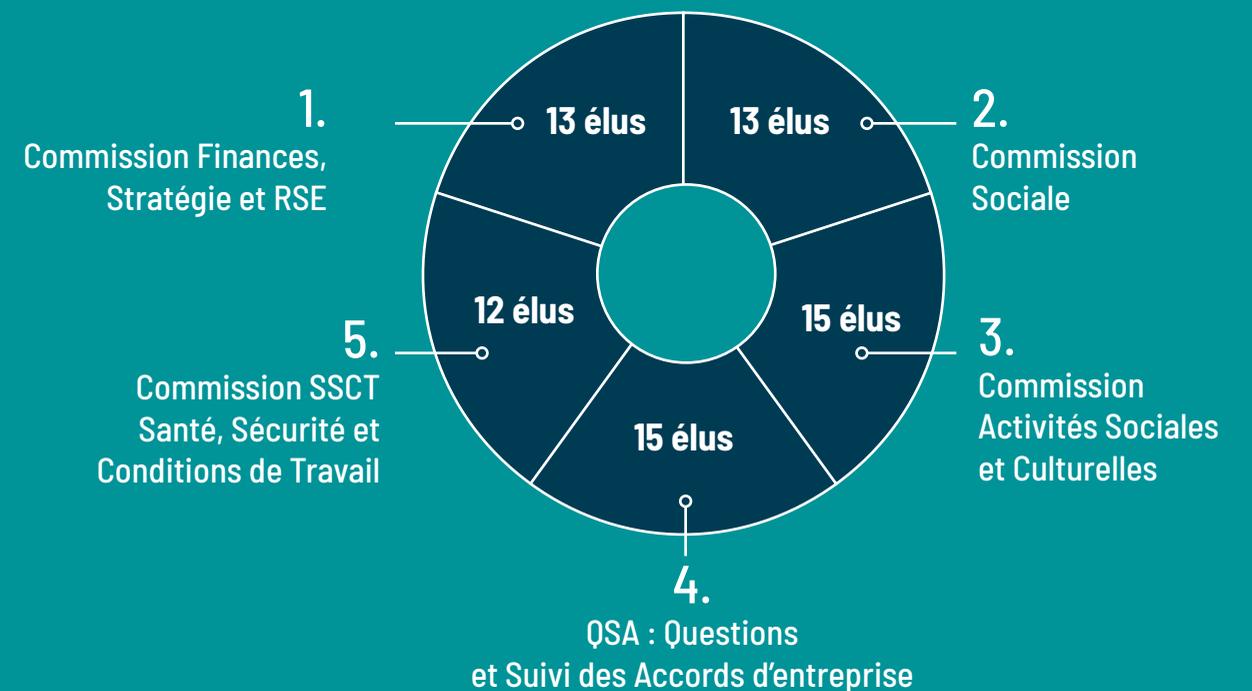
Christian Le Fresne, DRH

#### 2019, RETENONS :

- **5 accords signés** sur les enveloppes RCI RCP RCE 2019, don de congés, contribution aux frais de garde d'enfants, temps de travail et de télétravail...
- **3 avenants à des accords** en vigueur signés sur la transformation du PERCO en PER COL, le PEE et l'accord sur la mise en place du CSE ;
- **16 jours de congé** donnés par 19 salariés suite à la communication interne concernant le don de congés



## CSE : MODE D'EMPLOI



## Être une entreprise bienveillante

VULNÉRABILITÉS

Discrimination ou harcèlement  
du candidat à l'embauche ou du salariéInégalités de traitement en matière d'égalité  
professionnelle homme-femmePratiques discriminatoires  
à l'égard des représentants du personnelNon-respect des obligations légales  
en matière de traitement du handicapPromouvoir le respect et la bienveillance  
dans les métiers des ressources humainesRenforcer notre image  
d'employeur responsablePrendre en compte l'exercice de la mission  
d'élu du personnel dans l'exercice du métier  
et de la gestion de carrière

Être un employeur de référence

OPPORTUNITÉS

## QUESTIONS À

Mélanie Le Bayon

Responsable des Relations Sociales



**Les règles sur l'emploi des personnes en situation de handicap ont changé : désormais les salariés handicapés des sous-traitants ne sont plus comptabilisés avec pour conséquence la baisse du taux de travailleurs handicapés à moins de 6% (seuil en dessous duquel les entreprises de votre taille seraient obligées de payer la contribution Agephip). Cela va-t-il vous inciter à revoir votre politique « handicap » ?**

.....  
On ne change pas de cap. Nous étions en effet assez inquiets de ce changement de réglementation mais nous restons à plus de 6%. La politique ne change pas : nous aurons toujours recours aux entreprises de travail adapté.

**Le nouveau CSE au fonctionnement inédit est en place depuis plus d'un an : 1<sup>er</sup> bilan ?**

.....  
En un an, nous avons mis en œuvre ce que nous avions prévu et ça marche comme nous l'avions prévu ! Les commissions se sont mises au travail, rapportent en séance plénière au CSE dans le respect des calendriers et des sujets prévus. Ce fonctionnement innovant a beaucoup de vertus car nous allons au fond des choses, avec le maintien d'une qualité de dialogue social, une proximité de la Direction dans les commissions et d'un partage avec élus et suppléants. Les hommes et les femmes ne font que passer mais les structures restent et nous avons fait en sorte qu'elles soient organisées pour que les grands principes demeurent.

## 3.

LOYAUTÉ  
ET BONNES  
PRATIQUES

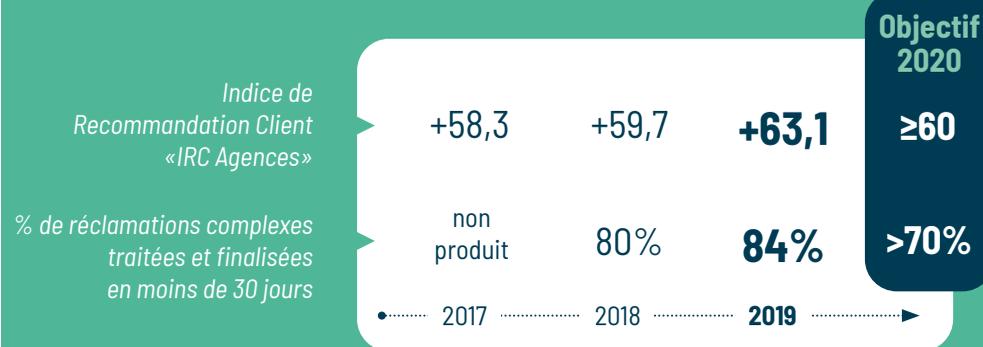
S'engager au  
quotidien dans  
l'intérêt de  
nos clients





# OÙ EN SOMMES-NOUS ?

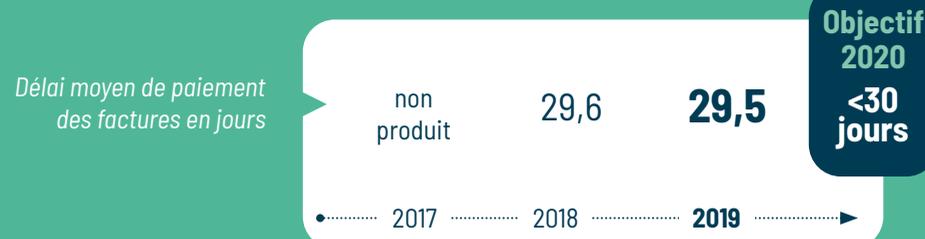
## ► Agir au quotidien de manière responsable



## ► Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise de qualité adaptées à leurs attentes



## ► Enrichir la relation avec nos fournisseurs à travers une approche responsable



## LES CHIFFRES CLÉS 2019

### PRÉSENCE TERRITORIALE

- 79 agences

182 distributeurs

### PRÉSENCE DIGITALE

- un site internet

Une agence 100% digitale



## AGIR AU QUOTIDIEN DE MANIÈRE RESPONSABLE

La confiance que nos clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs et partenaires placent en nous, repose sur la manière dont nous exerçons notre métier.

## L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE LA RELATION

### CONFORMITÉ : DE QUOI PARLE-T-ON ?

On entend par conformité le respect des dispositions législatives et réglementaires propres aux activités bancaires et financières. Elle contribue à la confiance des parties prenantes à l'égard de la banque.



## LA CONFORMITÉ REPOSE SUR 4 PILIERS :

**1. LA FORMATION :** Un programme de formation à la conformité est proposé aux nouveaux collaborateurs de la Caisse régionale et aux salariés déjà présents dans l'entreprise, avec pour objectif de réactualiser leurs connaissances.

**En 2019, ces formations ont porté sur :**

- la réglementation relative aux sanctions internationales ;
- la lutte contre le blanchiment de capitaux, la lutte contre la corruption ;
- la lutte contre le financement du terrorisme ;
- la conformité au quotidien ;
- la réglementation FATCA EAI (lutte contre l'évasion fiscale)

**2. LA PRÉVENTION** consiste en messages envoyés régulièrement sur les comptes clients pour leur rappeler les règles de sécurité indispensable.

**3. LA VIGILANCE** passe notamment par une curiosité « saine » des chargés de clientèle sur la nature des opérations demandées par un client.

**4. LES CONTRÔLES** se font grâce à des outils informatiques qui permettent de vérifier si les règles de conformité sont respectées.

**LA PROTECTION DES DONNÉES** n'est pas directement liée à la conformité mais elle représente un enjeu primordial à l'ère du numérique.



## TÉMOIGNAGE DE

**Laurence Rémy**

Responsable Contrôle Conformité, Sécurité Financière et Prévention de la Fraude



Notre service a en charge la prévention et le traitement de la fraude interne et externe au niveau de la Caisse régionale. Pour sensibiliser nos collaborateurs et les accompagner face aux tentatives de fraudes, nous rappelons régulièrement à tous les acteurs, en particulier ceux du réseau, back et middle-offices, assistants, banque de flux, la vigilance dont ils doivent faire preuve pour garantir la sécurité opérationnelle face à toutes les tentatives visant la banque et les clients.

**Pour cela, nous avons mené différentes actions en 2019 :**

- sensibilisation aux nouvelles typologies de fraude (ex : alertes à l'ingénierie sociale, spoofing\* téléphonique) ;
- vidéo témoignage en juin 2019 d'une salariée dont la cliente a été victime de phishing\* ;
- interventions auprès des directeurs d'agence et de l'agence en ligne ;
- formation systématique de tous les collaborateurs tous les 3 ans via des e-learning.

D'autre part, nous recommandons à nos clients par des bandeaux sur la banque en ligne ou sur les applications de ne jamais communiquer leurs données confidentielles (identifiant, mot de passe, code reçu par SMS) par mail ou téléphone.

\* Le *spoofing téléphonique* désigne l'usurpation d'un numéro de téléphone par des tiers à des fins de démarchage commercial ou d'escroquerie.

\* Le *phishing* (hameçonnage en français) est une technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles (comptes d'accès, mots de passe...) et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance.

“ Notre mission : garantir la sécurité opérationnelle de la banque et de ses clients ”

”

## DES CHARTES POUR SCELLER LES ENGAGEMENTS DU CRÉDIT AGRICOLE

Le code de bonne conduite de la Caisse régionale est le 1<sup>er</sup> outil de lutte contre la fraude et les conflits d'intérêt. Il stipule que le salarié ne peut pas à la fois ordonner et exécuter une opération pour son compte propre ou pour le compte d'un tiers dont il a procuration. De même, le salarié ne peut pas utiliser la délégation de pouvoir dont il est titulaire à son propre bénéfice ou à celui d'un membre de sa famille. Aucun salarié ne peut être gestionnaire de son propre compte.



### CHARTRE DES DONNÉES PERSONNELLES

Dès 2016, Le Groupe s'est doté d'une Charte des Données Personnelles qui précise ses engagements pris pour la protection des données de ses clients, partenaires et collaborateurs.

**La Charte vise à les informer :**

- 1 • des opérations de traitement dont leurs données personnelles font l'objet au sein du Groupe ;
- 2 • des grands principes de protection applicables à ces traitements ;
- 3 • de la manière dont le Crédit Agricole du Morbihan respecte les exigences de la réglementation.



## ÊTRE À L'ÉCOUTE, AGIR EN TOUTE TRANSPARENCE

Pour mesurer la satisfaction, les Caisses régionales du Crédit Agricole procèdent par enquêtes dont le traitement donne un IRC, Indice de Recommandation Client (cf. p4).

Ces enquêtes permettent non seulement de mesurer la satisfaction des personnes sondées mais aussi de mesurer leur capacité à recommander le Crédit Agricole.



## IRC AGENCES EN CONSTANTE PROGRESSION

Réalisées au fil de l'eau, les enquêtes sont menées sous forme de web-questionnaires adressés dans les deux semaines qui suivent le contact avec le client. Les questions sont adaptées en fonction du canal de contact et permettent de qualifier la perception des clients sur les pratiques commerciales et la qualité de la relation.

Deux questions ouvertes permettent aux clients de justifier leur appréciation et d'apporter des suggestions d'amélioration. Le traitement qualitatif de ces verbatim contribue à dégager les axes majeurs d'une démarche d'amélioration continue de la Caisse régionale.

### Enquêtes IRC Agences « clients contactés »

IRC client contactés	+58,3	+59,7	<b>+63,1</b>
Note de satisfaction	8,6	8,7	<b>8,8</b>
	2017	2018	2019

### 754 entretiens pour mieux comprendre les causes d'insatisfaction

Les clients les plus détracteurs font l'objet d'un appel téléphonique de la part des directeurs d'agence : 97% de la clientèle ainsi concernée a été contactée soit 754 entretiens destinés à mieux comprendre les causes d'insatisfaction.

# → IRC STRATÉGIQUE

L'IRC Stratégique est mené tous les deux ans par un institut spécialisé. Ainsi, en 2019, 940 clients bancaires ont été interrogés dont :

**320 CLIENTS**  
du Crédit Agricole du Morbihan

**620 CLIENTS**  
de trois établissements concurrents installés sur notre territoire

Les résultats des questionnaires se traduisent par une note de l'IRC stratégique sur la « marque » et la stratégie de leur banque.



Les clients apprécient surtout l'implication du Crédit Agricole sur son territoire, l'accessibilité et la proximité relationnelle avec les conseillers. Cependant ils aspirent à une plus grande stabilité dans les équipes, pointant un turn-over trop important.

## TÉMOIGNAGE DE

**Bernard Salaun**

Responsable RSE de 2009 à mars 2020



“ LA CONFIANCE EST REVENUE, SOYONS EN FIERS ”

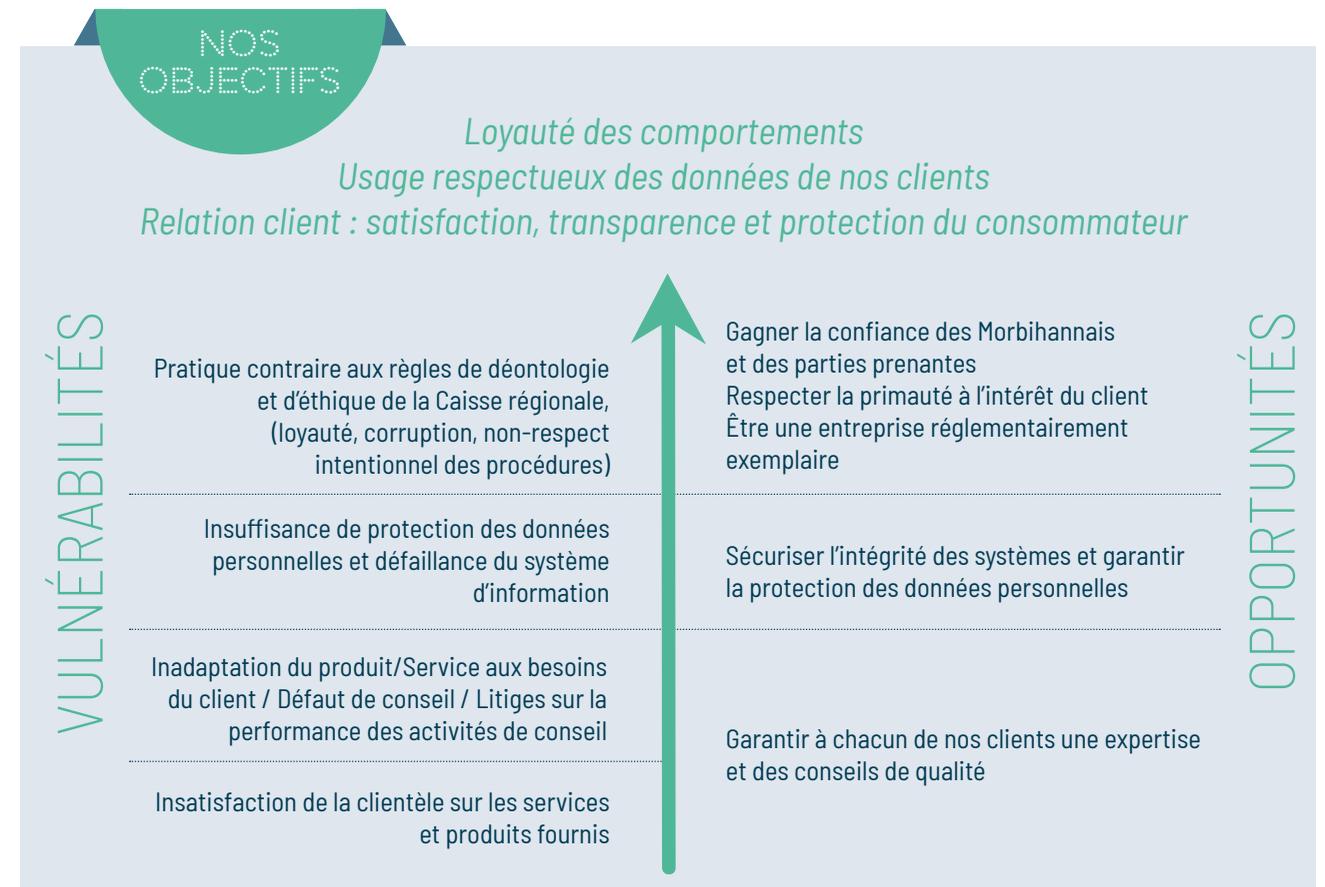
Lorsqu'en 2009 le Crédit Agricole du Morbihan crée le poste de Chargé de RSE avec l'intention de se lancer dans une démarche volontaire de développement durable, le monde traverse une grave crise financière consécutive à celle des subprimes. Une crise mondiale qui altère profondément la confiance du citoyen à l'égard du monde bancaire. On observe d'ailleurs que la côte de popularité des banques s'est effondrée les situant au dernier rang de l'indice de confiance, juste avant les sociétés pétrolières.

Nous comprenons alors que notre démarche doit se concentrer en priorité sur la relation client. Il s'agit de montrer que nos pratiques sont loyales et que les intérêts de la banque et ceux de nos clients sont compatibles. Reconquérir la confiance est urgent car le premier IRC stratégique est négatif.

Le Crédit Agricole du Morbihan décide donc de reconstruire sa démarche-client. Elle s'appuiera notamment sur une nouvelle façon d'aborder le client (savoir-être) et sera associée à un renforcement des compétences des collaborateurs (savoir-faire), avec concrètement 4 engagements forts : aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre, pour le client, transparence de la proposition avec remise d'un mémo à l'issue des entretiens, remise d'une proposition alternative et enfin, mise en place d'un délai de rétractation de 30 jours.

Aujourd'hui, je regarde les résultats et je me dis que les collègues peuvent être fiers : je constate l'évolution constante et positive de tous les IRC, agences, clientèles entreprises, nos IRC stratégiques, la progression lente mais réelle du taux de fidélisation de la clientèle et du taux de pénétration.

Je pense que nous avons gagné la bataille de la confiance.



## OFFRIR UNE ORGANISATION ET UNE EXPERTISE DE QUALITÉ À TOUS NOS CLIENTS

La démarche commerciale de la Caisse régionale est basée sur une approche conseil personnalisée avec des propositions de solutions élaborées à partir du recueil des demandes et des besoins du client, respectueuses des sensibilités qu'il exprime.

### UNE DÉMARCHE COMMERCIALE FONDÉE SUR L'ÉCOUTE ET L'INTÉRÊT DU CLIENT

Des engagements relationnels majeurs sont pris en appui de la démarche commerciale pour sceller le principe de primauté de l'intérêt du client :



- **Aucune incitation financière** à proposer un produit plutôt qu'un autre
- La **liberté de choix** avec la remise systématique d'une proposition alternative
- La **transparence** avec la remise de mémo à l'issue des entretiens
- La mise en place d'un **délaï de rétractation** de 30 jours
- La **prise en charge sous 24H** des demandes de clients formulées en ligne ou par courriel
- La prise en charge des **réclamations sous 48H**



## UNE ORGANISATION ET DES EXPERTISES AU SERVICE DE TOUS NOS CLIENTS

Banque universelle, la Caisse régionale dispose d'une organisation interne qui lui permet de répondre aux attentes spécifiques de toutes les catégories de clients avec un niveau d'expertise et de conseil reconnu.

### LA CAISSE RÉGIONALE S'APPUIE SUR :

- une organisation commerciale par marché ;
- des conseillers formés par métier ;
- des conseillers et chargés de clientèle en relation directe avec les clients sur tout le territoire ;
- un centre de contact multicanal qui complète à distance les actions des agences ;
- des conseillers ou managers experts qui interviennent en appui des points de vente ;
- la complémentarité des expertises au sein des Caisses régionales et le recours aux filiales spécialisées intra groupe Crédit Agricole.

## Ambitions Clients 2020

En 2019, dans le cadre de son projet « Ambitions clients 2020 », la Caisse régionale a poursuivi sa réorganisation au service de la relation avec sa clientèle, **selon 3 axes :**

- 1 • **Le renforcement des synergies internes** entre agences, les directions de clientèle spécialisées et le centre de contact multicanal
- 2 • **La formation des collaborateurs à « Trajectoires Patrimoine »**,
- 3 • **Le déploiement de 3 nouveaux formats d'agence** et d'organisation des points de vente pour optimiser les rendez-vous conseil clientèle.



Près de  
14 500 clients

ont déjà bénéficié  
de la démarche  
« Trajectoires Patrimoine »

59%

des effectifs de la Caisse  
régionale occupent  
des fonctions dédiées  
à la relation directe  
à la clientèle.



## Fidéliser le client pas à pas

Grâce à des contacts plus nombreux et mieux adaptés aux besoins du client, des conseils et services plus personnalisés, les indices de satisfaction progressent et la clientèle est plus fidèle.

Taux de clients fidèles



Objectif  
2020  
45%



## UN MAILLAGE TERRITORIAL EXCEPTIONNEL

Le Crédit Agricole du Morbihan a installé un réseau d'accueil et de services qui maille les 21 cantons du département et apporte l'offre la plus dense et la plus accessible de la communauté bancaire départementale.

### CE MAILLAGE SANS ÉGAL EST L’AFFIRMATION DE SA VOLONTÉ DE SATISFAIRE TOUS SES CLIENTS :

particuliers, entreprises, professionnels et agriculteurs, collectivités et associations de rendre accessible les services bancaires de base et nos expertises grâce à une vraie proximité géographique avec la clientèle.

## LE CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN AU 31/12/2019



**73 agences de proximité**



**4 agences Entreprises**



**2 agences Banques Privée**



**7 Points conseils**



**134 Services Point Vert (Relais CA)**



**182 distributeurs automatiques de billets**



**1<sup>er</sup> réseau bancaire**

Agence d'Hennebont

Agence de Lorient Joffre



## UNE RELATION DIGITALE AU SERVICE DE L’AUTONOMIE DE NOS CLIENTS

En 2019, à travers « Trajectoires Patrimoine », le projet du Crédit Agricole « 100 % HUMAIN, 100 % DIGITAL » a connu une nouvelle étape.



UNE TABLETTE...



UN ESPACE INTERNET DEDIE...



UN SITE INTERNET ET L'APPLICATION MA BANQUE

...pour **co-construire** en direct avec son conseiller **son parcours bancaire**.  
**80% des clients** ayant souscrit un prêt habitat ont signé électroniquement.

...sur lequel le client peut effectuer toutes ses **opérations courantes, gérer ses contrats d'assurances**, accéder à ses **comptes-rendus de rendez-vous**, aux fiches produits... pour prendre ses décisions et **gérer ses comptes à distance en toute autonomie**.

**+ de 150 000 clients se connectent au moins une fois par mois** au site internet ou à l'application **Ma Banque**.  
**70 000 clients** utilisent l'application **MA BANQUE**.

Taux de clients actifs Banque en ligne



42%

2018

44%

2019

**Objectif 2020 ≥55%**

### NOS OBJECTIFS

#### Accessibilité de l'offre

VULNÉRABILITÉS

OPPORTUNITÉS

Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients : implantation inadéquate ou absence de l'offre de services

Préserver la densité de nos agences sur le territoire et la qualité de nos accueils physiques

Offre inadaptée de services sur les canaux de distribution à distance

Développer les services en ligne et les applications utiles à nos clients

Inadaptation du réseau de conseil à la clientèle (expertise insuffisante, segmentation inadaptée aux spécificités clientèles)

Permettre à chacun de nos clients quel que soit son profil de disposer d'une expertise et d'un conseiller dédié

Offres bancaires et de services non adaptées

Satisfaire et fidéliser notre clientèle

## ADOPTER UNE APPROCHE RESPONSABLE ET PARTAGÉE AVEC NOS FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

En 2018, la Caisse régionale du Morbihan, à l'instar de l'ensemble des Caisses régionales, a adopté la politique du Groupe Crédit Agricole en matière d'achats responsables.

### LES 5 ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'ACHATS

- 1 • Assurer un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs
- 2 • Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème
- 3 • Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats
- 4 • Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs
- 5 • Intégrer la politique « achats responsables » dans les dispositifs de Gouvernance existants

### FAIRE APPEL AUX ENTREPRISES BRETONNES

Les acheteurs sont encouragés à faire appel aux entreprises qui participent au tissu économique régional, notamment dans la réalisation des travaux immobiliers ; les entreprises et artisans locaux du secteur du bâtiment sont systématiquement intégrés dans les procédures de consultation ou d'appels d'offres.



Travaux de l'agence d'Hennebont

En 2019, **69% DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENTS IMMOBILIERS** réalisées par la Caisse régionale provenaient d'entreprises bretonnes.

**82% DES COLLABORATEURS/ACHETEURS DE L'ENTREPRISE** ont suivi le module de formation « Achat responsable ».



“ En 2019, 12 agences du Morbihan sont passées au format XL. Un vrai défi logistique et organisationnel. Nous avons choisi de travailler avec la même équipe d'artisans, sélectionnés parmi nos clients. L'agence d'Hennebont a fait l'objet d'un chantier à part puisqu'il s'agissait d'une construction neuve. Pour ce marché, nous avons sollicité 46 entreprises clientes du Crédit Agricole du Morbihan et nous en avons retenu un tiers. C'est une vraie fierté de travailler avec nos clients. ”

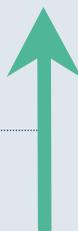
**Bruno Guillemet**  
En charge de la partie construction et aménagement au service logistique

#### NOS OBJECTIFS

Loyauté des comportements et ancrage territorial

Non-respect des délais de paiement

Pratiques déloyales : corruption, gestion des conflits d'intérêts



Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs via des pratiques responsables

VULNÉRABILITÉS

OPPORTUNITÉS

# 4.

## NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Mettre notre leadership et nos valeurs mutualistes au service de notre territoire





# OÙ EN SOMMES-NOUS ?

## Mettre notre leadership et notre ancrage territorial au service du développement du Morbihan

Nombre de créations/reprises de TPE avec l'aide des réseaux d'accompagnement

153      174      **215**

Objectif 2020  
≥n-1

% de pénétration créations/reprises de TPE

32,3%      39,5%      non produit

>25%

Dépenses de mécénat et sponsoring en % du résultat

1,92%      1,71%      2,02%

>1%

• 2017 ..... 2018 ..... 2019 ..... ▶

## Accompagner les acteurs du monde agricole, entrepreneurs du territoire responsables et investisseurs environnementaux dans le Morbihan

Encours de crédits à l'agriculture M€

928,5 M€      952,2 M€      **973 M€**

Objectif 2020  
≥930 M€

Part de Jeunes Agriculteurs installés par le CA

non produit      59%      **68%**

≥70%

Part des projets accompagnés par le CA dans les projets de méthanisation

non produit      >80%      **82%**

≥66%

• 2017 ..... 2018 ..... 2019 ..... ▶

## Dynamiser nos actions mutualistes, notre offre de produits et nos services solidaires et socialement responsables

Part de l'investissement responsable dans les encours Amundi

11,55%      13,30%      **16,27%**

Objectif 2020  
n≥n-1

% de succès en sortie du dispositif Point Passerelle

63%      72%      **67%**

≥66%

Nombre de dossiers microcrédits FCS et coups de pouce Point Passerelle

149      141      **142**

>155

• 2017 ..... 2018 ..... 2019 ..... ▶

## LES CHIFFRES CLÉS 2019

### RESSOURCES

Capitaux propres  
**1,6 Md€**

### CRÉATION DE VALEUR

Épargne  
**12,47 Md€**

Encours crédits  
**8,1 Md€**

Produit net bancaire  
**205,5 M€**

### RÉSULTATS 2019

Résultat net  
**41,7 M€**



## METTRE NOTRE LEADERSHIP AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU MORBIHAN

Le Crédit Agricole du Morbihan mène une politique de résultats durables fondée sur son métier de banquier, au service de la population morbihannaise.

## UN AGENT ÉCONOMIQUE MAJEUR DU MORBIHAN

Le statut coopératif du Crédit Agricole le préserve de la pression actionnariale et lui permet de pérenniser sa capacité d'intervention sur le territoire.

Base sociale (en M€)	2017	2018	2019
<b>PNB (Produit Net Bancaire)</b>	<b>202,5</b>	<b>207,4</b>	<b>205,5</b>
<b>Salariés</b>	<b>48,9</b>	<b>51,1</b>	<b>50,8</b>
Masse salariale	43,5	45,5	<b>44,9</b>
Intéressement, participation	5,4	5,7	<b>5,9</b>
<b>Pouvoirs publics</b>	<b>12,8</b>	<b>19,2</b>	<b>21,1</b>
Impôts sur les sociétés	7,4	13,5	<b>16,0</b>
Impôts et taxes locales	5,4	5,7	<b>5,1</b>
<b>Résultat Net social distribuable (y compris report à nouveau)</b>	<b>36,2</b>	<b>38,1</b>	<b>41,7</b>
Intérêts aux Caisses Locales	0,8	1,2	<b>1,2</b>
Dividendes aux CCA	1,8	1,9	<b>2,1</b>
Dividendes aux CCI	3,3	3,5	<b>3,8</b>
<b>Résultat conservé pour le développement de la CR</b>	<b>30,2</b>	<b>31,5</b>	<b>34,6</b>

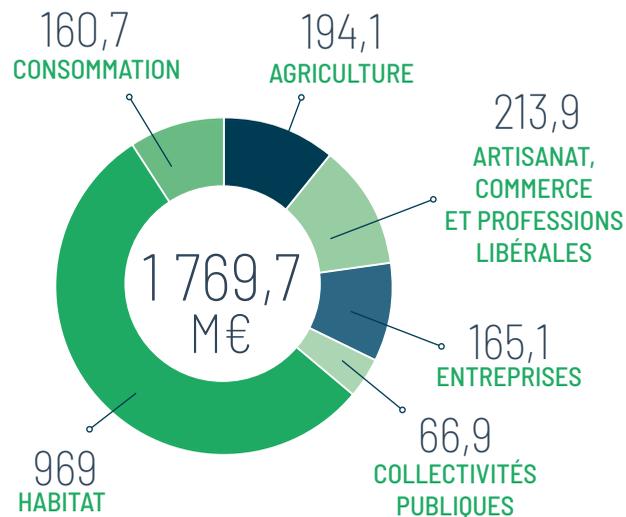
Les Caisses Locales verseront **3,7 MILLIONS D'EUROS** à leurs sociétaires au titre de l'exercice 2019.



## FINANCEUR DE L'ÉCONOMIE LOCALE

### RÉALISATIONS DE CRÉDITS (M€) 2019

Le Crédit Agricole du Morbihan reste fidèle à sa volonté de concourir à la création de richesses, **en accompagnant financièrement et humainement la réalisation des projets** portés par ses clients.



LES ENCOURS DE CRÉDITS PROGRESSENT DE 4,4 % ET AVOISINENT LES 8,1 MILLIARDS D'EUROS.



## AU SERVICE DE L'INITIATIVE, DE L'ENTREPRENARIAT ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Dans le domaine de l'initiative économique, la Caisse régionale est un partenaire historique des structures économiques de soutien et d'accompagnement à la création d'entreprises. Depuis 2016, elle s'attache à renforcer les liens avec les réseaux d'accompagnement par :

- Une meilleure sensibilisation de ses conseillers de clientèle
- Des actions accrues de promotion des réseaux auprès des futurs porteurs de projet
- Des rencontres régulières et des synergies entre les réseaux et les directions de clientèles professionnelles de secteur



### NOMBRE DE PROJETS FINANCÉS DANS LE CADRE DE CES PARTENARIATS :

	2017	2018	2019
<b>Dossiers financement CA (nombre)</b>	61	89	<b>106</b>
<b>Montant des prêts CA (M€)</b>	7,71	8,08	<b>9,76</b>
<b>Dossiers financement CA (nombre)</b>	34	31	<b>54</b>
<b>Montant des prêts CA (M€)</b>	1,10	1,84	<b>2,61</b>
<b>Projets financés en convention avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (nombre)</b>	58	54	<b>55</b>
<b>Montant des prêts CA (M€)</b>	1,93	1,65	<b>1,63</b>



## ACCOMPAGNER L'ENVIE D'ENTREPRENDRE

7 "CAFÉS DE LA CRÉATION"

120 PORTEURS DE PROJETS

DANS 5 VILLES DU DÉPARTEMENT

10 PARTENAIRES

Entreprendre au Féminin en Bretagne, l'ADIE, BGE, Bretagne Active, Initiative France, la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce, l'Ordre des experts comptables, l'ordre des avocats et de conseillers du Crédit Agricole du Morbihan.

TAUX DE PÉNÉTRATION CRÉATION/REPRISE TPE



En 2016, après un brillant parcours dans une entreprise internationale d'assainissement et de réseaux, Jean-Michel Sanchez décide de créer sa propre entreprise. Fidèle du Crédit Agricole, il profite des Cafés de la création pour faire avancer son projet.

« Les Cafés de la création, sont un accélérateur de rencontres. Pendant 3 heures, tous les acteurs sont à notre disposition. »

En 2017, il se lance avec le soutien de son banquier. « Mon banquier était là et il croyait en mon projet. Cette confiance m'a rassuré et m'a encouragé. Deux ans après son lancement, l'entreprise emploie 24 personnes avec un chiffre d'affaires de 4,5 M€. »

La réussite a été au rendez-vous pour cet entrepreneur qui avait bien préparé son projet.

**Jean-Michel Sanchez**

Dirigeant de STPG (Muzillac)  
Extrait du film présenté à l'Assemblée Générale du Crédit Agricole du Morbihan 2019



## ACCOMPAGNER L'INNOVATION SUR LE TERRITOIRE



Le Village by CA Morbihan, accélérateur de start-up innovantes, a fêté sa première année. Outil d'attractivité territoriale, le village incite des jeunes entreprises à s'installer et à se développer dans le Morbihan contribuant ainsi à la création d'emplois et au maintien des sièges sociaux sur le territoire.



En 2019

**24 START-UP**

ont été accompagnées et hébergées au sein du Village by CA Morbihan

**36 ENTREPRISES**

ont choisi d'être partenaires du Village by CA Morbihan

**64 ÉVÉNEMENTS**

y ont été accueillis



Depuis son ouverture en juin 2018... Les start-up du Village ont levé **2 M€**



## PARTENAIRE DES INITIATIVES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL PORTÉES PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

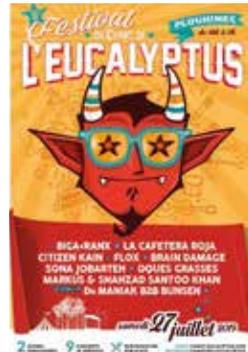
La politique de mécénat, de parrainage et de sponsoring de l'entreprise est fondée sur un principe de proximité, d'utilité et de solidarité et vise à favoriser l'initiative économique, l'attention aux publics plus fragiles et le soutien aux initiatives culturelles, sportives et sociales.

### 6 CONVENTIONS DE MÉCÉNAT EN COURS EN 2019 avec...

- L'association Bretagne Vivante pour la gestion du Parc naturel des Marais de Séné
- L'association morbihannaise des Restaurants du Cœur
- La Banque Alimentaire
- Le Théâtre Anne de Bretagne de Vannes
- Le Festival Interceltique de Lorient
- La Ligue départementale contre le cancer



Lancement de la Fête de l'Agriculture



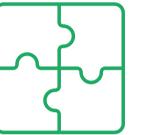
Découvrez tous nos partenaires sur « Mon Morbihan »



### PARTENAIRE DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS ET D'ASSOCIATIONS DANS LE DOMAINE de...

- **La santé** avec les événements au profit du soutien aux malades et à la recherche sur le cancer : la Vannetaise, la Gourinoise, l'Alréenne, la Gacilienne, la Littorale, les Marcells, la Quest'en rose, la Josselinaise, la Ploërmelaise, ...
- **L'aide sociale** : Restos du Cœur, Banque alimentaire, À Portée d'chœur...
- **La culture et le Patrimoine** : La Fête du Golfe, Festival Les Indisciplinées, Festival Interceltique de Lorient, Presqu'île Breizh, Echonova, Festival Au Pont du Rock, Fête de la crêpe, Rencontres Cinéma Européen de Vannes, Fêtes des Jardins château de Josselin, Les Nuits Vilaine, Fête du Saumon Pont Scorff ...
- **Le sport** : Trophée Centre Morbihan, Grand Prix Plumelec, Brassard Cycliste, Semi-marathon Pontivy-Loudéac, Championnat de France de BMX, Grol Race, Equipondi, CEP Basket Lorient, Open Super 12, Comité départemental de tennis, National Freestyle Strapless Tour, Foulées de Billiers ...
- **L'Agriculture** : Salon Ohhh la Vache !, Fête de l'agriculture...

## 3 COFINANCEMENTS PAR LES FONDATIONS DU CRÉDIT AGRICOLE



Le Bureau du Conseil d'Administration a remonté 3 dossiers qui seront cofinancés par des Fondations du Crédit Agricole.



### 1 DOSSIER COFINANCÉ PAR LA FONDATION CRÉDIT AGRICOLE PAYS DE FRANCE

• **Musée de la Résistance bretonne**  
Mécénat : 10 000 € pour les travaux de rénovation, la refonte des scénographies et l'aménagement de l'espace consacré aux parachutistes français du SAS-Spécial Air Service-héros de la France Libre.



### 2 DOSSIERS COFINANCÉS PAR LA FONDATION CRÉDIT AGRICOLE SOLIDARITÉ-DÉVELOPPEMENT

• **Aide à la création de la micro-ferme maraîchère en espace urbain de l'association Optim-ism du réseau Cocagne**  
Mécénat : 20 000 € avec accompagnement des maraîchers pour la préparation du dossier installation

L'association Optim-ism propose un modèle innovant d'inclusion conjuguant initiative économique et transition agricole : il s'agit de permettre à des personnes en insertion et sans expérience entrepreneuriale de s'immerger dans la création d'une micro-ferme en maraîchage bio. 4 personnes en contrat d'insertion sont formées pendant 2 ans aux techniques agricoles et à la gestion. Cet atelier maraîcher fournira une alimentation de qualité à 500 foyers d'un quartier prioritaire. Deux des quatre maraîchers « en herbe » reprendront ensuite la micro-ferme, le produit de la cession permettant de renouveler l'opération dans une autre ville.



• **Aide au renouvellement de véhicules frigorifiques des Restos du Cœur du Morbihan**  
Mécénat : 20 000 €

## LE SUCCÈS DES TROPHÉES DE LA VIE LOCALE

Chaque année depuis plus de 20 ans, les TVL saluent les acteurs de la vie associative et de l'éducation qui contribuent à la vitalité du tissu local.

549 dossiers ont été déposés par les associations et les établissements scolaires en 2019.

Les Administrateurs ont récompensé **235 lauréats** pour leurs actions de **promotion de la solidarité, de la culture, du sport, du patrimoine ou de la préservation de l'environnement** (108 750 € de dotations).



108 750€ de dotation

549 dossiers déposés

235 lauréats récompensés

## LES CAISSES LOCALES À L'INITIATIVE

16 Caisses Locales ont décidé de porter ou d'accompagner des projets d'intérêts généraux.

En voici 4 :



**1**  
UN « RELAIS JOËLLETES » au profit de jeunes enfants polyhandicapés en collaboration avec une quinzaine d'associations sportives (Pays de Lorient)

**3**  
UNE ANIMATION DESTINÉE AUX FEMMES ISSUES DE QUARTIERS DÉFAVORISÉS (Saint-Avé)



**2**  
LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉPICERIE COOPÉRATIVE BIO (Malestroit)

**4**  
UNE ACTION DE PRÉVENTION SUR LES RISQUES DU NUMÉRIQUE en partenariat avec les collègues et à destination des adolescents et de leurs parents (Josselin)

Détail des engagements 2019	
(2,02% du résultat de l'exercice 2019 en €)	
Soutien à l'animation et l'initiative économique	244 656
Soutien à l'agriculture	89 648
Culture & patrimoine	138 190
Environnement	50 090
Insertion & soutien domaine social	146 919
Sport	158 746

### NOS OBJECTIFS

VULNÉRABILITÉS

*Ancrage territorial et relation avec les parties prenantes externes  
Adéquation avec l'évolution des besoins sociétaux et des règlements*

Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques

Absence de soutien aux parties prenantes

Manque de soutien aux entreprises et aux activités innovantes



Rester fidèle et utile au territoire

Stimuler les initiatives d'intérêt général portées par la société civile morbihannaise

Conquérir et accompagner l'entreprenariat morbihannais

OPPORTUNITÉS

## ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE, LES ENTREPRENEURS ET LES INVESTISSEURS RESPONSABLES DU MORBIHAN

La Caisse régionale réaffirme son attachement aux partenariats avec une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activité économique et d'emplois, en cohérence avec son territoire et les écosystèmes locaux.

### POLITIQUE DE SOUTIEN À LA FILIÈRE AGRICOLE

L'évolution du modèle agricole morbihannais s'accélère sous l'effet de structures de production plus capitalistiques et d'une accélération de la demande sociétale en matière de qualité des produits, de protection de l'environnement, de bien-être animal et d'approvisionnements de proximité.

**POUR RELEVER LE DÉFI DES ENJEUX LIÉS À LA TRANSITION ÉCONOMIQUE ET ÉCOLOGIQUE, DEUX EXPERTS VIENNENT EN RENFORT DES CHARGÉS DE CLIENTÈLE :**

- un **agri-manager** pour les dossiers complexes et les gros projets de développement, notamment les projets de transition énergétique en lien avec le Pôle Économie de l'Environnement
- un **expert JA\***, en accompagnement personnalisé des projets d'installation

\*Expert Jeunes Agriculteurs



L'agriculture biologique et les modèles organisés sur la distribution de la production en circuit-court deviennent les principaux choix d'installation retenus par les porteurs de projet.





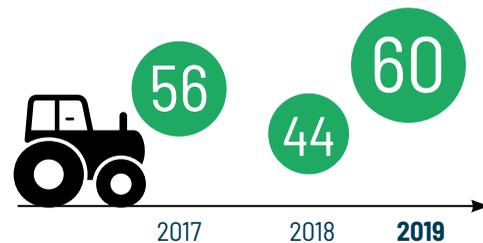
## LES RÉSULTATS 2019

À la faveur d'un contexte plus détendu, notamment sur les prix de vente de production dans les filières animales, les investissements agricoles ont connu une forte progression.

À 194,1 M€, les crédits à l'agriculture sont en hausse de 13,6%, un niveau jamais atteint à la Caisse régionale.

La part de marché des installations se redresse à 68% tandis que la Caisse régionale devient le 1<sup>er</sup> financeur des dossiers d'installation en agriculture biologique ou circuit-court en accompagnant près d'un projet sur deux.

### JEUNES AGRICULTEURS INSTALLÉS PAR LA CAISSE RÉGIONALE



Les chiffres correspondent aux installations dites « aidées ».

### « AGRIBASHING », LA CAISSE RÉGIONALE PREND LE CONTREPIED

Malgré un environnement économique plutôt porteur, 2019 reste une année difficile pour les exploitants agricoles conventionnels qui souffrent d'un dénigrement systématique de leur activité relayé par les réseaux sociaux et les médias. **La Caisse régionale a pris le contrepied de cette tendance en apportant sa solidarité au monde paysan :**

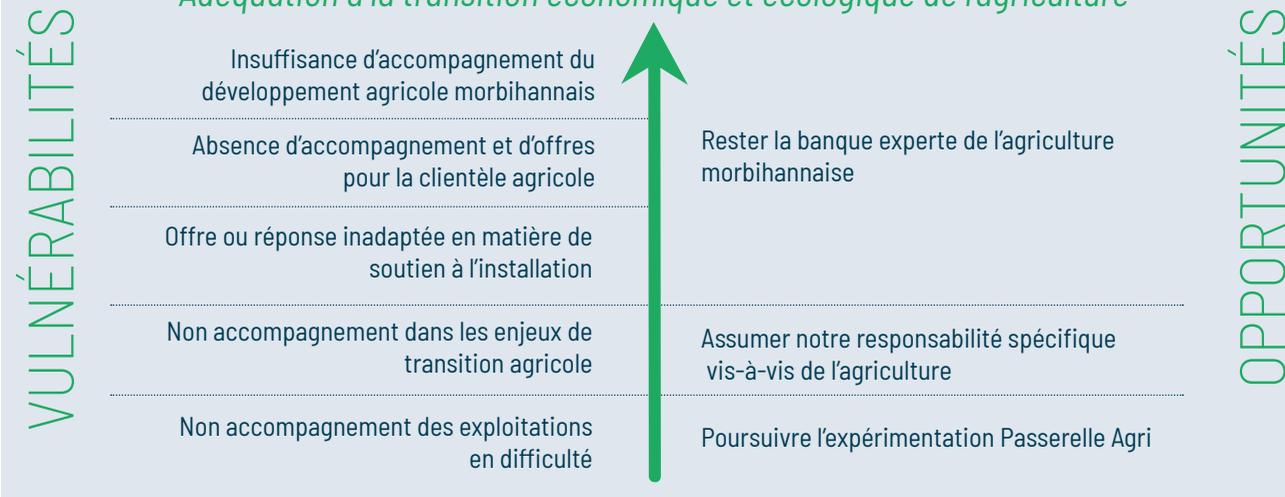
- Par une campagne d'affichage sur l'importance de l'agriculture morbihannaise dans l'économie et les équilibres sociaux du département
- En contribuant aux efforts consentis par les agriculteurs en matière d'environnement et d'innovation
- En lançant courant 2019 une Page Facebook « Agriculteurs en Morbihan » qui met en avant la diversité de l'agriculture morbihannaise.



Campagne de communication

### NOS OBJECTIFS

#### Adéquation à la transition économique et écologique de l'agriculture



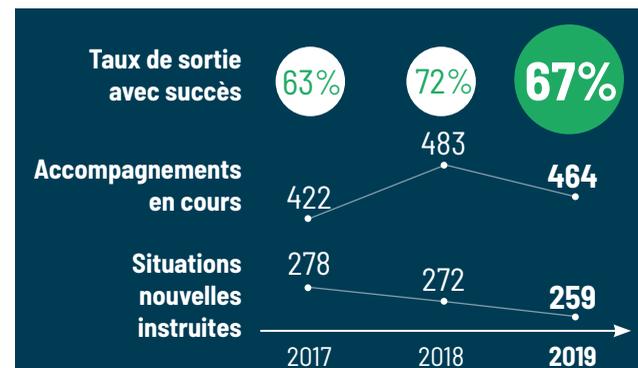
## DYNAMISER NOS ACTIONS MUTUALISTES, NOTRE OFFRE DE PRODUITS, NOS SERVICES SOLIDAIRES ET RESPONSABLES

**Le dispositif Point Passerelle est au centre de la politique d'inclusion de la Caisse régionale. C'est probablement une des illustrations les plus emblématiques de l'engagement mutualiste de l'entreprise.**

### FACILITER L'INCLUSION BANCAIRE

**Le Point Passerelle** accueille les clients victimes d'un aléa de la vie. Il est recommandé principalement par les agences et les demandeurs de financement dans le cadre des partenariats noués par la Caisse régionale. Les clients suivis bénéficient d'un accompagnement dans la conduite de leur budget familial. Cet accompagnement est assuré par deux conseillers et par un réseau de bénévoles constitué d'Administrateurs de Caisses Locales et d'anciens salariés.

Depuis sa création en 2008, plus de 2 200 ménages ont été accueillis et 60 % d'entre eux y ont trouvé une écoute et un soutien qui leur ont permis d'améliorer leurs conditions de vie.



Le taux annuel de sortie favorable est désormais bien installé au-delà des 60 %, et dépasse l'objectif pour la 2<sup>e</sup> année consécutive.

### Des prêts

#### « Coup de pouce » et « Maxi coup de pouce »



permettent de consolider des situations difficiles avec pour objectif de prévenir le surendettement et de conforter le reste à vivre des ménages.

#### PRÊTS MAXI COUP DE POUCE RÉALISÉS

**24 dossiers 183 450 €**

### L'aide par le microcrédit

La Caisse régionale est le partenaire financier de plusieurs acteurs sociaux du département dans le cadre du microcrédit personnel adossé au fonds de cohésion sociale : Habitat & Humanisme, CIAS de Ploërmel, Mission locale de centre Bretagne, Restos du cœur.



### MICROCRÉDIT



#### Un nouveau partenaire pour compléter le dispositif

Le réseau Cresus est reconnu pour l'accompagnement de personnes qui connaissent des difficultés financières et pour ses actions en faveur de la lutte contre le surendettement.

Des rencontres avec les représentants de l'association se sont tenues au cours de l'exercice 2019 et ont débouché sur un accord de mise en place d'une 5<sup>e</sup> convention de partenariat pour la **distribution du microcrédit personnel.**

## ACCOMPAGNER LES CLIENTS FRAGILES

### 9 ATELIERS PÉDAGOGIQUES SUR L'ÉDUCATION BUDGÉTAIRE

à destination de 86 jeunes accompagnés par la Mission Locale de Centre Bretagne dans le cadre du dispositif Garantie Jeune (2019).



### 4,9 M€ EN 6 ANS

pour le financement de travaux de rénovation pour les propriétaires à faibles ressources.



### UNE OFFRE BUDGET PROTÉGÉ

Les clients dits fragiles font l'objet d'une information systématique avec une proposition d'opter en 2019 à l'offre budget protégé. La sensibilisation des collaborateurs sur les clientèles fragiles a été renforcée, notamment en augmentant les contacts à la détection et les offres de budget protégé.

**En une année, le taux de clientèle fragile qui a bénéficié de l'offre budget protégée est passé de 5% fin de 2018 à 19,5 %.**

### UNE POLITIQUE TARIFAIRE

a fait l'objet de mesures particulières pour atténuer les impacts de la tarification bancaire sur la clientèle

- Gel des tarifs des services sur l'année 2019
- Plafonnement des frais de dysfonctionnement des comptes :
  - 20 € / mois maximum avec un plafond annuel de 200 € pour les détenteurs de l'offre budget protégé
  - 25 € / mois maximum pour les clients fragiles
  - 80 € / mois maximum pour les autres clientèles

Par ailleurs, dans le cadre d'une cellule dédiée, une équipe de Conseillers du Centre de Contact Multimédia prend en charge tous les aspects administratifs bancaires liés aux situations de désolidarisation et de réouvertures de comptes découlant des situations de divorce ou de séparation.



## LES OFFRES DE PRODUITS ET SERVICES SOCIALEMENT RESPONSABLES

### PRODUITS D'INVESTISSEMENTS RESPONSABLES

La diffusion des produits de valeurs mobilières relevant de l'Investissement Responsable (IR) se réalise par la commercialisation de la gamme d'Amundi, Asset Manager du Groupe CA.

L'offre permet à la clientèle de souscrire directement dans le cadre de la **gestion des comptes-titres** ou dans les Unités de **Compte des contrats d'épargne en Assurance-Vie**.

L'investissement responsable est également représenté au sein de produits de placements collectifs dans le cadre des contrats de Plan d'Épargne Entreprises confiés au Crédit Agricole pour ses clientèles professionnelles.



### IR EN M€ AU 31 DÉCEMBRE

	2017	2018	2019
Encours IR clientèle	81,7	99,6	141,9
Encours IR PEE clientèle	14,7	15,4	18,7

Au 31 décembre, le poids de l'Investissement Responsable dans les encours de valeurs mobilières de la clientèle atteignait 16%, et 19,1 % dans les encours PEE.



## FACILITER L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ DES PRIMO-ACCÉDANTS

La Caisse régionale cherche à faciliter les conditions d'accès au logement des ménages morbihannais avec une attention particulière aux primo-accédants.

Le Crédit Agricole du Morbihan est **partenaire des dispositifs des villes de Lorient, de Lanester et de l'intercommunalité de Lorient Agglomération**, qui prévoient une démarche de conseil auprès de l'ADIL. Il a signé trois conventions avec ces collectivités pour la mise en place de **crédits à 0% en faveur des primo-accédants**.

### PRÊT 0 % ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ réalisation en M€

	2017	2018	2019
Primo breton	16,34	17,21	20,83
Convention avec collectivités	0,45	0,34	0,34
PTZ	46,54	35,01	27,05
<b>Total</b>	<b>63,32</b>	<b>52,56</b>	<b>48,22</b>

### L'OFFRE "0% PRIMO BRETON"

Un prêt à 0%  
Montant : 10 000 €

### PLUS DE 2 000 MÉNAGES MORBIHANNAIS

seront devenus propriétaires pour la 1<sup>re</sup> fois grâce au financement du Crédit Agricole du Morbihan.

## NOS OBJECTIFS

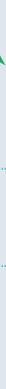
VULNÉRABILITÉS

Adéquation avec les évolutions des besoins sociétaux et des règlements  
Accessibilité de l'offre

Insuffisance de prise en compte de l'offre solidaire et socialement responsable dans la commercialisation des produits

Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles

Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie...) dans les moments de vie de la clientèle



Promouvoir une offre de produits et services responsables

Faire du dispositif Passerelle, un acteur de référence de l'inclusion bancaire et sociale

Prendre en charge les situations via la cellule Séparation de l'agence en ligne et prescrire le Point Passerelle

OPPORTUNITÉS

## QUESTIONS À

Gilles Le Peih

Président du dispositif Passerelle, Président Caisse Locale de Baud et Vice-Président de la Caisse régionale



“ NOTRE ENGAGEMENT : ACCOMPAGNER LES ACCIDENTÉS DE LA VIE ”

**Le Point Passerelle accompagne 464 clients/ménages dont la situation financière est jugée « fragile ».**  
**Or, la Caisse régionale du Morbihan recense 4 500 clients fragiles. Comment expliquez-vous que les dispositifs, visiblement efficaces, ne s'adressent qu'à 10% de cette clientèle ?**

.....  
Le Point Passerelle n'accueille pas les personnes qui ont du mal à gérer leur budget mais des « accidentés de la vie » qui ont perdu leur emploi, eu des problèmes de santé, ou qui traversent des épreuves familiales aux conséquences lourdes. Il y a un 2<sup>e</sup> critère, qui est la volonté de s'en sortir. Le Point Passerelle doit donner une réponse de qualité à chaque client et nos moyens humains restent limités. Néanmoins, l'expérience et le succès des ateliers budgétaires nous amènent à réfléchir sur la possibilité d'élargir nos actions à plus de bénéficiaires.

**Dans le dispositif Point Passerelle, il y a deux conseillers soutenus par un réseau de banquiers et d'Administrateurs en retraite qui interviennent bénévolement. D'où vient cette mobilisation et comment font-ils pour rester au fait de l'actualité sociale et bancaire ?**

.....  
Le Point Passerelle donne du sens à la carrière des anciens salariés et leur permet de garder un lien avec la Maison. Il y a aussi dans le réseau, d'anciens Administrateurs. Tous sont formés pour être à l'aise dans cette mission, un peu particulière il est vrai. Cet engagement est basé sur le volontariat. Chacun peut quitter le dispositif quand il le souhaite, à condition, bien sûr, d'aller jusqu'au bout des accompagnements en cours. Cette liberté est importante.

# 15

## NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Devenir le financeur de référence de la transition énergétique du Morbihan





## NOTRE ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT

La politique RSE, adoptée par le Conseil d'Administration, conforte et précise les orientations engagées : être le financeur de référence de la transition énergétique du Morbihan et lutter contre le changement climatique.

### CONSÉQUENCES SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE DE L'USAGE DES BIENS ET SERVICES PRODUITS : VERS UNE PRISE EN COMPTE DU RISQUE CLIMAT

En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Énergétique et la Croissance Verte », la Caisse régionale publie sa mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)\* relatives au financement des activités de ses clientèles, sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés.

Les encours de crédits sont inventoriés en 23 filières d'activité regroupées au sein de 9 macro-secteurs auxquels est attribué un facteur d'émission exprimé en Keq CO<sub>2</sub>\*\* pour 1 milliard d'euros de financement.

Sur la base des encours au 31 décembre 2018, les estimations d'émission de GES atteignent **493 500 Teq CO<sub>2</sub>** selon la répartition ci-contre :

MACRO-SECTEURS	GES Teq CO <sub>2</sub>
Agroalimentaire, agriculture, bois/papier	281 073
Construction	71 039
Energie	3 532
Industrie	13
Transport	78 728
Assurances, banques, services fin.	0
Déchets	48 696
Administration	3
Autres services	0
<b>TOTAL</b>	<b>489 660</b>

Par convention, la méthodologie retenue ne prend pas en compte les émissions relatives aux consommations et aux usages, la totalité des émissions de GES étant ainsi affectée à la production. En conséquence, les encours de la clientèle des Particuliers ne sont pas retenus et les filières des administrations et services sont considérées comme non émissives

Ce chiffre donne un ordre de grandeur des émissions de Gaz à Effet de Serre des filières de production présentes sur le territoire de la Caisse régionale, financées par elle à proportion de sa part de marché.

### Risque climat : bientôt un outil d'analyse et de projection

Le Crédit Agricole a souhaité disposer d'un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour chaque région française, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité. Cet outil, dont la conception a été confiée au cabinet-conseil « Carbone 4 » est destiné à donner des éléments de méthode pour comprendre les facteurs contextuels aggravants et permettre aux Caisses régionales de disposer de bases techniques.



## PBEE : UNE EXPERTISE AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

En 2013, les Caisses régionales bretonnes ont créé un **pôle de coopération pour l'économie de l'environnement**, le Pôle Bretagne Économie de l'Environnement (PBEE) afin de **mutualiser les expertises** dans le domaine de la transition énergétique et plus particulièrement dans celui des énergies renouvelables.

Les managers-experts du Pôle travaillent en synergie avec leurs homologues des autres départements bretons, permettant ainsi de développer des compétences et un savoir-faire qui font du Crédit Agricole un partenaire de référence des investisseurs publics et privés.

### DE 2 À 4 EXPERTS EN 2020

Les résultats très encourageants du Pôle ont conduit les dirigeants des quatre Caisses régionales à faire passer le nombre d'experts de 2 à 4 en 2020.

### QUESTIONS À

**Christophe Marugan**

Expert animateur Énergies renouvelables au Pôle Éco-Environnement du Crédit Agricole Bretagne



**Le rapport RSE 2019 annonce l'arrivée en 2020 de deux nouveaux collaborateurs au Pôle Bretagne Économie de l'Environnement (PBEE). Cela veut-il dire que le Crédit Agricole accompagne davantage de dossiers en lien avec la transition énergétique ?**

.....  
Oui, mais pas seulement : l'arrivée de deux nouveaux collaborateurs traduit surtout la volonté d'être plus présent sur d'autres marchés. Jusqu'à présent, nous étions essentiellement sollicités pour des projets « Agri ». Aujourd'hui, nous voulons devenir des partenaires de premier plan du financement de projets de transition énergétique des entreprises et des collectivités.

**Qu'entendez-vous par partenaire « de premier plan » des entreprises et des collectivités ?**

.....  
Cela veut d'abord dire avoir une offre verte bien structurée. Il s'agit ensuite de nouer des partenariats avec des organismes spécialisés qui orienteront nos prospects vers des experts pour un diagnostic de leurs process. À partir de là, nous pourrions proposer des plans d'investissement adaptés pour une meilleure efficacité énergétique.

**Et que devient l'agriculture ?**

.....  
L'agriculture est notre premier marché, le plus important et c'est d'ailleurs pour cette filière que nous avons recruté deux nouveaux collaborateurs. Cela va permettre aux deux autres dont je fais partie d'être plus actifs sur le marché des collectivités publiques et des entreprises.

**Pourriez-vous nous préciser le rôle du PBEE ?**

.....  
Le PBEE est constitué d'experts en transition énergétique issus des quatre Caisses régionale de Bretagne. Leurs missions consistent à accompagner les chargés de clientèle et les agences Entreprises qui sont sur le terrain, à faire le lien avec les filiales de financement spécialisées du Groupe (comme Unifergie) et à monter des dossiers de synthèse, communs aux quatre caisses pour présenter aux instances la quote-part de participation de chaque Caisse. Les dossiers de financement concernent des projets tels que la création de centrales photovoltaïques sur des toitures de bâtiments publics, l'implantation de stations de gaz naturel pour les véhicules (GNV), ou la création d'unités de méthanisation. De plus, de nouveaux projets émergent aujourd'hui sur l'éolien.

“ Être plus actif sur les marchés des collectivités publiques et des entreprises ”

## DEVENIR LE FINANCEUR DE RÉFÉRENCE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Dans le Morbihan, la Caisse régionale détient le leadership dans le financement des projets de méthanisation et de cogénération.

### FINANCEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET AUTRES PROJETS « VERTS »

La Caisse régionale du Morbihan détient le leadership dans le financement des projets de méthanisation et de cogénération du département : elle a accompagné et financé 18 des 22 unités de cogénération et méthanisation actuellement fonctionnelles ou en phase de réalisation.



#### Prêts en Énergies Renouvelables en 2019

Le nombre de prêts restent stables, mais il faut noter le regain confirmé des demandes d'installations photovoltaïques en agriculture (40 dossiers).

#### RÉALISATION PRÊTS ENR EN M€

	2017	2018	2019
Solaire photovoltaïque	0,99	2,64	<b>2,59</b>
Méthanisation	1,97	4,98	<b>5,39</b>

Avec l'appui du Pôle économie de l'environnement, la Caisse régionale a engrangé 10 nouveaux contrats sur des projets portant sur près de 9,9 M€ de financement.

Les Caisses régionales bretonnes interviendront à hauteur de 20 M€ dans le financement du parc marin éolien situé au large de Saint Nazaire.



## FINANCEMENT DES TRAVAUX D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET AUTRES PRÊTS

Le « nouvel Eco PTZ » est commercialisé depuis août 2019 à la Caisse régionale, une durée de commercialisation encore insuffisante pour voir si les nouvelles conditions d'éligibilité stimuleront le marché de la rénovation énergétique.



### Une offre verte pour stimuler la rénovation énergétique ?

Dans le même temps, le lancement d'une « offre verte » complémentaire et simple à mettre en œuvre permet de compenser la perte d'activité constatée sur les prêts Renov' (baisse du nombre de ménages modestes orientés par Lorient Agglomération vers le Crédit Agricole pour accompagner leurs projets).

#### RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE HABITAT EN M €

	2017	2018	2019
Eco PTZ	2,50	2,50	<b>2,44</b>
PEE	0,34	0,36	<b>0,82</b>
Renov'	0,78	0,65	<b>0,26</b>
<b>Total</b>	<b>3,62</b>	<b>3,51</b>	<b>3,52</b>

• 2017 ..... 2018 ..... 2019 →

### « OFFRES VERTES » : DES COLLABORATEURS INSUFFISAMMENT INFORMÉS

29 prêts pour un montant de 425 210 € ont été accordés dans le cadre du financement de véhicules hybrides ou électriques, le marché étant toujours dominé par les offres de location de véhicules neufs au sein des concessions automobiles. De plus, la performance de la Caisse régionale a pâti d'une information insuffisante auprès des collaborateurs sur les conditions de « l'offre verte » adoptée en fin de 1er semestre et qui prévoit notamment des conditions spécifiques sur l'ensemble des véhicules de la classe A selon le classement de leurs émissions de gaz à effet de serre.



## MESURES EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

La Caisse régionale accompagnera l'association l'« Observatoire du plancton » sur 3 ans dans son projet de développement, en lui apportant une aide financière pour ses acquisitions de matériels scientifiques. La Caisse régionale est déjà partenaire de longue date du Parc Animalier de Branféré qui accueille l'école Nicolas Hulot, et de la réserve naturelle des marais de Séné.



## TÉMOIGNAGE

Les butineuses de Keranguen

Gweltaz Nadan, apiculteur à Ploemeur (56), fait partie des jeunes agriculteurs qui se sont installés en 2019 avec l'aide du Crédit Agricole du Morbihan.

Son activité comprend deux branches : une partie élevage et production de miel et la location de ruches aux entreprises. C'est ainsi que trois ruches sont apparues en avril 2020 dans le parc de Keranguen à Vannes, au siège du Crédit Agricole du Morbihan. Un « partenariat vert » qui doit durer trois ans.

Gweltaz Nadan : « C'est Paul Issert, mon conseiller agri qui m'a mis en contact avec le service RSE. Cela faisait plusieurs années qu'un projet d'installation de ruches à Keranguen était à l'étude, mais il manquait quelqu'un pour la mise en œuvre et le suivi. Je m'occupe de l'entretien des ruches, de la pose et de la récolte des hausses, je conditionne le miel qui revient bien sûr au Crédit Agricole du Morbihan.

L'abeille est un bon indicateur environnemental et l'objectif de ce projet est de sensibiliser les gens à la biodiversité. J'ai d'ailleurs planté autour de ce petit rucher plusieurs plantes mellifères : érable, thym et symphorine. À la belle saison, je proposerai des visites : j'ai vraiment à cœur de créer une dynamique et de rendre concrètes les problématiques liées à la protection de l'environnement. »



## Programme de reboisement

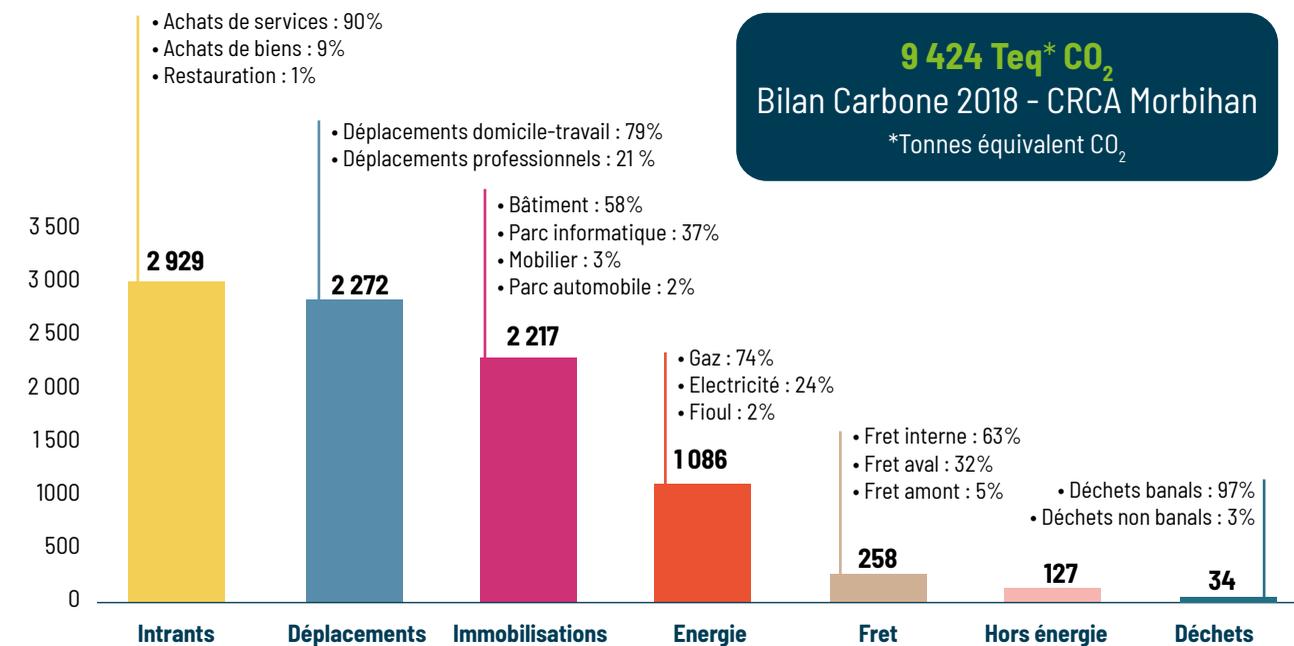
Depuis 2019, la Caisse régionale est associée aux côtés du Crédit Agricole Assurances dans un programme de reboisement. Lors d'opérations de souscription de produits d'assurance, le Crédit Agricole contribue à un programme local de plantation :

**5 300 ARBRES** ont ainsi été plantés dans le nord-ouest du département lors de la réhabilitation forestière d'une friche.

## LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOTRE ACTIVITÉ

### GESTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES)

#### ÉMISSIONS DES GAZ À EFFET DE SERRE SUR LE PÉRIMÈTRE D'EXPLOITATION DE LA CAISSE RÉGIONALE. BILAN EFFECTUÉ PAR ECOACT



## 4<sup>e</sup> BILAN CARBONE DEPUIS 2009



L'actualisation réglementaire des données d'émissions de gaz à effet de serre de la Caisse régionale montrent une progression des émissions de 0,5% depuis 2014, date du dernier bilan.

#### Dans le détail, ce bilan présente :

- des baisses d'émissions de GES de 12 % pour le poste « énergie » et de 10 % sur le poste « déplacements » ;
- des GES/ETP (gaz à effet de serre/collaborateur équivalent temps plein) à 8,5 TeqCO<sub>2</sub>, plaçant la Caisse régionale dans les meilleurs standards observés par Ecoact sur des entreprises d'activité équivalente ;
- une bonne progression des usages alternatifs au chauffeur-solo dans les transports domicile/travail avec 7 % de collaborateurs ayant régulièrement recours au covoiturage et 3 % aux transports en communs ou aux transports doux.

## FOCUS SUR LA BAISSÉ DES ÉMISSIONS DE GAS LIÉE DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

qui passe sous la barre symbolique des 1 000 TeqCO<sub>2</sub> sous l'effet :

- des travaux menés pour améliorer la qualité du parc immobilier des agences,
- du programme d'optimisation de l'éclairage avec des équipements Led.

**2020 :**

La Caisse régionale prévoit de procéder aux travaux d'installation d'une centrale en autoconsommation solaires photovoltaïques dès le 1<sup>er</sup> semestre.

La Caisse régionale a déposé son **plan de mobilité** fin d'année 2019. Il prévoit une **série d'investissements** pour **faciliter les transports doux** sur le site de Keranguen : **installation d'abris à vélos, acquisition d'un parc de vélos électriques, emplacement de parking covoiturage, équipement d'une station de recharge électrique.** Le plan prévoit aussi d'optimiser la qualité du parc de véhicules avec l'achat de plusieurs véhicules électriques.



**L'INDEMNITÉ KILOMÉTRIQUE VÉLO EST EN PLACE DEPUIS 2017**



**37 COLLABORATEURS TRAVAILLENT DÉSORMAIS À DISTANCE AU MOINS UNE JOURNÉE PAR SEMAINE.**



## LA DÉMARCHE PAPIER

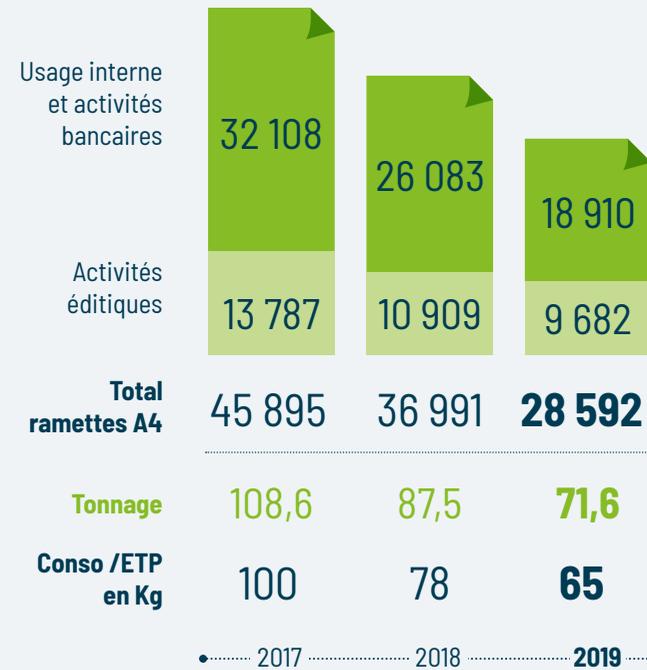
**Le papier, matériau majeur utilisé dans les processus bancaires, fait l'objet d'une démarche basée depuis plusieurs années sur :**

- la sobriété, par la diminution des supports destinés aux clients et utilisés en interne ;
- l'éco-responsabilité, par l'utilisation de papier éco-labellisé ;
- le recyclage.



**Le papier FSC ou PEFC** est généralisé sur l'activité éditique et dans les consommations internes.

### CONSOMMATIONS PAPIER EN NOMBRE DE RAMETTES



**Les tendances observées en matière de consommation de papier** sont également à mettre en relation avec les comportements vertueux des clients : baisse régulière de l'utilisation des chèques et adoption du relevé de compte électronique.

## QUESTIONS À

**François Batard**  
Chargé RSE depuis le 31 mars 2020



“ Il faudra mettre de la RSE dans la relation avec nos clients ”

**Le 31 mars 2020, vous succédez à Bernard Salaun au poste de chargé RSE. Au même moment, la Caisse régionale initie son prochain Plan Moyen Terme (PMT) : comment la dimension RSE sera-t-elle intégrée dans ces travaux ?**

En effet, je reprends ce poste à un moment charnière. En 2013, la politique RSE a été déployée, les indicateurs sont opérationnels, et une partie des objectifs fixés pour 2020 sont en passe d'être atteints.

### Valoriser la sincérité de notre démarche

Notre premier travail consistera à valoriser ces résultats et la sincérité de notre démarche auprès de tous nos interlocuteurs car l'IES, l'Indice d'Engagement Sociétal ne nous semble pas à la hauteur des efforts que nous avons produits. Il faudra mettre de la RSE dans la relation avec nos clients. Cela fera partie d'un travail de communication de fond que nous ferons avec l'ensemble des salariés et des Administrateurs, premiers ambassadeurs.

### Faire de la RSE, l'affaire de tous

La Caisse régionale est en train de construire son PMT 2020/2022 et souhaite aller plus loin dans certains domaines, comme l'inclusion bancaire et numérique : ce sera notre deuxième défi que nous relèverons grâce à notre réseau de proximité et au maillage territorial de nos agences. Nous avons aujourd'hui tous les éléments et tous les moyens pour rendre cette politique RSE opérationnelle et faire en sorte que la Responsabilité Sociétale et Environnementale ne soit pas l'objectif d'un service mais l'affaire de tous.

## NOS OBJECTIFS

VULNÉRABILITÉS

Adéquation aux évolutions des besoins sociétaux et aux évolutions réglementaires

OPPORTUNITÉS

Offre bancaire inadaptée aux enjeux environnementaux et manque de sensibilisation des acteurs internes

Promouvoir des offres pour accompagner nos clients dans leur transition écologique

Non prise en compte des risques climatiques et environnementaux dans l'analyse client

Prémunir les clients et l'entreprise des coûts liés aux risques environnementaux

## SYNTHÈSE DES INDICATEURS

2016

2017

2018

2019

Objectif  
2020

## CONSOLIDER NOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

Taux de clients sociétaires	57,0%	57,9%	59,0%	60,1%	61%
Taux d'Administrateurs formés dans l'année	non produit		62%	43%	>50%
Nombre d'heures de formation par Administrateur Caisse régionale	non produit		16H	14H	non objectif
Pourcentage de femmes dans les CA de Caisses Locales	40%	41%	43%	44%	>40%
Pourcentage de femmes au CA de la Caisse régionale	17%	29%	29%	29%	40% 2023
Nombre de Comités ou CA traitant de la RSE	3	3	2	4	≥ 4

DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS  
AU SERVICE DE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

Nombre d'heures de formation par collaborateur	42H	37H	43H	52H	>40 H
Pourcentage de collaborateurs soumis au label et labellisés	non produit		54%	88%	90%

PERMETTRE L'ÉPANOUISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS PAR UNE GESTION MOTIVANTE DES  
CARRIÈRES TOUT AU LONG DE LA VIE PROFESSIONNELLE ET UNE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Taux d'absentéisme	4,03%	4,17%	4,51%	5,26%	≤4,5%
Taux de turn-over	2,20%	3,10%	3,40%	4,10%	<5%
Parts de salariés bénéficiaires d'une revalorisation salariale (promotion, expertise, compétences)	39%	37%	41%	39%	≥35%
Taux de satisfaction collaborateur indice IER baromètre social	baromètre précédent 59% en 2015		78%	prochain en 2020	"top 10 CRCA meilleur taux"

## ÊTRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Part du personnel féminin dans l'encadrement de la Caisse régionale	37,40%	40%	40,50%	41,40%	>40%
Part du personnel féminin dans les nominations de postes manager	non produit		67%	50%	>50%
Taux de travailleurs handicapés	6,67%	6,78%	6,53%	6,12%	>6%

## AGIR AU QUOTIDIEN DE MANIÈRE RESPONSABLE

Indice de Recommandation Client "IRC Agences"	+50	+58,3	+59,7	+63,1	≥60
Taux de réclamations complexes traitées et finalisées en moins de 60 jours	non produit		89%	97%	100%
Taux de réclamations complexes traitées et finalisées en moins de 30 jours	non produit		80%	84%	>70%
Coût du risque opérationnel en % PNB	0,70%	0,50%	0,83%	0,30%	<1%

METTRE AU SERVICE DE TOUS NOS CLIENTS UNE ORGANISATION ET UNE EXPERTISE DE QUALITÉ  
ADAPTÉES À LEURS ATTENTES

Indice de Recommandation Client "IRC Stratégique"	non réalisé	-4	non réalisé	+3	≥5
Taux de fidélisation de la clientèle	38,50%	38,90%	39,50%	39,80%	≥45%
Implantations sur le territoire (nombre d'agences et points conseil)	89	88	86	86	"1 <sup>er</sup> réseau bancaire"
Taux de clients utilisateurs actifs des accès en ligne	non produit		42%	44%	≥55%

ENRICHIR LA RELATION AVEC NOS FOURNISSEURS À TRAVERS UNE APPROCHE RESPONSABLE ET  
PARTAGÉE

Délai moyen de paiement des factures en jours	non produit		29,6	29,5	<30
Poids des fournisseurs régionaux dans les achats et services extérieurs	64%	66%	76%	77%	≥65%
Nombre d'unités bénéficiaires obtenus par le recours au secteur protégé	7,43	7,25	7,73	7,28%	≥7,40

\* Parmi les collaborateurs soumis au label

## SYNTHÈSE DES INDICATEURS

2016

2017

2018

2019

Objectif  
2020METTRE NOTRE LEADERSHIP ET NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL  
AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU MORBIHAN

Encours de crédits de la Caisse régionale (en Md€)	7,19	7,5	7,77	8,11	≥7,2
Taux de pénétration de la clientèle	38,40%	38,20%	38,20%	non dispo	39%
Nombre de créations/reprises de TPE avec les réseaux d'accompagnement	108	153	174	215	n≥n-1
Taux de pénétration créations/reprises de TPE ****	23,40%	32,30%	39,50%	non dispo	>25%
Dépenses de mécénat et sponsoring (en pourcentage du résultat)	1,87%	1,92%	1,71%	2,02%	>1%

ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE, ENTREPRENEURS DE TERRITOIRE RESPONSABLES  
ET INVESTISSEURS ENVIRONNEMENTAUX DANS LE MORBIHAN

Encours de crédits à l'agriculture M€	929 M€	928,5M€	952,2M€	973M€	≥930 M€
Part de Jeunes Agriculteurs installés par le CA **	non produit		59%	68%	≥70%
Part de projets accompagnés par le CA dans les projets de méthanisation	non produit		>80%	82%	≥66%

DYNAMISER NOS ACTIONS MUTUALISTES ET NOTRE OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES SOLIDAIRES  
ET SOCIALEMENT RESPONSABLES

Nombre d'actions mutualistes portées par les Caisses Locales	8	15	16	18	"≥50 période 2017/2020"
Part de l'investissement responsable dans les encours Amundi	non produit	11,55%	13,30%	16,27%	n≥n-1
Encours contrat épargne assurances-vie solidaire Predica	non commercialisé		65 K€	379K€	1 M€
Taux de succès en sortie du dispositif Point Passerelle	64%	63%	72%	67%	>66%
Nombre de prêts «microcrédits FCS***» et «coup de pouce Passerelle»	149	149	141	142	>155

## ÊTRE LE FINANCEUR DE RÉFÉRENCE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DU MORBIHAN

Montant des réalisations de Prêt Economie d'Energie	3,53M€	3,62M€	3,51M€	3,52M€	objectifs non fixés
Montant des réalisations de Prêt Energies Renouvelables M€	non produit	2,96M€	7,52M€	7,99M€	

LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL  
DE NOTRE FONCTIONNEMENT

Emissions de Gaz à Effet de Serre en Teq CO2 par ETP	dernier Beges (2015) = 7Teq CO2/ETP				8,24	≤6,5 Teq
Energie en MWh par ETP	7,9	8,1	7,3	7,1	≤7,6	
Déplacements professionnels automobiles (en million de kilomètres)	1,935	1,883	1,954	1,949	1,850	
Poids de papier consommé activités internes et éditiques	91 T	100 T	78 T	65 T	≤ 80 T	
Part de la fibre responsable dans les consommations de papier CITEO	84%	84%	93%	88%	>85%	

\*\* Installations dites aidées

\*\*\* Fonds de Cohésion Sociale

\*\*\*\* L'indicateur ne peut être produit car les informations indispensables ne sont plus fournies par l'INSEE

# MODÈLE D'AFFAIRES DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN CHIFFRES CLÉS 2019



## RESSOURCES

### CAPITAL HUMAIN

1 176 collaborateurs

398 Administrateurs au service du territoire et des ses acteurs

### PRÉSENCE TERRITORIALE

73 agences de proximité

4 agences Entreprises

2 agences Banque Privée

1 Village by CA Morbihan

1 Point Passerelle

41 Caisses Locales

### PRÉSENCE DIGITALE

- [www.credit-agricole.fr/ca-morbihan](http://www.credit-agricole.fr/ca-morbihan)
- Morbihan Conseil, agence en ligne
- Applications smartphone et tablette
- Ma Banque - Ma Carte - Mon Projet Immo

### CAPITAL FINANCIER

1,6 Md € Capitaux Propres

### SYNERGIES INTRA-GROUPE CA

#### NATIONALE

Amundi • Pacifica • Predica  
CA Assurances • CA Payment  
CA Consumer Finance, CA-CIB  
CA Immobilier, Camca, CA TS

#### RÉGIONALE

Unexo • Cofilmo • CASIHA  
Square Habitat  
CA 22 CA 29 CA 35 et CA56 :  
25 pôles de coopération



## CRÉATION DE VALEUR

373 700 CLIENTS  
dont 224 581 SOCIÉTAIRES

84% sont des particuliers

13% sont des professionnels  
ou agriculteurs

1% sont des entreprises

2% sont des collectivités  
ou des associations

### DOMAINES D'ACTIVITÉS, PRODUITS ET SERVICES

#### BANQUE

Épargne  
Crédits

Banque au quotidien  
Services bancaires  
Financements spécialisés  
Services spécialisés

#### ASSURANCES

De biens :

clientèle des particuliers,  
des professionnels et des associations

De personnes :

santé, décès et prévoyance

RÉSULTAT NET 2019 41,7 M€

PNB 2019  
205,5 M€

3,7 M€

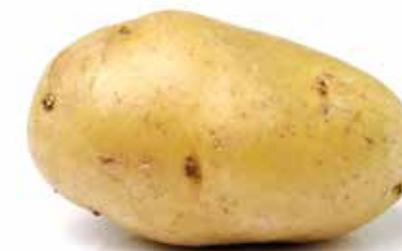
INTÉRÊTS À VERSER  
AUX SOCIÉTAIRES

5,9 M€

INTÉRÊTS AUX PORTEURS  
DE CCI ET CCA

5,9 M€

INTÉRÊSSEMENT  
ET PARTICIPATION DES SALARIÉS



QUI AURAIT CRU  
IMPRIMER UN JOUR SUR  
DE LA POMME DE TERRE  
ET DU MAÏS ?



## LE CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN !

La couverture de ce rapport est imprimée sur un papier de création nommé «Curious matter», fabriqué à partir d'amidon de pommes de terre et les pages intérieures sur papier à base d'amidon de maïs.

Parce que c'est ça aussi,  
**être engagé dans le développement durable !**

# Rapport social, sociétal et environnemental 2019

**Merci** à tous les collaborateurs et Administrateurs qui contribuent, par leur travail et leur action, à porter l'engagement responsable du Crédit Agricole, à servir utilement le Morbihan et les femmes et les hommes qui en font la richesse.

## Notes complémentaires

Les informations contenues dans ce rapport sont issues de la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) réalisée par la Caisse régionale en application des dispositions légales et réglementaires des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du Code de commerce et qui a fait l'objet d'un avis de conformité et de sincérité des informations publiées par l'Organisme Tiers Indépendant Ernst & Young et Associés.

Ces informations sont publiées dans le rapport financier annuel de l'exercice 2019. Le lecteur désireux de s'informer davantage pourra consulter l'intégralité de ces informations sur le site [www.ca-morbihan.fr](http://www.ca-morbihan.fr) rubrique « Informations réglementaires et Financières/Rapports annuels d'activité ».

### Mentions légales

Crédit Agricole du Morbihan, Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : Avenue de Keranguen, 56956 Vannes cedex - 777 903 816 R.C.S Vannes - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07.022.976.

### Impression : Cloître Imprimeurs

Imprimé sur papier FSC Curious matter (amidon de pommes de terre) et Crush (maïs).

**Crédits photos :** Crédit Agricole du Morbihan/studio FUN IMAGES, S. Lorec, L. Rannou, L. Villasmil, S. Rounce, A. Delanoix, La Fly-HD, Istock, Adobestock, N. Stahl.

**Conception et coordination :** Service Communication et Service RSE Crédit Agricole - **Rédaction :** Anne Clément

**Conception graphique :** Feuilles de style

