

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DES COTES-D'ARMOR

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

EXERCICE 2021



Présentée à l'Assemblée Générale de la Caisse régionale – 24 mars 2022



DECLARATION DE PERFORMANCES EXTRA-FINANCIERES

INTRODUCTION.....	3
La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) au Crédit Agricole des Côtes d'Armor	3
1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR	6
1.1. Notre modèle Coopératif	6
1.2. Notre modèle d'affaires	7
1.3. Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique	8
1.4. La définition des enjeux majeurs : méthodologie.....	10
1.5. La Matrice de Matérialité.....	11
2. INDICATEURS MAJEURS – ODD - REGLEMENTATION DISCLOSURE	13
2.1. Objectifs de développement durable.....	13
2.2. Indicateurs majeurs associés à nos engagements	14
2.3. Réglementation Disclosure	15
3. COMPRENDRE LES ENJEUX, LES POLITIQUES ET ACTIONS, ET LES RESULTATS	17
3.1. Enjeux de gouvernance au Crédit Agricole des Côtes d'Armor.....	17
1. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste.....	17
3.2. Les enjeux sociétaux associés à notre activité	19
2. Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux	19
3. Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action.....	20
4. Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire	23
5. Soutenir nos clients face aux aléas de la vie	27
3.3. Les enjeux sociaux associés à notre activité.....	30
6. Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise	30
7. Développer les compétences et l'employabilité des salariés	32
8. Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective	34
3.4. Les enjeux environnementaux associés à notre activité.....	36
9. Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique	36
10. Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise	43
4. NOTE METHODOLOGIQUE	47
4.1. Nos obligations légales en matière de reporting	47
4.2. La réglementation Taxonomie - Green Asset Ratio (GAR)	47
4.3. Périmètre de collecte des données	48
4.4. Processus de collecte des données	48
4.5. Thèmes non traités.....	49
4.6. Définition des Indicateurs majeurs	49

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) au Crédit Agricole des Côtes d'Armor

Banque coopérative et mutualiste, la Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est un partenaire engagé du territoire costarmoricain, acteur de son attractivité et de son développement durable et responsable. Son action s'inscrit dans la raison d'être du groupe Crédit Agricole : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». Elle met au cœur de son projet la satisfaction de ses clients, le capital humain et son engagement sociétal.

En 2020, l'entreprise s'est dotée **d'une nouvelle politique RSE**. A la suite des ateliers d'écoutes de nos parties prenantes réalisés en fin 2019, et en intégrant les projets de la Caisse régionale et du Groupe Crédit Agricole, la politique RSE datant de 2013 a été mise à jour et validée.

Pour les années 2021 à 2023, la nouvelle politique RSE définit les 10 engagements et les orientations qui permettent leur déclinaison. Ces 10 engagements sont présentés page 12.

En 2021, nous avons partagé son contenu avec les salariés, les administrateurs et nos clients et partenaires en diversifiant les actions de communication pour la compréhension des enjeux.

La **gouvernance de la démarche** est structurée par le comité de pilotage RSE (1 fois/an) et le comité de suivi RSE (3 fois/an). Les actions et les sujets majeurs de la RSE y sont présentés et discutés pour les échanges et arbitrages nécessaires à la démarche d'amélioration continue.

La Caisse régionale confirme sa volonté de **faire progresser la maturité RSE** pour elle-même et pour ses clients agriculteurs et entreprises, convaincue des impacts en termes de durabilité économique et de marque employeur. Elle organise donc l'animation de la RSE autour de 2 Directions :

- ✓ Une chargée d'activité, rattachée à la Direction des Ressources et Communication, est responsable de l'animation et du pilotage de la démarche RSE dans son ensemble ainsi que de la rédaction de la DPEF.
- ✓ Une chargée d'activité, rattachée à la Direction des Marchés Spécialisées développe les méthodes, les outils, la formation et les offres pour aider nos clients agriculteurs et entreprises dans leurs transitions. Ces développements s'envisagent avec les acteurs locaux et les entités du Groupe Crédit Agricole.

Pour parfaire ses engagements et les actions mises en œuvre, la Caisse régionale s'est soumise volontairement à **l'évaluation de la maturité de sa démarche RSE** par un organisme indépendant (VIGEO Eiris) dès 2013, puis en 2015, 2017 et 2019. Ces audits s'appuient sur les exigences de la norme internationale ISO 26 000. L'évaluation 2019 confirme la position de la démarche RSE de la Caisse régionale au niveau « AVANCÉ », niveau le plus élevé de la notation VIGEO Eiris. Une nouvelle évaluation est prévue en 2022.

Le **projet d'entreprise « Horizon 2022 »** a fixé le cadre stratégique de la Caisse régionale pour les années 2019 à 2022. Les travaux d'élaboration du prochain projet d'entreprise auront lieu au cours du 1^{er} semestre 2022, et associeront les administrateurs et les salariés à sa construction. Les contributeurs volontaires plancheront sur 10 thématiques, chacune d'elles ayant légitimement une résonnance avec la stratégie RSE de la Caisse régionale et avec le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole (Voir page suivante).

LES EVENEMENTS MAJEURS en 2021

Le 1^{er} décembre 2021 a été dévoilé le **Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole**. Premier financeur et premier investisseur de l'économie française, le Groupe lance une grande mobilisation collective de toutes ses entités, collaborateurs et élus pour accompagner la société dans les transitions et rendre possible un nouveau modèle de prospérité, porteur de progrès pour tous. Le Projet Sociétal du Groupe repose sur 3 priorités : le climat, la cohésion sociale et les transitions agricoles et agroalimentaires. Il se décline en 10 engagements, et se traduira en actions concrètes dès 2022.

La Caisse régionale se mobilisera pour contribuer aux transitions sociétales, au cœur de la vie quotidienne de nos clients et de l'économie réelle du territoire.

Au niveau sociétal,

En 2021, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a décidé de la création d'une fondation, pour amplifier l'engagement sociétal sur le territoire. La **Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** a été créé sous égide de la Fondation de France. Le périmètre de son action pourra porter sur les domaines suivants : **l'accompagnement social, l'éducation, la santé, la recherche, la culture, le patrimoine et la protection de l'environnement**. La diversité du Comité exécutif, composé d'administrateurs et de collaborateurs de la Caisse régionale ainsi que de personnalités qualifiées externes, permettra le repérage et l'accompagnement d'actions dans tous les domaines et sur tout le territoire. Le premier appel à projet « Construire l'avenir avec les jeunes en Côtes d'Armor » a permis de récompenser 5 associations à hauteur de 10 000 € chacune, pour des projets solidaires ou culturels à destination des jeunes.

Soucieuse de contribuer à aider les jeunes à rebondir dans un contexte de précarité exacerbé par la crise sanitaire de la Covid, la Caisse régionale a bâti un **Plan d'Action Jeunes** dès le début de l'année 2021. Ce plan s'est articulé en 3 volets – Emploi, solidarité et offres bancaires adaptées – et s'est décliné en de multiples actions, parfois en partenariat avec des associations locales (Jeunesse et Entreprise, Entreprendre pour apprendre, Point Passerelle, ADAPEI, AGORAE...) ou encore grâce à la mobilisation des Caisses locales dans le Plan Urgence Jeunes. Cette grande cause Jeunes a bénéficié de près de 105 000 € de dotations. (Plus de détail au 3.2.3)

L'amélioration de la satisfaction client reste une préoccupation de tous les instants et s'envisage sous de multiples aspects. Pour 2021, on pourra retenir notamment :

- ✓ **La reprise des livraisons des agences rénovées** (5 en 2021, 13 prévues en 2022) : La rénovation du réseau d'agences confirme l'attachement de la Caisse régionale à être présente physiquement et durablement sur tout le territoire, dans les villes et les communes rurales.
- ✓ **L'obtention de la certification AFNOR pour la démarche Trajectoire Patrimoine** : La certification de cette démarche de conseil est un gage de qualité perçue et validée par nos clients, à travers des scores en Indice de Recommandation Clients supérieurs.
- ✓ La poursuite de **l'innovation et de la simplification des processus** pour améliorer l'expérience client : on pourra citer le process Digiconso, l'ouverture de compte à distance ou encore Vizio Client pour organiser le RDV à distance et finaliser ses contrats en direct. Sur le marché des professionnels et des agriculteurs, le déploiement de l'outil NPF conseiller permet la dématérialisation de 100% des demandes de financements et permet une meilleure réactivité pour les décisions de crédit.
- ✓ **Les Indice de Recommandation Client positifs** : En 2021, pour la première fois, les IRC, mesure de la satisfaction de nos clients, sont tous passés positifs sur tous les marchés. Ces résultats consacrent les efforts réalisés par toutes les équipes et nous encourage à poursuivre.

Au niveau social,

Employeur majeur des Côtes d'Armor, la Caisse régionale emploie 1273 salariés (CDI, CDD et Alternants) au 31/12/2021. Après une augmentation de ses effectifs de 40 CDI en 2020 ; elle consolide l'emploi avec + 4 CDI en 2021. Côté recrutement, 94 nouveaux salariés en CDI ont rejoint les équipes. La Caisse régionale poursuit sa politique d'investissement sur le plan humain en revalorisant la rémunération de plusieurs

postes, en réalisant un plan de développement des compétences ambitieux (8.1 jours de formation/salarié en moyenne) et en renforçant le recrutement des alternants.

Dans le cadre de son projet d'entreprise, la Caisse régionale a décidé **d'accélérer les transformations** sur deux axes contribuant à **l'amélioration des conditions d'exercices des métiers de conseil**, avec la simplification de plusieurs processus majeurs et l'augmentation des délégations en proximité du client. La Caisse régionale a par ailleurs développé un programme collectif de « chasse aux irritants », pour résoudre ces « grains de sable » récurrents qui complexifient la réalisation de certaines tâches.

Le Modèle Relationnel, démarche du Groupe Crédit Agricole, vise à impulser et à concrétiser une démarche **d'Excellence Relationnelle** dans toute l'entreprise. Le Modèle Relationnel définit les pratiques et postures pour progresser dans la relation client et dans la relation managériale dans une logique de symétrie des attentions. Il fait de l'attention extrême au client le **socle de nos postures et de nos pratiques**. Il donne les clés de cette attention permanente à chacun dans l'entreprise, en tant que personne responsable. En juin 2021, la Caisse régionale a déployé un **premier pilote** auprès de 160 collaborateurs en agence et au siège, sur la base de 5 pratiques relationnelles client et 5 pratiques managériales. Un important dispositif de formation et d'animation a été mis en place pour accompagner la réussite de ce projet. Le déploiement à tous les collaborateurs est prévu en 2022.

Le Dialogue Social avec les représentants du personnel s'est poursuivi tout au long de l'année, notamment dans le cadre de la gestion des dispositifs liés à la **crise sanitaire COVID**. La négociation avec les Délégués Syndicaux a permis d'aboutir à la validation d'un nouvel accord d'intéressement pour 3 années et d'un accord sur le **travail à distance** (télétravail et travail dans une agence proche). Le télétravail (hors contexte protocole sanitaire) est rendu possible à raison d'une journée par semaine pour la plupart des métiers au siège et dans les agences. Les **élections professionnelles** se sont tenues en fin 2021, permettant l'installation de la seconde mandature du CSE et autres instances associées.

Au niveau environnemental,

La Caisse régionale a poursuivi les travaux pour aider nos clients à **déployer la RSE au sein de leurs entreprises**.

- ✓ Sur le **marché des Entreprises**, les chargés d'affaires ont été formés à l'utilisation d'un **guide d'entretien ESG** leur permettant d'engager avec les dirigeants des échanges sur la stratégie et la prise en compte des enjeux RSE.
- ✓ Sur le **marché de l'Agriculture**, la **démarche RSEa** offre aux agriculteurs depuis septembre 2021 un site dédié, sur lequel ils peuvent réaliser gratuitement le diagnostic rapide ou complet de la RSE dans leur exploitation agricole. Les travaux de référencement des partenaires bretons pouvant contribuer à la RSE dans les activités est en cours de déploiement. A l'issue de la période de test en cours avec une équipe de chargés de clientèle agricole, la formation de l'ensemble des conseillers agricoles sur cette démarche RSEa innovante est prévue en 2022.

Premier partenaire de l'agriculture costarmoricaine, la Caisse régionale veut **soutenir toutes les agricultures dans la transition vers des modèles plus durables**. En juillet 2021 ; elle a donc choisi de valider un **partenariat avec l'association France Carbon Agri Association**. Au cours des 5 prochaines années, la Caisse régionale financera les efforts de transition agricole d'une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone, à hauteur de 5 000 tonnes équivalent CO2. La Caisse régionale les rémunérera à hauteur de 30 € HT/tonne via l'association France Carbon Agri Association.

1. COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE DES CÔTES D'ARMOR

1.1. Notre modèle Coopératif

La Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est une société de personnes fondée en 1904. La gouvernance de l'entreprise est assurée par le Conseil d'Administration de la Caisse régionale (15 administrateurs) et par le Comité de Direction (8 membres).

Son capital, divisé en parts sociales, appartient à **ses clients sociétaires**. Quel que soit le nombre de parts sociales détenues, chaque sociétaire pèse pour une voix lors des votes à l'assemblée générale de la Caisse locale.

Les administrateurs des 44 Caisses Locales sont élus par les sociétaires pour les représenter auprès de la gouvernance. Investis sur leur territoire, ils participent à son développement et au rayonnement des valeurs du mutualisme.

Avec les Caisses Régionales du Finistère, du Morbihan et de l'Ille et Vilaine, depuis 2008, la Caisse régionale a développé un **modèle de coopération inédit**. Ces coopérations bretonnes visent à mutualiser l'exercice de plusieurs missions (opérations internationales, gestion des actifs, assurances des professionnels, assurances emprunteur, crédits habitat, etc...) au sein d'une Caisse régionale pour le compte des trois autres dans un but d'efficacité commune. Certaines coopérations œuvrent pour plusieurs autres caisses régionales.

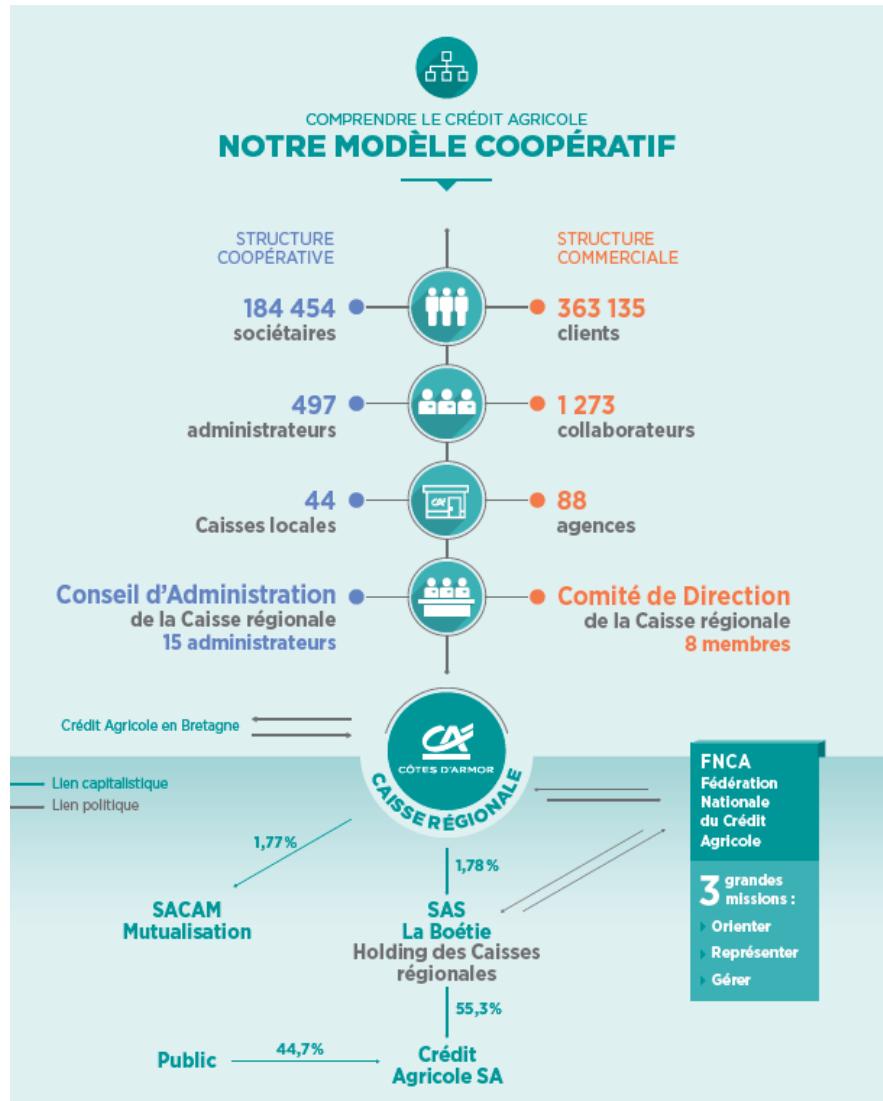
Les 4 caisses régionales bretonnes sont aussi fédérées au sein de Crédit Agricole en Bretagne, pour une approche commune de certains sujets et pour les représenter à l'échelon de la région Bretagne.

L'ensemble des Caisses Régionales est fédéré au sein de la **Fédération Nationale de Crédit Agricole (FNCA)**. La FNCA est le lieu d'échange et de concertation des Caisses Régionales sur les grandes orientations du groupe. Elle organise leur représentation (pouvoirs publics, organisations professionnelles, parlementaires) et gère leurs intérêts communs.

La Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est actionnaire de la **SAS La Boétie**, dont le capital est détenu par les 39 Caisses Régionales.

Crédit Agricole SA, filiale des Caisses régionales à travers la holding SAS Rue La Boétie, est la banque centrale et l'organe central qui garantit l'unité financière du groupe et veille au bon fonctionnement du réseau Crédit Agricole. Crédit Agricole SA coordonne les stratégies des filiales spécialisées du groupe en France et à l'international.

Crédit Agricole SA est détenue à près de 56% par la SAS La Boétie (les CR) et par 44% par le public.



1.2. Notre modèle d'affaires

Le modèle d'affaires, présenté sous forme d'un schéma, explique de manière synthétique **comment l'entreprise produit durablement de la valeur ajoutée** et la préserve à long terme grâce à ses produits et services.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2021



COTES D'ARMOR



NOS VALEURS :
PROXIMITÉ • RESPONSABILITÉ • SOLIDARITÉ



NOTRE RAISON D'ETRE :
Agir chaque jour dans l'intérêt du client et de la société.

NOTRE TERRITOIRE :

- 599 584 habitants au 1^{er} janvier 2018, une démographie atone (+ 0,1%)
- Un taux de chômage contenu, même lors de la crise sanitaire (7% au T3 2021)
- 2 secteurs d'activité dominants : Tourisme et Agriculture/Agroalimentaire

Source : bretagne.directe.gouv.fr et Insee

RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN
1273 salariés et 497 administrateurs.

INFRASTRUCTURES

CAPITAL FINANCIER
Fonds propres : 1 475 M€ - Parts sociales : 229 M€.

PRÉSENCE TERRITORIALE

- 44 caisses locales,
- 88 agences rurales et urbaines
- 1 agence Entreprises
- 1 agence Banque Privée
- 1 agence Point Passerelle
- 1 agence Accueil Armor (clientèle hors département)
- 1 Village by CA

SYNERGIES AVEC LE GROUPE CA

- Amundi, Pacifica, Prédica, CA Assurances, Sofinco, CA paiement, CA Leasing et Factoring, CA-CIB

SYNERGIES AVEC LES CAISSES RÉGIONALES BRETONNES

- UNEXO, Square Habitat, Cofilmo
- 25 pôles de coopérations bretonnes

PRÉSENCE DIGITALE

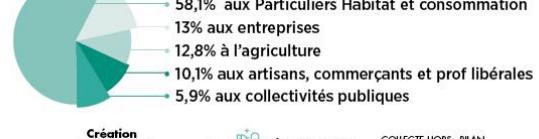
- Le site www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor
- Les réseaux Sociaux
- Des applis (Ma Banque, Ma Carte, Pacifica, Mon projet immo, ...)

RÉSULTATS

NOTRE MODÈLE RELATION CLIENTS
100 % HUMAIN, 100 % DIGITAL

Une banque de proximité multicanales qui permet à ses clients de choisir le mode de contact qui leur convient le mieux.

PARTENAIRE DES PROJETS DE NOS CLIENTS
(Répartition encours de prêts)



- 58,1% aux Particuliers Habitat et consommation
- 13% aux entreprises
- 12,8% à l'agriculture
- 10,1% aux artisans, commerçants et prof libérales
- 5,9% aux collectivités publiques



NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS, NOS PRODUITS ET SERVICES

Banque

- Epargne.
- Crédits.
- Banque au quotidien.
- Financements spécialisés.

Assurances

- Des biens.
- Des personnes.
- Prévoyance

Immobilier

- Conseil en placement immobilier
- Prescription immobilière
- Gestion de notre parc immobilier

363 135 clients, dont 184 454 sociétaires

SATISFACTION ET QUALITÉ DE LA RELATION

- IRC clients : +28,2
- 83 % des clients satisfaits de la relation
- 33 % utilisateurs de l'Appli MaBanque

EMPLOYEUR MAJEUR DU TERRITOIRE

- 94 embauches en CDI
- 80 apprentis ou alternants
- 8,1 jours de formation/salarié
- 43,7 % des cadres sont des femmes

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

- 26,4 millions kWh d'énergie renouvelables financées
- 644 M€ - encours de collecte en Investissements responsables
- Consommation de papier en baisse de 43% depuis 2014

RÉSULTATS

ENTREPRISE SOLIDE ET DURABLE POUR LE TERRITOIRE

- Produit Net Bancaire : 227 M€
- Résultat Net conservé : 62 M€
- Ratio de solvabilité : 27,19 %
- Nos centres de décision en Côtes d'Armor

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOLIDAIRE DU TERRITOIRE

- Réalisation des crédits Longs et Moyens Termes : 1663 M€
- Impôts et taxes versés : 23 M€
- Mécénat et partenariats locaux : 754 534 €
- 9 startups hébergées au Village by CA pour l'innovation
- Point Passerelle : 239 familles fragilisées accompagnées

SYNERGIES GROUPE CA ET CR BRETONNES

- 285 559 contrats d'assurance de biens ou de personnes en portefeuille
- 135 salariés en pôles de coopérations bretonnes

Données 2021 ou 31/12/2021

1.3. Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor exerce ses activités dans **un environnement en constante et rapide évolution**. Identifier les mutations susceptibles d'impacter la performance durable de l'entreprise permet de définir les **risques et les opportunités associés**, afin de définir une stratégie pertinente.

Les mutations majeures de notre environnement	Risques	Opportunités
<p>Pandémie mondiale de la COVID-19</p> <p>Le contexte d'épidémie mondiale inédit en 2020 et 2021 a révélé le rôle essentiel des banques comme outil des dispositifs de soutien à l'économie mis en place par les Etats. Ce contexte a mis en évidence le rôle de banque de proximité, mobilisée pour la solidarité et l'économie.</p>	Infection/contamination des salariés Infection /contamination des clients Télétravail : TMS liées aux postures, risques physiques liés à la sédentarisation, isolement, risques psychologiques Défaillance de nos clients : particuliers, professionnels, entreprises, associations Augmentation des inégalités sociales	Mettre en place les protocoles adéquats à la poursuite des activités et à la protection des personnes. Innover par des dispositifs de communication collaboratif au sein des équipes Renforcer les dispositifs de prévention et d'accompagnement des difficultés financières des clients Déployer des mesures de solidarité vers les publics fragilisés
<p>Exigences réglementaires croissantes</p> <p>Multiplication des réglementations dans les domaines de la transparence des marchés, de la fraude, de la cybercriminalité, de la protection des données, de la protection des clients et des investisseurs et de la prise en compte du risque climat</p>	Limitation des activités et des produits proposés Augmentation des charges et coûts opérationnels liés au réglementaire Distorsion de concurrence avec les opérateurs moins régulés	Maintenir un très haut niveau de conformité et de sécurité en interne et pour nos clients Renforcer l'innovation avec de nouvelles offres
<p>Nouveaux usages et besoins des clients</p> <p>Attente de réactivité et de personnalisation du conseil Augmentation des usages en ligne ou sur les applications sur les appareils mobiles Fortes attentes sur la protection des données personnelle et la cyber sécurité Baisse de la fréquentation des agences</p>	Remise en cause du maillage territoriale des agences bancaires Image dégradée en termes d'innovation et d'expérience client Non adaptation des processus internes et manque de réactivité	Mesurer la satisfaction de nos clients et s'adapter Poursuivre et innover dans la personnalisation du conseil et des parcours clients Renforcer le positionnement de banque multicanale Améliorer l'efficacité opérationnelle par la simplification des process, des outils et la responsabilisation
<p>Concurrence multiforme et innovation</p> <p>Nouveaux acteurs : néobanques, Fintechs, GAFA, grande distribution, agrégateurs Développement des offres à bas coût ou gratuites Nouvelles technologies (Intelligence Artificielle, chatbot, objets connectés, paiement, ...) qui bousculent le modèle bancaire traditionnel</p>	Erosion des parts de marché, perte de rentabilité Limitation de l'équipement en produits ou services, baisse du multi équipement, hausse de l'attrition Retard de développement face aux fintechs	Capitaliser sur l'image de solidité du groupe, sur la notion de tiers de confiance S'appuyer sur la capacité d'innovation du groupe Crédit Agricole (SI et filiales) Construire et innover en partenariat avec les fintechs et les startups (Village by CA, autres...)
<p>Le vieillissement en Côtes d'Armor</p> <p>Le vieillissement du département s'accélère Augmentation de la dépendance liée au vieillissement</p>	Modification des comportements liés à l'épargne, l'assurance et à l'endettement due au vieillissement Baisse de rentabilité dans certaines zones géographiques plus concernées par le vieillissement de la population	Répondre aux enjeux liés au maintien au domicile des seniors Maintenir les services et le conseil de proximité (maillage agences en zones urbaines et rurales)

Les mutations majeures de notre environnement	Risques	Opportunités
Multiplication des aléas des parcours de vie Augmentation des familles monoparentales, diversification des modèles familiaux Des accidents de la vie et des parcours de vie plus hétérogènes Développement de la précarisation de l'emploi (CDD, intérim) chez les jeunes en lien avec le Covid	Fragilisation du territoire Augmentation du risque de crédit et des incidents de paiement sur les comptes Réduction du marché potentiel sur le crédit conso et habitat Risque d'image	Accompagner les populations confrontées à des difficultés financières Réduire la facturation des frais de dysfonctionnement sur les comptes Prévenir le surendettement par l'éducation budgétaire Développer les actions de solidarité sur le territoire, dont les jeunes
Changement climatique : atténuation et adaptation Augmentation du coût des énergies, des matières premières, taxation carbone, activités économiques remises en cause Multiplication des évènements climatiques violents ou atypiques Multiplication des réglementations s'imposant aux banques pour les impliquer dans la lutte contre le changement climatique. Sensibilité croissante des clients à la lutte contre le changement climatique	Impact négatif sur les ratios sinistres/cotisations des assurances – indemnisation des pertes humaines, matérielles et économiques Augmentation du risque de perte sur les encours de nos clients impactés par des charges en hausse ou un modèle économique à revoir. Perte de parts de marché due à une offre mal adaptée ou non promue Risque d'image si pas d'actions volontaristes contre le dérèglement climatique	Développer le financement des énergies renouvelables Promouvoir les solutions d'épargne en lien avec la transition énergétique ou l'économie solidaire (ISR) Accompagner nos clients dans la transition des modèles économiques et énergétiques Orienter nos investissements vers des fonds ESG à impact positif Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise
Agriculture en mutation Nouvelles attentes des consommateurs en matière d'alimentation (circuit courts, bio, réduction consommation de viande, végans et végétariens...) Remise en cause de certains modes de production (Bien-être animal, conditions d'abattage, glyphosate, ...) Hausse des coûts de l'énergie et des intrants Impact du changement climatique sur les productions agricoles – variabilité des récoltes Chefs d'exploitation âgés (50% ont + de 50 ans) et enjeux de transmission des exploitations Difficulté d'accès au foncier agricole (prix, concentration, ...)	Augmentation et concentration des risques de crédit (dimension croissante des exploitations agris, baisse de rentabilité des exploitations) Baisse du potentiel de marché (crédit, collecte, services, assurances) si réduction du nombre des exploitations agricoles Risque d'image si défaut d'accompagnement des diverses formes d'agricultures	Accompagner la transition du modèle agricole Maintenir les dispositifs d'accompagnement des exploitations en difficulté Accompagner les dispositifs d'aides à l'installation en agriculture Innover dans les solutions d'accès au foncier en agriculture
Recrutement et motivation des salariés Marché du travail en tension Le territoire Costarmoricain peu doté en formations supérieures et en centre urbain Des jeunes avec des attentes nouvelles face au travail et plus mobiles Evolution permanente des métiers et des outils de la Banque	Perte d'attractivité de l'entreprise, fuite des talents Inadaptation des compétences des salariés aux attentes de nos clients et aux outils/méthodes Risque d'image si affaiblissement des compétences des conseillers	Diversifier les méthodes de recrutement et de détection des candidats à l'embauche Responsabiliser et manager pour donner du sens à l'action de chacun dans l'entreprise Former les salariés pour accompagner les évolutions des métiers

1.4. La définition des enjeux majeurs : méthodologie

En 2020, la Caisse régionale a procédé à une révision de la politique RSE en vigueur depuis 2013. La Nouvelle Politique RSE est mise en place pour les années 2021 -2022 et 2023.

Pour mener à bien cette démarche, les travaux se sont appuyés sur plusieurs sources ou référentiels permettant de s'assurer de l'**identification de tous les enjeux majeurs associés à notre activité de banquier –assureur mutualiste de territoire**. Plusieurs de ces sources sont issues de travaux collaboratifs (*), alimentés par nos parties prenantes majeures (clients, administrateurs, salariés, législateur, certificateur, ...).

- ✓ **Les ateliers d'écoutes de nos parties prenantes**, réalisés en octobre 2019(*) : Nos principales parties prenantes (Salariés, administrateurs, clients Particuliers, clients Professionnels, clients Agri, partenaires et fournisseurs) ont été réunies en 7 groupes distincts pour des ateliers d'une durée d'environ 3 heures pour l'expression de leurs attentes envers le Crédit Agricole des Côtes d'Armor. De ces espaces d'échanges sont ressortis les thématiques majeures regroupées en 15 enjeux. Ces enjeux côtés par les parties prenantes et par le comité de suivi RSE a permis de définir la matrice de matérialité de la CR22. Cette matrice de matérialité est consultable à la page suivante
- ✓ **La 1^{re}politique RSE 2013** (*), issue des travaux des salariés et des administrateurs, a fixé le socle de nos engagements en 4 piliers et 10 engagements au cours des années passées. Une bonne partie des enjeux identifiés en 2013 sont restés dans la nouvelle politique.
- ✓ **Les projets stratégiques à moyen terme** déployés au niveau de la Caisse régionale (HORIZON 2022 (*)), le projet à 10 ans des CAISSES REGIONALES (*) et le projet Groupe Crédit AGRICOLE 2022 donnent le cap pour les entités du groupe Crédit Agricole. Au-delà des ambitions commerciales, ils font une très large place à l'engagement social, sociétal et environnemental dans notre trajectoire.
- ✓ **Le référentiel sectoriel « banque mutualiste » de VIGEO- EIRIS** s'appuie sur la Norme ISO 26 000. VIGEO EIRIS a construit ce référentiel sectoriel pondéré sur les 7 domaines de la norme et 22 thèmes, appliqué au secteur bancaire coopératif. La prise en compte des sujets de ce référentiel nous assure une bonne couverture des enjeux majeurs pour une banque mutualisme.

Ces sources ou référentiels prennent en compte les mutations majeures de notre environnement économique et sociétal, et visent à transformer les risques en opportunité pour la durabilité de l'entreprise.

La nouvelle politique RSE s'inscrit dans la continuité des engagements pris en 2013, constatant que l'analyse de nos enjeux majeurs de banquier-assureur reste globalement cohérente avec ceux identifiés à l'origine.

Toutefois, la Caisse régionale veut prendre en compte dans sa politique des sujets apparus depuis 2013 ou dont l'importance croît, sous l'effet des attentes sociétales ou réglementaires :

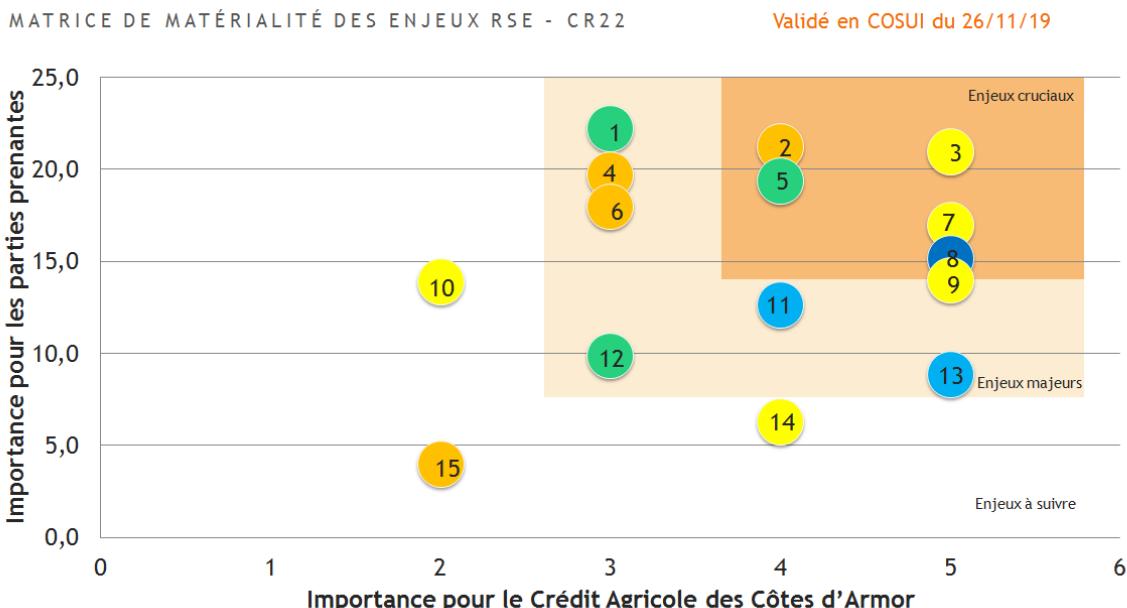
- ✓ **Les finances responsables** : se fixer des règles pour orienter les fonds propres de la Caisse régionale et le choix des supports financiers sur la base de critères ESG (Environnemental, Social et Gouvernance) ou à impacts sociaux ou environnementaux
- ✓ **L'accompagnement des transitions** pour nos clients spécialisés (entreprises, agriculteurs, professionnels, collectivités locales) et notre clientèle des Particuliers
- ✓ **La sobriété numérique**, en synergie avec nos filiales CAGIP ET CATS, pour mieux mesurer l'impact de nos usages numériques et les limiter
- ✓ Le sujet des **émissions de gaz à effet de serre** pour poursuivre la réduction des émissions de l'entreprise et aborder la question de la compensation carbone et de la création de puits de carbone
- ✓ L'évaluation de **l'impact des risques climatiques** sur nos encours de crédit
- ✓ La contribution de la **protection à la biodiversité**
- ✓ Les nouvelles **organisations du travail** (dont le télétravail)

Les 10 engagements de la nouvelle politique RSE ont fait l'objet d'un processus de validation auprès du comité RSE, du Comité de Direction et du Conseil d'Administration.

Cette Déclaration de Performance Extra –financière présente les 10 engagements de la nouvelle politique RSE. Elle décline les actions et les principaux résultats sur le plan social, sociétal et environnemental.

1.5. La Matrice de Matérialité

La matrice de matérialité est issue des ateliers d'écoutes de nos parties prenantes réalisés en fin 2019. Les enjeux ont été cotés par les participants et par le comité de suivi RSE. Elle permet de hiérarchiser les enjeux identifiés lors des écoutes en enjeux cruciaux, enjeux majeurs ou de moindre importance. C'est un des outils fondamentaux pour la définition des enjeux de responsabilité de la Caisse régionale.



Enjeux identifiés par les 7 ateliers d'écoutes PP	
1	Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise
2	Faciliter la synergie entre les acteurs et contribuer au développement économique et social du territoire
3	Des conseillers compétents et sereins pour la satisfaction client
4	Accompagner les clientèles fragiles et celles éloignées du numérique
5	Accompagner tous nos clients dans les transitions énergétiques et environnementales
6	Etre une entreprise engagée au côté des associations du territoire pour son attractivité
7	Maintenir la proximité par la relation humaine, l'agence et le digital pour une relation durable
8	Valoriser et dynamiser notre modèle mutualiste
9	Favoriser la diversité et les parcours professionnels
10	Ouvrir l'entreprise aux stagiaires, apprentis pour la réussite des projets professionnels
11	Proposer des offres et des services innovants et adaptés à toutes nos clientèles (dt ISR)
12	Accompagner tous les agriculteurs vers des agricultures responsables et valoriser les métiers de l'agriculture
13	Placer l'éthique et la satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations
14	Savoir embaucher et conserver nos talents
15	Se comporter en acheteur responsable

LES 10 ENGAGEMENTS DE LA POLITIQUE RSE



GOUVERNANCE	1 - Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste
RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTALE	<p>2 - Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux</p> <p>3- Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action</p> <p>4 - Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire</p> <p>5 - Soutenir nos clients face aux aléas de la vie</p>
RESPONSABILITÉ SOCIALE	<p>6 - Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise</p> <p>7 - Développer les compétences et l'employabilité des salariés</p> <p>8 - Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective</p>
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	<p>9 - Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique</p> <p>10 - Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise</p>

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



CÔTES D'ARMOR

Document interne - CRCA22 - 12/2020

2.1. Objectifs de développement durable

Les actions mises en œuvre dans le cadre de nos activités de banque mutualiste de territoire concourent à plusieurs des **Objectifs de Développement Durable (ODD)**. Ces 17 ODD, adoptés en septembre 2015 par les Nations Unies dans le cadre de l'Agenda 2030, définissent les enjeux sociétaux qu'il est nécessaire de prendre en compte pour construire une **société plus durable, plus prospère et plus inclusive à l'échelle mondiale**.

Quels sont les ODD auxquels la Caisse régionale apporte sa contribution par ses actions et son engagement ?



ENGAGEMENT « Soutenir nos clients face aux aléas de la vie »

Dispositif Point Passerelle, inclusion bancaire, prévention du surendettement, réduction de la tarification des frais de dysfonctionnement



ENGAGEMENT « Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise »

Faciliter l'accès des femmes aux postes d'encadrement, accord « égalité professionnelle », réduction des écarts de rémunération



ENGAGEMENTS « Assumer notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique » et « Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise »

Financement des énergies renouvelables, des rénovations énergétiques et la transition agricole, Epargne et Finances responsables, Bilan Carbone



ENGAGEMENT « Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire »

Accès aux services bancaires, financiers et assurances, aides à l'entrepreneuriat, à l'innovation (Village by CA), aides aux associations locales, actions CAML

ENGAGEMENT « Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise »

Réduction des consommations et des déchets, démarche zéro plastique plan de mobilité, mobilité électrique, production d'énergie renouvelable, achats responsables



ENGAGEMENT « Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action »

Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude

2.2. Indicateurs majeurs associés à nos engagements

Engagée dans une **démarche de progrès et de mesure de ses engagements RSE**, la Caisse régionale expose ses **indicateurs prioritaires** et se fixe des objectifs pour l'année 2021.

Ces indicateurs majeurs sont présentés selon les 10 enjeux de la politique RSE. Ils sont mis en évidence tout au long de ce rapport en couleur dans les tableaux de données et explicités dans leur contexte. Leurs définitions ou modalités de calculs sont explicités en 4.5 de ce rapport.

Engagements et indicateurs majeurs associés	2019	2020	2021	Objectifs 2022
Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste				
<i>Clients sociétaires (en %)</i>	50.26%	50.23 %	52.31 %	> 55 %
Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux				
<i>Clients utilisateurs de l'appli Ma Banque (%)</i>	20.8 %	23.5 %	33 %	> 40 %
Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action				
Indice de Recommandation Clients Cumulé (Agence et Trajectoire Patrimoine)	+ 16.1	+ 24.1	28.2 %	+ 30
<i>Clients satisfaits de la qualité de la relation (%)</i>	82%	85 %	83 %	87 %
Soutenir nos clients face aux aléas de la vie				
<i>Point Passerelle – nbre de situations nouvelles</i>	238	236	239	270
Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire				
Mécénat et partenariats – montants versés (€)	712 489	695 027	754 534	750 000
Assurer la diversité et l'égalité des chances				
Part des femmes cadres (% des CDI)	34.5 %	36.3 %	43.7 %	45 %
Taux de travailleurs handicapés (*)	6.72 %	6.22 %	NC	> 6 %
Développer les compétences et l'employabilité des salariés				
Nbre de jours de formation /salarié CDI	7.17	7.34	8.1	> 7 jours
Favoriser la qualité de vie au travail				
Taux d'absentéisme (en %)	3.6	4.19	3.8	<3.6
Assumer notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique				
Energies renouvelables – puissance financée (en millions kWh)	15.3	21.4	26.4	> 30
Encours Collecte Investissements Responsables de nos clients (en millions €)	179,55	227,03	643,62	700
Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise				
Emissions GES liées à la Consommation d'énergie (Teq Co ₂)	873	886	978	< 900
Emissions GES liées aux déplacements professionnels (Teq Co ₂)	406.4	230.9	308.7	< 350
<i>Consommation de papier (en tonnes)</i>	114.5	98.98	94.5	< 90

(*) Données 2021 non connues à date de publication du rapport

2.3. Réglementation Disclosure

Le règlement européen « Sustainable Finance Disclosure Regulation » établit pour les acteurs des marchés financiers (*producteurs d'OPCVM, FIA, assurance vie, de produits de retraite ou service de gestion de portefeuille*) et les conseillers financiers des règles harmonisées de transparence sur :

- ✓ L'intégration des **risques de durabilité** et la prise en compte des **incidences négatives** sur la durabilité dans les processus ;
- ✓ La **fourniture d'informations** en matière de durabilité en ce qui concerne les produits financiers, incluant le changement climatique et la biodiversité.

En réponse à la réglementation SFDR, le Groupe Crédit Agricole a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité et des incidences négatives sur la durabilité dans le conseil en investissement et en assurances.

La Caisse régionale distribue les produits de Crédit Agricole Assurances et d'Amundi.

1. La mise en œuvre de la politique sur la prise en compte dans leur stratégie d'investissement des critères environnementaux, sociaux et de qualité de gouvernance et des moyens mis en œuvre pour contribuer à la transition énergétique et écologique

- **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**
 - **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
 - **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, et recommander les produits adaptés.
- **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**
 - **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
 - **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Plus d'informations sur le site www.ca-assurances.com.
- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

La politique de durabilité de la Caisse régionale est publiée sur le site client : https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/cr822/npc/documents/reglementaire/POLITIQUE_DURABILITE_CR22.pdf

2. La mise en œuvre des politiques relatives aux risques en matière de durabilité en incluant une information sur les risques associés au changement climatique ainsi que sur les risques liés à la biodiversité

➤ Risques associés au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015.

L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

Amundi a poursuivi en 2021 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climate lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement acceptable, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, **Crédit Agricole Assurances** a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage notamment à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025.

➤ Risques associés à la biodiversité

Si le risque lié à l'intégration de la biodiversité dans les investissements de la Caisse régionale ne ressort pas comme majeur de l'analyse de matérialité (voir au 1.5), il est quand même important et doit être adressé.

Face aux risques liés aux pertes de biodiversité, les réglementations internationales et nationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des acteurs financiers dans leur impact sur la biodiversité. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative "*Finance for Biodiversity Pledge*".

3.1. Enjeux de gouvernance au Crédit Agricole des Côtes d'Armor

1. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

La Caisse régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor affirme dans sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise l'attachement qu'elle porte à l'organisation coopérative et mutualiste, convaincue que ce modèle fondé sur l'association entre les sociétaires, les administrateurs et les salariés est adapté pour répondre aux enjeux de développement de son territoire.

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé de 11 hommes et 4 femmes, s'est réuni 11 fois en 2021, avec un taux de participation des administrateurs de 92.86 %.

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale agit dans l'intérêt des sociétaires. Il valide la stratégie de l'entreprise et en contrôle l'exécution confiée au Comité de Direction.

Afin de permettre au Conseil d'Administration d'exercer pleinement ses missions de surveillance, et conformément aux dispositions du Code Monétaire et Financier, **trois comités spécialisés** (Audit et comptes, Risques, Nominations) ont pour rôle de préparer les délibérations du Conseil d'Administration.

Trois commissions permanentes (Mutualisme, Agriculture, Professionnels) ont pour mission d'échanger sur les sujets d'actualités (conjoncture, réglementation, actions et projets à mener) et de proposer les modifications des règles d'octroi du crédit.

Le **comité des engagements** associe les administrateurs de la Caisse régionale aux décisions de financement majeures.

Tous les administrateurs du Conseil d'Administration de la CR ont suivi une **formation financière** d'une journée.

Le « **règlement intérieur** » définit les modalités de fonctionnement du Conseil d'Administration, du bureau élu en son sein et des comités spécialisés. Il fixe les obligations en matière de cumul des mandats, de conflit d'intérêt, de discréption et de respect du secret professionnel ou encore en cas de détention d'informations privilégiées.

Chaque nouvel administrateur signe part ailleurs la « **Charte de l'administrateur** », laquelle l'informe sur ses droits et ses obligations.

Des administrateurs investis sur le territoire

Les **44 Caisses Locales** réparties sur l'ensemble du territoire constituent l'organisation de proximité élue par les clients sociétaires lors des assemblées générales de Caisse locale. La Caisse régionale veille à la diversité de la composition des Caisses Locales (répartition hommes-femmes, origine socio-professionnelle) alors que la profession d'exploitant agricole reste prépondérante du fait de l'histoire de l'établissement.

Une **équipe de 2 personnes** est dédiée à l'accompagnement de la dynamique des Caisses Locales : organisation du cycle des assemblées générales, formation, respect de la réglementation relative au statut coopératif, déploiement des initiatives et projets, communication vers le réseau des administrateurs via l'extranet dédié.

Tout nouveau président de Caisse locale peut accéder à un **parcours de formation** en trois ans. Des modules de perfectionnement selon le niveau de responsabilité sont proposés aux administrateurs.

L'enquête « **Engagement et recommandation des administrateurs** » renouvelée en fin 2020 a permis à **258** administrateurs (participation 51%) de s'exprimer sur leur perception de l'exercice de leur mandat. Analysés début 2021, les résultats de cette enquête démontrent une amélioration de l'engagement envers le Groupe CA et dans le mandat.

Les administrateurs s'investissent dans divers **dispositifs pour le développement de leur territoire** :

- ✓ Les **Initiatives de la Vie Locale** sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain, le plus souvent avec des partenaires locaux, dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie et de l'agriculture.
- ✓ Pour favoriser la dynamique de l'emploi local et la mise en relation entre employeurs et personnes en recherche d'emploi, plusieurs Caisses locales organisent des opérations de job dating en partenariat avec des acteurs locaux. En 2021, dans un contexte sanitaire encore perturbé, **les Caisses locales de Dinan et de Perros Guirec** ont réussi à programmer ces opérations.
- ✓ En 2021, **51 actions solidaires** ont été organisées par les Caisses Locales pour un **budget global de 39 450 €**.

- ✓ En 2021, 1 conférence « Regards sur le territoire » a eu lieu en salle Côtes d'Armor avec la venue de Bruno MALTOR voyageur influenceur qui a parlé de son expérience et de son envie de vivre ses rêves.
- ✓ Depuis 2007, le dispositif des **Commissions d'Actions Mutualistes Locales** (CAML) matérialise la complémentarité du double réseau salariés / élus. Un réseau de 78 administrateurs référents agréés et spécialement formés (44 agriculteurs, 2 pêcheurs et 32 professionnels) accompagne le chargé de clientèle, pour rencontrer les clients dans le cadre de projet de développement et/ou de difficultés afin d'enrichir le dialogue et d'apporter une expertise complémentaire à l'analyse du dossier.

Indicateurs principaux CAISSES LOCALES	2019	2020	2021
Nbre d'administrateurs (au 31/12/N)	504	507	497
Dont Exploitants agricoles	48%	48 %	46.5 %
Dont chefs d'entreprises, artisans, commerçants, professions libérales	24%	26 %	25 %
Dont salariés	27%	25 %	28 %
Dont sans activités et retraités	1%	1%	0.5 %
Part des femmes (en % du total des admin. CL)	39%	41 %	41 %
Nombre d'accompagnements CAML	133	76	115

Développement du sociétariat

La Caisse régionale s'est engagée depuis plusieurs années dans une **politique de développement du sociétariat**. Le projet prévoit de promouvoir le sociétariat auprès de nos clients pour leur adhésion aux valeurs du mutualisme.

Un document permettant de partager des éléments de « langage commun de valorisation de notre différence » auprès de nos clients et des prospects a été mis à disposition des administrateurs et des salariés.

En 2021, le déroulement des Assemblées de Caisses locales a été contraint, du fait du confinement mis en place par l'état pour faire face aux circonstances sanitaires liées au COVID, à réaliser les formalités statutaires à huis clos.

Un vote électronique préalable a été réalisé en 2 vagues de 22 Caisses locales du 25/02/2021 au 11/03/2021 et du 04/03 au 18 /03/21. Les sociétaires ont également pu voter par procuration et en présentiel les vendredi après-midi des 12 et 19 mars. Avec ce dispositif, nous avons enregistré notre meilleure participation avec 6 913 votes exprimés.

Indicateurs principaux SOCIETARIAT	2019	2020	2021
Nbre de sociétaires au 31/12/N (1)	172 725	177 088	184 454
Taux de clients sociétaires (2)	50.26 %	50.53 %	52.31 %
Nbre de votants Assemblées des Caisses Locales	6 376	3 433	6 913

(1) Personnes physiques majeures et mineurs et personnes morales

(2) Nbre sociétaires majeurs et mineurs et P Morales /nbre clients Particuliers majeurs et mineurs et P Morales

3.2. Les enjeux sociétaux associés à notre activité

2. Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux

Banque « 100% humaine – 100% digitale – 100% territoriale », la Caisse régionale affirme un modèle totalement multicanal, basé sur le maintien de son réseau d'agences et sur le développement de parcours clients digitalisés. Simplicité, autonomie, conseil, le meilleur du digital et l'expertise d'un conseiller dédié, joignable personnellement au téléphone, sont proposés à chaque client pour offrir une relation globale et durable.

Banque de proximité, Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor fait le choix de maintenir son réseau de 88 agences rurales et urbaines positionnées dans tout le département pour un accès facilité aux services bancaires et au conseil en épargne, financement et assurances.

Une nouvelle agence est née en janvier 2021 : l'Agence de Remplacement à Distance, au sein du Centre de Relation Clients, prend en charge jusqu'à 13 portefeuilles de conseillers Particuliers absents, pour venir en renfort des agences de proximité.

Un vaste plan de rénovation des agences sur la période 2019-2024 a été validé pour un montant de l'ordre de 30 millions d'€ signe de l'importance accordée à la qualité et à la pérennité de ce réseau. Depuis le début du programme, 13 agences ont été rénovées, dont 5 en 2021 : Plérin, Lannion, Loudéac, Matignon et Ploufragan. 13 agences sont inscrites au programme pour 2022. Acteur de son territoire, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor tient à soutenir les entreprises locales dans la réalisation du plan de modernisation de ses agences.

Banque universelle, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor répond aux besoins de tous les segments de clients par une organisation en agences spécialisées (Agence Banque Privée, Agence Entreprise, Pôle Affaires, Agence Accueil Armor pour les résidents hors département, Point Passerelle,) et en marchés dédiés (Particuliers, Agriculteurs, Professionnels, Associations, Collectivités Publiques, Tutelles, Entreprises).

Banque Multicanale, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor offre à ses clients une autonomie toujours plus large pour réaliser leurs opérations, faire des devis, des simulations ou valider des contrats à tout moment.

L'univers des fonctions disponibles à distance s'est encore étoffé en 2021 :

- ✓ L'élargissement des produits éligible à la signature à distance : la Nouvelle Banque au Quotidien, les Compte titres et PEA, les versements et certains arbitrages en Assurances Vie et certaines Assurances Décès Prévoyance
- ✓ Le nouveau parcours client/conseiller DIGICONSO permet au client et au conseiller d'interagir pour la constitution du dossier de financement.
- ✓ Le service Vizio Client, déployée fin 2021, permet au conseiller et au client de réaliser leur RDV conseil à distance, en partageant l'écran du conseiller, en utilisant la signature en ligne ou encore en invitant un conseiller expert à l'entretien.
- ✓ La suspension ou l'opposition à un prélèvement bancaire est désormais réalisable en autonomie par le client sur le site ca-cotesdarmor.fr.

Banque de l'innovation : la Caisse régionale s'appuie sur la puissance d'innovation du groupe Crédit Agricole pour proposer le meilleur de la technologie à ses clients pour un usage de la banque toujours amélioré et sécurisé. Consciente des enjeux de l'innovation, la Caisse régionale participe de plus au capital de sociétés dédiées à l'innovation.

Indicateurs principaux BANQUE MULTICANALE	2019	2020	2021
Nbre d'agences rurales et urbaines	88	88	88
Automates et distributeurs de billets	165	159	156
Part des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite (92 sites)*	64 %	64 %	97.8 %
% de clients actifs /banque en ligne (données RCR)	48.7%	51.8 %	54.2 %
Nbre clients utilisateurs de l'appli Ma Banque (données RCR)	62 932	71 715	93 507
% de clients utilisateurs de l'appli Ma Banque (données RCR)	20.8 %	23.5 %	33 %

- Banque en ligne : un client est considéré actif s'il s'est connecté au moins une fois au cours du dernier mois.
- Appli Ma Banque : un client est utilisateur s'il actualise ses données une fois au cours du dernier mois.
- Accessibilité des locaux : 2 sites non accessibles avec dérogation de la Préfecture (Moncontour et Trégastel)

3. Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action

La Caisse régionale des Côtes d'Armor accorde une vigilance extrême à la sécurité des opérations et des données personnelles de nos clients. La prévention de la corruption et de la fraude nécessite une vigilance constante. Plusieurs chartes ou politiques ainsi que le dispositif de formations réglementaires rappellent les règles à l'ensemble des collaborateurs. Les messages de prévention aux clients sont sans cesse renouvelés.

La primauté de l'intérêt du client et les engagements relationnels sont les fondements de notre relation commerciale. Le nouveau Modèle Relationnel fait l'objet d'un premier test en 2021. La satisfaction de nos clients est mesurée régulièrement et les mécontentements exprimés sont pris en compte selon un dispositif adapté.

La Déontologie et l'éthique

La Charte Ethique du groupe Crédit Agricole, déployée en avril 2017, expose que le conseiller écoute et conseille chaque client avec loyauté. Il l'aide à prendre ses décisions en lui proposant des solutions adaptées à son profil et à ses intérêts tout en l'informant des risques associés.

La Charte de déontologie recense les règles de bonne conduite qui régissent les comportements professionnels à adopter par l'ensemble des salariés. Ces règles visent à protéger les clients, les salariés et l'entreprise et à assurer le bon fonctionnement des marchés financiers. Le Responsable de la Conformité des Services d'Investissement (RCSI) exerce aussi la fonction de déontologue. Il met en place les règles, veille à leur diffusion, et conseille les salariés quand des situations lui sont soumises.

Les règles et principes de bonne conduite et de déontologie ont été enrichis des informations relatives à la loi Sapin et l'obligation de mettre en place un dispositif de prévention et de détection de la corruption dédié (article 17 de la loi). A cet effet un dispositif est mis à disposition des clients, des prestataires, des fournisseurs et des salariés pour exercer, anonymement leur droit d'alerte en signalant l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite : corruption, fraude, blanchiment d'argent, discrimination, harcèlement... Depuis 2019, la plateforme est déployée et accessible sur la vitrine internet pour les clients, partenaires, fournisseurs et collaborateurs.

La Politique de Gestion des Conflits d'Intérêts définit les principes et les règles pour prévenir et traiter les conflits d'intérêts.

La Politique de Durabilité, commune aux entités du Groupe Crédit Agricole, a été publiée sur le site client en 2021, pour répondre à la nouvelle réglementation SFDR ou « Disclosure ». Voir en détail au 1.5.

La protection des données à caractère personnel des clients est renforcée par le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD), entré en application en mai 2018. La Caisse régionale, qui a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO), dispose d'un registre des traitements des données à caractère personnel et d'une Politique dédiée en ligne sur sa vitrine. Le DPO a en charge de veiller au respect de la protection des données à caractère personnel, de la Loi Informatique et Liberté et de son décret, ainsi que les lignes directrices du Comité Européen de la Protection des Données (CEPD).

La politique de protection des données, revue en 2021, apporte des informations supplémentaires quant aux traitements de leurs données, les conditions de conservation et leurs destinataires éventuels dans le cadre de nos services et obligations. Les modalités de gestion des cookies et traceurs ont été revues conformément aux dernières directives de la CNIL.

Par ailleurs, la Caisse régionale renforce la sécurisation de l'accès aux comptes des clients sur le site client et sur l'appli Ma Banque grâce à des dispositifs d'authentification forte et au Sécuripass.

Les dispositifs de « lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme » et de « lutte contre la fraude » reposent d'une part, sur la vigilance permanente des conseillers en relation avec les clients et d'autre part, sur des outils du Groupe Crédit Agricole (NORKOM, GDR) qui détectent également les flux atypiques ou opérations potentiellement frauduleuses. La surveillance des flux et opérations est opérée quotidiennement notamment par l'équipe Sécurité Financière dédiée à cette activité. La vigilance s'exerce dès l'entrée en relation avec le client et tout au long de la relation bancaire. Les salariés sont régulièrement formés sur ces thématiques selon des cycles définis et sur les « sanctions internationales » chaque année.

Crédit Agricole Payment Services améliore la sécurisation des opérations Carte des clients de la CR : Afin d'améliorer l'expérience client et les délais de détection des opérations frauduleuses réalisées par carte bancaire, CATS lance le service "SMS Fraude Interactif" : le client peut désormais répondre en toute autonomie au SMS de suspicion de fraude reçu pour confirmer qu'il est bien à l'origine de la transaction ou pour signaler qu'il s'agit bien d'une fraude et bloquer automatiquement sa carte bancaire.

Indicateurs principaux DEONTOLOGIE ETHIQUE (en pourcentage des salariés éligibles)*	2019	2020	2021
Lutte contre le blanchiment	98.6 %	99 %	100 %
Sanctions internationales	99.7 %	100 %	100 %
Lutte contre la fraude externe	99.5 %	99.8 %	100 %
Cyber sécurité	97.9 %	99.6 %	100 %

*sont concernés les CDI, CDD, apprentis, auxiliaires d'été et stagiaires. Le ratio est calculé sur la population éligible de l'année.

Les engagements relationnels

La Caisse régionale a déployé plusieurs engagements relationnels, qui réaffirment la primauté de l'intérêt client et de l'approche conseil.

- Chaque client dispose d'un conseiller personnel, joignable sur son téléphone portable.
- Les conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre.
- Des solutions modulables et personnalisées sont proposées pour répondre aux besoins des clients.
- La transparence de l'information matérialisée par la remise d'un document « mémo » favorise la compréhension du produit ou du service.
- Le client dispose d'un délai de rétractation de 30 jours pour changer d'avis.

Le Modèle Relationnel

Le Modèle Relationnel, démarche portée par l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole, vise à impulser et à concrétiser une démarche d'Excellence Relationnelle dans toute l'entreprise. Il fait de l'attention extrême au client le socle de nos postures et de nos pratiques. Il donne les clés de cette attention permanente à chacun dans l'entreprise, en tant que personne responsable.

En juin 2021, la Caisse régionale a déployé un premier pilote auprès de 160 collaborateurs en agence et au siège, sur la base de 5 pratiques relationnelles client et 5 pratiques managériales. Un important dispositif de formation et d'animation a été mis en place pour accompagner la réussite de ce projet. Le déploiement à tous les collaborateurs est prévu en 2022.

La démarche « Trajectoires Patrimoine »

Approche innovante, la démarche « Trajectoires Patrimoine » permet de rendre le client acteur au côté de son conseiller dans la co-construction de sa solution d'épargne, immobilier et prévoyance. La transparence, le droit à la réflexion, une synthèse remise systématiquement à chaque entretien et un suivi annuel font partie des engagements liés à la démarche. Les conseillers sont formés à la maîtrise de la méthode commerciale et à l'appropriation des parcours clients à l'aide de la tablette. En 2021, la Caisse régionale s'est soumise à l'audit de certification de la démarche par l'AFNOR et a reçu la certification de la démarche conseil.

Le niveau de satisfaction des clients ayant bénéficié d'un entretien « Trajectoires Patrimoine » est mesuré mensuellement. Il est très supérieur à celui constaté pour les autres clients (Mesure démarrée en 2020).

Le défi de la simplification des processus

Après avoir finalisé la simplification de 7 processus sur les 12 engagés grâce à des actions d'automatisation, de digitalisation, d'adaptation des organisations ou encore par l'intégration de nouveaux outils, le défi des processus simplifiés tire un bilan positif en 2021. Les 92 simplifications mises en œuvre dans la Caisse régionale ont contribué au renforcement de la satisfaction de nos clients et de nos collaborateurs ainsi qu'à la performance de nos services support et l'allègement de certaines tâches administratives. On pourra notamment citer l'entrée en relation à distance pour tous, la centralisation de la gestion du dossier de succession ou les outils du processus crédit Pro-agri.

La mesure de la satisfaction de nos clients

La Caisse régionale mesure la satisfaction de ses clients au travers d'enquêtes régulières par «web-questionnaire». Le questionnaire est adressé par mail à nos clients, qu'ils aient eu ou non une interaction avec le Crédit Agricole ou un entretien avec un conseiller. Par ailleurs, les clients vus dans le cadre d'un entretien Trajectoire Patrimoine sont aussi interrogés. Indicateur synthétique, l'**Indice de Recommandation Client (IRC Agence et Trajectoires)**

Patrimoine) mesure la différence entre la part des clients « détracteurs » et celles des clients « promoteurs ». Les commentaires laissés par nos clients sont analysés pour une meilleure compréhension de leurs attentes.

Indicateurs principaux SATISFACTION CLIENTS	2019	2020	2021
Indice de Recommandation Clients Cumulé (Agence et Trajectoire Patrimoine)	+ 16.1	+ 24.1	+ 28.2
Clients satisfaits de la qualité de la relation (%)	82 %	85%	83 %

En complément des mesures régulières de l'IRC Agence, **l'IRC Stratégique** sur le marché des particuliers repose sur une enquête téléphonique auprès d'un panel de costarmoricains. Cette enquête permet d'apprécier la satisfaction et le niveau de recommandation global par rapport à nos concurrents. En 2021, l'IRC reste positif à +3. Parmi les enseignements majeurs de cette étude, la reconnaissance d'un modèle apportant une véritable expertise de proximité est plébiscitée. L'IRC stratégique sera à nouveau mesuré en 2022.

La Caisse régionale a réalisé en 2021 plusieurs enquêtes de satisfaction auprès de clientèles spécifiques notamment une mesure de l'IRC auprès des clients de la Banque Privée (+ 53), du marché Patrimonial (+16) et des marchés de l'Agriculture et des Professionnels. L'ensemble des IRC ont été positifs.

La gestion des réclamations

Le dispositif de traitement des réclamations constitue une veille permanente visant à améliorer l'ensemble des pratiques de l'entreprise. Il consolide la politique qualité de l'entreprise et son engagement à satisfaire les attentes de sa clientèle.

Au plus près de la demande du client, des règles de délégation et des outils dédiés permettent aux conseillers en agence d'apporter une résolution rapide voire immédiate s'il s'agit d'un geste commercial ou d'un remboursement de préjudice.

En parallèle, l'analyse des réclamations les plus complexes est centralisée au service Satisfaction Client (3 postes dédiés) dans le but d'optimiser la prise en charge par l'expert adéquat et d'améliorer les processus, les pratiques relatives à l'activité commerciale et à la gestion de compte.

Indicateurs principaux RECLAMATIONS *	2019	2020	2021
Nombre de réclamations (WDRC clôturée année N)	4 397	3 279	3 180
Délai moyen de traitement (en jours)	19.3	19.1	18.60

- Réclamations traitées en agence, au siège et CA Chèques

La gestion des irritants

Afin de remédier concrètement et dans la durée à des motifs d'insatisfaction récurrente des clients et des collaborateurs, l'entreprise a mis en place un dispositif de gestion collectif qui vise à résoudre durablement les irritants. Plusieurs process ont été amélioré pour un meilleur service : le changement de conseiller, la gestion des NPAI, la résiliation des assurances des biens et des personnes, le changement d'adresse en cas de séparation, les délais de décision habitat, la modification des plafonds cartes. En complément, un programme volontariste a été lancé afin d'améliorer durablement la joignabilité.

L'indice d'Engagement Sociétal

En fin 2020, la Caisse régionale a réalisé la première mesure de la perception de ses clients vis-à-vis de son engagement sociétal sur le territoire. L'IES, Indice d'engagement Sociétal, explore les sujets de nos actions économiques, sociétales et environnementales en une trentaine de questions et permet de se comparer aux résultats des autres Caisse régionales.

Globalement, les habitants des Côtes d'Armor (clients ou non clients) perçoivent que la Caisse régionale est en adéquation avec la raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». La notion de RSE est globalement méconnue des clients Particuliers, les professionnels et les agriculteurs étant plus avertis sur le sujet. Ces derniers évaluent au-delà de la moyenne des Caisse régionales l'engagement sociétal et économique du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, alors que nos clients Particuliers sont plus critiques sur toutes les dimensions sociales, environnementales ou économiques.

Cette enquête révèle un déficit de visibilité des engagements et des actions de la Caisse régionale. Un état des actions correctives a été présenté en comité de direction et en conseil d'administration en mai 2021.

4. Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire

La Caisse régionale du Crédit Agricole est engagée dans une politique de résultats durables pour garantir et pérenniser sa mission d'utilité économique, sociale et sociétale au service du territoire.

Acteur bancaire majeur du département, elle s'engage bien au-delà de son rôle de financeur en faveur du développement économique par la promotion et l'animation de dispositifs visant à faciliter l'entrepreneuriat et l'emploi aux côtés des parties prenantes du territoire (CCI, Chambre des métiers et de l'artisanat, Saint Brieuc Armor Agglomération, Municipalité de Saint Brieuc, Ordre des experts comptables, ...)

La Caisse régionale soutient financièrement des actions et des projets économiques, culturels, sportifs et de conservation patrimoniale par une politique de partenariats active.

En 2021, la Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor a été créée.

Entreprise contributive sur le territoire

L'entreprise contribue concrètement à la distribution de valeurs sur le territoire :

- Par ses activités de financements, lesquels induisent des emplois sur le département.
- Par les rémunérations versées aux salariés, lesquels résident majoritairement et consomment en Côtes d'Armor.
- Par les impôts et taxes qui vont au fonctionnement de l'Etat et des Collectivités Publiques.
- Par les intérêts versés à nos clients détenteurs de parts sociales.
- Par les achats et investissements réalisés auprès d'entreprises dont le siège social est en Bretagne.
- Par la conservation du résultat net, lequel pourra être affecté à l'investissement ou au financement local.

Indicateurs principaux ENTREPRISE CONTRIBUTIVE (en millions d'€)	2019	2020	2021
Réalisations de crédits longs et moyens termes	1 606	1 633	1 663
Rémunération (charges et salaires)	69.6	70.8	75.9
Impôts et taxes locales	30.0	26.4	23.9
Intérêts versés aux sociétaires/parts sociales	3.17	2.46	2.58
Achats et Investissements / fournisseurs locaux	9.8	8.6	12.0
Résultat net conservé	66.0	59.7	62.0

Favoriser la création d'emplois et d'entreprises

Les « Cafés de la Création », traditionnellement organisés dans des brasseries de SAINT BRIEUC, DINAN et LANNION, permettent chaque année à des porteurs de projets de création ou reprise d'entreprise, de rencontrer gratuitement des experts du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, de la Chambre de Commerce et d'Industrie, de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, de l'Ordre des Experts Comptables et de l'Ordre des Avocats. Depuis le début de la crise sanitaire en 2020, le format des Cafés de la Création a évolué vers des rendez-vous digitaux, en visioconférence, afin de poursuivre l'accompagnement des porteurs de projet tout en garantissant la sécurité de tous. L'initiative est un succès puisque 53 personnes ont participé aux 7 rendez-vous proposés en 2021, portant ainsi le nombre de total de porteurs de projet accompagnés à 517 en 8 ans.

Le Village by CA des Côtes d'Armor accompagne des entreprises innovantes à potentiel de croissance et les entoure d'experts et de partenaires (recherche, enseignement, institutionnels, technopôles, entreprises) pour leur apporter tous les moyens de se développer plus vite et plus loin grâce aux réseaux de facilitations des Villages by CA.

En 2021, 2 appels à candidatures ont validé l'entrée de 8 nouvelles entreprises dans le programme d'accompagnement en Côtes d'Armor. **23 entreprises ont été accompagnées depuis la création du Village.** 9 sont aujourd'hui dans le programme d'accompagnement de 2 ans (ou l'ont prolongé d'un an), 6 sont dans le programme d'Alumni. Le taux de survie des entreprises accompagnées ressort à 87 % (3 cessations d'activité depuis la création du Village by CA Côtes d'Armor en 2016). 17 entreprises sont partenaires du Village by CA Côtes d'Armor.

Sur 2021, différents formats d'animation ont été réalisés pour les apprentissages, mises en relations et visibilité au sein de l'éco-système : webinars, Business Connect, « Café du Village », Conseil municipal, journées « sessions experts » ...

Pour la première année, nous avons organisé la présence de startups des Villages by CA sur le salon du SPACE (Village by CA bretons/ visibilité) sur la thématique des transitions agricoles

En co-organisation avec les partenaires du Village by CA Côtes d'Armor, nous avons réalisé le 1^{er} Carrefour du Gaz Renouvelable Breton (1 conférence, 4 ateliers, 1 zone « forum » réunissant plus de 20 entreprises de la filière, 150 participants)

Pour la 3^{ème} édition, nous avons contribué à la réalisation du salon Grand Ouest Innovation (plus de 50 startups présentes sur une journée, 3700 visiteurs).

Partenaire et membre des conseils de chacune des six **Plateformes d'Initiatives Locales (PFILE)** du réseau « Initiative France » installées sur le département des Côtes d'Armor, la Caisse régionale participe aussi au financement du Fonds de développement breton BRIT. Chaque comité d'agrément de la PFILE peut accorder un prêt d'honneur, sans intérêt ni garantie personnelle, à un porteur de projet pour l'aider à créer, reprendre ou développer une entreprise du territoire.

Le **dispositif « Parcours Micro entreprise »** a été mis en marché en 2021, en partenariat avec la Chambre des Métiers de l'Artisanat (CMA) et la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI). Il vise à se positionner très tôt dans le parcours du créateur d'entreprise pour apporter nos savoir-faire respectifs afin d'optimiser la réussite des projets des créateurs. La réalisation d'un prévisionnel/business plan, financé par la Caisse régionale permet au porteur de projet de se projeter sereinement et un accès facilité au financement.

Dans cette même logique de favoriser la création et de viser la réussite de nos pros, le marché des Professionnels intervient dans le cadre des **Stages Préalables à l'Installation** proposés par la CMA. Il s'agit de préparer les créateurs à la présentation de leur projet, à comprendre les solutions d'accompagnement et la relation avec son partenaire bancaire.

La CERP (Coopérative d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique) Bretagne Atlantique et la Caisse régionale ont formalisé le 25 mai 2021 un partenariat qui vise à permettre à des jeunes pharmaciens de reprendre leur première officine grâce à un système de caution qui sécurisera le financement, ceci pour favoriser le **maintien des services de santé au niveau local**.

Entreprendre Pour Apprendre Bretagne est une association agréée par le Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor est partenaire de l'association « Entreprendre pour Apprendre ». L'objectif est de faire découvrir aux jeunes le monde de l'entreprise de façon ludique en les invitant à créer leur mini-entreprises. Des collaborateurs et des administrateurs sont volontaires pour être mentors. Ils interviennent dans plusieurs établissements du département dans les locaux des collèges et lycées pour immerger les élèves dans des simulations d'entreprise.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2019	2020	2021
Nbre d'évènements « Café de la Création »	17	3	7
Nbre de créateurs rencontrés	70	26	53
Nbre startups hébergées-Village by CA (au 31/12)	10	13	9
Nbre de partenaires Village by CA (au 31/12)	12	17	17
Adhésion ou abonnement aux fonds PFILE (en €)	16 875	15 280	20 500

Contribuer à l'attractivité et à la notoriété du territoire

A travers les Plans de Relations Mutualistes définis et animés au sein des 44 caisses locales, le Crédit Agricole des Côtes-d'Armor promeut l'engagement citoyen de ses élus conformément aux principes définis dans la charte des administrateurs qui invite ces derniers à être « acteurs et responsables du développement du territoire ».

Chaque année, la Caisse régionale soutient financièrement des actions et des projets économiques, culturels, sportifs et de conservation patrimoniale portés par les costarmoricains. Elle entend ainsi contribuer, au-delà de son rôle de financeur, à l'attractivité et à la notoriété du territoire.

En 2021, du fait de la crise COVID, le département des Côtes d'Armor a fait l'objet d'un intérêt notable de la part de Franciliens en quête d'une nouvelle vie plus proche de la nature. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a ainsi contribué, au fil de ses actions évènementielles et de communication, à faire rayonner le territoire pour attirer des professionnels à s'y installer et ainsi répondre aux besoins de recrutement des entreprises costarmoricaines.

Les **Trophées du Tourisme des Côtes d'Armor** récompense des parcours professionnels et des changements de vie, des initiatives collectives, des diversifications réussies ou encore des innovations qui contribuent à l'attractivité touristique du département. La Caisse régionale est organisatrice de cette manifestation aux côtés de 6 autres partenaires économiques locaux. Le 19 octobre 2021, la 3^{ème} édition de ces Trophées s'est déroulée à huit clos, avec les lauréats et les organisateurs. La soirée a rassemblé plus de 200 personnes dans le respect des consignes

sanitaires. Le Prix du jury a dévoilé lors de cette soirée une vidéo nommée « Laissez parler la mer » qui fait la promotion des personnalités locales qui œuvrent pour la filière mer en Côtes d'Armor.

Les **8ème et 9ème éditions des Oscars des Entreprises** ont eu lieu au Palais des Congrès et des Expositions de Saint-Brieuc le 9 novembre 2021 devant un public d'environ 400 personnes du monde économique costarmoricain, dans le respect des règles sanitaires. Ainsi, les 10 lauréats primés ont été mis en lumière dans la presse locale grâce à un travail de relations presse intensifié en 2021.

Le Crédit agricole des Côtes d'Armor soutient la **campagne de marketing territorial** lancée par Côtes d'Armor Développement intitulée « TOUT VIVRE EN COTES d'ARMOR ». 5000€ ont été versés pour participer au frais d'agence de communication. Des vidéos ont été tournées mettant en lumière des Costarmoricains passionnés par leur territoire, dont une salariée de la Caisse régionale.

Les **Initiatives Locales et les Actions Solidaires** sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain, le plus souvent avec des partenaires locaux, dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie et de l'agriculture. En 2021, 8 actions ont été réalisées dans ce cadre pour un montant de 4 100 €.

« Les jeunes » ont été déclaré **Grande cause mutualiste 2021** : C'est ainsi que pendant le second semestre 2021., 51 actions différentes par les 44 caisses locales ont été initiées pour un montant de 38 450 €. Les domaines d'action : emploi, solidarité, mobilité, hygiène et alimentaire, prévention routière, sensibilisation alcool et stupéfiants, actions culturelles ou sportives. Les actions sont à destination de tous les jeunes ou vers des jeunes identifiés en difficulté. La plupart des actions sont réalisées avec les acteurs publics ou associatifs locaux.

Les **Trophées de la Vie Locale** complètent l'engagement territorial du Crédit Agricole des Côtes d'Armor : les projets initiés par les associations et les établissements scolaires doivent porter sur les domaines de l'environnement et du cadre de vie, de la culture et du patrimoine, du développement économique local, des initiatives jeunes ou encore de la solidarité. Ils font l'objet d'une sélection et se voient remettre une aide de 300 € lors des assemblées générales de Caisse locale. Chaque Caisse locale récompense jusqu'à 3 projets.

En 2021, **4 projets ont été les lauréats départementaux** d'un jury présidé par la présidente des Restos du Cœur. En complément d'une dotation de 600 €, ces associations ont pu bénéficier d'une mise en lumière de leur action lors d'une conférence de presse organisée le 9 mars.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2019	2020	2021
Nbre de nouveaux projets Initiatives Locales	15	31	59
Coût des actions Initiatives Locales (en €)	27 761	11 861	42 550
Nbre de Trophées de la Vie Locale	131	129	123
Montant aides Trophées de la Vie Locale (en €)	39 300	38 700	39 600

La **politique de partenariat de la Caisse régionale** vise à soutenir financièrement des évènements et manifestations qui participent à l'animation et au développement économique local. Les fonds alloués aux associations, aux organisations professionnelles ou autres entités vont donc prioritairement à l'**économie** (agriculture, entrepreneuriat, innovation), à la **culture** (musique, théâtre, cinéma) et au **sport** (football, cyclisme, voile, sport nature). En 2022, la politique partenariale devrait être enrichi d'un volet « **environnement et biodiversité** ».

Les **partenariats majeurs de la Caisse régionale** sont gérés au service Communication Mutualisme et Territoire pour un accompagnement dans la durée et des règles de sélection homogènes des sollicitations. **Les agences et les Caisses locales** disposent de budgets leur permettant de nouer des partenariats locaux, au plus près des associations et des besoins locaux.

En 2021, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a décidé de la création d'une fondation, pour approfondir l'engagement sociétal sur le territoire. La **Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** a été créé sous égide de la Fondation de France. Le périmètre de son action porte sur les domaines suivants : **l'accompagnement social, l'éducation, la santé, la recherche, la culture, le patrimoine et la protection de l'environnement**. Le Comité Exécutif a pour rôle de fixer les orientations de la Fondation, de choisir les thèmes des 2 appels à projets annuels et de décider des projets lauréats et des montants alloués à chacun d'eux. La diversité du Comité, composé d'administrateurs et de collaborateurs de la Caisse régionale ainsi que de personnalités qualifiées externes, permettra le repérage et l'accompagnement d'actions dans tous les domaines et sur tout le territoire. Le **premier appel à projet « Construire l'avenir avec les jeunes en Côtes d'Armor »** a permis de récompenser 5 associations à hauteur de 10 000 € chacune, pour des projets solidaires ou culturels à destination des jeunes. En 2022, un nouvel appel à projet devrait porter sur l'inclusion numérique.

Indicateurs principaux PARTENARIATS et MECENAT (en €)	2019	2020	2021
Dépenses de partenariats, conventions, mécénat, sponsoring, engagements mutualistes,	712 489	695 027	754 534

Se comporter en acheteur responsable

La Caisse régionale a déployé en février 2018 la Politique Achats Responsables communes aux entités du Groupe Crédit Agricole. En 2020, un poste de chargé des achats a été créé, facteur qui favorisera les bonnes pratiques.

Depuis février 2018, la Caisse régionale a intégré les principes des achats responsables au sein de sa Charte des Achats. La politique Achats Responsables vise à encourager les pratiques respectueuses dans les relations avec nos fournisseurs et l'intégration de critères de choix sociaux, environnementaux ou de labels dans nos expressions de besoins. Le recours aux fournisseurs locaux dans le cadre des achats ou de l'investissement (travaux immobilier en particulier) est réaffirmé. Les principaux acheteurs ont été sensibilisés à ces pratiques.

Le responsable des achats, en fonction depuis aout 2020, a organisé la révision du processus des achats et veille à l'intégration croissante des questions relatives à la RSE dans les consultations des fournisseurs.

Indicateurs principaux ACHATS RESPONSABLES	2019	2020	2021
Achats Investissements fournisseurs locaux hors groupe (millions d'€) (*)	9.8	8.6	12.0
Part des achats et investissements (hors Groupe CA) réalisés auprès d'entreprises avec siège en Bretagne	53 %	47 %	54 %
Délai moyen de règlement des factures (jours)	31.04	34.52	30.34

(*) Un fournisseur est considéré local s'il a son siège social en Bretagne.

5. Soutenir nos clients face aux aléas de la vie

Depuis 2007, la Caisse régionale a organisé son action dans le domaine de l'inclusion bancaire et sociale, grâce au dispositif Point Passerelle et assume une mission de prévention en animant des ateliers d'éducation budgétaire collectifs. En 2021, un administrateur est nommé référent Passerelle dans chaque Caisse locale pour une meilleure diffusion du dispositif sur tout le territoire.

Consciente que les jeunes ont pu être lourdement impactés par la crise sanitaire liée au COVID, la Caisse régionale a déployé tout au long de l'année un très important plan d'action Jeunes et en a fait sa « Grande Cause Mutualiste » en 2021.

L'agence Point Passerelle

L'agence Point Passerelle est spécialisée dans l'**accompagnement des familles fragilisées**. Elle s'adosse à l'association éponyme constituée d'administrateurs, d'anciens administrateurs et de salariés retraités bénévoles. Trois conseillères accueillent et accompagnent les clients et non-clients du département confrontés à des difficultés financières souvent consécutives à un **accident de la vie** (maladie, décès, séparation, perte d'emploi). Les familles concernées sont identifiées par le réseau des agences Crédit Agricole ou par les différents acteurs sociaux costarmoricains (UDAF22, Missions Locales, Maisons du Département, Action Logement, ACAP22, APM22,...). Plusieurs créanciers majeurs (mission Solidarité EDF, Engie, DGFIP) facilitent la mise en place de plans de paiement pour éviter les coupures d'électricité ou les saisies sur salaires. Des prestataires privés acceptent de faire bénéficier ces familles d'avantages tarifaires sur l'achat ou la réparation de véhicules (dispositif MOBILIZ du groupe Renault) ou pour la téléphonie (Orange).

Les Micro-crédits personnels au service de l'inclusion bancaire

Etablissement bancaire conventionné par le Fonds de Cohésion Sociale, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor peut attribuer des micro-crédits personnels aux familles exclues des crédits bancaires classiques. Les microcrédits accordés financent principalement des projets permettant la **mobilité pour l'insertion** ou la réinsertion professionnelle des souscripteurs (réparation ou achat de véhicule, permis de conduire, formations), et **l'accès ou le maintien au logement**. La démarche d'accompagnement réalisée dans la durée par le Point Passerelle et la motivation des familles permettent le remboursement régulier de ces microcrédits.

Les ateliers d'éducation budgétaire

En 2021, les bénévoles du Point Passerelle ont animé 13 ateliers collectifs (contre seulement 3 en 2020), grâce à la création de supports et de protocoles compatibles avec les contraintes sanitaires. Les ateliers de 2021 – tous conduits en présentiel – ont permis à 92 jeunes (Missions Locales et Lycée Agricole) et adultes en insertion (Régie de quartier) d'être sensibilisés à la gestion d'un budget familial et alertés sur les risques liés aux moyens de paiement. Soucieux de pérenniser cette activité, qui contribue à la prévention du surendettement, le Point Passerelle a développé fin 2021 un support d'animation 100% numérique, utilisable à distance (sur l'outil KAHOOT).

Indicateurs principaux INCLUSION BANCAIRE	2019	2020	2021
Point Passerelle - Nbre de situations nouvelles instruites	238	236	239
Point Passerelle - Nbre d'accompagnements en cours	281 (1)	254	280
Nbre de micro-crédits réalisés	63	96	86
Montant des micro-crédits réalisés (en €)	178 889	281 188	296 240
Ateliers éducations budgétaires – Nbre participants	306	22	92

(1) Opération de mise à jour de la base des accompagnements en cours

La plateforme « Maitriser votre budget »

Depuis juin 2020, la Caisse régionale a déployé sur son site client cette plateforme utile à l'inclusion bancaire. Elle met à disposition des clients et prospects un ensemble de contenus en lien avec la gestion budgétaire pour les aider à rebondir. On y trouve des conseils de gestion, les aides, les offres bancaires à prix modérés et les offres inclusives des partenaires.

Démarche d'accompagnement des « Evénements de vie difficiles »

Conscient de la **multiplication des accidents de la vie** (séparation, décès du conjoint, maladie, chômage, addiction) et des parcours de vie plus hétérogènes, la Caisse régionale ambitionne de mieux accompagner les populations confrontées à des difficultés financières dans l'ensemble de son réseau d'agence. Depuis janvier 2021, lorsque la Caisse régionale détecte qu'un client est en situation de fragilité financière, elle propose une offre de services bancaires qui va au-delà de la réglementation en vigueur. Cette offre spécifique dédiée fixée à 1€ / mois garantit l'accès à des services bancaires adaptés et permet au client équipé d'être exonéré de frais de dysfonctionnement contre 20€ de plafond mensuel imposé par la réglementation.

Etre solidaire des jeunes du territoire

Pour aider les jeunes à rebondir dans un contexte de précarité souvent accentuée par le contexte économique lié au COVID, la Caisse régionale s'est mobilisée et a proposé de nombreuses actions dans les thèmes de l'emploi et la formation, de la solidarité et des finances.

✓ **Formation et Emploi**

- **Alternants** : pour assumer son rôle de formation, la Caisse régionale a majoré le recrutement des apprentis pour la rentrée 2021, avec 80 alternants (contre 66 en 2020).
- **Job-dating Youzful** : la Caisse régionale a actionné ce nouveau dispositif en association avec plusieurs entreprises du département pour aider les jeunes à s'informer, à rencontrer des professionnels, à trouver un travail près de chez eux
- **Association Jeunesse et Entreprise** : 3 jeunes élèves de 3^e du Collège Grande Métairie ont été accueillis pour un nouveau format de stage proposé en collaboration avec AJE. En immersion dans l'entreprise, ils ont réalisé une vidéo avec le soutien d'UnVesti, avant de la présenter en fin de stage à leurs parents et enseignants dans les locaux de la Caisse régionale.
- **Une webconférence pour mieux comprendre les attentes des jeunes générations en entreprise** : Le jeudi 20 mai s'est déroulé un webinaire proposé par l'ensemble des 4 Caisses régionales bretonnes « les nouvelles générations et leur rapport à l'entreprise ». Dédiée aux entreprises, l'objectif était de déchiffrer la génération Z aux professionnels, pour mieux les accueillir et comprendre leurs attentes envers le monde du travail. Animé par Mathilde Le Coz, Directrice des Talents et de la transformation RH chez Mazars et Porte-parole LabRH, elle a évoqué l'arrivée des nouvelles générations dans nos structures : les nouveaux modèles managériaux, les nouvelles organisations de travail, les nouveaux outils, les nouveaux environnements, les nouvelles règles du jeu, sans oublier l'engagement, le fun et l'innovation.

✓ **Solidarité**

- **Plan URGENCE jeunes** : les 44 Caisses Locales ont lancé un appel à projet du 25/06/2021 au 15/09/2021 à destination des associations qui agissent pour soutenir les jeunes de 16 à 25 ans. 3 thèmes ont été proposés : l'emploi (entrée dans la vie active), L'éducation (lutter contre les inégalités, l'échec scolaire et l'illettrisme) et l'accompagnement social. 51 projets ont été retenus pour une dotation globale de 44 000 €.
- **Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** : La Fondation a lancé son 1er appel à projet en octobre 2021 sur la thématique des jeunes, grande cause mutualiste. 13 projets ont été soumis au vote lors du Comité Exécutif du 17 Décembre 2021. 5 projets ont été récompensés pour un montant total de 50 000 €
- **Epicerie solidaire AGORAE** : La Caisse régionale a participé financièrement par une aide de 5 000 € au lancement de l'AGORAE, épicerie solidaire pour les étudiants sur le campus de Saint Brieuc.
- **Coup de pouce « Passerelle Jeunes »** : En septembre 2021 est mis en place un nouveau dispositif de dons pour les clients de 18 à 30 ans en difficulté par rapport à un projet de formation ou d'inclusion professionnelle du fait de ressources financières très faibles. Le montant du don varie selon la nature du besoin (dépenses de logement, achat de matériel informatique, frais de scolarité ou d'apprentissage, besoin de mobilité), avec un maximum de 500€ par client. Depuis septembre 2021, 7 jeunes ont bénéficié du dispositif, pour un montant global de 2706 €. En 2022, une nouvelle enveloppe sera reconduite.

✓ **Financement**

- **Prêt étudiant garanti par l'Etat** : A compter du 1^{er} septembre 2021, l'offre de prêt s'est élargie avec la possibilité de répondre aux besoins des étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur et ne disposant pas d'une caution solvable. Le prêt est garanti partiellement par BPI France.

Accompagner le vieillissement de la population

Sensibilisée au vieillissement de la population et de ses clients, la Caisse régionale envisage cette question sous plusieurs angles d'action majeurs.

- Le maintien d'un réseau d'agences de proximité, en particulier en zone rurale souvent plus concernée par des proportions élevées de populations âgées, apporte une solution en termes d'accessibilité à la banque du quotidien et au conseil par l'entretien en face à face avec le conseiller.
- L'adaptation de l'offre de services à des besoins exprimés par les séniors, tel que, par exemple, la téléassistance qui sécurise le maintien à domicile ou encore l'assurance « Vers l'Autonomie » qui prévoit, en cas de dépendance, le versement d'une rente et d'un capital ainsi qu'un ensemble de prestations d'assistance et de services pour l'assuré et ses proches aidants.
- Dans le double objectif de promouvoir des solutions immobilières relatives au « Bien vieillir » et de contribuer à la dynamique des centres bourgs, la Caisse régionale s'est associée financièrement aux côtés d'autres CR, dans le programme de constructions de résidences seniors porté par KORIAN et a validé une participation de 500 000 € au capital de la SCI Foncière Age et Vie. La Caisse régionale contribuera au développement de résidences séniors (16 résidents maximum) dans des bourgs de 2 000 à 5 000 habitants. 7 résidences sont en projet dans les Côtes d'Armor. Les opérations financières se déroulent sur 2019, 2020 et années à venir.

La réduction de la tarification des frais de dysfonctionnement

Sensible à la perception de ses clients et volontaire sur l'accompagnement des clients en situation financière difficile, la Caisse régionale a décidé de **réduire fortement la facturation des frais de dysfonctionnement** sur les comptes courants de tous les clients Particuliers. Ces décisions vont bien au-delà du contexte réglementaire.

Dès 2019, le plafond de facturation des frais de dysfonctionnements (sur un ensemble de règles de facturation majeures) a été fixé à **25 € maximum/mois** pour **tous les clients du marché des Particuliers**. Le plafond a été revalorisé à **30 € maximum /mois** depuis le 1^{er} janvier 2021. Il faut souligner que cette mesure va bien au-delà de la réglementation en vigueur.

Pour encourager la souscription du module « Budget Protégé », la Caisse régionale a décidé d'appliquer la gratuité sur le plafond des frais d'incidents pour la clientèle fragile ayant souscrit à cette offre, au lieu du plafond de 20€ réglementaire.

Ces mesures volontaires illustrent la valeur mutualiste de solidarité et ont eu pour conséquence la réduction d'environ 50% de la facturation des frais de dysfonctionnement pour la clientèle des Particuliers.

Indicateurs principaux TARIFICATION DES FRAIS DE DYSFONCTIONNEMENT	2018	2019	2020	2021
Montant du plafond mensuel tous clients PARTICULIERS (en € /mois) *	aucun	25	25	30
Montant facturation moyenne mensuelle PART (en €) pour les clients avec incidents *	38.30	19.44	17.83	19.82

*toutes règles de facturation

3.3. Les enjeux sociaux associés à notre activité

6. Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise

La Caisse régionale conforte son rôle de recruteur majeur sur le territoire et poursuit la féminisation de l'encadrement et des managers. Après une année à + 40 CDI en 2020, les effectifs continuent à croître de 4 CDI en 2021.

Le plan de développement des compétences enregistre une nouvelle augmentation de son volume pour la formation des nouveaux embauchés, la préparation des mobilités et pour le règlementaire.

L'accord sur l'égalité professionnelle a élargi la notion d'égalité professionnelle aux sujets du handicap, de la mixité sociale, de la lutte contre le racisme et tout autre forme de discrimination fondée sur les caractères et croyances des individus. Il sera renégocié en 2022.

Recruteur majeur sur le territoire

Le Crédit Agricole est un des recruteurs majeurs des Côtes d'Armor et doit relever en permanence le défi de l'attractivité de sa marque employeur. Pour toucher des cibles nombreuses et diversifiées, 24 actions de recrutement ou participations à des évènements de recrutement ont été menées en 2021. Afin de répondre aux problématiques d'attractivité du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, 3 jobdating associant d'autres entreprises ayant également des besoins de recrutement sur le département ont été organisés en partenariat avec WIZBII. Les formats prévus en présentiel ont été adaptés en format à distance dans le contexte de la crise sanitaire.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor joue son rôle d'entreprise formatrice par le recrutement conséquent de jeunes en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**. Des relations sont nouées avec des **établissements supérieurs** pour favoriser la formation en Côtes d'Armor.

Les Chargés de recrutement du service Ressources Humaines ont été formés afin d'accomplir leur mission de manière impartiale, dans le respect des règles de non-discrimination énoncées dans la « **Charte de la diversité** ».

Indicateurs principaux RECRUTEUR MAJEUR	2019	2020	2021
Nbre d'embauches en CDI	95	85	94
Nbre de départs (salariés en CDI)	92	45	90
Nbre de contrats Apprenti-et Contrat de Professionnalisation au 31/12	58	66	80
Nombre de salariés en CDI au 31/12	1 089	1 129	1 133

Diversité des profils à l'embauche

Pour donner leur chance à davantage de candidats et diversifier les profils dans l'entreprise, le recrutement est ouvert à des profils de formations initiales variées, en tenant compte de l'expérience et de la motivation des candidats. La féminisation des embauches reste élevée, les métiers de la banque attirant plus les candidates que les candidats. La part des recrutements CDI à bac +4/5 ans est plus élevée en 2021 qu'en 2020.

Indicateurs principaux Profils à l'EMBAUCHE	2019	2020	2021
Nbre recrutements CDI à BAC + 2 ans	36	30	33
Nbre recrutements CDI à BAC + 3 ans	33	29	30
Nbre recrutements CDI à BAC + 4/5 ans	26	26	31
Nbre recrutements CDI - < ou = 26 ans	43	40	32
Nbre recrutements CDI - 27 ans à 45 ans	45	42	55
Nbre recrutements CDI - > ou = à 46 ans	7	3	7
Recrutement en CDI : Part des femmes	57.9 %	64.7 %	58.5 %
Recrutement en CDI : Part des hommes	42.1 %	35.3 %	41.5 %

Emploi des personnes handicapées

L'accord local sur l'emploi des travailleurs handicapés et le déploiement du programme HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) sont les piliers sur lesquels la Caisse régionale des Côtes-d'Armor organise son action visant à promouvoir et faciliter l'insertion des personnes en situation de handicap.

Un correspondant HECA, basé au service des Ressources Humaines, a pour mission d'agir pour le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Pour atteindre chaque année un taux d'emploi de 6% de travailleurs handicapés, la Caisse régionale s'appuie sur les compétences des **partenaires territoriaux** engagés dans les domaines de la formation et du recrutement des personnes en situation de handicap (l'association Ohé Prométhée/Cap emploi).

La Caisse régionale prend en compte les **préconisations de la Médecine du Travail** et aménage les postes pour favoriser le maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap (20 situations) et dans une démarche de prévention « santé au travail » (67 situations).

Depuis 2020, **des CESU à hauteur de 200 €**, financés par l'employeur, sont attribués aux salariés en situation de handicap qui en font la demande. Au titre de l'année 2021, 51 salariés ont bénéficié de ces CESU.

Une **campagne de prévention sur la santé auditive** a été menée en partenariat avec AGRICA et l'association « Journée Nationale de l'Audition ». Serious game, test de dépistage en ligne de l'audition et 2 web conférences ont été proposés à l'ensemble des salariés.

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » réforme l'**Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH)**. Elle est entrée en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2020. Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap reste fixé à 6 % de l'effectif de l'entreprise, mais les modalités de calcul ont changé dès le 1^{er} janvier 2020 :

- Seul l'emploi direct est pris en considération dans le calcul du taux d'emploi de travailleurs handicapés.
- Le recours aux ESAT-EA vient en déduction de l'éventuelle contribution due par l'entreprise.
- Depuis le 1^{er} janvier 2020, la déclaration du statut des travailleurs handicapés est réalisée dans les DSN « Déclarations Sociales Nominatives » mensuelles.
- A compter de 2021, la DOETH et le recouvrement de la contribution financière due en cas de non-respect de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés de 6% sont gérés par la MSA.

Indicateurs principaux HANDICAP	2019	2020	2021	Objectifs accord HECA 2021/2023
Taux de travailleurs handicapés	6.72 %	6.22 %	NC	6 %
Nbre de recrutements en CDI	2	0	3	2
Nbre de recrutements en CDD	7 CDD > 3 mois	5 CDD > 3 mois 3 CDD > 6 mois	Sur 9 CDD, 3 CDD > 6 mois	3 CDD > 6 mois
Dont alternants ou contrats Pro	0	1	1	2
Postes de travail aménagés ou en cours	77	36	87	ND

*le taux d'emploi du taux de travailleurs handicapés 2021 n'est pas connu à parution du rapport.

Mise en œuvre du temps partiel

La Caisse régionale accompagne la mise en place du travail à temps partiel, lequel est toujours choisi par le salarié. Au 31/12/2021, 177 collaborateurs travaillent à temps partiel, soit **15.6 % de l'effectif CDI** (soit – 0.5 % sur 2021). Pour l'ensemble des caisses régionales, ce taux est de 12.3 % en 2020. 89.8 % des salariés à temps partiel sont des femmes. Le dispositif de retraite progressive à temps partiel concerne 10 personnes, dont 3 hommes.

L'accord « Egalité professionnelle » de décembre 2018 affirme l'engagement de la Caisse régionale à exclure la remise en cause du rythme de travail dans le cadre des mobilités professionnelles.

Egalité professionnelle hommes-femmes

L'accord « égalité professionnelle » définit un ensemble de mesures visant à garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, dans le domaine de la formation, des promotions et de la rémunération. Il vérifie l'efficacité des mesures par le suivi d'un ensemble d'indicateurs. On pourra notamment citer les actions suivantes déjà mises en place :

- La sensibilisation ou formation régulière des managers à accompagner leurs équipiers dans leurs projets professionnels sans distinction de genre.
- Le dispositif d'entretiens RH avant le départ en congé maternité ou paternité pour faire le point sur l'évolution souhaitée au retour.
- Le diagnostic annuel des rémunérations et des attributions des enveloppes salariales.
- Le dispositif de rattrapage salarial au retour des congés maternité ou adoption.

L'accord prévoit que la Caisse régionale veillera à maintenir un équilibre d'accès aux formations de développement des compétences dont l'objectif est de préparer l'exercice de métiers de spécialistes, d'experts et de managers.

La Caisse régionale poursuit son objectif de faire progresser la représentativité des femmes dans l'encadrement, sans pour autant céder à la logique des quotas jugée inéquitable vis-à-vis des hommes et non reconnaissante de la compétence des femmes qui accèdent à ces métiers de statut cadre ou manager.

L'index de l'Egalité Professionnelle entre les Femmes et les Hommes est calculé à 88/100 en mars 2021, soit au-delà de l'objectif fixé par les pouvoirs publics à 75/100. La donnée est publiée en informations réglementaires, sur le site www.ca-cotesdarmor.fr.

Indicateurs principaux EGALITE Homme/Femme	2019	2020	2021
Part des femmes (% des effectifs CDI au 31/12)	55 %	56 %	56.3 %
Part des femmes cadres (% des CDI au 31/12)	34.5%	36.3 %	43.7 %
Part des femmes managers (% des CDI au 31/12)	31 %	32.4 %	33.8 %
Nbre de femmes au Comité de Direction	1	2	2
Nbre femmes inscrites à la formation ITB	3	2	1
Index de l'égalité professionnelle (note /100)	86	88	88

Ecart de rémunération Hommes et Femmes

La Caisse régionale vise à réduire les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Le salaire proposé à la prise de poste pour un métier donné est équivalent pour un homme et une femme. Deux fois par an, les écarts de rémunération sont analysés. Les écarts constatés entre les genres se réduisent progressivement.

Des départs (revalorisations de postes ou départs définitifs) chez les employés ont entraîné une diminution de l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes. Des effets liés à l'ancienneté dans le poste sont constatés avec des écarts positifs en faveur des hommes très majoritaires et avec une ancienneté élevée pour les cadres. Les écarts de rémunération sont stables en 2021 pour les cadres, et l'augmentation pour les techniciens peut s'expliquer par le recrutement d'une grande majorité de femmes sur cette année.

Indicateurs principaux ECART de REMUNERATION des FEMMES par rapport aux HOMMES (en %)	2019	2020	2021	Nbre hommes 2021	Nbre femmes 2021
Cadres	-2.5%	- 3.9 %	- 3.9 %	174	108
Techniciens et analystes	-0.9%	- 1.2 %	- 1.6 %	309	517
Employés	+ 1.9%	+ 2.3 %	0 %	6	11
Ensemble des femmes par rapport aux hommes	-9.2%	- 9.8 %	- 9.4 %	489	636

7. Développer les compétences et l'employabilité des salariés

Dans un environnement bancaire en perpétuelle évolution, la Caisse régionale met en place un plan de formation ambitieux pour le développement des compétences des salariés, la qualité du conseil et l'adaptation aux nouveaux outils et offres. Elle adapte les compétences managériales.

L'entreprise favorise la mobilité des salariés en interne et reconnaît l'expertise par des dispositifs de reconnaissance salariale.

Former pour le développement des compétences et la qualité du conseil

La politique de formation est construite à partir des orientations du projet d'entreprise, des besoins de formations individuels et collectifs exprimés par les directions et les salariés lors des entretiens annuels d'appréciation. Le contenu des formations évolue conformément aux évolutions réglementaires et aux compétences attendues dans l'exercice des métiers.

- ✓ Les formations des nouveaux embauchés, les filières métiers et la préparation à la prise de fonction, la réglementation, la professionnalisation et l'expertise constituent le socle du plan de formation de la Caisse régionale.
- ✓ Cette année 2021 a en outre été marquée par le déploiement de plusieurs formations :
 - La poursuite de la démarche « Manager accompagnant » et de « Conseiller accompagnant »
 - La poursuite de la formation dédiée à l'assurance, pour les conseillers des marchés spécialisés et autres conseillers du marché des particuliers non formés en 2020.

- La formation des conseillers à la nouvelle offre « Banque au quotidien » et « Nouvelle gamme décès ».
- Les premières formations pour le déploiement du « Modèle Relationnel », pour les services et agences pilotes.
- ✓ Un ensemble de formations en e-learning et en libre-service est mis à disposition des salariés sur la plate-forme E-CAMPUS. 5 grands domaines de formation sont disponibles : bureautique et réseaux sociaux, développement personnel, outils digitaux, filières métiers et outils /poste de travail.

Indicateurs principaux FORMATION	2019	2020	2021
Nbre de jours de formation	7 809	8 292	9 175
Nbre de jours de formation /salarié CDI*	7.17	7.34	8.10

* Une journée de formation est équivalente à une journée type de 7,8 heures.

Adapter les compétences managériales

Depuis 2017, la Caisse régionale a mis en place un **plan de formation** des managers baptisé « **Manager accompagnant** ». Cette démarche innovante s'est déclinée en deux saisons, l'une basée sur **l'accompagnement individuel des collaborateurs** et l'autre sur des **pratiques de coaching collectif**. L'objectif de la première saison consiste à développer l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs. L'objectif du coaching collectif est d'accroître la maturité de l'équipe qui devient plus efficiente tout en permettant à chacun d'exister pleinement au sein de cette équipe. Les managers sont désormais formés au fur et à mesure de la prise de poste.

Depuis la fin 2019, la démarche de formation est étendue aux **conseillers des marchés des professionnels et des agriculteurs**. 102 conseillers ont démarré ou finalisé ce cycle de formation d'une durée de 4 jours. La formation vise à augmenter le degré d'empathie du conseiller envers son client. Le conseiller développe son rôle d'accompagnant en engageant un dialogue véritable avec le client afin de l'aider à trouver ses propres solutions dans certaines situations.

Afin d'assurer la mise en place de la posture de Manager Accompagnant l'entreprise a mis en place un **poste de coach interne**. Ce dernier, formé au métier de coach par une formation certifiante intervient principalement sur les périmètres suivants :

- ✓ **Nouveaux Managers** : accompagnement à la prise de poste via un coaching individuel d'environ 6 séances d'1h30 une fois par mois
- ✓ **Tous Managers** : coaching individuel selon les besoins exprimés par le Manager lui-même ou par son N+1 et coaching dit « Flash » pour les aider dans leur quotidien, à analyser et solutionner des situations ponctuelles liées au management individuel et collectif.
- ✓ **Non managers** : Depuis fin 2021, le coach interne intervient également en coaching individuel pour des populations non managers. La possibilité de recourir au coach interne pour toutes les catégories de salariés est désormais mentionnée dans le formulaire de l'entretien annuel d'appréciation.

Favoriser la mobilité professionnelle

L'entretien professionnel, proposé tous les ans, constitue un moment d'échange privilégié entre le salarié et son manager. Il permet au salarié d'exprimer ses souhaits d'évolution professionnelle et ses besoins en formation.

Les **opportunités de mobilité** au sein de la Caisse régionale sont un facteur d'attractivité pour les salariés qui envisagent un parcours professionnel riche d'expériences variées. C'est ainsi que **97 métiers différents** sont recensés au siège et dans le réseau d'agences. Des mesures d'accompagnement à la mobilité professionnelle sont prévues par un accord d'entreprise.

Les bénéficiaires au titre de la **reconnaissance de l'expertise et des compétences individuelles** sont déterminés à partir des entretiens annuels d'appréciation et sur proposition des managers.

Indicateurs principaux MOBILITE PROFESSIONNELLE	2019	2020	2021
Nombre de salariés en CDI	1 089	1129	1133
Part des salariés CDI avec entretien professionnel	89.5%	87.7 %	89.4 %
Nombre de mobilités professionnelles (CDI)	172	322	200
Dont prises de responsabilité	104	176	101
Reconnaissance de l'expertise (RCI /RCP) (en % des CDI au 31/12)	23.1%	21.4 %	21.6 %

8. Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective

La Caisse régionale veille aux conditions de travail et de santé et sécurité de ses salariés par des dispositions pérennes et des actions ponctuelles. Elle procède régulièrement à une enquête auprès de l'ensemble des salariés pour mesurer leur relation au travail et à l'entreprise, dans le cadre d'un dispositif du Groupe.

Organisation du travail, dispositifs liés au bien-être

Le temps de travail des salariés s'organise selon les modalités suivantes :

- Au siège : un horaire hebdomadaire de 39 heures, en horaires variables du lundi au vendredi.
- Dans les agences : un horaire hebdomadaire de 38,05 heures, en horaires fixes du mardi au samedi midi.
- Un forfait annuel de 206 jours pour les managers et certains cadres experts du siège et un forfait de 211 jours pour les managers en agence.
- L'attribution de congés AJC (équivalent des RTT) vient rétablir un horaire annuel basé sur 35 heures hebdomadaires, selon l'accord national sur le temps de travail.

L'accord signé le 11/12/2019 prévoyant la **fermeture du réseau d'agences de proximité le samedi après-midi**, s'est mis en place au 1^{er} mars 2020. Il vise à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des collaborateurs du réseau, tout en établissant des horaires plus simples et plus lisibles pour la clientèle. Il permet également une meilleure préparation des journées de travail et optimise le temps de conseil auprès des clients.

Comme dans beaucoup d'entreprises, la crise sanitaire de la COVID 19 a dopé la pratique du **télétravail** et dans une moindre mesure celle du **travail déplacé**. Un accord finalisé en novembre 2021 prévoit que les salariés volontaires, suffisamment autonomes pour exercer leur activité à distance et dont la nature de l'activité le permet, pourront pratiquer du travail déplacé (dans les locaux de l'entreprise) ou du télétravail (au domicile) à raison d'une journée par semaine maximum à compter du début 2022. Cet accord s'applique pour les salariés du réseau d'agences et du siège.

En 2021, 24 400 jours de télétravail ont été déclarés dans le cadre des protocoles sanitaires.

Indice d'Engagement et de Recommandation des salariés

La Caisse régionale a réalisé en 2016, 2018 et 2020 l'enquête IER auprès de l'ensemble de ses salariés. Ce dispositif d'écoute des salariés, proposé tous les 2 ans pour les entités de Groupe Crédit Agricole, mesure le niveau de satisfaction des collaborateurs sur les questions de l'engagement, de la facilité à exercer le métier et de la compréhension de la stratégie de l'entreprise et du Groupe. L'enquête devrait être renouvelée en 2022.

Indicateurs principaux Enquête IER	2016	2018	2020
Taux de participation	64.1 %	59 %	76 %
« Salariés fiers de travailler pour leur entreprise »	86 %	85 %	86 %
« comprendre comment mon travail contribue à l'attente des objectifs de l'entreprise »	84 %	88 %	90 %
Indice d'Engagement et de Recommandation	76	72	77

Préserver la santé et la sécurité au travail

Un responsable Sécurité se consacre à temps plein à la **gestion de la sécurité des personnes et des biens**. Il gère les procédures et intervient en cas d'événements. Il organise la formation à la sécurité bancaire et à la sécurité incendie dans le réseau d'agences et au siège. Il rend compte devant la CSSCT sur les sujets d'accidents du travail ou d'incivilités. Il présente également le rapport annuel à la CSSCT, le programme de prévention des risques de l'année, la synthèse de la mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques dans l'entreprise.

Pour gérer les **risques liés à l'incivilité** de certains clients à l'encontre de ses salariés, la Caisse régionale a déployé un dispositif de déclaration des comportements inadaptés et des agressions verbales et physiques. Le **dispositif de déclaration des incivilités** permet la déclaration par le salarié victime et une graduation de la réponse apportée à l'agression.

La prise en charge des incivilités couvre plusieurs volets :

- **L'accompagnement psychologique** du salarié victime de l'acte par un professionnel externe et indépendant, consultations réglées par l'employeur.
- **L'accompagnement juridique** qui va du dépôt de plainte de la victime et/ou de la Caisse régionale jusqu'au suivi judiciaire.

- **Le traitement de la relation client** avec l'agresseur qui peut aller jusqu'à la rupture totale de la relation commerciale du fait de la banque.

Absences pour maladie et accidents du travail

Le taux d'absentéisme, prend en compte les **absences pour maladie** (courte et longue durée), ainsi que les arrêts consécutifs aux **accidents du travail**. Le nombre d'absents pour longue maladie est stable en 2021 (17 en 2021, 16 en 2020, 23 en 2019), comme le nombre d'absents pour congé maternité/paternité (81 en 2021, 80 en 2020, 82 en 2019). Le nombre de jours d'absence, en baisse en 2021, mais toutefois plus élevé qu'en 2019 s'explique par la crise sanitaire COVID.

Indicateurs principaux SECURITE au TRAVAIL	2019	2020	2021
Nbre déclarations d'incivilités	37	32	37
Nbre accidents du travail (travail et trajet- validé MSA) (1)	9	10	7
Nbre de jours d'arrêt sur accident du travail (1)	569	399	644
Nbre de jours d'absence (maladies et acc travail) (2)	11 178	13 128	12 106
Taux d'absentéisme (%) (2)	3.6 %	4.19 %	3.8 %
Nbre de salariés ayant eu des absences pour maladie professionnelle	0	1	1

(1) Données selon la qualification MSA connue à date de parution du rapport.

(2) Y compris les absences liées à mi-temps thérapeutiques.

Maintenir un dialogue social de qualité

L'entreprise organise le dialogue social et met des moyens à disposition pour son fonctionnement : un chargé de relations sociales assure le pilotage des activités et des relations avec les organisations syndicales. Des moyens matériels sont mis à disposition des organisations syndicales (bureaux, salle de réunion, matériel informatique, heures de délégation).

L'accès à l'information liée au dialogue social à destination des salariés est facilité par la mise à disposition d'un espace dédié sur la Tablette RH, très utilisée par des salariés.

En 2021, en plus des Négociations Annuelles Obligatoires, les partenaires sociaux et la Direction ont négocié pour mettre à jour ou prolonger des accords existants ou pour créer de nouveaux accords.

- ✓ Nouveaux accords signés : accords sur le travail à distance, accord d'intéressement 2021-2023.
- ✓ Renouvellement ou prolongation d'accords existants signés : Accord sur le CET, sur le temps partiel, sur la contribution de l'employeur au 1% logement, sur le CSE, le vote électronique ainsi qu'un protocole d'accord préélectoral.
- ✓ Négociations en cours au 31/12/2021 : formation professionnelle.

Indicateurs principaux DIALOGUE SOCIAL	2019	2020	2021
Nbre de nouveaux accords négociés	4	2	2
Nbre de renouvellement/ajustement d'accords	3	1	5
Nbre de réunions d'instances (1)	25	30	28
Nbre de réunions de négociations et commissions	21	23	23

(1) Réunions du CSE et de ses commissions

3.4. Les enjeux environnementaux associés à notre activité

9. Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique

Dans un contexte où les enjeux climatiques s'accroissent, la Caisse régionale choisit de prendre part à la lutte contre le changement climatique dans ses activités de financements et de collecte. Elle s'est engagée dans le financement des énergies renouvelables et de la rénovation énergétique depuis près de 10 ans en se dotant d'un pôle d'experts.

La Caisse régionale se préoccupe de la transition des modèles économiques de ses clients, en déployant le dialogue avec ses clients Agriculteurs et Entreprises, à l'appui d'outils dédiés.

Les produits d'épargne à vocation solidaire et environnementale sont proposés à notre clientèle de plus en plus sensible à ces enjeux. La Caisse régionale s'appuie sur l'expertise d'AMUNDI, laquelle renforce l'analyse ESG pour l'ensemble des fonds et favorise les investissements dans des projets ayant un impact environnemental ou social positif. La prise en compte du règlement Disclosure est explicité.

Le projet sociétal du groupe Crédit Agricole, présenté le 1^{er} décembre 2021, conduira au renforcement des enjeux environnementaux pour toutes les entités, dont la Caisse régionale.

Favoriser le développement des énergies renouvelables

Dès 2012, les 4 Caisse Régionales Bretonnes (CRB) ont mis en place un pôle commun dédié au **financement des unités de production d'énergie renouvelable (ENR)** sur toute la région. Face aux enjeux de la Transition Energétique, en particulier sur le marché des Entreprises et des Collectivités Publiques, le Pôle Economie de l'Environnement est passé de 2 à 5 experts depuis 2020. Pour augmenter encore le champ des compétences, le recrutement d'un ingénieur thermicien est en cours au 31/12/2021 pour accompagner les entreprises bretonnes sur l'efficacité énergétique des bâtiments et des mobilités.

En 2021, les projets d'installation photovoltaïques sont dopés par un nouveau décret facilitant les démarches et la mixité autoconsommation /revente de l'électricité produite. Si les demandes d'expertises restent importantes, le marché de la méthanisation marque le pas en 2021, en raison de conditions tarifaires moins favorables et de la montée des oppositions locales.

Le Pôle « Economie de l'Environnement », le Village by CA, CERFrance, GRDF et le SDE22 ont organisé le 07/10/2021 le 1^{er} « carrefour du gaz renouvelable breton » dans les locaux de la Caisse régionale, dans l'objectif de créer du lien entre les acteurs de la filière. Cet évènement a mobilisé environ 150 participants et 22 exposants.

Par ailleurs, la Caisse régionale a fait le choix d'investir pour produire de l'énergie solaire dès 2009 et a très fortement augmenté sa contribution en 2017 en installant **5 600 m² de panneaux photovoltaïques** pour couvrir un parking au siège.

L'équipement a permis de produire 42 % de la consommation d'électricité du siège (environ 580 personnes).

Un projet d'agrandissement des surfaces de **3 120 m² de panneaux photovoltaïques** supplémentaires est en cours. En 2021, les permis de construire et autorisations nécessaires ont été obtenus. Les appels d'offres seront lancés en 2022 pour une mise en service envisagée en 2023. Ce projet a pour ambition d'accroître l'autonomie énergétique de la Caisse Régionale avec une production autoconsommée de 500 000 kWh.

Indicateurs principaux ENERGIES RENOUVELABLES	2019	2020	2021
Nbre de projets costarmoricains financés	15	6	28
Type d'unités financées	Méthanisation 5 Photovoltaïque 10	Méthanisation 2 Photovoltaïque 2 Eolien 2	Méthanisation 6 Photovoltaïque 21 Autres ENR 1
Puissance financée (en millions de kWh)	15,3	21,4	26,4
Montant des financements réalisés (en K€)	8 330	11 147	19 091
Production énergie solaire (tour et ombrières) kWh	1 037 182	954 139	943 956

Encourager la rénovation énergétique de l'habitat

La Caisse régionale, premier financeur de l'Habitat sur son territoire, distribue les offres nationales ou régionales dédiées au financement de la rénovation énergétique de l'habitat costarmoricain.

En 2021, le programme PEPZ, formation sur les aides à la rénovation de l'habitat a été déployée auprès des 59 conseillers logement du réseau d'agences. Ce programme national, financé par le Ministère de la Transition Ecologique, donne accès à des modules de formation, à un outil de simulation et à une plateforme d'assistance.

La Caisse régionale encourage la rénovation énergétique en conventionnant avec l'ALEC, agence locale de l'énergie et du Climat du Pays de Saint Brieuc. En conseillant et orientant nos clients vers l'ALEC, nous favorisons la transition vers des logements plus confortables, plus économies en énergie, et moins émissifs en gaz à effet de serre.

Depuis le 1^{er} juillet 2019, le prêt ORIZON, offre bretonne dédiée au financement des travaux de rénovation énergétique de l'habitat, a été remplacée par l'Offre Verte nationale du Crédit Agricole. Cette offre complète le dispositif réglementé de l'EcoPTZ. En 2021, nous constatons un mouvement de croissance des financements réglementés ou non dédiés à la rénovation énergétique.

Il faut cependant noter que les financements de rénovation partielle ou totale de l'habitat (à l'achat ou ultérieurement) ne permettent pas toujours d'isoler la part des travaux destinée à la rénovation énergétique dans le montant total financé et ne sont donc pas totalement tracés dans nos livres.

Indicateurs principaux RENOVATIONS ENERGETIQUES	2019	2020	2021
Réalisations EcoPTZ (en k€)	3 629	5 141	5 657
Nbre EcoPTZ	298	458	522
Réalisations ORIZON Habitat (en K€)	606	fin	fin
Nbre prêts ORIZON habitat	68	fin	fin
Réalisations Offre Verte Habitat (en K€)	559	985	1 475
Nbre de prêts Offre Verte Habitat	74	128	175

Renforcer la collecte en Investissement Responsable

L'investissement Responsable (IR) est un placement qui repose sur la **prise en compte de critères extra-financiers dit ESG en complément des critères financiers** traditionnels. L'IR comprend d'une part les fonds ISR (Investissement Socialement Responsable), lesquels concilie performance économique et impact social et environnemental en finançant des entreprises ou entités publiques engagés en développement durable, et d'autres part, des fonds thématiques orientés sur un ou plusieurs piliers ESG. (Solidarité, inclusion, environnement, social, ...).

La Caisse régionale distribue les **produits financiers produits par AMUNDI**, laquelle agit depuis 2010 pour une épargne responsable. Pour AMUNDI, la méthodologie d'analyse ESG des entreprises est fondée sur une approche Best-in-Class. Chaque entreprise est évaluée par une note chiffrée échelonnée autour de la moyenne de son secteur, ce qui permet de distinguer les meilleures et les pires pratiques sectorielles. L'évaluation d'Amundi repose sur une combinaison de données extra-financières externes et d'analyses qualitatives sectorielles et thématiques. La note attribuée par Amundi se situe sur une échelle de notation allant de la note A pour les meilleures pratiques à G, pour les moins bonnes. Les entreprises qui font l'objet d'une notation G sont exclues des produits financiers.

<https://le-groupe.amundi.com/Un-acteur-engage/Documentation>

En 2021, conformément à la nouvelle **réglementation européenne SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)**, AMUNDI a procédé au classement des fonds (sauf produits structurés) selon la nomenclature article 6, article 8 et article 9. Cette nouvelle classification a été agréée par l'AMF (Autorité des Marchés Financiers). L'information a été communiquée aux clients porteurs des fonds et intégrée dans la documentation (prospectus et DICI).

En juillet 2021, AMUNDI a mis en marché sa **nouvelle gamme d'épargne IR** « Acteur de mon épargne, acteur du monde de demain ». Cette nouvelle offre vise à répondre à la quête de sens des épargnants et à soutenir l'engagement d'entreprises autour de quatre thématiques : « soutien aux entreprises françaises », « évolutions sociétales », « défis climatiques et environnementaux » ou encore « immobilier durable ». Son lancement s'est accompagné de formation pour les conseillers. TEO, l'outil de présentation de l'ensemble de la gamme d'épargne AMUNDI est enrichi de toute la documentation pédagogique, permettant les échanges avec le client et la formation des conseillers.

A compter de 2021, la Caisse régionale considère comme épargne responsable les fonds classés en article 8 et article 9. Selon cette nomenclature nouvelle, **l'Investissement Responsable détenu par les clients** de la Caisse régionale atteint 643 Millions d'€ et représente désormais 63 % **des encours détenus**.

L'épargne salariale détenue par les clients professionnels (Agriculteurs, Artisans et Entreprises) adopte, elle aussi, la nouvelle nomenclature SFDR. Ce compartiment d'épargne a connu une forte progression en 2021. 93% des fonds de la gamme AMUNDI-Epargne salariale est classé en article 8 ou 9.

ATTENTION : La comparaison des indicateurs Investissements Responsables entre les années 2019, 2020 et 2021 est rendue difficile du fait du changement de nomenclature des fonds en 2021.

Indicateurs principaux INVESTISSEMENTS RESPONSABLES (en millions d'€)	2019	2020	2021
Encours IR clients (*) (**) :	179.55	227.03	643.62
Part de l'IR /encours totaux collecte Amundi	20.5 %	25 %	63.1 %
Epargne Salariale IR – clients AGRI PRO ENT (**) :	11.0	14.3	97.0
Part de l'IR / encours Epargne Salariale Clients	14.4 %	18.0 %	93 %

(*) Supports Comptes titres ordinaires, PEA, Unités de comptes (contrats assurances vie).

(**) A partir de 2021, fonds article 8 et 9 uniquement.

Finance durable

La Caisse des Côtes d'Armor, motivée par la recherche d'impacts sociétaux et environnementaux grâce à la **stratégie de placement de ses fonds propres**, décide et agit pour infléchir sa politique d'investissement. Ces actions renforcent et quantifient la démarche de finance responsable, qui veut combiner la recherche de performances financières et extra-financières pour les fonds propres de la Caisse Régionale.

En 2021, la Caisse Régionale a intégré dans le cadre de la **stratégie de diversification la dimension de l'Investissement Socialement Responsable** sur la base des critères ESG environnement Social et Gouvernance. L'approche ESG est prise en compte dans **69%* des opérations mis en place** (% d'Avis Risque Indépendant sur la totalité des opérations). Pour interpréter cette donnée, il faut savoir que certaines opérations de par leurs caractéristiques (dérivés, échange de titres, ...) ne peuvent pas être concernées par la dimension ESG. Les opérations sur des durées courtes ne font pas l'objet d'une approche sur la dimension ESG. Ces opérations resteront cependant dans l'assiette de l'analyse.

Par ailleurs la Caisse régionale a pris acte de la **réglementation SFDR (Subsustainable Finance Disclosure Regulation)***. Cette réglementation offre un cadre normatif européen pour apprécier la prise en compte des critères extra financiers d'un fonds. La diffusion des standards techniques de cette réglementation a été décalée d'une année. Les standards sont désormais attendus pour 2023.

En 2021, la CR a investi :

10 M€ de green Bond (obligation dont le produit est fléché vers des financements verts).

30 M€ dans des fonds SFDR art. 8

1 M€ dans des fonds SFDR art. 9

2 fonds ont été souscrits pour respectivement 1 M€ chacun sont SFDR art 6 et ont l'ambition de devenir SFDR art. 8.

Dans sa dernière politique financière, la Caisse Régionale s'est doté pour la 1ere fois d'une ambition chiffrée pour 2022 à travers une allocation sur des fonds SFDR art 8 ou art 9 à hauteur de 70% dont 5 M€ sur des fonds art. 9

* **Le règlement européen SFDR** vise à fournir plus de transparence en termes de responsabilité environnementale et sociale au sein des marchés financiers

Ses objectifs sont d'assurer d'un alignement entre les documents commerciaux et la réalité des pratiques, d'assurer la comparabilité des produits en ces termes

La réglementation SFDR demande de définir la classification de chaque produit en fonction de ses caractéristiques.

Article 6 : le produit n'a pas d'objectif de durabilité.

Article 8 : le produit promeut des caractéristiques environnementales et/ou sociales.

Article 9 : le produit a un objectif d'investissement durable

Accompagner les transformations du secteur agricole et soutenir le développement d'une agriculture responsable

En 2021, la Caisse régionale a poursuivi et amplifié des actions déjà initiées pour faire face à deux grands défis majeurs que sont les transitions du modèle agricole et la transmission des exploitations agricoles. Elle poursuit aussi un chantier très innovant initié en 2019, celui de la RSE en exploitation agricole.

Acteur majeur du financement de l'agriculture en Côtes d'Armor, le Crédit Agricole accompagne toutes les formes d'agricultures. La décision de financer ne repose pas sur la nature du projet, mais bien sur la compétence et la motivation de l'agriculteur, ainsi que sur la pérennité économique de son projet. C'est ainsi que 23 % des installations aidées financées en 2021 par le Crédit Agricole des Côtes d'Armor sont des projets en **circuits courts ou en agriculture biologique**.

Transformation du modèle agricole

- ✓ Porté par une chargée de projets dédiée, la Caisse Régionale explore depuis 2019 le sujet innovant et prospectif de la **RSE appliquée aux exploitations agricoles**. Depuis septembre 2021, la démarche RSEa offre aux agriculteurs un site dédié, sur lequel ils peuvent réaliser gratuitement le diagnostic rapide ou complet de la RSE dans leur exploitation agricole. Les travaux de référencement des partenaires bretons et des offres pouvant contribuer à la RSE dans les activités est en cours de déploiement. A l'issue de la période de test en cours avec une équipe de chargés de clientèle agricole, la formation de l'ensemble des conseillers agricoles est prévue en 2022.
- ✓ La Caisse régionale a décidé d'accompagner les efforts de transition des élevages costarmoricains en validant en juillet 2021 un **partenariat avec l'association France Carbon Agri** pour la livraison de 5 000 tonnes de crédits Carbone au terme d'une période de 5 ans. La démarche rémunère la mise en œuvre de pratiques bas carbone par des agriculteurs costarmoricains qui se sont portés candidats à cette démarche innovante, validée par le Label National Bas Carbone délivré par le Ministère de la Transition Ecologique.
- ✓ Pour accompagner les conversions à l'agriculture biologique ou la création d'exploitations bios, la « **Démarche bio** » mise en marché en septembre 2019, permet de répondre aux besoins spécifiques : Financement du besoin en fonds de roulement, des investissements et de la trésorerie, mise en place des outils monétiques et de communication liés à la vente directe.
- ✓ En 2021, la Caisse Régionale a créé une nouvelle **démarche, « Trajectoires Energies »**, et s'engage à accompagner les agriculteurs dans leur transition énergétique. Cette démarche s'adresse dans un premier temps aux éleveurs laitiers équipés de robots de traite. L'objectif est de les inciter à autoproduire et consommer une partie de leurs besoins en électricité. Les conseillers évaluent avec eux le potentiel lié à l'installation de panneaux photovoltaïques, les orientent vers une liste d'installateurs qualifiés, et leur proposent des solutions de financement et d'assurance.
- ✓ Dans le cadre du Plan de relance et de son volet agricole, nous avons souhaité aider nos clients à s'équiper en **agro-équipements nécessaire à la transition agro-écologique**. A partir de février 2021, nous avons proposé un préfinancement AGILOR à taux 0% (hors ADE) de la part subventionnable de leurs investissements (dans l'attente du paiement de la subvention France AgriMer). En 2021, nous avons ainsi accompagné 18 clients, pour un montant total de 245K€.
- ✓ Protéger les **élevages porcins** face à la menace de la **Fièvre Porcine Africaine** et améliorer le **Bien-Etre Animal** dans les bâtiments d'élevage, la Caisse régionale a lancé fin 2019 une offre de financement à 0% pour financer les projets de protection sanitaire des élevages et d'amélioration du bien-être des porcs (abreuvement en continu, éclairage). 58 clients ont bénéficié de cette offre en 2021.

Transmission des exploitations agricoles

L'agriculture est confrontée à une forte vague de départs à la retraite des exploitants pour un nombre d'installations restreint. Le Crédit Agricole souhaite faciliter l'installation des candidats au métier d'agriculteur.

- ✓ Engagée avec l'association **Initiative Bretagne**, la Caisse régionale contribue jusqu'en 2024 au fond BRIT. Ce fond permet d'octroyer des prêts d'honneur à l'installation en agriculture (viande bovine, volailles, veaux de boucherie et porcs) d'un montant de 20 000 à 50 000€, constitutif de l'apport personnel du candidat sur son projet. Le dispositif vise donc au maintien ou à la création d'emplois agricoles en Bretagne. Le marché

de l'agriculture siège régulièrement dans les commissions d'attribution des prêts d'honneur et fait ainsi bénéficier de son expertise.

Depuis 2018, Crédit Agricole en Bretagne a signé une convention avec la SAFER (**Société d'Aménagement Foncier et d'Etablissement Rural**) pour créer un outil de portage financier, en y affectant un budget de 10 millions d'euros sur 3 ans. Le dispositif permettra à la SAFER BRETAGNE de mettre à disposition d'un agriculteur en phase d'installation ou récemment installé du terrain agricole contre versement d'un loyer. Ce foncier pourra être racheté par l'exploitant au bout de 5 ou 10 ans, avec déduction des loyers versés. La Caisse régionale des Côtes d'Armor a pris part à ce dispositif qui facilite l'accès au foncier pour l'installation en agriculture. 18 exploitations ont été accompagnées par le Crédit Agricole et la SAFER en Bretagne depuis le début du partenariat.

Indicateurs principaux TRANSITION AGRICOLE	2019	2020	2021
Nombre d'installations aidées financées par le CA22(*)	95	92	104
Projets BIO ou circuits courts agréés par CA22	36%	29 %	23 %

(*) Dispositif des installations aidées par l'Etat

Accompagner les transitions de nos clients Entreprises

Sur le marché des **Entreprises**, la démarche ESG a été officiellement lancée en mars 2021. Les chargés d'affaires de l'Agence Entreprises ont été formés à l'utilisation d'un guide d'entretien national déployé par le Groupe et leur permettant d'engager avec les dirigeants d'entreprise des échanges sur la stratégie et la prise en compte des enjeux sociaux, sociaux et environnementaux. Le programme de formation a permis aux chargés d'affaires de s'approprier les notions de la RSE, d'être sensibilisés aux enjeux du climat avec la « Fresque du climat » et de mettre en évidence des solutions bancaires ou extra-bancaires permettant au chef d'entreprise de progresser dans sa démarche. Les premiers entretiens avec les clients Entreprises ont pu se réaliser avec l'accompagnement de la chargée RSE des Marchés. Ils confirment l'intérêt du dirigeant pour ces questions et la légitimité du banquier pour en débattre avec lui dans le cadre d'un dialogue constructif.

Evaluation des risques climatiques physiques

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe Crédit Agricole conduit des travaux depuis 2019 sur **l'identification et la mesure des risques climatiques physiques**. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage. Leur mesure étant largement dépendante de la qualité de l'information disponible, des travaux au niveau national sont en cours, pour permettre une uniformisation et une industrialisation des processus.

Dans cette optique, la Caisse des Côtes d'Armor s'est appuyé sur **l'étude produite par l'ACPR en Mai 2021**, sur les risques spécifiques au changement climatique pour les banques et les assurances. Il en ressort des progrès sur la qualité et la fréquence de la remontée de l'information à la gouvernance, la faible vulnérabilité résiduelle du secteur banque-assurance, le développement de métriques fines étant un enjeu cœur du monde de l'assurance, et une appréhension croissante dans la constitution des portefeuilles. Cependant, celle-ci pointe également des axes d'améliorations, notamment dans la déclinaison opérationnelle des stratégies climatiques, dans la mesure et la granularité des données disponibles, ou encore dans la cohérence des horizons de stress tests (~5 ans), souvent en deçà de l'horizon supposé de la matérialisation des risques climatiques physiques (2030-2050).

En cohérence, la Caisse des Côtes d'Armor a adapté son organisation en renforçant le suivi de ses risques, par la **création d'un poste de supervision des risques émergents**, validée par le comité de direction et soumis au CSE en 2021. Les travaux liés aux risques climatiques (exercice de Stress Test climatique sur le Tourisme, l'élevage porcin ou encore le tourisme, les travaux d'ICAAP), sont par ailleurs intégrés à la comitologie : Comité RSE, comité sécurité, Comité Financier etc...

Ces adaptions devraient permettre à notre entreprise de répondre à **l'exercice prévu en 2022 par la BCE**, visant à évaluer la capacité des banques à suivre l'évolution de leur portefeuille : avec des demandes plus fouillées sur les émissions financées (par grandes contreparties), les actifs immobiliers financés ou pris en garantie (localisation et performance énergétique).

Evaluer les émissions de Gaz à Effet de Serre liés à notre activité de financeur

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par

la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique.

Au cours de l'année 2021, l'outil P9XCA a été rebaptisé SAFE (Single Accounting of Financed Emissions methodology) de façon à pouvoir communiquer plus facilement en interne et en externe. (*)

Cette méthodologie innovante que le Groupe utilise depuis 2012 est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le GUIDE SECTORIEL POUR LE SECTEUR FINANCIER "REALISATION D'UN BILAN DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) et l'association Bilan Carbone.

➤ **SAFE est une méthodologie qui permet de constater l'empreinte carbone des émissions financées en évitant les comptages multiples :**

La méthodologie permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées.

Elle utilise une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

Ainsi, SAFE fait correspondre par construction la somme des empreintes carbone de l'ensemble des institutions financières mondiales à 100 % des émissions mondiales, contrairement à d'autres méthodologies sur le marché, à l'image de celle utilisée par l'étude d'Oxfam qui aboutit à une somme égale à plusieurs fois ce niveau (de l'ordre de quatre à cinq fois les émissions mondiales).

➤ **Une méthodologie permettant de cartographier les émissions financées par secteur et géographie :**

SAFE permet de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des émissions financées. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu", par opposition à l'allocation usuelle "par scope".

Au-delà de l'aspect quantification, la réalisation d'une telle cartographie permet au Groupe d'identifier les secteurs prioritaires nécessitant le développement de politiques sectorielles. Elle est également utilisée dans les méthodologies et calculs liés au risque climatique de transition.

Indicateurs principaux	2019	2020	2021
EMISSIONS CO ₂ liés aux financements (*)			
D'après les encours de crédits au 31/12/N-1			
En Tonnes Equivalent CO ₂	495 055	524 958	558 941

(*) Méthode consultable sous <http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf>

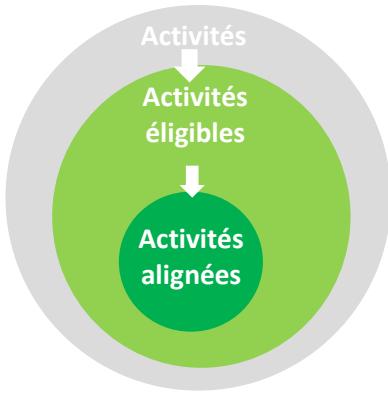
Taxonomie - La réglementation relative au Green Asset Ratio (GAR)

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des **activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux** tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

Quels sont ces objectifs environnementaux :

- a) L'atténuation du changement climatique
- b) L'adaptation au changement climatique
- c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- d) La transition vers une économie circulaire
- e) La prévention et la réduction de la pollution
- f) La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

Pour le reporting 2021, la Caisse régionale publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.



Les **activités éligibles** sont définies et décrites par l'acte délégué « Climat ». Elles deviennent des **activités alignées** (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des 6 objectifs environnementaux
- Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux
- Respectent certaines garanties sociales minimales
- Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'<u>actifs éligibles</u> et d'<u>actifs non éligibles</u>	Ratios réglementaires	Ratios volontaire
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	44 %	63 %
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (<i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i>).	25%	6 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	Ratios réglementaires
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0 %
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	0 %
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	8 %
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	22 %
Part d'autres actifs ¹ dans le total d'actifs	1 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	Ratios réglementaires
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	2 %
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %

Pour cette première publication, la part éligible de nos actifs est constituée des prêts immobiliers et des financements de véhicules à moteurs de nos clients particuliers, et pour les collectivités, des prêts aux logements et prêts à l'investissement.

Le ratio obligatoire exclut les entreprises financières et les entreprises non financières car celles-ci n'ont pas encore publié les données permettant de qualifier leur éligibilité. (Voir la méthodologie au 4.2)

10. Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise

L'activité de banque-assureur de territoire repose sur un parc immobilier large (agences, siège, Centre de Relation Client), consommateurs d'énergie. Les salariés assurent leurs missions avec les déplacements associés (domicile travail et déplacements professionnels. La crise sanitaire et les nouveaux modes de travail induits ont impactés les consommations des ressources de façon diverse.

En 2021, la Caisse régionale a formalisé un projet de compensation très partielle de ses émissions de Gaz à Effet de Serre avec France Carbon Agri Association. En 2022, les travaux de réduction des émissions de carbone à horizon 2030 devraient débuter.

Le Bilan Carbone de l'entreprise (données 2018)

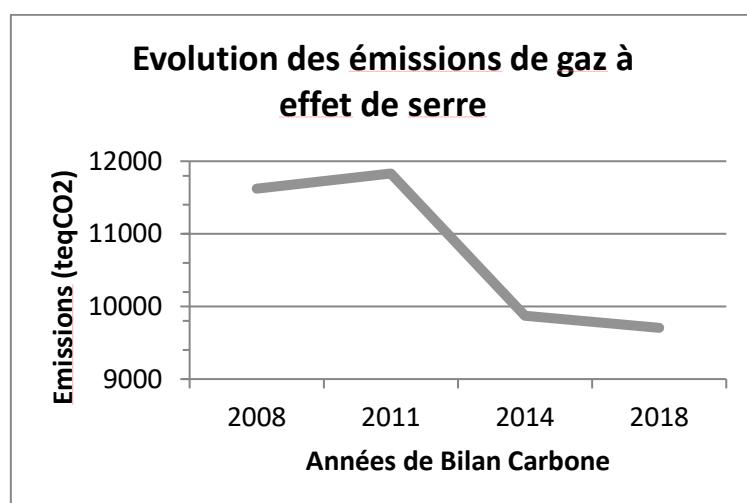
Le Bilan Carbone des émissions de l'entreprise a été actualisé en 2019 (sur données 2018) sur le périmètre d'exploitation (*). Les émissions sont calculées à **9 706 Teq CO₂**, soit **8.0 Teq CO₂ par salariés**.

En termes d'évolution, la baisse des émissions est de 1.69% depuis le bilan 2014, et de 18% depuis le bilan sur données 2011.

Les **déplacements professionnels** sont responsables de 35% des émissions totales avec un volume d'émissions de 3350 Teq CO₂, en hausse de 10% depuis 2014. Les **trajets domicile-travail** constituent 86% des émissions liés aux déplacements.

Les deux autres facteurs majeurs d'émissions sont les **immobilisations** pour 25% et les **matériaux et services entrants** (dont la prestation informatique) pour 23% du total des émissions.

Un plan d'actions a été présenté en comité de suivi RSE en fin d'année pour viser des baisses d'émissions.



(*) Périmètre d'exploitation : déplacements professionnels, immobilisations, énergie, matériaux et services externes, restauration, fret, déchets, évènements, logement.

Une démarche de compensation carbone très partielle

Un projet de **Compensation partielle de nos émissions de Gaz à effet de serre** a été validé en fin 2019. Les travaux pour orienter notre stratégie et choisir le partenaire pour collaborer à cet objectif ont été menés en 2020 en collaboration entre les chargés RSE et le Pôle Breton de Gestion Financière.

Premier partenaire de l'agriculture costarmoricaine, la Caisse régionale veut soutenir toutes les agricultures dans la transition vers des modèles plus durables.

En juillet 2021 ; elle a donc légitimement choisi de valider un **partenariat avec l'association France Carbon Agri Association**. Au cours des 5 prochaines années, la Caisse régionale financera les efforts de transition agricole d'une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone, à hauteur de **5 000 tonnes eq CO₂**. La Caisse régionale les rémunérera à hauteur de **30 € HT/tonne** via l'association France Carbon Agri Association.

Cette action compense de l'ordre de 10% seulement des émissions annuelles de la Caisse régionale sur une période de 5 années. La Caisse régionale souhaite écrire sa trajectoire de réduction de ses émissions et s'inscrira dans la méthodologie à construire prochainement avec la FNCA et CASA pour les Caisses régionales.

La consommation d'énergie

Les consommations d'énergie (gaz en particulier) sont reparties fortement à la hausse en 2021. Cette dynamique s'explique principalement par 3 phénomènes :

- Le bâtiment du **Centre Relation Client** a fait l'objet d'une rénovation complète au cours de l'année 2020. Les équipes (environ 90 personnes) ont été relogées dans le bâtiment principal jusqu'au 23 novembre 2020. Les consommations de gaz en 2021 sont donc enregistrées sur une année complète d'occupation des lieux.
- **L'épidémie de COVID** a imposé des modifications des paramètres de nos installations de ventilation du siège : Pour limiter la circulation potentielle du virus, les systèmes de récupération de l'air chaud intérieur ont été stoppé. En réutilisant 100% d'air extérieur, la remontée en température dans le bâtiment demande plus d'énergie. Les consommations hivernales en gaz sont fortement augmentées.
- **La baisse du taux d'occupation des bâtiments** liées au télétravail organisé en fonction des protocoles sanitaires a pour conséquence la baisse des apports de chaleurs internes (corps humains, ordinateurs, éclairage). Moins occupé, un bâtiment nécessite plus de chauffage.

Globalement, les consommations d'énergie 2021 augmentent de 11 % par rapport à 2020, et de 6.7% par rapport à 2019, avec pour corollaire une nette augmentation des émissions de gaz à effet de serre.

Indicateurs principaux CONSOMMATION d'ENERGIE (en KWh)	2019 (kWh)	2020 (kWh)	2021 (kWh)
Electricité	5 168 905	4 773 443	5 116 441
Gaz	1 642 318	1 824 109	2 356 087
GPL	220 151	253 920	210 091
Fioul	487 571	404 780	340 780
Bois (chaufferie collective)	39 329	38 554	41 143
Total consommation	7 558 274	7 294 806	8 064 629
Emissions GES liées à l'énergie en Teq CO2	873	886	978

La consommation de papier

Le papier utilisé pour les usages internes et pour les éditions réalisées par COFILMO, filiale d'édition du Groupe Crédit Agricole, est certifié PEFC.

La Caisse régionale engage une **action volontariste de réduction de la consommation de papier** à travers plusieurs actions et encourage les salariés à la vigilance dans les usages.

- Le développement des usages numériques ou dématérialisés vers nos clients : Signature électronique des contrats et opérations bancaires en agence et sur internet, dépôse des contrats sur l'espace internet du client, abonnement aux e-documents, transmission et stockage des justificatifs clients sous format numérique, ...
- L'augmentation croissante des paiements par carte bancaire réduit les impressions de chéquiers.
- Les travaux menés pour digitaliser plusieurs process dans les activités supports au siège.
- L'équipement en imprimantes centralisées et partagées au siège et en agence.
- Les bulletins de salaires électroniques et la signature électronique des documents RH (contrat de travail, avenants, ...)

Entre 2014 et 2021, la consommation de papier est passée de 166 tonnes à 95 tonnes en, soit une **baisse de 71 tonnes ou de 43 %**. En 2021, la réduction de la consommation de papier se poursuit à la faveur de la digitalisation des process et du télétravail mis en place dans le cadre des protocoles sanitaires.

Indicateurs principaux CONSOMMATION DE PAPIER (en Tonnes)	2019	2020	2021
Relevés compte, chéquiers, remises, courriers clients, enveloppes	57,846	52,268	48,397
Usage Interne papier A 4 – agences et siège	56,679	46,712	46.500
TOTAL consommation de papier (en tonnes)	114,555	98,980	94,897
Equivalent ramelettes 500 pages A4 75 gr/agent au 31/12	40	33	31
Emissions GES liées à la consommation de papier (Teq CO ₂) ^(*)			92
	111	96	

(*) Données exprimées en équivalence ramelettes de papier

Désormais **62.8 % des clients majeurs et établissements** ont adopté l'e-relevé pour des facilités de consultation et d'archivage mais aussi souvent par motivation pour la réduction de la consommation de papier.

Indicateurs principaux SERVICES DEMATERIALISES	2019	2020	2021
Nombre de clients abonnés aux e-documents (b)	156 894	160 155	191 740

(b) clients majeurs et établissements, ayant reçu au moins un e-relevé au cours du mois précédent.

Les déplacements professionnels

La Caisse régionale des Côtes d'Armor a adopté depuis 2015 son **Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE)** lequel se décline par un plan d'actions. « **Favoriser l'usage des transports alternatifs** à la voiture à moteur thermique » (transports collectifs, vélos, voitures électriques) et « **limiter ou optimiser les déplacements** liés aux activités professionnelles » (livreur à vélo, outil audio et visio conférence, covoiturage) sont les 2 orientations de ce plan d'action. **L'indemnité kilométrique est majorée** en situation de covoiturage sur les déplacements professionnels.

En 2021, les actions liées à l'incitation à la mobilité douce ont été fortement réduites en raison du contexte sanitaire.

- ✓ Le **challenge covoiturage** envisagé en septembre a été annulé en raison du contexte sanitaire.
- ✓ La participation au 6° **challenge inter-entreprises « A vélo au Boulot »**, organisé par l'association « Vélo utile », en juin : 25 participants – 1 330 kms parcourus, soit la distance de Ploufragan à Valence en Espagne.

Dès 2013, la Caisse régionale a fait le choix de s'équiper de **véhicules électriques** pour sa flotte de véhicules de service. Après renouvellement en 2017, **22 véhicules ZOE-Renault** sont désormais affectés aux déplacements des assureurs professionnels et des salariés du site principal. Pour encourager la mobilité électrique sur le territoire, **13 bornes de recharge** sont disponibles et accessibles gratuitement à la population, à proximité des agences.

Les véhicules électriques représentent 55 % du parc de véhicules de services. Par ailleurs, le **choix des véhicules thermiques** s'oriente principalement sur des modèles peu émissifs (<100 gr CO2/km).

Après une année 2020 marquée par la très nette baisse des déplacements professionnels (41 %, soit près de 1 million de Kms), les déplacements sont repartis à la hausse en 2021, avec la reprise des activités en présentiel.

Indicateurs principaux DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS (en kms)	2019	2020	2021
Véhicules des salariés	1 205 302	780 233	928 038
Véhicules administrateurs	85 057	61 956	76 567
Véhicules de service moteurs thermiques	295 059	234 741	314 676
Véhicules de service électriques	312 390	219 672	205 291
Déplacements en train	473 509	106 119	133 153
TOTAL déplacements professionnels	2 371 317	1 402 721	1 657 725
Emissions GES liées aux déplacements professionnels en Teq CO₂	406.4	230.9	310.4

Recyclage des déchets et des cartes bancaires

Dans une démarche volontariste de contribution à l'économie circulaire, la Caisse régionale met en place des process visant à **collecter les déchets pour leur recyclage** : La collecte des papiers, cartons et des consommables (cartouches, toners et tambours) est organisée sur l'ensemble des agences et les services du siège. Le tri sélectif des bouteilles plastiques, verres et canettes est organisée au siège et dans les agences. Les consignes de tri et les contenants (poubelle jaune, poubelle noire, bac à verre) ont été mis à disposition des agences.

Le **matériel informatique hors d'usage** (Déchet Electrique et Electronique) est stocké à des fins de destruction ou de recyclage dont les procédés garantissent le respect des réglementations environnementales, notamment l'application de la directive européenne sur les DEEE. Les Distributeurs Automatiques de Billets sont aussi collectés et démantelés en France par une société habilitée.

Dans le cadre d'une démarche visant à **réduire la consommation de plastique à usage unique**, la Caisse régionale a équipé tous les salariés CDI et apprentis d'une **gourde Qwetch**. Les nouveaux embauchés bénéficient de cette gourde. Force est de constater que la crise sanitaire a dopé ponctuellement les usages du plastique.

A l'occasion du renouvellement de leur **carte bancaire**, les clients sont invités à déposer en agence leur précédente carte pour permettre le recyclage des métaux des puces électroniques. Ils sont très nombreux à souscrire à cette proposition.

Indicateurs principaux RECYCLAGE	2019	2020	2021
Papier (en tonnes)	60.80	49.96	52.0
Cartons (en tonnes)	6.52	10.50	8.38
Déchets électriques et électroniques DEEE (en tonnes)	5.14	5.59	5.68
Cartes bancaires collectées (en nombre)	46 433	34 798	36 173
Cartes bancaires collectées (en kg)	241.4	180.9	188.1

Contribution au reboisement sur le territoire national

Depuis 2019, la Caisse régionale participe à l'opération « **Un contrat souscrit = un arbre planté** », organisé et financé par **Crédit Agricole Assurances**. Cette filiale dans le Groupe CA a construit un partenariat avec **REFOREST'ACTION**. Pour chaque contrat vendu dans une gamme Prévoyance Décès et Epargne, un arbre est planté sur le territoire national, selon l'implantation choisie par le client. Trois programmes de plantation sont actuellement disponibles sur le département des Côtes d'Armor. La gamme de contrats éligibles à cette action va être élargie en 2022. Depuis 2019, ce sont donc 13 889 contrats éligibles qui ont généré ou vont générer la plantation d'un arbre. On estime à environ 2 000 tonnes de CO₂ stockées depuis le début de l'opération.

Contribution à la biodiversité

En partenariat avec un apiculteur local, la Caisse régionale a installé **5 ruches** sur un espace enherbé ou ensemencé en fleurs selon les saisons. Elle apporte ainsi une modeste mais réelle contribution à la protection des abeilles. Le miel récolté est vendu aux salariés. En 2021, le produit de la vente (820 €) a été reversé à l'association « les restos du cœur » et 72 pots de miel ont été donné à l'AGORAE, épicerie solidaire des étudiants de Saint Brieuc.

Au cours des 5 prochaines années, avec **France Carbon Agri Association**, la Caisse régionale financera les efforts de transition agricole vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone par des éleveurs des Côtes d'Armor. Au-delà de l'enjeu sur les émissions de GES et de la séquestration du carbone, la mise en place de certaines pratiques pourront avoir **des bénéfices ou des impacts négatifs sur la biodiversité**. Un indicateur de la contribution à la biodiversité à l'échelle de chaque exploitation devrait être calculé.

En 2021, un nouveau partenariat a été noué avec « Les Fêtes de l'Océan », organisés par des antennes locales du Lions Club et qui ont eu lieu en juillet à Perros-Guirec, Tréguier, Paimpol et Pléneuf. Elles avaient pour but de sensibiliser un public le plus large possible au problème de la **préservation de la biodiversité des océans** par le biais d'animations, de conférences et d'expositions.

4.1. Nos obligations légales en matière de reporting

Ayant un produit net bancaire supérieur à 100M€ et plus de 500 salariés permanents employés au cours de l'exercice, la Caisse régionale structure son reporting RSE selon les règlementations en vigueur :

- Depuis 2014, elle s'est soumise à la loi dite « Grenelle 2 » du 12 juillet 2010, avec sa transcription à l'article 225 du code du commerce.
- A compter du reporting des données 2018, le rapport RSE a été remplacé par la Déclaration de Performance Extra Financière. La Directive Européenne sur le reporting extra-financier est transposée en droit français par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017. Le décret n°2017-1265 du 9 Aout en précise les modalités d'application. Les dispositions législatives sont consignées dans les articles L.225-102-1 et R.225-104 à R225 -105-2 du Code du Commerce.

Le reporting RSE fait l'objet des vérifications par un Organisme Tiers Indépendant. Cet OTI est désigné par la Directrice Générale. Il est indépendant de l'entité contrôlée et est agréé par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC).

Pour délivrer son avis motivé sur la sincérité des informations, l'Organisme Tiers Indépendant s'assure de la mise en place par la société de processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations.

A partir de la publication de la première Déclaration de Performance Extra Financière sur les données 2018, l'attestation de présence est remplacée par l'avis de conformité sur la Déclaration aux dispositions prévues au I et II de l'article R.225-105 du Code du commerce. Ce dernier avis doit cependant toujours être accompagné d'un avis motivé sur la sincérité des informations.

Par ailleurs, le collège des Commissaires aux comptes (CAC) doit attester que la DPEF prévue par l'article L.225-102-1 figure bien dans le rapport de gestion (Article L.823-10 du Code du commerce). Le rapport de gestion doit être présenté à l'Assemblée Générale de la Caisse régionale, qui se tient dans le délai maximum de 6 mois après la clôture de l'exercice comptable.

- Conformément à l'article R225-105-1, la DPEF est rendue publique sur le site internet dans un délai de huit mois à compter de la date de clôture et doit rester disponible pendant une durée de 5 années.

4.2. La réglementation Taxonomie - Green Asset Ratio (GAR)

L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « éligibles » et « non éligibles », c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non et (ii) la part des actifs exclus.
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaire et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages ;
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;

- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente. Par ailleurs, la Caisse régionale des Côtes d'Armor a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. La Caisse régionale publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspond aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en-dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en-dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs ;
- Les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

En complément, la **Caisse régionale** publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- Les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux ;
- Le portefeuille de négociation.

Les données sont publiées au 3.4., page 41.

4.3. Périmètre de collecte des données

La collecte des informations repose sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole des Côtes d'Armor et prend en compte le périmètre des comptes consolidés, à savoir :

- La Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor
- 44 Caisses Locales
- FCT Crédit Agricole habitat 2017, FCT Crédit Agricole habitat 2018, FCT Crédit Agricole habitat 2019, FCT Crédit Agricole habitat 2020.

Le périmètre de collecte est validé avec le responsable de service Finance Contrôle de Gestion, en amont de la mission, afin de s'assurer de sa pertinence et de sa mise à jour éventuelle.

Les données relatives aux émissions de GES² prennent uniquement en compte les biens immobiliers de la Caisse régionale : les bâtiments du siège, le Point Passerelle et les 88 points de vente.

Les informations de gouvernance coopérative et d'engagements sociétaux intègrent les activités et le fonctionnement des caisses locales.

L'ensemble des effectifs salariés et des installations immobilières sont rattachés à l'entité Caisse régionale. Les salariés sont fonctionnellement affectés au siège, rue du Plan à Ploufragan ou à une agence. Toutes les données sont centralisées au niveau de l'entité Caisse régionale.

Les Caisses locales et les FCT n'ont pas de salariés, ni d'immobilier.

4.4. Processus de collecte des données

La collecte de l'information porte sur les données de l'exercice 2020, soit la période du **1^{er} janvier au 31 décembre 2020**. Les données sont généralement collectées une seule fois dans l'année auprès d'un réseau de contributeurs identifiés.

L'indicateur **Bilan Carbone** est calculé sur des données 2018.

L'**index égalité professionnel** est calculé en mars 2020 sur les données 2019 pour des raisons de calendrier et de collecte des données.

La chargée de Responsabilité Sociétale de la Caisse régionale assure la **coordination du processus de collecte** des informations. Elle est la correspondante de la Direction Financière dans la production du reporting social, sociétal et environnemental dans le rapport de gestion et du service communication pour la communication institutionnelle en matière de développement durable.

Elle est l'**interlocutrice désignée** de la Caisse régionale auprès de l'Organisme Tiers Indépendant pour les travaux de vérification.

² Gaz à Effet de Serre

4.5. Thèmes non traités

La lutte contre le gaspillage alimentaire ne fait pas partie des principaux risques ou enjeux de l'entreprise et n'est donc pas traitée dans ce rapport. La Caisse régionale met le bâtiment dédié à la restauration des salariés en gestion par la société ELIOR.

Les thématiques suivantes ne sont pas expressément développées dans le corps du rapport. Elles n'ont pas été identifiées dans la matrice des enjeux. Elles sont cependant abordées par les actions suivantes :

- ✓ **Lutte contre la précarité alimentaire** : partenariats avec l'épicerie solidaire étudiante (AGORAE) et les associations Banque Alimentaire et Restos du Cœur.
- ✓ **Alimentation responsable, équitable et durable** : part des financements bio et circuits courts et financement de l'agriculture en général, partenariat France Carbone Agri Association, projet RSEa.

4.6. Définition des Indicateurs majeurs

Définitions ou modalités de calcul des indicateurs majeurs présentés en page 14.

- % clients sociétaires : Nbre de personnes physiques (majeures et mineures) et personnes morales possédant au moins une part sociale de Caisse locale / nbre de clients personnes physiques (majeurs ou mineures) et personnes morales
- Nbre de clients utilisateurs de l'Appli « Ma Banque » : un client est utilisateur s'il actualise ses données une fois dans le mois
- Indice de recommandation clients (IRC) : l'Indice de Recommandation Client est issu des enquêtes de satisfaction périodiques auprès des clients vus et non vus et des clients ayant eu un entretien « Trajectoires Patrimoine ». Il mesure la différence entre la part des clients « détracteurs » (note 0 à 6) et celles des clients « promoteurs » (note 9 et 10)
- Clients satisfaits de la qualité de la relation : donnée issue des enquêtes de satisfaction périodiques auprès de nos clients vus et non vus. Réponse à la question : « Quelle note de satisfaction donneriez-vous à la qualité de la relation avec vos interlocuteurs (note de 0 à 10) ». Satisfait = note de 7 à 10
- Nbre de situations nouvelles - Point Passerelle : familles reçues ayant communiqué les informations permettant l'analyse de leur situation financière
- Partenariat et mécénats – montants versés : cumul des sommes versées aux associations et partenaires, pour soutien des activités, extraites par le contrôle de gestion, selon une liste de codes projet
- Part des femmes cadres : Nbre femmes cadres en CDI /total des effectifs cadres en CDI
- Taux de Travailleurs Handicapés (Données 2020) : nombre d'unités bénéficiaires « emplois directs » (CDI, CDD, alternants et stagiaires) et « emplois indirects » du secteur protégé / effectif d'assujettissement x 100
- Nbre de jours de formation/salarié CDI : nbre équivalent jours des formations (présentielles, e-learning, réunions de formation des jeudis en agence) / nbre de salariés CDI au 31/12/N
- Taux d'absentéisme : taux d'absence des salariés (CDI, CDD, alternants, auxiliaires d'été) expliqué par la maladie et l'accident de travail
- Puissance énergie renouvelable financée (en millions de kWh) : Cumul des puissances théoriques pour les projets dont le financement a été validé en cours d'année avec la Caisse régionale
- Encours Collecte Investissements Responsables de nos clients : Encours détenus par les clients en Comptes titres ordinaires, PEA, unités de comptes assurance-vie. Liste des valeurs et valorisation fournies par AMUNDI
- Emissions GES liées à la consommation d'énergie (Teq CO2) : calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie converties en kWh (électricité, gaz, GPL, fioul et bois) de l'ensemble de nos sites immobiliers
- Emissions GES liées aux déplacements professionnels (Teq CO2) : calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels (véhicules de service thermiques et électriques, trains, véhicules des salariés, administrateurs)
- Consommation de papier (tonnes) : papier blanc format A4 consommé par les activités des salariés et papier utilisé pour les activités d'édition des courriers, relevés de comptes, chéquiers, carnets de remises

Exercice clos le 31 décembre **2021**

RAPPORT
DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT
SUR LES INFORMATIONS RSE

Caisse Régionale Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor
La Croix Tual, rue du Plan, PLOUFRAGAN,
22098 SAINT BRIEUC CEDEX 9



CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DES CÔTES-D'ARMOR

Rapport de l'organisme tiers indépendant (OTI) relatif à la vérification des informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1103 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31/12/2021 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion 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.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession inséré dans le décret du 30 mars 2012 relatif à l'exercice de l'activité d'expertise comptable et prend en compte les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

GROUPE Y AUDIT

Société d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes
Inscrite au tableau de l'Ordre de la Région Poitou-Charentes-Vendée – Membre de la Compagnie Régionale de Poitiers
Membre indépendant du réseau Nexia International – Membre de l'Association Technique A.T.H.

SAS au capital de 37 000 €
Siège social : 53 rue des Marais – CS 18421 – 79024 NIORT Cedex – Tél. : 05 49 32 49 01
RCS NIORT B 377 530 563 – APE 6920 Z – TVA : FR 10 377 530 563

FONTENAY-LE-COMTE – FUTUROSCOPE – LA ROCHE-SUR-YON – LUÇON – NANTES – NIORT – PARIS

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;

- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants¹ :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au siège social de la société sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole des Côtes d'Armor à savoir la Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor, les 44 Caisses locales, Armor fonds dédié, FCT Crédit Agricole habitat 2017, FCT Crédit Agricole habitat 2018, FCT Crédit Agricole habitat 2019, FCT Crédit Agricole habitat 2020, FCT Crédit Agricole habitat 2021 et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

¹ Informations sociales :

- *Egalité de traitement « les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées » via le taux de travailleurs handicapés ;*
- *Formation « le nombre total d'heures de formation » via le nombre de jours de formation/salarié CDI ;*
- *Organisation du travail via l'indicateur lié à l'absentéisme ;*

Informations environnementales :

- *Utilisation durable des ressources : « la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation » via la Consommation de papier (en tonnes) ;*
- *Changement climatique : « les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit » via les émissions GES liées aux déplacements professionnels (tCO₂e) ainsi que les émissions GES liées à la Consommation d'énergie (tCO₂e) ;*
- *Politique générale en matière environnementale via les encours IR clients.*

Informations sociétales :

- *Relations sociales : « l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci » via les points Passerelle - Nombre de situations nouvelles instruites ;*
- *Engagements sociétaux en faveur du développement durable : « les actions de partenariat ou de mécénat » via le plan de mécénat et partenariats – montants versés (€)*

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre les mois de décembre 2021 et de février 2022 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Nous vous invitons à apporter une attention toute particulière à la fiabilisation des canaux de collecte, et plus particulièrement pour le KPI social « *nombre de jours de formation / CDI* », de manière à veiller à la robustesse de la méthodologie de calcul de ce dernier.

Fait à Niort, le 25 février 2022

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GROUPE Y Audit

Arnaud MOYON

Associé Département Développement Durable