

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

# **DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE**

## **EXERCICE 2022**



**Présentée à l'Assemblée Générale de la Caisse régionale – 30 mars 2023**



## DECLARATION DE PERFORMANCES EXTRA-FINANCIERES

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) au Crédit Agricole des Côtes d'Armor .....	3
<b>1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR .....</b>	<b>7</b>
1.1.    Notre modèle Coopératif .....	7
1.2.    Notre modèle d'affaires .....	8
1.3.    Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique .....	9
1.4.    La définition des enjeux majeurs : méthodologie.....	11
1.5.    La Matrice de Matérialité.....	12
<b>2. INDICATEURS MAJEURS – ODD - REGLEMENTATION DISCLOSURE .....</b>	<b>14</b>
2.1.    Objectifs de développement durable.....	14
2.2.    Indicateurs majeurs associés à nos engagements .....	15
2.3.    Réglementation Disclosure .....	16
<b>3. COMPRENDRE LES ENJEUX, LES POLITIQUES ET ACTIONS, ET LES RESULTATS .....</b>	<b>18</b>
3.1.    Enjeux de gouvernance au Crédit Agricole des Côtes d'Armor.....	18
1. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste .....	18
3.2.    Les enjeux sociétaux associés à notre activité .....	20
2. Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux .....	20
3. Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action.....	21
4. Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire .....	24
5. Soutenir nos clients face aux aléas de la vie .....	29
3.3.    Les enjeux sociaux associés à notre activité.....	31
6. Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise .....	31
7. Développer les compétences et l'employabilité des salariés .....	34
8. Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective .....	36
3.4.    Les enjeux environnementaux associés à notre activité.....	39
9. Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique	39
10. Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise .....	48
<b>4. NOTE METHODOLOGIQUE .....</b>	<b>52</b>
4.1.    Nos obligations légales en matière de reporting .....	52
4.2.    Réglementation Taxonomie - Green Asset Ratio (GAR).....	52
4.3.    Périmètre de collecte des données.....	56
4.4.    Processus de collecte des données .....	56
4.5.    Thèmes non traités.....	56
4.6.    Définition des Indicateurs majeurs .....	57

### 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'écoute 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.

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 13.

**La gouvernance de la démarche** est structurée par le comité RSE trimestriel. Il réunit autour du Directeur Général Adjoint plusieurs des acteurs ou contributeurs de l'entreprise. 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, convaincue des impacts positifs 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 de l'entreprise 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, professionnels 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 a confirmé la position de la démarche RSE de la Caisse régionale au niveau « AVANCÉ », niveau le plus élevé de la notation VIGEO Eiris.

Le nouveau **projet d'entreprise « Cœur d'Armor »**, lancé fin 2022, embarque 5 engagements en 22 projets. Elaboré grâce aux contributions des administrateurs et des salariés, il offre une forte résonnance avec le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole et avec la politique RSE. Les engagements de cohésion sociale et économique, de transitions environnementales, d'excellence relationnelle, d'épanouissement et développement au travail et enfin de performance équilibrée et durable seront les guides de l'action des prochaines années. (Voir page suivante).

## LES EVENEMENTS MAJEURS en 2022

Le 24 novembre 2022 a eu lieu, dans une ambiance festive, la présentation du nouveau **Projet d'Entreprise baptisé « Cœur d'Armor »** aux salariés et administrateurs rassemblés à Saint Brieuc. Ce projet collaboratif est issu des recherches, réflexions, et entretiens avec de multiples parties prenantes réalisés par 235 salariés et 50 administrateurs répartis en 10 groupes de travail. Le Projet « Cœur d'Armor » trace la feuille de route de l'entreprise pour les années à venir, à travers 5 engagements à impacts sociétaux et environnementaux forts :

- ✓ **Renforcer la cohésion sociale et économique**, pour devenir la banque reconnue pour sa contribution majeure à la dynamique des Côtes d'Armor et à la création de liens entre les Costarmoricains
- ✓ **Accélérer les transitions vers une économie décarbonée et respectueuse des limites planétaires** pour devenir la banque de référence des transitions environnementales des Côtes d'Armor
- ✓ **Se différencier par l'excellence relationnelle** pour devenir la banque préférée des Costarmoricains, sur tous les marchés
- ✓ **Favoriser l'épanouissement et le développement des salariés** pour devenir une entreprise labellisée pour sa qualité de vie au travail
- ✓ **Rechercher une performance équilibrée** pour accompagner durablement les costarmoricains et le territoire

Ces 5 engagements vont se traduire par 22 projets, lesquels seront mis en œuvre au cours de l'année 2023 et années suivantes. Le projet « Cœur d'Armor » est établi en cohérence avec le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole lancé en fin 2021, lequel repose sur 3 priorités : la lutte contre le changement climatique, la cohésion sociale et les transitions agricoles et agroalimentaires



S'ENGAGER POUR UNE EMPREINTE  
POSITIVE ET DURABLE

## Au niveau sociétal,

Avec le déploiement du **Livret Engagé Sociétaire** le 10 octobre 2022, nos clients sociétaires disposent d'une solution d'épargne pour devenir acteur des grandes transitions climatiques, agricoles et solidaires. Chaque € collecté est orienté pour financer des projets en faveur :

- ✓ **Du climat et de la transition vers une économie bas-carbone** (habitat économe en énergie, rénovation énergétique des bâtiments, production d'énergie renouvelable, ...)
- ✓ **Des transitions agricoles, agroalimentaires et de la souveraineté alimentaire** (énergies renouvelables, pratiques agricoles durables, installations de nouveaux agriculteurs pour le renouvellement des générations, ...)
- ✓ **De la cohésion et de l'inclusion sociale** au cœur des territoires (logements sociaux, infrastructures de santé, revitalisation des territoires, ...)

Ce livret répond au besoin exprimé par nos clients de sens et d'utilité de leur épargne, et ce quel que soit le niveau de cette épargne. Il est la première des nombreuses solutions que proposera le Projet Sociétal Groupe en 2023 et 2024.

**L'amélioration de la satisfaction client** reste une préoccupation de tous les instants et s'envisage sous de multiples aspects. Pour 2022, on pourra retenir notamment :

- ✓ **La poursuite du programme de rénovation des agences :** 18 agences ont été totalement rénovées, dont 5 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.
- ✓ **Le déploiement du Modèle Relationnel :** Après une phase de test menée en 2021 par un secteur d'agences et par plusieurs services du siège, Le Modèle Relationnel a été déployé à l'ensemble des équipes. Cette démarche vise à impulser et à concrétiser une démarche d'Excellence Relationnelle dans toute l'entreprise. Au-delà des postures et des pratiques managériales et relationnelles déployées, le Modèle Relationnel s'appuie sur un principe d'attention et de considération dans nos relations en interne et avec nos clients. Tous les salariés ont été formés au cours du premier semestre 2022, pour un total de 1 031 jours de formation.
- ✓ **L'Indice de Recommandation Client Agence et l'IRC Stratégique**, deux outils essentiels à la mesure de la satisfaction de nos clients, progressent respectivement de +2.5 points et de + 8 points. Les IRC sont positifs sur tous les marchés.
- ✓ **L'indice d'engagement Sociétal** mesure la perception par nos clients de l'engagement social et sociétal de la Caisse régionale. Réalisée à la fin de l'année 2022, les résultats de cette seconde mesure seront connus en février 2023.

### Au niveau social,

**Employeur majeur des Côtes d'Armor**, la Caisse régionale emploie 1 239 salariés (CDI et Alternants) au 31/12/2022. La Caisse régionale consolide ses effectifs en passant de 1 089 CDI à fin 2019 à 1 157 à la fin 2022, soit + 68 CDI. Côté recrutement, l'année 2022 est une année record avec le recrutement de 101 CDI et de 82 alternants.

Après une mise en œuvre accélérée dans le cadre de la crise sanitaire Covid, un accord d'entreprise finalisé en novembre 2021 prévoit que les salariés volontaires peuvent pratiquer du télétravail et du travail déplacé (dans les locaux de l'entreprise) à raison d'une journée par semaine. Cet accord s'applique pour les salariés du réseau d'agences et du siège. En 2022, 19 600 journées de travail ont été réalisées selon ces modalités.

**Campus by CA Côtes d'Armor** : La Caisse régionale a rénové les modalités de la formation et d'intégration des nouveaux embauchés en créant le Campus by CA22. Regroupés en promotion, les nouveaux embauchés destinés à exercer des postes de conseiller en agence se voient proposer un parcours complet de formation d'une durée de trois mois, alternant formation théorique et mises en pratique au sein du Centre de Relation Client et d'une agence. Tous rejoindront leur agence d'affectation bien préparés après cette montée en compétence progressive. La première promotion a démarré son cursus le 7 novembre 2022.

Un **conflit social** s'est traduit par un mouvement de grève des salariés le 31 mars 2022 après-midi. 5 réunions de négociations entre la Direction et les délégués syndicaux ont permis d'aboutir à un protocole de fin de conflit signé le 24 mai. Des séances de suivi de l'accord ont été mises en place dès le second semestre 2022 pour suivre la mise en place des mesures négociées.

Une nouvelle mesure de **l'Indice d'Engagement et de Recommandation** (IER) a été réalisée en septembre. Ce dispositif d'écoute des salariés, réalisé tous les 2 ans en Côtes d'Armor, 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'IER 2022 s'établit à 69, en baisse de 8 points par rapport à la mesure de 2020. Des écarts de perception sont notés entre les managers et les non managers. Plusieurs chantiers du projet d'entreprise « Cœur d'Armor » pourront contribuer à renforcer le sens et la confiance de tous.

### Au niveau environnemental,

La Caisse régionale a poursuivi les travaux pour **aider ses clients dans la transition vers des modèles économiques plus durables** : l'utilisation du guide d'entretien ESG par les Chargés d'Affaires entreprises permet d'aborder la stratégie avec le chef d'entreprise. Sur le marché de l'agriculture, tous les chargés de

clientèle agricole ont été formés en 2022 à la façon d'aborder avec leurs clients la RSE appliquée à l'exploitation agricole. Enfin, des travaux prospectifs en vue du déploiement d'une démarche similaire adaptée pour les clients artisans, commerçants ou professions libérales ont été conduits dans le cadre d'un mémoire de fin d'études. Par ailleurs, le Pôle Economie de l'environnement, rebaptisé Pôle Transition Energétique est renforcé par les compétences d'un ingénieur énergéticien pour un conseil encore plus expert sur les solutions de transition énergétique, d'efficacité énergétique et de production d'énergie.

La Fondation du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, créée en 2021, a lancé en septembre son second **appel à projet portant sur l'environnement, la biodiversité, l'alimentation durable**. 50 000 € ont été attribués à 9 projets sélectionnés par le Comité Exécutif parmi les 18 dossiers déposés. Cet appel à projet est important pour créer des liens et des conditions favorables à une meilleure connaissance réciproque afin d'ouvrir le dialogue avec les associations en charge des questions de biodiversité sur notre territoire. La fondation a décidé d'initier un nouvel appel à projet sur ces thématiques au début 2023.

Pour répondre aux injonctions gouvernementales de sobriété énergétique, mais aussi aux attentes de nos clients et des salariés, la Caisse régionale a élaboré un **plan de sobriété énergétique**, dès le début du second semestre 2022. Ce plan concerne les consommations d'électricité, de gaz et d'eau des bâtiments du siège et des agences ; les consommations de papier et les sujets de mobilité et consommations de carburant. Il embarque 18 mesures mises en place immédiatement et au cours des 3 prochaines années.

## 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.

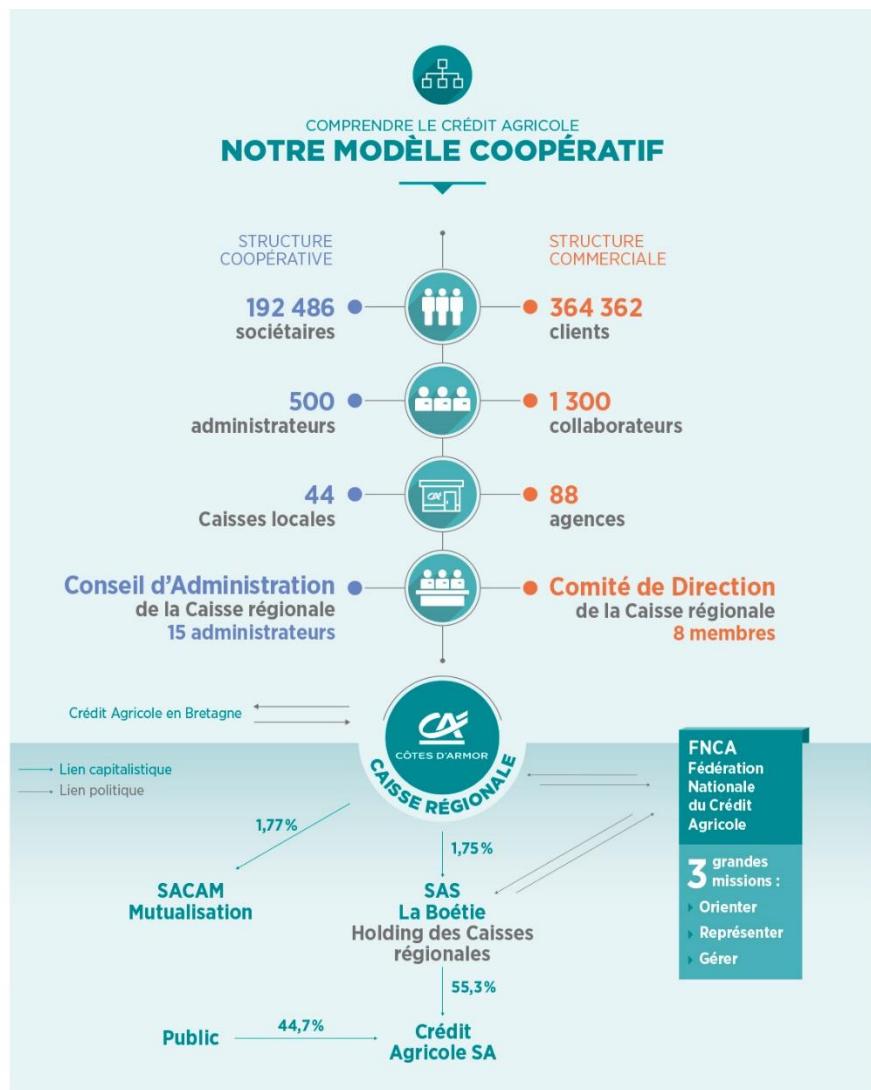
Les 4 caisses régionales bretonnes sont aussi fédérées au sein de Crédit Agricole en Bretagne, pour une approche commune de certains sujets et pour les représenter à l'échelon de la région Bretagne.

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.**



### 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
<b>Exigences réglementaires</b> 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	Limitation des activités et des produits proposés Augmentation des charges et coûts opérationnels liés au réglementaire	Maintenir un très haut niveau de conformité et de sécurité des données Devenir un tiers de confiance pour les transactions de nos clients
<b>Protection des données et de la vie privée des consommateurs</b> Augmentation des usages numériques, augmentation du risque de fraude Augmentation de la cybercriminalité	Altération des données personnelles du client (destruction, perte, vol, divulgation, détournement d'usage, ...) Risque financier : augmentation des coûts liés à la fraude Risque d'image en cas de sinistre grave	Information continue des clients pour prévenir les comportements inadaptés Formation régulière des salariés pour sensibiliser leurs clients et déjouer les fraudes en interne
<b>Nouveaux usages et besoins des clients</b> Attente de réactivité et de personnalisation du conseil Augmentation des usages en ligne et sur les appareils mobiles Fortes attentes sur la protection des données personnelles et la cyber sécurité Baisse de la fréquentation des agences	Remise en cause du maillage territorial des agences bancaires Image dégradée en termes d'innovation et d'expérience client Non adaptation des processus internes, manque de proactivité et de joignabilité	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
<b>Concurrence multiforme et innovation</b> 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	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...)
<b>Santé et vieillissement en Côtes d'Armor</b> Accélération du vieillissement de la population costarmoricaine Augmentation de la dépendance liée au vieillissement Forte baisse de l'offre de santé et de soins	Des patrimoines des séniors surtout immobiliers à rendre mobilisable pour préparer le vieillissement Déficit de l'offre d'hébergements et d'habitats adaptés aux séniors Détérioration des conditions de santé et de revenus de nos clients	Répondre aux enjeux liés au maintien au domicile des seniors Elargir notre rôle de conseil et de tiers de confiance dans la préparation à cette étape de vie avec les acteurs du territoire Contribuer à la densification des professionnels de santé

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

## **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<sup>ère</sup>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 a pris prendre en compte dans sa politique des sujets apparus depuis 2013 ou dont l'importance croît, sous l'effet des attentes sociétales ou réglementaires :

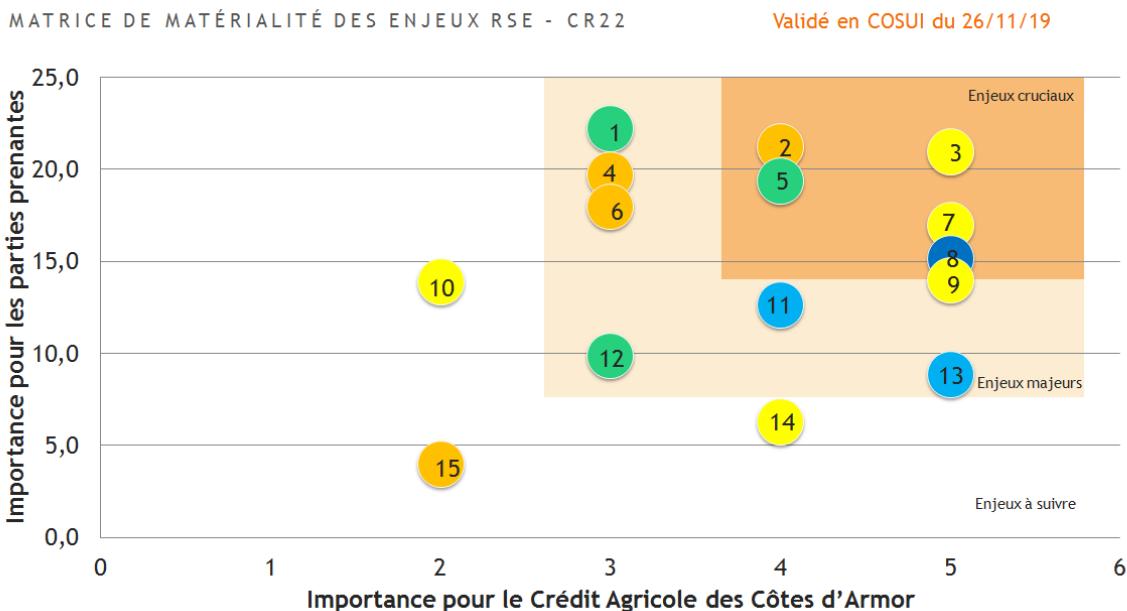
- ✓ **Les finances responsables** : se fixer des règles pour orienter les fonds propres de la Caisse régionale et le choix des supports financiers sur la base de critères ESG (Environnemental, Social et Gouvernance) ou à impacts sociaux ou environnementaux
- ✓ **L'accompagnement des transitions** pour 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



BANQUE COOPÉRATIVE  
ET MUTUALISTE



RESPONSABILITÉ  
SOCIALE



RESPONSABILITÉ  
SOCIALE



RESPONSABILITÉ  
ENVIRONNEMENTALE

<b>GOUVERNANCE</b>	1 - Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste
<b>RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTALE</b>	<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>
<b>RESPONSABILITÉ SOCIALE</b>	<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>
<b>RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE</b>	<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. INDICATEURS MAJEURS – ODD - REGLEMENTATION DISCLOSURE

### 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*



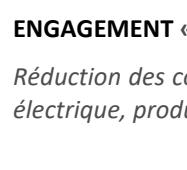
#### ENGAGEMENTS « Assumer notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique » et « Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise »

*Financement des énergies renouvelables, des rénovations énergétiques et la transition agricole, Epargne et Finances responsables, démarche RSE agricole et entreprises, biodiversité*



#### 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, Bilan Carbone*



#### 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 ; protection des données personnelles, lutte contre la cybercriminalité*

## 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 2022.

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	2020	2021	2022	Objectifs 2023
<b>Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste</b>				
Clients sociétaires (en %)	50.23	52.31 %	54.41	> 55 %
<b>Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux</b>				
Taux de clients digitaux (en %) (données RCR)	NC	50.6 %	52.2 %	> 55%
<b>Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action</b>				
Indice de Recommandation Clients (Agence uniquement)	+ 23.5	+ 26	+ 28.5	+ 30
Clients satisfaits de la qualité des prestations du CA22 (%)	NC	82 %	83 %	85 %
<b>Soutenir nos clients face aux aléas de la vie</b>				
Point Passerelle – nbre de situations nouvelles	236	239	172	250
<b>Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire</b>				
Mécénat et partenariats – montants versés (€)	695 027	754 534	828 025	900 000
<b>Assurer la diversité et l'égalité des chances</b>				
Part des femmes cadres (% des CDI)	36.3 %	38.3 %	39.5 %	> 40%
Taux de travailleurs handicapés (*)	6.22 %	6.58 %	6.94 %	> 6 %
<b>Développer les compétences et l'employabilité des salariés</b>				
Salariés reconnus experts (% des CDI au 31/12)	21.4	21.6	22.2	> 22 %
<b>Favoriser la qualité de vie au travail</b>				
Indice d'Engagement et de Recommandation (note /100)	77	NC	69	NC
Taux d'absentéisme (en %)	4.19	3.8	4.7	< 4 %
<b>Assumer notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique</b>				
Energies renouvelables – puissance financée (en millions kWh)	21.4	26.4	14.30	> 30
Collecte Investissements Durables de nos clients (Encours en millions €)	227,03	643,62	789.70	> 850
<b>Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise</b>				
Emissions GES liées à la Consommation d'énergie (Teq Co <sub>2</sub> )	886	978	845	< 900
Emissions GES liées aux déplacements professionnels (Teq Co <sub>2</sub> )	230.9	308.7	350,9	< 330
Consommation de papier (en tonnes)	98.98	94.5	89.3	< 85

(\*) Données 2022 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](http://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](http://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](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 s'est engagé à réallouer progressivement les portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. En signant les **4 alliances « Net Zero » du secteur financier**, tous les métiers du Crédit agricole se sont engagés à converger vers un même objectif : contribuer à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 pour limiter le réchauffement climatique non plus à -2°C mais à 1,5°C maximum à horizon 2100. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation. Les différents métiers du Groupe ont ainsi travaillé en 2022 à définir les trajectoires devant permettre d'atteindre cet objectif. Ainsi dans le cadre de la NZBA, nous avons publié nos **cibles net zero intermédiaires à 2030 pour 5 secteurs** (-30% pour pétrole et gaz ; -50% pour automobile ; -58% pour électricité ; -40% pour immobilier commercial ; -20% pour ciment). D'autres engagements ont également été pris concernant l'exposition aux énergies fossiles (-25% d'exposition à l'extraction pétrole d'ici 2025). De leur côté, les **métiers d'investissement et de gestion d'actifs** ont pris des engagements dans le cadre des alliances « Net Zero » NZAOA et NZAMI. Ainsi CAA a annoncé un objectif de -25 % des émissions de carbone par million d'euros investi en 2025 vs 2019, tandis qu'Amundi s'est fixé comme objectif d'avoir 18 % des actifs sous gestion dans des fonds/mandats explicitement alignés sur les objectifs Net Zéro 2050[2] d'ici à 2025.

Tous les métiers du Groupe ont poursuivi en 2022 leurs engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. **CACIB** a ainsi arrangé 46Mds€ en green, social et sustainable bonds. **LCL** s'est engagé à avoir plus de 50% de Sustainable Linked Loans dans ses nouveaux crédits corporate d'ici 2025, et CACF à financer 1 véhicule électrique sur 2 d'ici 2025. **Crédit Agricole Assurances** est devenu le 1er investisseur institutionnel dans les énergies renouvelables en France (avec 11 GW de capacité installée) et ambitionne d'accentuer encore ses investissements (+65% pour viser 14 GW d'ici 2025).

Au sein de son dispositif de solutions climat, **Amundi** propose une offre de fonds thématiques à impact (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climat, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs. Amundi ambitionne ainsi d'atteindre 20Mds€ investis dans ce type de fonds à impact d'ici 2025.

En 2023, dans le cadre de travaux pilotés par Crédit Agricole, **les Caisses régionales** vont travailler à la définition de la trajectoire de décarbonation de leurs encours de financement, sur les 5 secteurs d'activité suivants : Immobilier résidentiel, immobilier commercial, automobile, production d'énergie et agriculture.

### ➤ Risques associés à la biodiversité

#### Au niveau du Groupe Crédit Agricole

Les risques liés à la perte de la nature et la biodiversité sont identifiés comme étant importants pour le Groupe. Les réglementations nationales et internationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des institutions financières dans leurs impacts sur ces sujets, telle que la Directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) applicable à partir de 2025 pour l'exercice de 2024. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity (GBF), le Crédit Agricole S.A. a rejoint la Taskforce on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD) en tant que membre du Forum afin de mieux appréhender les impacts, dépendances, risques et opportunités liés à la perte de la nature sur ses financements et investissements. La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeurs d'Amundi et 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 entreprises

#### Au niveau de la Caisse régionale

Diverses actions sont mises en œuvre au sein de l'entreprise et avec les partenaires associatifs locaux (voir Engagement 10 de ce rapport). On citera notamment en 2022 l'appel à projets de la Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor doté de 50 000 €.

### 3. COMPRENDRE LES ENJEUX, LES POLITIQUES ET ACTIONS, ET LES RESULTATS

#### 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 et à la mise en œuvre du Projet Sociétal sur le territoire.**

##### Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé de 9 hommes et 6 femmes, s'est réuni 11 fois en 2022, avec un taux de participation des administrateurs de 93.5 %.

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, règlementation, actions et projets à mener) et de proposer les modifications des règles d'octroi du crédit.

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

En 2022, les administrateurs ont suivi un total de 54 jours de formation. Les administrateurs du Conseil d'Administration de la CR ont suivi une journée de **formation financière**, ainsi qu'une journée de **formation dédiée à la RSE** et aux évolutions du contexte réglementaire.

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 partout 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 des Caisses locales. 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 3 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.

Une enquête « **Engagement et recommandation des administrateurs** » est réalisée régulièrement pour l'expression des administrateurs sur l'exercice de leur mandat.

En 2022, un nouveau dispositif de réseau social « Phare Ouest » entre les administrateurs a été déployé pour faciliter l'accès à l'informations et simplifier la communication au sein du collectif.

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 2022, les administrateurs sont appelés à construire des actions en lien avec les trois orientations du Projet Sociétal du Groupe : transitions climatiques, cohésion sociale et transitions agri et agroalimentaires.
  - Les « Journées de l'environnement » des 15 et 16 septembre ont permis à 40 Caisses locales d'organiser 65 actions en faveur de l'environnement.
  - Les Semaines du sociétariat : 42 Caisses locales ont tenu des stands en agence pour échanger avec les sociétaires sur leur engagement en tant qu'administrateur. Ils ont rappelé les initiatives mises en place pour répondre aux besoins des sociétaires de la Caisse locale. Certaines Caisses locales ont pu inviter des associations fortement engagées sur leur territoire et confronter leur vision de l'engagement par rapport à la société.
- ✓ Depuis 2007, le dispositif des **administrateurs référents** porté par les **Commissions d'Actions Mutualistes Locales (CAML)** matérialise la complémentarité du double réseau salariés / élus. Un réseau de 82 administrateurs référents agréés et spécialement formés (47 agriculteurs, 2 pêcheurs et 33 professionnels) accompagne les chargés de clientèle, pour rencontrer les clients dans le cadre de projets 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	2020	2021	2022
Nbre d'administrateurs (au 31/12/N)	507	497	500
Dont Exploitants agricoles	48 %	46.5 %	41.6 %
Dont chefs d'entreprises, artisans, commerçants, professions libérales	26 %	25 %	26.4 %
Dont salariés	25 %	28 %	27 %
Dont sans activités et retraités	1%	0.5 %	5 %
Part des femmes (en % du total des admin. CL)	41 %	41 %	42.6 %
Nombre d'accompagnements CAML	76	115	65

### Développer le sociétariat d'adhésion

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 et à l'action territoriale.

Une opération de sensibilisation des jeunes à notre modèle de banque coopérative et mutualiste a été mise en place avec une part sociale offerte pour le passage à la majorité de nos jeunes clients, pour les étudiants, ou à l'entrée à la vie active. Une bonne occasion de réaffirmer nos valeurs de solidarité proximité et de responsabilité. En 2022, 3 087 nouveaux sociétaires ont bénéficié de ce dispositif.

Après une période de vote électronique du 25/02/2022 au 11/03/2022, les Assemblées Générales de chacune des 44 Caisses locales ont eu lieu le samedi 12 Mars. Les sociétaires ont également pu voter par procuration et en présentiel le samedi matin de 9h à 12h00. Avec ce dispositif, nous avons enregistré une participation en forte hausse avec 9110 votes exprimés. Un deuxième temps fort est venu animer les Caisses locales avec l'organisation des Rencontres Sociétaires. 36 évènements ont été réalisés dans de bonnes conditions sanitaires entre le 17 mars et le 30 Avril 2022.

Indicateurs principaux SOCIETARIAT	2020	2021	2022
Nbre de sociétaires au 31/12/N (1)	177 088	184 454	192 486
<b>Taux de clients sociétaires (2)</b>	<b>50.53 %</b>	<b>52.31 %</b>	<b>54.41 %</b>
Nbre de votants Assemblées des Caisses Locales	3 433	6 913	9 110

(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 multicanal, basé sur son réseau d'agences et sur le développement de parcours clients digitalisés. Simplicité, autonomie, qualité du conseil, le meilleur du digital et l'expertise d'un conseiller dédié sont proposés à tous nos clients pour leur 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, assurances et immobilier. La synergie est forte avec le réseau Square Habitat. Plusieurs agences intègrent désormais dans leurs locaux un ou plusieurs conseillers de Square Habitat.

Depuis 2021, l'Agence de Remplacement à Distance, au sein du Centre de Relation Clients, prend en charge jusqu'à 18 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, 18 agences ont été rénovées totalement, dont 5 en 2022 : Paimpol, Lamballe, Tréguier, Erquy et Saint Brieuc Du Guesclin. Acteur de son territoire, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor privilégie chaque fois que possible le recours aux entreprises locales pour la 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). Les offres sont déclinées pour les différents publics, dont une gamme inclusive EKO pour la banque au quotidien et les assurances. La gamme EKO propose des services essentiels et des fonctionnalités simples à prix attractifs, parce que chacun doit pouvoir disposer d'un compte et s'assurer.

**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. 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 facilité et sécurisé.

Les fonctions disponibles à distance sont encore élargies en 2022 avec par exemple :

- ✓ Le déblocage des crédits habitat en autonomie sur le site client ou l'application Ma Banque dans le cadre d'un nouveau parcours Crédit Habitat
- ✓ Le verrouillage temporaire de la carte bancaire permettant au conseiller de bloquer temporairement la carte égarée, pendant la période de recherche en évitant ainsi les tracas d'une opposition inutile.

Consciente que le recours croissant aux outils numériques peut conduire à l'exclusion de certaines populations, La fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor a lancé en février 2022 un appel à projets sur l'accessibilité de tous aux outils numériques et la lutte contre la fracture numérique. 8 projets ont été aidés pour un montant de 50 000 €.

Indicateurs principaux BANQUE MULTICANALE	2020	2021	2022
Nbre d'agences rurales et urbaines	88	88	88
Automates et distributeurs de billets	159	156	
Part des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite (92 sites)*	64 %	97.8 %	97.8 %
<b>Taux de clients digitaux</b> (en %) (données RCR)	NC	<b>50.6 %</b>	<b>52.2 %</b>
Nbre clients profils actifs sur l'appli Ma Banque (données RCR)	71 715	93 507	105 842
% de clients utilisateurs de l'appli Ma Banque (données RCR)	23.5 %	33 %	34.2 %

- Clients digitaux : clients partenaires ayant un profil actif sur ma banque ou ayant visité CAEL dans le 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 a été déployé en 2022. 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.

Le Code de Conduite de la Caisse régionale a été refondu en 2022. Il décline, en règles concrètes et comportements au quotidien, les valeurs historiques de la Caisse régionale, communes au groupe que l'on retrouve dans la Charte Ethique. Ce Code de Conduite précise, par thème, les comportements professionnels à respecter et à promouvoir dans le cadre des fonctions et des relations de travail de chacun. Le Code de Conduite Anticorruption est intégré à ce Code de Conduite. En complément, le Responsable de la Conformité des Services d'Investissement (RCSI) exerce 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 générales relatives à l'utilisation du Code de Conduite s'appliquent à la partie anticorruption, en particulier l'exercice du droit d'alerte. En 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 ».

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 du RGPD, de la Loi Informatique & Liberté et de son décret, ainsi que des lignes directrices du Comité Européen de la Protection des Données (CEPD) et des dispositions du droit de l'Union Européenne ou du droit des Etats membres en matière de protection des données à caractère personnel. 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.

Afin d'améliorer l'expérience client et d'optimiser la prise en charge de la fraude à la carte bancaire, le pôle « e-fraudes » basé à la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a pris en charge la fraude sur les cartes pour la Caisse régionale depuis juin 2022.

Indicateurs principaux DEONTOLOGIE ETHIQUE (en pourcentage des salariés éligibles)*	2020	2021	2022
Lutte contre le blanchiment	99 %	100 %	100 %
Sanctions internationales	100 %	100 %	100 %
Lutte contre la fraude externe	99.8 %	100 %	100 %
Cyber sécurité	99.6 %	100 %	99.75 %

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

### 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.

A fin décembre 2022, plus de 1 135 collaborateurs de la Caisse régionale ont été formés sur les postures et les pratiques socles du Modèle Relationnel, relatives au domaine managérial et au domaine relationnel. Sujet totalement transverse, il a vocation à s'inscrire désormais dans la culture de l'entreprise et à guider les actions de chaque collaborateur. Sur 2023, des actions de communication, de formation et d'accompagnement vont être mises en place pour poursuivre l'intégration du Modèle Relationnel dans le quotidien de chacun.

### Le défi « Efficience et Dématérialisation »

L'ambition de ce défi était d'améliorer l'expérience clients et collaborateurs en simplifiant les process et en amplifiant la dématérialisation de nos processus et activités. En 2021, 7 processus sur les 12 identifiés ont été simplifiés par des actions d'automatisation, de digitalisation, l'intégration de nouveaux outils et des adaptations d'organisation. En 2022, les 5 processus restants ont été finalisés : Le crédit habitat, le crédit à la consommation, la fraude, l'assurance décès emprunteur et le processus réclamations qui compte quelques actions à mettre en œuvre sur 2023.

Au total, 112 simplifications ont été mises en œuvre se traduisant par des gains de temps dans les activités quotidiennes ainsi que par des écoutes clients et collaborateurs dont les résultats sont en hausse.

Concernant la dématérialisation, après avoir travaillé sur 6 domaines d'activités identifiés prioritaires dans la Caisse régionale, des actions de dématérialisation ont été enregistrées pour l'ensemble des services du siège. Elles ont conduit à des diminutions de consommation de papier et des réductions d'équipements individuels (imprimantes et scanners) pour une optimisation de l'utilisation des imprimantes centralisées. Les travaux vont être étendus aux agences en 2023.

### La mesure de la satisfaction de nos clients

La Caisse régionale mesure régulièrement la satisfaction de ses clients au travers d'enquêtes :

- ✓ **L'Indice de Recommandation Client**, indicateur majeur de la satisfaction client, est obtenu par un web questionnaire adressé par mail à nos clients, qu'ils aient eu ou non une interaction avec le Crédit Agricole ou un entretien avec un conseiller. L'IRC mesure la différence entre la part des clients « promoteurs » et celles des clients « détracteurs ». En 2022, l'IRC Agence continue de progresser pour atteindre 28.5.

Indicateurs principaux SATISFACTION CLIENTS	2020	2021	2022
<b>Indice de Recommandation Clients (Agence)</b>	<b>23.5</b>	<b>26</b>	<b>28,5</b>
<b>Clients satisfaits de la qualité de la prestation (%)</b>	<b>Non mesuré</b>	<b>82 %</b>	<b>83 %</b>

- ✓ **L'IRC Stratégique** repose sur une enquête téléphonique auprès d'un panel de costarmoricains sur le marché des Particuliers. Cette enquête permet d'apprécier la satisfaction et le niveau de recommandation global de notre clientèle par rapport à nos concurrents. En 2022, **l'IRC stratégique continue également sa**

**progression et atteint +11 (soit +8 points par rapport à 2021).** Parmi les enseignements majeurs de cette étude, on citera la reconnaissance d'un modèle apportant une véritable expertise de proximité.

L'IRC stratégique a été mesuré en 2022, auprès de **clientèles spécifiques** comme les **associations** (+29), les **entreprises** et la **clientèle professionnelle du pôle d'affaires**, dont les résultats seront livrés le 30 janvier 2023.

- ✓ Des **enquêtes complémentaires de satisfaction globale** ont été réalisées sur la démarche « conseil épargne Trajectoires Patrimoine » et sur des moments de vie bancaire comme la concrétisation d'un crédit habitat, le changement de conseiller ou la gestion d'un dossier de succession.
- ✓ Pour valoriser la satisfaction de nos clients suite à une interaction avec le Crédit Agricole, et développer la conquête, la Caisse Régionale a mis en place, fin 2022, un test auprès de deux secteurs et une agence afin d'améliorer la « **e-réputation** » de notre réseau d'agences et de la Caisse régionale (note et avis publiés par nos clients sur les pages Google de nos agences).

### La gestion des réclamations

Le dispositif de traitement des réclamations permet à chacun de nos clients de nous faire part d'un éventuel mécontentement. L'entreprise mobilisée autour de la satisfaction client, porte une attention forte à l'expression de nos clients et au traitement des réclamations. La gestion des réclamations constitue aussi une veille permanente visant à détecter des dysfonctionnements et irritants clients dans l'objectif d'améliorer les pratiques de l'entreprise.

Les règles de délégation en vigueur et les outils dédiés permettent de responsabiliser les conseillers afin qu'ils puissent apporter une résolution rapide voire immédiate, lorsqu'il s'agit d'une réclamation simple, d'une demande de geste commercial ou d'un remboursement en compensation d'un préjudice. En parallèle, l'analyse des réclamations les plus complexes est prise en charge par les services experts ou par le service Satisfaction Client, en lien permanent avec les pôles de coopération et nos filiales.

La Caisse régionale s'engage à répondre sous 10 jours ouvrés aux réclamations clients. Un pilotage auprès de tous les collaborateurs en charge du traitement des réclamations a été mis en place. Le service Satisfaction Client anime des actions auprès des experts du siège, lesquels peuvent répondre directement aux clients. Le nombre de réclamations baisse sous l'effet de la modification de prise en compte de certaines réclamations traitées en moins de 48 heures par les agences et de la création du pôle E-fraudes.

Indicateurs principaux RECLAMATIONS *	2020	2021	2022
Nombre de réclamations ( WDRC clôturée année N)	3 279	3 180	2 832
Délai moyen de traitement (en jours ouvrés)	12.9	12.7	9.1

\*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 collective qui vise à résoudre durablement les irritants. Plusieurs process ont été amélioré pour un meilleur service et une meilleure réactivité. On citera les exemples suivants : la création d'un pôle d'expertise Fraudes, des libellés d'opérations de prélèvements Pacifica et Prédica plus précis, l'exonération des frais de retraits déplacés pour les clients sous tutelle, ou encore la mise à disposition de tutoriels sur l'utilisation du digital.

### L'indice d'Engagement Sociétal

En fin 2022, la Caisse régionale a réalisé la deuxième mesure de la perception de ses clients vis-à-vis de son engagement sociétal sur le territoire. L'Indice d'Engagement Sociétal explore les sujets de nos actions économiques, sociétales et environnementales en quelques questions et permet de se comparer aux résultats des autres Caisses régionales. Les résultats de l'enquête sont attendus pour février 2023.

#### **4. Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire**

*La Caisse régionale du Crédit Agricole réaffirme son engagement à la recherche d'une performance équilibrée pour accompagner durablement les costarmoricains et le territoire dans le nouveau projet de l'entreprise « Cœur d'Armor ». 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.*

*La Caisse régionale soutient financièrement des actions et des projets locaux dans les domaines de l'économie, de la solidarité, de l'environnement, de la culture, du patrimoine et du sport via de nombreux partenariats et la Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor.*

*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 ».*

#### **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 <b>(en millions d'€)</b>	2020	2021	2022
Réalisations de crédits longs et moyens termes	1 633	1 663	1 789
Rémunération (charges et salaires)	70.8	75.9	79.0
Impôts et taxes locales	26.4	23.9	20.9
Intérêts versés aux sociétaires/parts sociales	2.46	2.58	2.68
Achats et Investissements / fournisseurs locaux	8.6	12.0	11.60
Résultat net conservé	59.7	62.0	62.9

#### **Favoriser la création d'entreprises, l'emploi et la formation**

**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 44 Villages by CA basés en France, en Italie et au Luxembourg.

En 2022, 1 appel à candidatures a validé l'entrée de 4 nouvelles entreprises dans le programme d'accompagnement en Côtes d'Armor. **25 entreprises ont été accompagnées depuis la création du Village.** En 2022, le Village a accompagné 11 Startup : 9 sont aujourd'hui dans le programme d'accompagnement de 2 ans (ou l'ont prolongé d'un an), 2 sont dans le programme d'Alumni. Le taux de survie des entreprises accompagnées ressort à 80 % (5 cessations d'activité depuis la création du Village by CA Côtes d'Armor en 2016). 17 entreprises costarmoricaines sont partenaires du Village by CA Côtes d'Armor. Dans ce cadre, le Village souhaite accompagner l'écosystème économique local pour favoriser l'émergence de projets innovants au sein des entreprises qui nous font confiance. Plus qu'un accompagnement, le Village by CA Côtes d'Armor propose aux entreprises costarmoricaines de faire « le pas de côté » qui peut accélérer leur transformation, rassembler des collaborateurs pour trouver de nouvelles solutions aux enjeux qui se présentent sur leurs marchés.

En 2022, **différents événementiels professionnels et animations ont été réalisés** pour favoriser l'acculturation, les mises en relations et la visibilité au sein de l'écosystème : webinars, Business Connect, « Café du Village » tous les 15 jours pour impulser le partage d'expériences entre startup, conseils municipaux toutes les 6 semaines, journées « sessions experts », etc... De même, pour la première année, les startup du Village ont eu la possibilité de participer

au Marché de Noël du Village by CA le 15/12 organisé dans l'Atrium de la Caisse régionale. Un évènement a également rassemblé administrateurs, salariés de la Caisse régionale, startup et partenaires lors d'un moment convivial afin de favoriser l'interconnaissance entre parties prenantes. En septembre 2022, nous avons organisé pour la seconde année la présence de startups des Villages by CA bretons sur le salon du SPACE sur la thématique des transitions agricoles. En co-organisation avec Le Centre des jeunes Dirigeants et la Caisse régionale, une conférence sur la cybersécurité avec ERIC FILIOL, expert en la matière, a été organisée le 1<sup>er</sup> décembre 2022.

**Les « Cafés de la Création »**, traditionnellement organisés dans des brasseries de SAINT BRIEUC, DINAN et LANNION, permettent chaque année à des porteurs de projets (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. 2022 a vu le retour progressif des rencontres en format présentiel. L'initiative est un succès puisque 48 personnes ont participé aux 8 rendez-vous proposés en 2022, portant ainsi le nombre de total de porteurs de projet rencontrés à 565 en 9 ans.

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 Caisse régionale a soutenu **l'Entreprise Ephémère organisée par Pôle Emploi Lannion et l'ADESS Ouest** Côtes d'Armor en attribuant 5 000 € à ce projet. Sur une période de 7 semaines, cette expérience originale vise à mettre des chômeurs en situation de gestion d'une entreprise dont le but est de recueillir des offres d'emploi en prospectant, dans un contexte basé sur la pédagogie active.

**Entreprendre Pour Apprendre Bretagne** est une association agréée par le Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse. Crédit Agricole en Bretagne 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. Le partenariat a été renouvelé pour 2023 à 2025.

La Caisse régionale soutient la **création d'une nouvelle formation en Côtes d'Armor** avec l'ouverture en mars 2022 de **l'Ecole d'Intelligence Artificielle Microsoft Simplon à Lannion**. 5 apprenants sont accueillis pour une année sous le statut de l'alternance. Ils vont contribuer à automatiser cinq processus, lesquels ont sélectionné à l'issue d'un appel lancé directement auprès des services du siège. 9 projets avaient été remontés.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2020	2021	2022
Nbre d'événements « Café de la Création »	3	7	8
Nbre de créateurs rencontrés	26	53	48
Nbre startups accompagnées au Village by CA (au 31/12)	13	9	11
Nbre de partenaires Village by CA (au 31/12)	17	17	17

## **Contribuer à l'attractivité et à la notoriété du territoire**

**Les Trophées du Tourisme des Côtes d'Armor** récompensent 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 a organisé la 4ème édition des Trophées du Tourisme aux côtés de 7 autres partenaires économiques locaux. Cette soirée du 11 octobre 2022 a rassemblé plus de 350 personnes. Après une conférence de l'entrepreneur Jean-Pierre Nadir, 5 structures costarmoricaines ont été récompensées pour leur engagement sur le territoire. En complément d'un trophée créé par les verreries de Bréhat, les 5 lauréats se sont vus offrir un photoreportage prévu au printemps 2023.

La 10<sup>ème</sup> édition des **Oscars des Entreprises des Côtes d'Armor** a eu lieu le jeudi 3 novembre 2022 au Grand Pré de Langueux. Un événement anniversaire, en présence de 250 personnes, avec comme particularité cette année, la conférence de Marc THIERCELIN, *Récit d'un marin-skippeur entrepreneur*. Ce sont 5 lauréats représentatifs du dynamisme économique costarmoricain qui ont été primés et mis en lumière dans la presse locale.

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 aux frais d'agence de communication. Pour cette saison, de nouvelles vidéos ont été tournées mettant en lumière des nouveaux arrivants ou des Costarmoricains passionnés par leur territoire dont Céline, une salariée de l'agence de Matignon.<https://www.toutvivre-cotesdarmor.com/Temoins/Rencontrez-le-Grand-Armor/Celine-et-Sebastien-Matignon>

**Partout en Côtes d'Armor, les administrateurs réunions au sein des Caisses locales contribuent à la dynamique du territoire.**

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 2022, 14 nouvelles initiatives ont été réalisées pour un budget de 10 567 €. Une action collective s'est déroulée dans le cadre de la « journée de l'environnement », entre le 15 et le 17 septembre, déclinée en 65 actions différentes sur le territoire. Cette demi-journée a donné lieu à du ramassage de déchet, des plantations d'arbres ou la fabrication d'abris pour insectes ou oiseaux... Elle avait pour but de sensibiliser à l'environnement et à la biodiversité. Cet évènement a permis de créer du lien entre les administrateurs, les collaborateurs, et également avec les associations partenaires sur ce temps fort.

Les **Trophées de la Vie Locale** récompense les projets initiés par les associations, les établissements scolaires et les collectivités locales, portant sur l'environnement et le cadre de vie, la culture et le patrimoine, le développement économique local, les initiatives jeunes ou encore la solidarité. Ils font l'objet d'une sélection et se voient remettre une aide de 300 € lors des Rencontres Sociétaires Caisse locale. Chaque Caisse locale récompense jusqu'à 3 projets.

En 2022, **4 projets ont été sélectionnés par** un jury départemental. La présidente **Stéphanie BERTHELOT**, Directrice de l'association SILLAGE, a décerné son prix coup de cœur récompensé d'une dotation complémentaire de 900 €. Pour la première année, les 3 autres projets ont été soumis au vote en ligne des sociétaires qui s'est déroulé en même temps que le vote pour les Assemblées générales des 44 Caisses locales. 3 600 votes ont ainsi permis de départager le 1<sup>er</sup> prix des sociétaires, lequel reçoit un complément de dotation de 900 €, contre 600 € pour les 2 autres lauréats. Au-delà de l'apport financier, l'intérêt de cette sélection est de mettre en lumière leurs actions pour les aider à faire avancer leur projet ou leur cause.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2020	2021	2022
Nbre de nouveaux projets Initiatives Locales	31	59	72
Coût des actions Initiatives Locales (en €)	11 861	42 550	10 567
Nbre de Trophées de la Vie Locale	129	123	126
Montant aides Trophées de la Vie Locale (en €)	38 700	39 600	40 800

**La Politique de Partenariat de la Caisse régionale** vise à soutenir financièrement, logistiquement et/ou en communication des évènements et manifestations qui participent à l'animation et au développement économique local. Lorsque des fonds sont alloués aux associations, aux organisations professionnelles ou autres entités locales, ils vont prioritairement à l'**économie** (agriculture, entrepreneuriat, innovation), à la **culture** (festivals, fêtes historiques, cinéma), au **sport** (football, cyclisme, voile, sport nature), et aux **actions solidaires** (lutte contre la maladie, lutte contre la précarité, protection de l'environnement, protection animale).

**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.

La **Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** a été créé en 2021 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. En début d'année 2022, un premier appel à projets portant sur l'inclusion numérique a permis de soutenir 8 projets parmi les 21 dossiers déposés pour un budget global de 50 000 €. Un second appel à projets portant sur l'environnement, la biodiversité, l'alimentation durable a été lancé en septembre 2022. 50 000 € ont été répartis auprès des 9 projets retenus par le Comité Exécutif parmi les 18 dossiers déposés.

Indicateurs principaux PARTENARIATS et MECENAT (en €)	2020	2021	2022
<b>Dépenses de partenariats, conventions, mécénat, sponsoring, engagements mutualistes,</b>	<b>695 027</b>	<b>754 534</b>	<b>828 025</b>

### Focus sur deux projets Solidarité en 2022

La Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement (CASD) et la Caisse Régionale des Côtes d'Armor ont attribué une subvention de 20 000€ au Fonds de dotation ACC'ESS au profit du **projet d'habitat inclusif porté par l'association Gwitibunan** (Tous ensemble en langue bretonne). En 2023, un premier collectif de 5 logements indépendants de 35 m<sup>2</sup> dans le centre bourg de Pommeret permettra l'insertion sociale de personnes en situation de handicap.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a versé 4 000 € à l'association **Penthièvre Actions** pour les aider à financer des véhicules (vélos, scooters électriques, voitures avec ou sans permis) et soutenir la mise en place d'une **plateforme mobilité**. Penthièvre Actions est une association située à Lamballe dans les Côtes d'Armor. Elle a pour objectif d'accompagner dans leurs démarches, les citoyens en situation de précarité, d'exclusion ou de pauvreté pour qu'ils gagnent en autonomie.

### Se comporter en acheteur responsable

*La Caisse régionale poursuit la mise en œuvre de la Politique Achats Responsables communes aux entités du Groupe Crédit Agricole.*

La Caisse régionale a intégré les principes des achats responsables au sein de sa Charte des Achats depuis 2018. 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.

Pour la première année, et sous l'égide de la FNCA, les CR ont été invitées à calculer un indicateur de performance Achats responsables. Cet indicateur défini en commun par les Caisses régionales repose sur 5 critères (achats locaux, délais de paiement, évaluation RSE des fournisseurs, recours au secteur protégé, et formation aux achats responsables) dont le poids est pondéré dans une note globale sur 100. La Caisse régionale obtient la note de 77/100, parmi les meilleures notes des CR, notamment grâce à des délais de paiement maîtrisés et à la part des achats locaux.

**Une application concrète et emblématique** : les pratiques d'achats de goodies ont été révisées pour privilégier les objets fabriqués en France ou à défaut en Europe, en se recentrant sur l'essentiel, en limitant le plastique et le suremballage. Cette décision a pour conséquence de réduire sensiblement les références et le nombre d'objets publicitaires distribués.

<b>Indicateurs principaux ACHATS RESPONSABLES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Achats Investissements fournisseurs locaux hors groupe (millions d'€) (*)	8.6	12.0	11.6
Part des achats et investissements (hors Groupe CA) réalisés auprès d'entreprises avec siège en Bretagne	47 %	54 %	52 %
Délai moyen de règlement des factures (jours)	34.52	30.34	33.13

(\*) Un fournisseur est considéré local si son siège social est 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. Depuis 2022, pour compléter l'accompagnement des événements de vie difficiles, une nouvelle équipe de 3 personnes contacte les clientèles fragiles pour proposer une offre bancaire adaptée.*

*Dans le cadre des travaux du projet Cœur d'Armor, l'accès à la santé pour tous les âges et la préparation au vieillissement de la population costarmoricaine ont donné lieu au lancement d'une nouvelle filière.*

### **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, CRESUS, FAMILLES RURALES...). Plusieurs créanciers majeurs (mission Solidarité EDF, Engie, DGIFP) facilitent la mise en place de plans de paiement pour éviter les coupures d'électricité ou les saisies sur salaires. Des prestashopes privés acceptent de faire bénéficier ces familles d'avantages tarifaires sur l'achat ou la réparation de véhicules (dispositif CAREMAKERS du groupe Renault) ou pour la téléphonie (Orange). Dans le domaine de l'assurance automobile ou deux roues, PACIFICA s'associe au Crédit Agricole des Côtes d'Armor depuis mi 2022 pour rembourser aux familles fragiles jusqu'à 6 mois de cotisations, évitant ainsi le risque de non assurance. Le don « coup de pouce Passerelle Jeunes », d'un montant maximum de 500 €, permet à des jeunes de 16 à 30 ans d'être aidés dans leur projet d'insertion (achat d'ordinateur, permis de conduire, accès au logement, formation, santé). En 2021 et 2022, 10 jeunes ont bénéficié de ce soutien. Début 2022, EDF et le Crédit Agricole des Côtes d'Armor ont renouvelé leur partenariat pour trouver des solutions aux dettes énergétiques et faire des économies d'énergie grâce à un suivi personnalisé des clients en difficulté. Un partenariat important au moment où l'énergie est au centre des préoccupations des ménages les plus fragiles.

### **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.

En 2022, la Caisse régionale a noué un nouveau partenariat entre PENTHIEVRE ACTIONS, structure d'insertion départementale et l'association Point Passerelle, afin de faciliter l'accès au microcrédit personnel pour les bénéficiaires de l'association. De plus, un don de mécénat de 4000€ a été accordé à PENTHIEVRE ACTIONS pour l'aider à développer son parc de véhicules en location à tarif social, via la plateforme mobilité MOBIL'ACTIONS nouvellement créée.

### **Les ateliers d'éducation budgétaire**

En 2022, les bénévoles du Point Passerelle ont animé 15 ateliers auprès de 121 participants, majoritairement auprès de jeunes affiliés aux structures « Avenir Jeunes » (ex Missions Locales) ou élèves en lycée agricole. Des adultes en insertion ont également pu participer. Les bénévoles du Point Passerelle ont eu à cœur d'être encore plus inclusifs en 2022, en animant des ateliers totalement sur mesure destinés à des jeunes en situations de handicap ou à des migrants mineurs isolés. Cela permet à tous les participants d'être sensibilisés à la gestion d'un budget familial et alertés sur les risques liés aux moyens de paiement.

Indicateurs principaux INCLUSION BANCAIRE	2020	2021	2022
<b>Point Passerelle - Nbre de situations nouvelles instruites</b>	<b>236</b>	<b>239</b>	<b>172</b>
Point Passerelle - Nbre d'accompagnements en cours	254	280	295
Nbre de micro-crédits réalisés	96	86	61
Montant des micro-crédits réalisés (en €)	281 188	296 240	228 707
Ateliers éducations budgétaires – Nbre participants	22	92	121

## **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 mars 2022, lorsque la Caisse régionale détecte qu'un client est en situation de fragilité financière, une équipe dédiée de trois conseillers le contacte systématiquement afin de lui proposer l'offre « Clientèle fragile » : Cette offre spécifique 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. Le conseiller s'engage à recontacter le client, tous les ans, pour un point sur sa situation afin de s'assurer que la solution mise en place est toujours adapté à sa situation. Cette action est une mesure forte de l'engagement de l'entreprise en vue d'accompagner tous ses clients, même les plus modestes.

En 2023, la Caisse régionale va déployer une nouvelle solution permettant de détecter précocement les signes d'une fragilité financière, dans le but d'aider notre client à éviter la détérioration de sa situation.

## **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<sup>er</sup> janvier 2021. Il faut souligner que cette mesure va bien au-delà de la réglementation en vigueur.

A compter d'avril 2022, **trois nouvelles mesures appliquées à tous nos clients particuliers** sont adoptées pour permettre de limiter la facturation des frais de dysfonctionnement :

- La mise en place d'une **alerte par SMS** pour toute situation de compte débiteur, pour permettre la régularisation dans la journée sans facturation.
- **L'exonération de commission d'intervention** pour un paiement par carte bancaire inférieur à 10 €.
- **L'exonération de frais de rejet de prélèvement** lors d'une nouvelle présentation du même prélèvement s'il est à nouveau rejeté.

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 volontaristes 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 depuis 2019, par rapport à 2018.

Indicateurs principaux TARIFICATION DES FRAIS DE DYSFONCTIONNEMENT	2018	2019	2020	2021	2022
Montant du plafond mensuel tous clients PARTICULARS (en € /mois) *	aucun	25	25	30	30
Montant facturation moyenne mensuelle PART (en €) pour les clients avec incidents *	38.30	19.44	17.83	19.82	19.75

\*toutes règles de facturation

## **Santé pour tous et bien vieillir en Côtes d'Armor**

*En 2022, la Caisse régionale a réalisé un important travail de diagnostic en allant à la rencontre des parties prenantes majeures de l'écosystème de la santé et du vieillissement* (élus des collectivités locales, professionnels de santé, syndicats professionnels de santé, Agence Régionale de Santé, Département des Côtes d'Armor, internes en médecine, DHR de clinique, responsables de l'hôpital de Saint Brieuc, Côtes d'Armor Destination ; ...).

Cette démarche de diagnostic a donné lieu à la création d'une filière « Santé et Bien Vieillir » au sein de la Caisse régionale. Celle-ci permettra d'incarner la prise en compte des sujets liés à la santé et au vieillissement tant en interne qu'en externe de l'entreprise. En 2023, la Caisse régionale poursuivra par la construction et la mise en œuvre de projets à impacts positifs, le plus souvent en concertation avec des acteurs locaux.

### **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 une démarche de diversification des profils (niveau de diplôme, âge). En 2022, les effectifs continuent à progresser de + 24 CDI. La féminisation de l'encadrement et des managers se poursuit, pendant que les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes restent sous surveillance.*

*Avec un taux de travailleurs handicapés proche de 7%, la Caisse régionale réaffirme l'attention portée à l'intégration ou au maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap.*

##### **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**. 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** ».

Pour toucher des cibles nombreuses et diversifiées, 22 actions de recrutement ou participations à des évènements de recrutement ont été menées en 2022 dont 12 en format présentiel et 10 en format distanciel. Afin de répondre aux problématiques d'attractivité du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, 2 jobdating associant d'autres entreprises ayant également des besoins de recrutement sur le département ont été organisés en partenariat avec YOUZFULL. La Caisse régionale a également innové en organisant en mai un job dating en immersion sur le futur lieu de travail, avec présentation des métiers, mises en situation et échanges avec des conseillers du Centre de Relations clients.

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. En 2022, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a été partenaire de la création de l'école IA Microsoft Simplon, école à destination de personnes éloignées de l'emploi, et a recruté 5 développeurs IA en alternance.

Indicateurs principaux RECRUTEUR MAJEUR	2020	2021	2022
Nbre d'embauches en CDI	85	94	101
Nbre de départs (salariés en CDI)	45	90	77
Nbre de contrats Apprenti-et Contrat de Professionnalisation au 31/12	66	80	82
Nombre de salariés en CDI au 31/12	1 129	1 133	1 157

##### **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 augmente, les métiers de la banque attirant plus les candidates que les candidats.

Indicateurs principaux Profils à l'EMBAUCHE	2020	2021	2022
Nbre recrutements CDI à BAC + 2 ans	30	33	37
Nbre recrutements CDI à BAC + 3 ans	29	30	33
Nbre recrutements CDI à BAC + 4/5 ans	26	31	31
Nbre recrutements CDI - < ou = 26 ans	40	32	31
Nbre recrutements CDI - 27 ans à 45 ans	42	55	57
Nbre recrutements CDI - > ou = à 46 ans	3	7	13
Recrutement en CDI : Part des femmes	64.7 %	58.5 %	63.4 %
Recrutement en CDI : Part des hommes	35.3 %	41.5 %	36.6 %

## 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 (9 situations) et dans une démarche de prévention « santé au travail » (80 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 2022, 50 salariés ont bénéficié de ces CESU.

### Les actions de prévention en 2022 :

A l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées qui s'est déroulée du 14 au 20 novembre 2022, la CR22, en partenariat avec AGRICA, a mis en place deux actions de sensibilisation : les Troubles Musculo Squelettiques (TMS) et la fatigue oculaire.

1. Le yoga des yeux : Les 7 et 10 novembre, des séances de 30 min en distanciel ont été animées par le prestataire Yoburo
2. TMS : Des ateliers (au siège) ont été animés par un ergonome/kinésithérapeute. L'objectif était de reconstituer un environnement de travail, et donner quelques conseils sur les postures à adopter, les réglages du siège et de l'écran, les mouvements simples pour se détendre et s'étirer. 4 ateliers ont été réalisés le 14/11 d'une durée d'1h env.

En complément, 2 vidéos ont été diffusées sur Phare Ouest (1 pour le siège et l'autre pour le réseau d'agences) afin de présenter en synthèse les conseils sur les postures à adopter à son poste de travail, les réglages du siège et de l'écran et quelques exercices d'étirement.

Indicateurs principaux HANDICAP	2020	2021	2022	Objectifs accord HECA 2021/2023
<b>Taux de travailleurs handicapés</b>	<b>6.22 %</b>	<b>6.58 %</b>	<b>6.94 %</b>	<b>6 %</b>
Nbre de recrutements en CDI	0	3	1	2
Nbre de recrutements en CDD	5 CDD > 3 mois 3 CDD > 6 mois	Sur 9 CDD, 3 CDD > 6 mois	Sur 5 CDD, 3 CDD > 6 mois	3 CDD > 6 mois
Dont alternants ou contrats Pro	1	1	2	2
Postes de travail aménagés ou en cours	36	87	89	ND

## 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 31/12/2022, 174 collaborateurs travaillent à temps partiel, soit **15 % de l'effectif CDI** (soit -0.6 % sur 2022). Pour l'ensemble des caisses régionales, ce taux est de 12.2 % en 2021. 89.7 % 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 stable à 88/100 en mars 2022, 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](http://www.ca-cotesdarmor.fr).

Indicateurs principaux EGALITE Homme/Femme	2020	2021	2022
Part des femmes (% des effectifs CDI au 31/12)	56 %	56.3 %	57.1 %
<b>Part des femmes cadres (% des CDI au 31/12)</b>	<b>36.3 %</b>	<b>38.3 %</b>	<b>39.5 %</b>
Part des femmes managers (% des CDI au 31/12)	32.4 %	33.8 %	36.4 %
Nbre de femmes au Comité de Direction	2	2	2
Nbre femmes inscrites à la formation ITB	2	1	2
Index de l'égalité professionnelle (note /100)	88	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. Les écarts de rémunération sont analysés annuellement. Les écarts constatés entre les genres se réduisent progressivement et restent sous surveillance.

Indicateurs principaux ECART de REMUNERATION des FEMMES par rapport aux HOMMES (en %)	2020	2021	2022	Nbre hommes 2022	Nbre femmes 2022
Cadres	- 3.9 %	- 3.9 %	- 4.6 %	179	117
Techniciens et analystes	- 1.2 %	- 1.6 %	- 1.3 %	304	531
Employés	+ 2.3 %	0 %	5 %	7	11
Ensemble des femmes par rapport aux hommes	- 9.8 %	- 9.4 %	- 9.4 %	490	659

## **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 à nos clients et l'adaptation aux nouveaux outils et offres. Elle accorde une importance particulière au niveau des compétences managériales avec la démarche de formation « Manager Accompagnant ».*

*L'entreprise favorise la mobilité et la promotion des salariés en interne pour des parcours professionnels valorisants et fidélisants. Elle reconnaît l'expertise acquise 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 2022 a en outre été marquée par le déploiement de plusieurs formations :
  - La création du Campus by CA : les nouveaux embauchés sont réunis au sein d'une promotion pour un cursus de formation de trois mois, alternant apprentissages fondamentaux, immersions en situations professionnelles et pratiques relationnelles. C'est un format idéal pour une montée en compétences progressive et une prise de poste réussie en agence.
  - La formation Modèle relationnel a été dispensée à l'ensemble des salariés de la Caisse Régionale
  - Plusieurs formations structurantes sont poursuivies : « Manager accompagnant », « Conseiller accompagnant », Assurances.
- ✓ Un vaste ensemble de formations en e-learning et en libre-service est mis à disposition des salariés sur la plate-forme E-CAMPUS pour rendre chacun acteur de sa formation. Les univers d'apprentissage couvrent aussi bien le Projet Sociétal du Groupe que la culture économique et financière ou encore les outils de bureautique.

Indicateurs principaux FORMATION	2020	2021	2022
Nbre de jours de formation	8 292	9 175	8 599
Nbre de /salarié CDI*	7.34	8.10	7.43

\* 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.

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 mentionné dans le formulaire de l'entretien annuel d'appréciation.

L'entreprise a travaillé sur un nouveau référentiel des compétences managériales en 2022. Il comporte 10 compétences et 4 valeurs clés et a été intégré au formulaire d'entretien annuel d'appréciation des managers pour la campagne démarrant début 2023.

L'ensemble des managers a été formé au modèle relationnel sur l'année 2022 comme l'ensemble des collaborateurs. Le modèle relationnel comporte des postures et pratiques managériales.

### **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 **près de 100 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.

L'entreprise est soucieuse de récompenser les salariés qui ont développé des savoir-faire et des connaissances qui vont au-delà des compétences générales attendues et contribuent ainsi à la performance de leur équipe. Ce dispositif, organisé par la Convention Collective, se matérialise par une augmentation de la pesée d'emploi et donc une majoration financière mensuelle. Les bénéficiaires au titre de la **reconnaissance de l'expertise** sont déterminés à partir des entretiens annuels d'appréciation et sur proposition des managers. Au 31/12/2022, 255 salariés CDI sont reconnus experts, dont 65 le sont nouvellement en 2022.

Indicateurs principaux <b>PROFESSIONNELLE</b>	MOBILITE	2020	2021	2022
Nombre de salariés en CDI		1 129	1 133	1 157
Part des salariés CDI avec entretien professionnel		87.7 %	89.4 %	95.6 %
Nombre de mobilités professionnelles (CDI)		322	200	223
Dont prises de responsabilité		176	101	116
<b>Salariés reconnus experts (% des CDI au 31/12)</b>		<b>21.4 %</b>	<b>21.6 %</b>	<b>22.2 %</b>

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

**La Caisse régionale veille aux conditions de travail, 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 d'écoute proposé par le Groupe.**

### **Organisation du travail**

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<sup>er</sup> 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.

Après une mise en place accélérée dans le cadre de la crise sanitaire Covid, un accord d'entreprise 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, peuvent pratiquer du **travail déplacé** (dans les locaux de l'entreprise) ou du **télétravail** (au domicile) à raison d'une journée par semaine maximum. Cet accord s'applique pour les salariés du réseau d'agences et du siège.

Indicateurs principaux ORGANISATION DU TRAVAIL	2020	2021	2022
Nbre de jours de télétravail	21 700	24 400	19 400
Nbre de jours de travail déplacé	NC	NC	200

### **Dispositifs liés au bien-être**

Plusieurs dispositifs peuvent concourir au bien-être et à la santé des salariés.

- ✓ Le vendredi 20 mai 2022, la **journée RECONNEXION**, organisée à l'initiative de plusieurs services de la Caisse régionale, avait pour objectif d'inciter l'ensemble des salariés à réfléchir à leurs usages des outils de communication numériques. Dans un environnement de travail en forte sollicitation d'immédiateté (mails, messages Teams, SMS, téléphone, ...), les salariés ont été invité à réduire au maximum l'usage des messages écrit et à privilégier les échanges oraux en interne. La journée proposait aussi des ateliers digitaux pour clarifier les usages et pratiques des outils (Outlook, tems, Klaxoon, réseau d'entreprise Phare Ouest). Le bilan de cette journée consacre une baisse des mails internes : 14 410 mails envoyés contre 31 456 le vendredi précédent, et 23 383 mails reçus contre 50 964 le vendredi précédent, soit une baisse de 54 % sur les deux volumes. Les ateliers digitaux ont rassemblé 357 participants
- A la fois pour **contribuer au confort au travail de ses salariées** et pour encourager une jeune entreprise costarmoricaine, la Caisse régionale a validé un **partenariat avec CLARIPHARM** pour l'installation de 112 distributeurs de protections hygiéniques (made in Bretagne) au siège et dans les 88 agences du département. CLARIPHARM, laboratoire costarmoricain spécialisé dans les produits d'hygiène intime, a été récompensée dans la catégorie Innovation lors de la cérémonie des Oscars des Entreprises en 2017.

### **Encourager la pratique sportive des salariés**

Plusieurs dispositifs visent à encourager la pratique sportive des salariés de la Caisse régionale :

- ✓ Sur le site du siège à Ploufragan, les **équipements** suivants sont mis à disposition gratuitement pour les salariés : Parking à vélo sous abri, possibilité de recharge des vélos à assistance électrique, vestiaires et douches, une salle de sport équipée en terrain de badminton et tennis.
- ✓ Le CSE, sur dotation de son budget activités sociales et culturelles par l'entreprise, prévoit une **aide annuelle de 80 € maximum pour le remboursement d'une licence ou cotisation** à une pratique sportive. En 2022, 569 salariés ont bénéficié de cette aide pour un montant de 41 935€.

- ✓ La Caisse régionale, dans le cadre de **son plan de mobilité**, encourage les salariés à venir au travail en vélo. L'évènement phare de cette démarche est la participation annuelle au **Challenge « A vélo au boulot »** organisé par l'agglomération de Saint Brieuc et l'organisation ponctuelle d'ateliers sur la sécurité à vélo ou l'entretien du vélo.

### **Indice d'Engagement et de Recommandation des salariés**

La Caisse régionale a réalisé en 2022 la quatrième édition de l'enquête IER auprès de ses salariés. Ce dispositif d'écoute a pour objectif de mesurer l'engagement des salariés et leur expérience collaborateur au sein de l'entreprise. Elle est proposée tous les 2 ans dans notre Caisse régionale. En 2022, l'enquête a recueilli un taux de participation de 77%, obtenu 69% de réponses favorables et 519 commentaires.

Indicateurs principaux Enquête IER	2018	2020	2022
Taux de participation	59 %	76 %	77 %
« Salariés fiers de travailler pour leur entreprise »	85 %	86 %	78 %
« je comprends comment mon travail contribue à l'attente des objectifs de l'entreprise »	88 %	90 %	84 %
Indice d'Engagement et de Recommandation	72	77	69

### **Préserver 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 augmente en 2022 (24 en 2022, 17 en 2021, 16 en 2020), le nombre d'absents pour congé maternité/paternité est stable (79 en 2022 81 en 2021, 80 en 2020) Le nombre de jours d'absence, en augmentation en 2022 s'explique par une augmentation d'arrêts de courte durée (épidémies de COVID et la grippe).

Indicateurs principaux SECURITE au TRAVAIL	2020	2021	2022
Nbre déclarations d'incivilités	32	37	40
Nbre accidents du travail (travail et trajet- validé MSA) (1)	10	7	6
Nbre de jours d'arrêt sur accident du travail (1)	399	644	531
Nbre de jours d'absence (maladies et acc travail) (2)	13 128	12 106	15 476
<b>Taux d'absentéisme (%) (2)</b>	<b>4.19 %</b>	<b>3.8 %</b>	<b>4.7 %</b>
Nbre de salariés ayant eu des absences pour maladie professionnelle	1	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 : une chargée 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). Un nouvel outil de déclaration des heures de délégation a été testé et déployé le 01/01/2023.

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 2022, 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 : Protocole de fin de conflit du 24/05/2022
- ✓ Renouvellement ou prolongation d'accords existants signés : aucun
- ✓ Négociations en cours au 31/12/2022 : Accord sur la formation professionnelle, accord sur l'égalité professionnelle, Accord sur l'indemnité management et prime de secrétaire de caisse locale

En 2022, un **conflit social** s'est traduit par un mouvement de grève le 31 mars après-midi. 5 réunions de négociations entre la Direction et les délégués syndicaux ont permis de d'aboutir à un protocole de fin de conflit signé le 24 mai. Des séances de suivi de l'accord ont été mises en place dès le second semestre 2022 pour suivre la mise en place des mesures négociées.

Indicateurs principaux DIALOGUE SOCIAL	2020	2021	2022
Nbre de nouveaux accords négociés	2	2	1
Nbre de renouvellement/ajustement d'accords	1	5	0
Nbre de réunions d'instances (1)	30	28	23
Nbre de réunions de négociations et commissions	23	23	14

(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 plus de 10 ans en se dotant d'un pôle d'expertise et en renforçant à nouveau ses moyens et son périmètre en 2022.*

*La Caisse des Côtes d'Armor agit et infléchit sa politique d'investissement et de placements de ses fonds propres pour viser des impacts sociaux et environnementaux positifs.*

*Elle se préoccupe de la transition des modèles économiques de ses clients, en déployant le dialogue sur la RSE avec ses clients Agriculteurs et Entreprises, grâce à des dispositifs dédiés. Le Projet Sociétal Groupe et son intégration dans le projet d'entreprise « Cœur d'Armor » conduiront au renforcement des enjeux de transitions climatiques dans les relations avec nos clients sur tous les marchés.*

*Les produits d'épargne à vocation solidaire ou environnementale sont proposés à notre clientèle de plus en plus sensibilisée à ces enjeux. Les conseillers disposent à la fois des offres élaborées par Amundi et depuis fin 2022 du Livret Engagé Sociétaire pour des propositions adaptées à toutes les situations.*

#### **Favoriser le développement des énergies renouvelables**

##### **✓ Par nos clients**

Dès 2012, les 4 Caisses Régionales Bretonnes (CRB) ont mis en place un pôle commun dédié au financement des unités de production d'énergie renouvelable 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 6 experts depuis 2020 et devient en 2022 le pôle « **Transition Energétique** » (**Pôle TE**). Les 6 Conseillers en Transition Energétique (CTE) interviennent auprès des clientèles des marchés de l'Agriculture, des Professionnels, Entreprises et Collectivités Publiques.

Le périmètre d'activité du pôle TE a été élargi à l'**accompagnement global de la transition énergétique** : la fourniture d'énergie renouvelable, le bilan carbone et l'audit énergétique, l'efficacité énergétique (travaux et équipements, valorisation des certificats d'économie d'énergie), la mobilité et l'autoconsommation. Pour assurer la capacité à accompagner nos clients, le recrutement d'une compétence dédiée à l'efficacité énergétique a été réalisé, ainsi que le recrutement d'une nouvelle compétence sur les marchés de l'agriculture et des professionnels à dominante énergie renouvelable.

En 2022, suite à la parution du décret Solaire paru en octobre 2021 (déplafonnement de 100 Kwc à 500 Kwc du guichet ouvert), les demandes d'accompagnement des **projets d'installation photovoltaïques** se sont fortement développées, encouragées par l'envolée des prix de marché de l'électricité. Les porteurs de projets visent désormais l'autonomie partielle sur leur consommation d'énergie, au lieu de la revente totale de la production photovoltaïque. Sur le marché de la **méthanisation (cogénération ou injection)**, les demandes d'accompagnement ont diminué sous les effets conjugués d'une forte augmentation des coûts de construction des infrastructures (+15 à +20 %), de conditions de valorisation de l'électricité ou du gaz moins favorables, et d'une acceptabilité sociétale des projets de plus en plus contestée. Il n'y pas eu de financement de **projets éoliens**, marché très étroit et tributaire des temps longs de développement des projets.

##### **✓ Par la Caisse régionale**

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 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques** pour couvrir un parking au siège.

L'équipement a permis de produire 47 % de la consommation d'électricité du siège (environ 600 personnes).

Un **projet d'agrandissement des surfaces de 3 120 m<sup>2</sup> 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	2020	2021	2022
Nbre de projets costarmoricains financés	6	28	53
Type d'unités financées	Méthanisation 2 Photovoltaïque 2 Eolien 2	Méthanisation 6 Photovoltaïque 21 Autres ENR 1	Méthanisation 1 Photovoltaïque 49 Autres ENR 3**
<b>Puissance financée (en millions de kWh)*</b>	<b>21.4</b>	<b>26.4</b>	<b>14.3</b>
Montant des financements réalisés (en K€)	11 147	19 091	14 710
Production énergie solaire (tour et ombrières) kWh	954 139	943 956	995 114

\* Productible annuel     \*\* Modernisation unité de traitement de déchets

### 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.

Deux offres de financement sont spécifiquement dédiées au financement de la rénovation énergétique de l'habitat des particuliers : l'EcoPTZ (prêt à taux zéro réglementé) et l'Offre Verte. En 2022, nous constatons un mouvement de croissance des financements dédiés à la rénovation énergétique tant en nombre de dossiers qu'en montants de crédit réalisés.

L'année 2023 sera fortement orientée vers la rénovation énergétique de l'habitat de nos clients avec plusieurs projets : Le déploiement de la plateforme « j'éco-rénove mon logement » (un site internet et une démarche pour conseiller et accompagner nos clients dans leur transition énergétique) et l'EcoPTZ ma prime rénov' (solution pour financer le reste à charge des travaux pour les clients bénéficiaires de Ma Prime Renov').

Il faut cependant préciser 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	2020	2021	2022
Réalisations EcoPTZ (en k€)	5 141	5 657	8 341
Nbre EcoPTZ	458	522	705
Réalisations Offre Verte Habitat (en K€)	985	1 475	1 484
Nbre de prêts Offre Verte Habitat	128	175	155

### Donner du sens à l'épargne avec le Livret Engagé Sociétaire

Le Crédit Agricole propose depuis le 10 octobre 2022 une solution d'épargne accessible à tous nos clients sociétaires pour devenir acteur des grandes transitions climatiques, agricoles et solidaires. Chaque € collecté est orienté pour financer des projets en faveur :

- ✓ Du **climat et de la transition vers une économie bas-carbone** (habitat économe en énergie, rénovation énergétique des bâtiments, production d'énergie renouvelable, ...)
- ✓ Des **transitions agricoles, agroalimentaires et de la souveraineté alimentaire** (énergies renouvelables, pratiques agricoles durables, installations de nouveaux agriculteurs pour le renouvellement des générations, ...)
- ✓ De la **cohésion et de l'inclusion sociale** au cœur des territoires (logements sociaux, infrastructures de santé, revitalisation des territoires, ...)

Ce livret répond au besoin exprimé par nos clients de sens et d'utilité de leur épargne, et ce quel que soit le niveau de cette épargne. Il est la première des nombreuses solutions que proposera le Projet Sociétal Groupe en 2023 et 2024.

Indicateurs principaux LIVRET ENGAGE SOCIETAIRE	2020	2021	2022
Encours au 31/12/N (en k€)	NC	NC	183 153
Nbre de Livret Engagé Sociétaire	NC	NC	18 703

### **Renforcer la collecte en Investissement Durable**

Selon la réglementation européenne **SFDR**, (pour **Sustainable Finance Disclosure Regulation**, règles de publication d'informations en matière de durabilité), un **Investissement Durable (ID)** est un investissement dans une activité économique contribuant à un objectif environnemental (réduction des émissions de gaz à effet de serre, réduction des déchets, développement des énergies renouvelables, gestion des ressources naturelles, biodiversité,...) ou un investissement dans une activité économique contribuant à un objectif social (lutte contre les inégalités, cohésion sociale, ...). Pour autant, ces investissements ne doivent causer aucun préjudice important à aucun de ces objectifs et les entreprises qui les réalisent doivent appliquer des pratiques de bonne gouvernance.

Le règlement SFDR vise à **renforcer les obligations de transparence concernant les enjeux ESG** que les professionnels de la gestion d'actifs prennent en compte, ou non, pour concevoir les placements qu'ils vous proposent. Ce sont des règles relatives à la publication d'informations sur la durabilité d'un placement. Le règlement définit notamment 3 types de produits :

- Les placements dits « **Article 9** » présentent un objectif d'investissement durable
- Les placements dits « **Article 8** » déclarent la prise en compte de critères sociaux et/ou environnementaux
- Les placements dits « **Article 6** » n'ont pas d'objectif d'investissement durable et ne déclarent pas prendre en compte les critères ESG. Ce sont tous les autres placements qui ne sont ni « Article 8 » ni « Article 9 ».

Amundi, leader européen de l'investissement responsable, soutient les ambitions et les initiatives européennes en matière de développement de l'investissement responsable et estime que le cadre réglementaire contribuera à orienter les flux de capitaux. Toutefois, comme nombre d'acteurs de la finance, Amundi estime que la mise en place de certaines réglementations (dont SFDR 2) a besoin d'être renforcée par des standards communs, pour des définitions communes des enjeux de durabilité. Amundi adopte donc temporairement une approche prudente en reclassifiant la quasi-intégralité des fonds Article 9 en article 8. Ces décisions n'ont pas d'impact sur les portefeuilles des fonds et permettent de conserver le même niveau en termes d'exigences ESG ou de caractéristiques de durabilité.

Indicateurs principaux INVESTISSEMENTS DURABLES (en millions d'€)	2020	2021	2022
<b>Encours ID clients (*) (**)</b>	<b>227.03</b>	<b>643.62</b>	<b>789.70</b>
Part de l'ID /encours totaux collecte Amundi	25 %	63.1 %	78.48 %

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

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

### **Orienter les fonds propres vers la finance durable**

En 2022, la Caisse Régionale a intégré dans le cadre de la **stratégie de diversification de ses fonds propres 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 **71% (69% en 2021) des opérations mises 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 (Sustainable 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 2022, la CR a atteint ses objectifs chiffrés :

- Une allocation sur des fonds SFDR art 8 ou art 9 à hauteur de 70% (89% réalisé)
- 5 M€ sur des fonds art. 9 (5M€ réalisé)

Elle a investi 35 M€ dans des fonds SFDR art. 8 (30 M€ en 2021) et 5 M€ dans des fonds SFDR art. 9 (5 M€ en 2021)

Dans sa politique financière 2023, la Caisse Régionale a toujours une ambition chiffrée pour 2023 à travers une allocation sur des fonds SFDR art 8 ou art 9, à hauteur de 100% hors fonds groupe dont 10 % dans des fonds art 9.

### **Accompagner les transitions agricoles**

*La Caisse régionale poursuit et amplifie plusieurs actions afin de faire face à deux grands défis majeurs que sont les transitions vers une agriculture plus durable et la transmission des exploitations agricoles. Les travaux initiés depuis 2019 pour la création d'une démarche RSE en Agriculture sont désormais déployés par les Chargés de clientèle 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 34 % des installations aidées financées en 2022 par le Crédit Agricole des Côtes d'Armor sont des projets en **circuits courts ou en agriculture biologique**.

### **Contribuer à la transformation du modèle agricole**

- ✓ La CR explore depuis 2019 le sujet innovant et prospectif de la **RSE appliquée aux exploitations Agricoles (RSEA)**. Face aux enjeux des transitions agricoles, les exploitations de nos clients doivent construire une stratégie globale de développement durable, grâce à l'intégration des préoccupations économiques, sociales, sociétales et environnementales. Notre ambition est d'accompagner toutes les agricultures durables, de participer à la transition agricole des Côtes d'Armor et de porter un regard sur l'avenir ; mais également de permettre à nos clients de valoriser leur métier, de pérenniser leur exploitation et d'adapter leurs pratiques au changement climatique.
- ✓ L'année 2022 a été marquée par le **lancement de la démarche Trajectoires RSEA**. Celle-ci a été co-construite par les conseillers du marché de l'agriculture, des clients, et des administrateurs de la Caisse régionale. Elle apporte des solutions concrètes, et offre une expérience client inédite grâce à :
  - Une plateforme digitale de référence donnant accès à un **diagnostic d'évaluation de la maturité RSE des exploitations agricoles** selon les principales filières du territoire, des **fiches pratiques**, un **espace partenaires**. <https://ca-trajectoires-rsea.fr/>
  - Des **conseillers agricoles formés aux transitions et aux enjeux de la RSE** appliquée au monde agricole.
  - Un **réseau de partenaires** intégrés dans l'écosystème agricole local.

A travers la démarche Trajectoires RSEA, la Caisse régionale a sensibilisé 439 clients agriculteurs à l'intégration des enjeux de la RSE dans leurs exploitations agricoles. Parmi eux, 309 clients agriculteurs ont montré un intérêt pour aller plus loin dans la démarche et pour entamer la phase de diagnostic.

Forte de son expertise sur ce sujet innovant, la Caisse régionale contribue aux travaux nationaux du Groupe Crédit Agricole pour la construction d'un nouvel outil de conseil stratégique aux agriculteurs.

- ✓ La Caisse régionale souhaite également accompagner ses sociétaires dans la **mise en œuvre de nouvelles pratiques agri environnementales**. Fin 2022, nous avons lancé la **démarche Labellisation** qui s'adresse aux projets de certification en lien direct avec la préservation de l'environnement. Parmi les labels les plus utilisés sur notre territoire : **AB (Agriculture Biologique)**, **HVE (Haute Valeur Environnementale)** et le **LABEL BAS CARBONE**. Nos conseillers agricoles ont bénéficié d'une formation dédiée, et nous proposons des offres de financement liées aux besoins d'investissement et de trésorerie. Nous avons également lancé le **prêt CERTIF AGRI** qui permet de financer tous les frais liés à la certification (pré diagnostic, étude des sols, formation, adhésion à un label), à des conditions préférentielles.
- ✓ Le **Groupement des Agriculteurs Bio des Côtes d'Armor (GAB22)** et la Caisse régionale ont signé le 15/09/22 un partenariat qui vise à développer deux types de dispositifs de conseil aux agriculteurs costarmoricains. Les techniciens du GAB22 apportent leur expertise à nos clients agriculteurs pour développer une activité bio grâce à un pré-diagnostic, ou pour mettre en place un suivi technique annuel. Ces deux dispositifs sont cofinancés par la Caisse régionale. Par ailleurs, la Caisse régionale s'engage à valoriser des événements du GAB 22 (colloque, Fête du lait Bio...).
- ✓ Depuis 2021, la Caisse Régionale a lancé la démarche « **Trajectoires Energies** », afin d'accompagner les agriculteurs dans leur transition énergétique. Pour rappel, 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 oriente vers une liste d'installateurs qualifiés, et leur proposent des solutions de financement et d'assurance. Les conseillers ont répondu à de nombreuses sollicitations de leurs clients, dans un contexte de hausse de coût de l'énergie.

- ✓ 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 délivrée par le Ministère de la Transition Ecologique. Faisant figure de précurseur dans cette démarche, la Caisse régionale est associée aux travaux du Groupe Crédit Agricole autour de la mise en place d'une **plateforme d'échanges de crédit carbone d'origine agricole**.
- ✓ Dans un contexte de changement climatique impactant la biodiversité, le **Projet Sociétal du Groupe** vise à accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable. Un **fonds de capital investissement de 300 Millions d'€ est élaboré par IDIA** pour financer les entreprises de l'agro-alimentaire en France et en Italie dans leurs stratégies de transition. La Caisse régionale s'est portée volontaire pour une contribution de 4 M€ au sein de ce fonds qui prendra en compte les enjeux de trajectoires de décarbonation, d'agriculture raisonnée (réduire l'utilisation des intrants issus de la chimie fossile) et de préservation des ressources naturelles (en particulier l'eau).

### **Transmission des exploitations agricoles**

L'agriculture bretonne est confrontée à une importante vague de départs à la retraite des exploitants agricoles alors même que le nombre de candidats à l'installation se réduit fortement. Pour contribuer à l'enjeu de souveraineté alimentaire, 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.

En 2022, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor continue à faciliter l'installation des jeunes, à travers le dispositif de portage foncier, en partenariat avec la SAFER (**Société d'Aménagement Foncier et d'Etablissement Rural**).

4 jeunes ont été accompagnés en 2022. Pour rappel, 12 agriculteurs costarmoricains ont bénéficié du dispositif depuis son origine en 2018.

Indicateurs principaux TRANSITION AGRICOLE	2020	2021	2022
Nombre d'installations aidées financées par le CA22(*)	92	104	93
Projets BIO ou circuits courts agréés par CA22	29 %	23 %	34 %

(\*) Dispositif des installations aidées par l'Etat

### **Lutter contre la précarité alimentaire et le gaspillage alimentaire**

En mai 2022, la Caisse régionale et les 3 autres Caisses régionales bretonnes ont signé avec **l'association SOLAAL une convention de partenariat financier** d'un montant de 10 000 € pour contribuer au financement de l'association et de son antenne locale en Bretagne. SOLAAL est une association reconnue d'intérêt général, qui facilite le lien entre les donneurs de denrées alimentaires des filières agricole et alimentaire et les associations d'aide alimentaire. Elle rassemble un grand nombre d'organisations issues des secteurs agricole, industriel, de la grande distribution, des interprofessions agricoles et alimentaires et des marchés de gros. SOLAAL facilite et organise les opérations de dons de denrées alimentaires, en particulier pour les produits frais.

### **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 ESG** national déployé par le Groupe, 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 changement climatique 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.

Au-delà de la démarche ESG proposée aux Entreprises, la **politique crédits 2023** prévoit l'intégration d'une analyse extra-financière (ESG) dans le cursus d'octroi des crédits selon certaines conditions.

Indicateurs principaux Transitions des clients Entreprises (Agence Entreprises et Pôle Affaires)	2020	2021	2022
Nombre d'entretiens ESG réalisés	*	11	16
Nombre d'entretiens Transitions Energétiques	NC	NC	29

**Qu'est-ce qu'un entretien Transitions énergétiques ?** Un entretien « transitions énergétiques » a pour objectif de faire une approche globale sur la stratégie énergétique de l'entreprise : un état des lieux des actions mises en place, des préconisations de pistes d'actions, l'orientation vers des professionnels ou des entreprises en capacité d'apporter une réponse. Le périmètre de la stratégie énergétique couvre la sobriété (« moins consommer »), l'efficacité (« mieux consommer ») et la production d'énergie. La démarche est globale et orientée sur le « besoin client ».

En 2022, la Caisse régionale a innové en organisant deux évènements « **Les cafés de la RSE** » les jeudi 17 mars et le jeudi 10 novembre. Les clients de l'Agence Entreprises et du Pôle Affaires ont été conviés à venir s'informer sur les enjeux de la RSE et ses modalités de mise en place pour les encourager à se lancer. Après une intervention de l'Agence Déclic, cabinet de conseil en RSE à Rennes ou du président de l'association « Produit en Bretagne », les chefs d'entreprises présents ont pu échanger avec des experts du territoire.

Dans le cadre du Projet Sociétal Groupe, le Pôle Transition Energétique a contribué à la période de test d'une **plateforme dédiée à la transition énergétique des clients Entreprises et professionnels**. 4 chargés d'affaires ont eu l'occasion de tester ce nouvel outil auprès de leurs clients. Les retours d'expérience font état d'une forte attente de nos clients, de la légitimité du Crédit Agricole sur le sujet, et d'une compétence socle maîtrisée pour leur porter la valeur attendue. La démarche sera généralisée sur l'année 2023 à l'ensemble des Chargés d'Affaire Entreprises ainsi qu'au Chargé d'Affaire du Pôle d'Affaire.

### Evaluation des risques climatiques

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et de 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 clients, 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.

Pour faire face à ces nouveaux risques, la Caisse régionale a adapté son organisation par la **création d'un poste de superviseur des risques émergents** depuis janvier 2022.

Les travaux liés aux risques climatiques et environnementaux sont adossés aux 13 attentes de la Banque Centrale Européenne déclinés au travers d'un **plan d'action du Groupe crédit Agricole** et d'un reporting dédié. Ce plan d'action planifié de 2022 à 2025 doit permettre d'encadrer l'évaluation des risques au sein de la Caisse régionale. Sur l'exercice 2022, une cartographie des risques de transition vers une économie sobre en carbone et des risques physiques (inondation, submersion et érosion) a été constituée.

### 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	2020	2021	2022
<b>EMISSIONS CO<sub>2</sub>liés aux financements (*)</b>			
D'après les encours de crédits au 31/12/N-1			
En Tonnes Equivalent CO2	524 958	558 941	610 102

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

En 2023, la Caisse régionale va engager des travaux pilotés au sein du Groupe pour définir une trajectoire de réduction des émissions des portefeuilles de financements sur les 5 principaux secteurs d'activités économiques, avec l'objectif de limiter le réchauffement climatique à 1.5°C.

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

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les activités économiques durables sur le plan environnemental, c'est-à-dire les activités économiques qui passent avec succès les trois tests suivants : i) elles contribuent de manière substantielle à un objectif environnemental, ii) elles ne causent pas de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et iii) elles sont exercées dans le respect de certaines garanties minimales sociales.

Les activités qui respectent ces trois critères sont dites « alignées à la taxonomie ».

Quels sont les objectifs environnementaux ?

- L'atténuation du changement climatique
- L'adaptation au changement climatique ;
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- La transition vers une économie circulaire ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Pour les établissements de crédit soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD), l'article 8 du règlement Taxonomie prévoit, de publier des **informations relatives à l'éligibilité des actifs à la taxonomie** pour 2022, à l'instar de la publication de 2021. De plus, l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, invite les établissements à publier des informations relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. Une note méthodologique est publiée au 4.2 en fin de ce rapport pour compléments d'information.

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

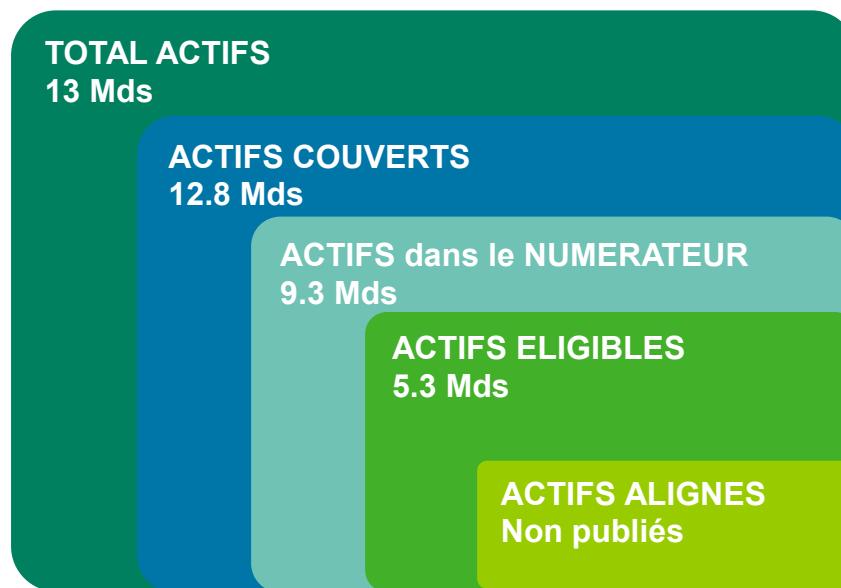
- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules aux particuliers (prêts octroyés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022) pour les ménages de l'UE ;
- Financements des logements et financements dédiés (financements dont l'objet est connu et qui concernent une activité éligible à la taxonomie) pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente ;
- Expositions sur les contreparties financières et non financières NFRD dont le ratio éligible est disponible dans leur DPEF 2021 et dont les données ont pu être collectées.

#### **Les chiffres sur le périmètre de la Caisse régionale des Côtes d'Armor au 31 décembre 2022**

<b>Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'<u>actifs éligibles</u> et d'<u>actifs non éligibles</u></b>	<b>En %</b>	<b>En euro</b>
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	41 %	5 276 584 010
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> )	31 %	4 021 973 208

<b>Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires</b>	<b>En %</b>	<b>En euro</b>
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	3 %	430 448 000
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	5 %	621 797 000
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0 %	19 402 000
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	- 2 %	- 315 504 000
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	21 %	2 795 840 000
<b>TOTAL</b>	<b>27 %</b>	<b>3 551 983 000</b>

<b>Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires</b>	<b>En %</b>	<b>En euro</b>
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	2 %	236 996 782
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %	0
<b>TOTAL</b>	<b>2 %</b>	<b>236 996 782</b>



Par rapport à la publication de l'année 2021, les variations sont expliquées par l'évolution de la taille de bilan de 814 millions d'euros et par des évolutions de la méthodologie d'application de la taxonomie (notamment sur la prise en compte des prêts automobiles uniquement à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour le périmètre de la clientèle de détail réduisant les actifs éligibles sur ce périmètre de 148 millions d'euros. De plus, compte tenu de la disponibilité de nouvelles informations, une partie des ratios éligibles des contreparties financières et non financières a pu être intégrée pour cet arrêté à hauteur de 56 millions d'euros, témoignant du caractère crucial de la disponibilité des données publiques pour le calcul des ratios.

**Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :**

La part des actifs éligibles intégrant le ratio obligatoire ainsi que les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union européenne s'élèvent au 31/12/2022 à 64 %, soit 8 193 360 494 €.

**Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile (tableau 1)**

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, la Caisse régionale des Côtes d'Armor publie le tableau 1 exigé par cette réglementation les informations ci-dessous relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire.

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	NON
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	NON
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	NON
Activités liées au gaz fossile		
4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	OUI
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	OUI

**Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (tableau 4) et activités économiques non éligibles à la taxonomie (tableau 5)**

La Caisse régionale des Côtes d'Armor n'est pas en mesure de publier les données au 31/12/2022 dans le tableau 4 [Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci] et le tableau 5 [Activités économiques non éligibles à la taxonomie], du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

**Les tableaux sont insérés au 4.2 de la note méthodologique.**

**Traduction opérationnelle des exigences de publication au titre de l'article 8 du règlement Taxonomie**

Le ratio d'actifs éligibles traduit la nature du bilan des établissements bancaires sans préciser à ce stade le niveau de durabilité environnementale des actifs éligibles. En effet, compte tenu de la réglementation actuelle, un établissement avec une exposition très forte envers de grandes entreprises européennes et une clientèle de particuliers aura, par définition, un ratio d'actifs éligibles plus élevé qu'un établissement avec une forte exposition à l'international.

L'accélération de l'investissement et du financement dans les énergies vertes est impérative pour contribuer efficacement à l'urgence de la transition énergétique, en lieu et place des énergies fossiles. En effet, stopper uniquement le financement des énergies fossiles permettrait de « verdir » rapidement le bilan de la Banque, mais pénaliserait toutes les populations encore dépendantes de ces énergies sans les accompagner dans leur propre transition.

Les actions engagées par la Caisse régionale sont exposées dans la partie 3.4 de cette DPEF tout au long de l'engagement 9 : « Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le réchauffement climatique ».

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

*Notre activité de banque de territoire repose sur un important parc immobilier (agences, siège, Centre de Relation Client), consommateur d'énergie. Les salariés assurent leurs missions avec les déplacements associés (domicile travail et déplacements professionnels).*

*L'entreprise met en place des plans d'actions visant à réduire la consommation de papier. Elle organise la collecte et le tri des déchets pour maximiser le recyclage. Elle contribue à des opérations de reboisement avec ses clients et à la lutte pour la préservation de la biodiversité avec le tissu associatif local.*

### **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 CO<sub>2</sub>**, soit **8.0 Teq CO<sub>2</sub> par salarié**.

Les **déplacements professionnels** sont responsables de 35% des émissions totales avec un volume d'émissions de 3350 Teq CO<sub>2</sub>, 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.

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.

BILAN CARBONE (en teq CO <sub>2</sub> )	Données 2018
Emissions directes – SCOPE 1	857
Emissions indirectes associées à l'énergie - SCOPE 2	216
Autres émissions indirectes de GES –SCOPE 3	8 633
TOTAL des émissions	<b>9 706</b>

(\*) Périmètre d'exploitation : déplacements professionnels et domicile-travail, immobilisations, énergie, matériaux et services externes, restauration, fret, déchets, événements. Ne sont pas inclus les déplacements de nos clients et les financements.

### **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**. Pour un programme de 5 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 CO<sub>2</sub>**. La Caisse régionale les rémunérera à hauteur de **30 € HT/tonne** via l'association France Carbon Agri Association.

Cette action compense très partiellement d'environ 10% les émissions annuelles de la Caisse régionale.

En 2022, la Caisse régionale a contribué à des travaux avec la FNCA et quelques Caisses régionales afin d'établir une méthodologie commune pour la **définition de la trajectoire de réduction des émissions de fonctionnement** de l'entreprise. Les travaux se poursuivront au début de l'année 2023.

### **La consommation d'énergie**

Pour répondre aux injonctions gouvernementales de sobriété énergétique, mais aussi aux attentes de nos clients et des salariés, la Caisse régionale a élaboré un **plan de sobriété énergétique**, dès le début du second semestre 2022. Ce plan concerne les consommations d'électricité, de gaz et d'eau des bâtiments du siège et des agences ; les consommations de papier et les sujets de mobilité et consommations de carburant. Il embarque la mise en œuvre immédiate de mesures telle que l'extinction élargie des enseignes lumineuses des agences, les nouvelles consignes de température et de climatisation des locaux.

Des actions de passage en éclairage LED au sein du bâtiment du siège de la Caisse régionale seront mises en place dans les mois à venir et au fil du plan de rénovation de nos agences.

L'ensemble des mesures prévues devraient permettre une baisse immédiate de 12% des consommations d'électricité, avec une cible de baisse de 32% sous un délai de 3 à 4 années.

Par ailleurs, la Caisse régionale adhère à la Charte ECOWATT, au titre de l'adhésion du groupe. Les salariés sont informés de cette adhésion le 15/10 sur le réseau social d'entreprise Phare Ouest.

En 2022, les consommations des différentes énergies sont en baisse sensible, de 11% entre 2022 et 2021 et de 5% par rapport à 2019, avant la situation sanitaire COVID. En ce qui concerne le bâtiment du siège, le redémarrage du système de recyclage de l'air chaud intérieur permet de réduire les consommations de gaz pour le chauffage. Les achats de fuel sont en hausse en fin d'année sur les 10 agences utilisant encore cette source d'énergie.

Indicateurs principaux	2020 (kWh)	2021 (kWh)	2022 (kWh)
<b>CONSOMMATION d'ENERGIE (en kWh)</b>			
Electricité	4 773 443	5 116 441	4 688 761
Gaz	1 824 109	2 356 087	1 779 867
GPL	253 920	210 091	214 562
Fioul	404 780	340 780	462 457
Bois (chaufferie collective Collinée)	38 554	41 143	36 740
<b>Total consommation</b>	<b>7 294 806</b>	<b>8 064 629</b>	<b>7 182 387</b>
<b>Emissions GES liées à l'énergie (en Teq CO2)</b>	<b>886</b>	<b>978</b>	<b>845</b>

### 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 2022, la consommation de papier est passée de 166 tonnes à 89 tonnes en, soit une **baisse de 77 tonnes ou de 46 %**. En 2022, la réduction de la consommation de papier se poursuit à la faveur de la digitalisation de plusieurs process.

Indicateurs principaux CONSOMMATION DE PAPIER (en Tonnes)	2021		2022
	2020	2021	2022
Clients (courriers et relevés de comptes, chéquiers, remises, enveloppes)	52,268	48, 397	50 628
En agence et au siège (papier A 4)	46,712	46,500	38,697
<b>TOTAL consommation de papier (en tonnes)</b>	<b>98,980</b>	<b>94,897</b>	<b>89,325</b>
Equivalent ramettes 500 pages A4 75 gr/agent au 31/12	33	31	29
Emissions GES liées à la consommation de papier (Teq CO <sub>2</sub> ) <sup>(*)</sup>		92	
	96		86

(\*) Données exprimées en équivalence ramettes de papier

### 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 2022, les actions liées à l'incitation à la mobilité douce ont repris.

- ✓ Le 2 mai a été organisé une **animation « mobilités douces »** (VAE, entretien du vélo, bus) à la Caisse régionale
- ✓ La participation au 7° **challenge inter-entreprises « A vélo au Boulot »,** organisé par l'association « Vélo utile », en mai : 38 participants – 1 323 kms parcourus pour un don de 3 482 € à la Ligue contre le cancer des Côtes d'Armor.
- ✓ L'entreprise a acté la signature d'un partenariat avec **BlaBlaCar Dailly** pour inciter les salariés du siège et du réseau à amplifier le covoiturage. Le lancement aura lieu en 2023.

Dès 2013, la Caisse régionale a fait le choix de s'équiper de **véhicules électriques** pour sa flotte de véhicules de service. **22 véhicules électriques ZOE-Renault** sont 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 52 % du parc de véhicules de services.

Après deux années 2020 et 2021 très perturbées par la situation sanitaire COVID, les déplacements professionnels repartent à la hausse, sans toutefois revenir au niveau de 2019 (environ 2,4 millions de kms). La part des **déplacements « décarbonés »** en véhicules électriques et train atteint près de **37% du total des kms professionnels 2022.**

Indicateurs principaux	2020	2021	2022
<b>DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS (en kms)</b>			
Véhicules des salariés	780 233	928 038	1 053 968
Véhicules administrateurs	61 956	76 567	83 333
Véhicules de service moteurs thermiques	234 741	314 676	369 263
Véhicules de service électriques	219 672	205 291	234 868
Déplacements en train	106 119	133 153	316 953
<b>TOTAL déplacements professionnels</b>	<b>1 402 721</b>	<b>1 657 725</b>	<b>2 058 385</b>
<b>Emissions GES liées aux déplacements professionnels en Teq CO<sub>2</sub></b>	<b>230.9</b>	<b>310.4</b>	<b>350.9</b>

### 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. En fin 2022, les conditions pour une amélioration des consignes de tri des déchets au siège sont étudiées pour une mise en œuvre au début 2023.

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**. Tous les nouveaux embauchés reçoivent cette gourde, totém de cette démarche vers moins de plastique.

La carte bancaire reste, avec le chèque, l'un des seuls services bancaires matérialisés par un support physique. Son empreinte écologique liée à ses composants plastiques et métalliques est donc bien réelle tout au long de son cycle

de vie. Afin de réduire cet impact et dans une logique d'économie circulaire, le Groupe Crédit Agricole en collaboration avec Crédit Agricole Payment Services a déployé progressivement depuis 2013, une filière de recyclage des cartes usagées au sein de 35 Caisses régionales, assumant ainsi sa responsabilité d'émetteur de cartes.

Le Crédit Agricole fait appel à un partenaire externe spécialisé et reconnu dans le recyclage de déchets de type électronique. Les cartes collectées en agence sont envoyées et traitées par étapes sur le site du recycleur grâce à des procédés industriels permettant de limiter l'impact sur l'environnement. Les composants métalliques sont extraits, récupérés et valorisés pour la fabrication de nouveaux produits. La matière plastique (PVC) du support de carte contribue directement à la solution de traitement en tant que réactif chimique, au lieu d'être incinéré. Recycler permet de réduire la consommation et le prélèvement de ressources naturelles utilisées pour la fabrication des composants métalliques. 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	2020	2021	2022
Papier (en tonnes)	49.96	52.0	66,0
Cartons (en tonnes)	10.50	8.38	6.23
Déchets électriques et électroniques DEEE (en tonnes)	5.59	5.68	6.33
Cartes bancaires collectées (en nombre)	34 798	36 173	34 490
Taux de recyclage des cartes bancaires /cartes éligibles *	NC	NC	58 %

### **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 a été élargie en 2022.

Depuis 2019, ce sont donc 23 583 contrats éligibles qui ont généré ou vont générer la plantation d'un arbre. On estime à environ 3 500 tonnes de CO<sub>2</sub>\* stockées depuis le début de l'opération par ces plantations (225 000 tonnes au niveau national. (\* source : Reforest'action).

### **Contribution à la biodiversité**

La Fondation du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, créée en 2021, a lancé en septembre son second **appel à projet portant sur l'environnement, la biodiversité, et l'alimentation durable**. 50 000 € ont été attribués à 9 projets sélectionnés par le Comité Exécutif parmi les 18 dossiers déposés. Cet appel à projet est important pour créer des liens et des conditions favorables à une meilleure connaissance réciproque pour ouvrir le dialogue avec les associations en charge des questions de biodiversité sur notre territoire. La fondation a décidé d'ouvrir un nouvel appel à projet sur cette thématique au début 2023.

La Caisse régionale apporte son **soutien financier à des événements en lien avec la biodiversité** :

- ✓ En mars 2022, la **course à pied caritative « Breizh Asia »** a reçu une aide pour financer les frais d'organisation. Les bénéfices de cette course familiale ont été reversés à la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO de l'Île Grande en Côtes d'Armor), à la Protection et Intervention pour les animaux de la Faune Sauvage (Morbihan) et à l'association de protection des hérissons Boules Epiques (Ille et Vilaine).
- ✓ Du 1<sup>er</sup> au 16 octobre 2022, l'agglomération de Saint Brieuc a organisé le **festival « Baie des sciences »** sur le thème du végétal. Cette manifestation propose des animations pour le grand public et des ateliers scientifiques pour les enfants dans les écoles et les centres de loisirs, pour la promotion de la culture scientifique et la reconexion à la nature par le partage des savoirs.

Le **site principal de la Caisse régional à Ploufragan** accueille des hôtes dont la présence est un signe positif en faveur de la biodiversité :

- ✓ En partenariat avec un apiculteur local, **5 ruches sont installées** sur un espace enherbé ou ensemencé en fleurs. Le miel récolté en 2022 est vendu aux salariés et les fonds seront reversés à une association locale.
- ✓ Des moutons d'Ouessant ont pris leurs quartiers sur des espaces enherbés à proximité du restaurant d'entreprise, dans une **démarche d'éco-pâturage**. La pratique de l'éco-pâturage permet de réduire l'impact environnemental des tontes mécaniques (carbone, pollution, bruit) et préserve les espèces animales en place (insectes, rongeurs, oiseaux, ...).

## 4. NOTE METHODOLOGIQUE

### 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 la règlementation de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). 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. L'OTI délivre 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 client dans un délai de huit mois à compter de la date de clôture et doit rester disponible pendant 5 années.

### 4.2. Réglementation Taxonomie - Green Asset Ratio (GAR)

Le règlement délégué « Climat » 2021/2139 du 4 juin 2021 précise les critères techniques pour l'examen des activités économiques en vue de déterminer si elles sont « alignées à la taxonomie », par rapport aux deux premiers objectifs environnementaux (l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique).

L'article 8 du règlement Taxonomie prévoit des obligations de reporting pour les établissements financiers et les entreprises soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) sur la part durable de leurs investissements. Le règlement délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 (« article 8 ») précise les modalités d'application de cet article 8 qui sont le contenu, les modalités de calcul et la présentation des obligations de reporting relatives à ces investissements. Sont notamment précisés les types d'actifs et de contreparties à inclure et à exclure dans le calcul du ratio.

Enfin, le règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022 vient compléter les deux règlements délégués précités (« climat » et « article 8 ») en ce qui concerne les informations à publier concernant les activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire.

Selon les dispositions du règlement délégué « article 8 », les obligations de reporting applicables aux établissements de crédit sont progressives :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31 décembre 2021 sur (i) la part des actifs « éligibles » c'est-à-dire finançant des activités dites « éligibles » et « non éligibles » au règlement délégué « climat » et (ii) la part des actifs exclus uniquement du numérateur du ratio ainsi que, celle exclue à la fois du numérateur et du dénominateur du ratio ;
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31 décembre 2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (le « Green Asset Ratio », GAR), c'est-à-dire les actifs finançant des activités éligibles qui passent avec succès les trois tests d'alignement à la taxonomie. Cette analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières (publication de leur chiffre d'affaires et dépenses d'investissement alignés à partir de 2023) et les entreprises financières assujetties à la directive NFRD sur le Reporting Non Financier des Entreprises (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement délégué sur le périmètre de la clientèle de détail, des collectivités locales et des financements dédiés ;
- Toujours à partir du 1er janvier 2024, les établissements de crédit devront publier des indicateurs relatifs à l'alignement de leurs actifs hors bilan à la taxonomie (garanties financières et actifs sous gestion) ;
- Enfin, des indicateurs relatifs au portefeuille de négociation et aux frais et commissions devront être publiés à compter du 1er janvier 2026 (sur la base des données au 31 décembre 2025).

L'illustration ci-dessous présente la façon dont les actifs alignés sont déterminés. Pour cet exercice, seules les activités éligibles sont publiées.



### Méthodologie de détermination des actifs éligibles

Pour le reporting du 31 décembre 2022, la Caisse régionale des Côtes d'Armor est assujettie à la publication de la part des actifs éligibles.

**Les activités éligibles sont définies et décrites par le règlement délégué « Climat ».**

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

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules aux particuliers (prêts octroyés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022) pour les ménages de l'UE ;
- Financements des logements et financements dédiés (financements dont l'objet est connu et qui concernent une activité éligible à la taxonomie) pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente ;
- Expositions sur les contreparties financières et non financières NFRD dont le ratio éligible est disponible dans leur DPEF 2021 et dont les données ont pu être collectées.

De plus, dans le calcul du ratio d'éligibilité, les interprétations et recommandations des régulateurs et superviseurs ont été prises en compte à des fins de comparabilité entre établissements.

Par ailleurs, la Caisse régionale des Côtes d'Armor a estimé les actifs éligibles envers les entreprises financières et non financières pour lesquelles le ratio d'éligibilité n'a pas pu être collecté, sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondent pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles publiée à titre obligatoire. La Caisse régionale des Côtes d'Armor publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant **d'actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspondent 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 de trésorerie et autres actifs<sup>1</sup> ;
- Les autres expositions non éligibles à la taxonomie sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail.

En complément, la Caisse régionale des Côtes d'Armor 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.

<sup>1</sup> Les autres actifs sont composés notamment des variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille, des immobilisations corporelles et incorporelles et des actifs d'impôt reportés dans les états FINREP.

**Activités économiques éligibles à la taxinomie mais non alignées sur celle-ci (tableau 4)**

Activités économiques	Montant et proportion					
	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%
1. Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND		ND
2. Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
3. Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
4. Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
5. Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
6. Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
7. Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
8. Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND

ND = Donnée non disponible

**Activités économiques non éligibles à la taxinomie (tableau 5)**

Ligne	Activités économiques	Montant	Pourcentage
1.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
2.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
3.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
4.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
5.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
6.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
7.	<b>Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxinomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	ND	ND
8.	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxinomie au dénominateur de l'ICP applicable»</b>	ND	ND

ND = Donnée non disponible

### **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 Caisse Locales
- FCT Crédit Agricole habitat 2018, FCT Crédit Agricole habitat 2019, FCT Crédit Agricole habitat 2020, FCT Crédit Agricole habitat 2022
- La SAS Armor Croissance, immatriculée en mars 2022, société d'investissement dans des entreprises non cotées.

Sont maintenus hors périmètre du reporting : les biens immobiliers hors exploitations (logements de fonction, sociétés foncières).

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 GES<sup>2</sup> prennent uniquement en compte les biens immobiliers de la Caisse régionale : les bâtiments du siège 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, les FCT et la SAS Armor Croissance 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 2022, soit la période du **1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022**. Les données sont collectées une seule fois dans l'année auprès d'un réseau de contributeurs identifiés. L'indicateur **Bilan Carbone** publié est calculé sur des données 2018. L'**index égalité professionnel** est calculé en mars 2022 sur les données 2011 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. Elle est **l'interlocutrice désignée** de la Caisse régionale auprès de l'Organisme Tiers Indépendant pour les travaux de vérification.

### **4.5. Thèmes non traités**

Au regard des exigences de la réglementation régissant la DPEF, il n'y a pas de thèmes obligatoires non traités dans ce rapport. Même si les thématiques ne sont pas expressément identifiées dans la matrice des enjeux de l'entreprise, les thématiques suivantes sont abordées dans le rapport :

- ✓ **Lutte contre le gaspillage alimentaire** : partenariat avec l'association SOLAAL, association reconnue d'intérêt général, qui facilite le lien entre les donateurs de denrées alimentaires des filières agricoles et alimentaires et les associations d'aide alimentaire. Echanges réguliers avec le prestataire de restauration collective ELIOR sur le sujet du gaspillage et opérations de sensibilisation des convives.
- ✓ **Lutte contre la précarité alimentaire** : partenariats ou dons à destination des 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 16 indicateurs majeurs présentés au 2.2.

- % 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 mineurs) et personnes morales
- Taux de Clients digitaux : clients partenaires ayant un profil actif sur l'application « Ma Banque » ou ayant visité le site Crédit Agricole En Ligne au cours du dernier 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. Il mesure la différence entre la part des clients « promoteurs » (note 9 et 10) et celles des clients « détracteurs » (note 0 à 6).
- Clients satisfaits de la qualité des prestations : donnée issue des enquêtes de satisfaction périodiques auprès de nos clients vus et non vus. Réponse à la question : « Globalement êtes-vous satisfait(e) de la qualité des prestations du Crédit Agricole des Côtes d'Armor ? » (Note de 0 à 10) ». Satisfait = note de 6 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 : nombre d'unités bénéficiaires « emplois directs » (CDI, CDD, alternants et stagiaires) et « emplois indirects » du secteur protégé / effectif d'assujettissement x 100
- Reconnaissance de l'expertise (RCI/RCP) en % des CDI au 31/12 : part des salariés dont l'expertise et les compétences individuelles sont reconnues par un dispositif salarial de complément de rémunération
- Indice d'engagement et de recommandation (note/100) : % des réponses favorables et très favorables au questionnaire administré aux salariés de l'entreprise
- 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
- Collecte Investissements Durables de nos clients (Encours en millions €) : Encours détenus par les clients en Comptes titres ordinaires, PEA, unités de comptes assurance-vie. Liste des valeurs et valorisation fournies par AMUNDI en classification Article 8 et 9.
- 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 **2022**

---

**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 RÉGIONALE CRÉDIT AGRICOLE 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 2022

À l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1877 (dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la Déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel », pour l'exercice clos le 31/12/2022 (ci-après respectivement les « Informations » et 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.

### **Conclusion**

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

---

#### **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



## **Préparation de la déclaration de performance extra-financière**

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### **Limites inhérentes à la préparation des Informations**

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

### **Responsabilité de l'entité**

Il appartient au Conseil d'administration :

- De sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- Ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-dessus.

### **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 historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3<sup>e</sup> 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l’entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d’informations prévues par l’article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l’évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l’article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## **Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification.

## **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l’article L. 822.11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

## **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre les mois de décembre 2022 et de février 2023 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 représentant notamment les directions générale, administration, finances, conformité, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et achats.

## **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d’anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d’assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l’activité de l’ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l’exposé des principaux risques sociaux ;
- 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 les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques 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, afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - o apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - o corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités contributrices présentées également en Annexe 1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - o des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, 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, FCT Crédit Agricole habitat 2018, FCT Crédit Agricole habitat 2019, FCT Crédit Agricole habitat 2020, FCT Crédit Agricole habitat 2021, FCT Crédit Agricole habitat 2022, SAS Armor Croissance et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation ;

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Niort, le 27 février 2023

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GROUPE Y Audit



**Arnaud MOYON**

**Associé Département Développement Durable**

## Annexe 1 : Entités contributrices

Pilier	Indicateurs clés de performance sélectionnés	Sélection d'entités contributrices	Taux de couverture des tests	Taux de couverture moyen par pilier
<b>Développer les compétences et l'employabilité des salariés</b>	Salariés en reconnaissance de l'expertise (% des CDI)	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	100 %
<b>Assurer la diversité et l'égalité des chances</b>	Part des femmes cadres (% des CDI)	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	
<b>Favoriser la qualité de vie au travail</b>	Taux d'absentéisme (en %)	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	
<b>Assurer la diversité et l'égalité des chances</b>	Taux de travailleurs handicapés	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	
<b>Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action</b>	Indice de Recommandation Clients (Agence uniquement)	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	100 %
<b>Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire</b>	Mécénat et partenariats – montants versés (€)	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	
<b>Soutenir nos clients face aux aléas de la vie</b>	Point Passerelle – nbre de situations nouvelles	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	
<b>Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise</b>	Emissions GES liées la consommation des énergies	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	100 %
	Déplacements professionnels	Caisse Régionale Crédit Agricole Côtes d'Armor	100 %	