

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

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

EXERCICE 2023



Présentée à l'Assemblée Générale de la Caisse régionale – 28 mars 2024



INTRODUCTION	3
1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE DES CÔTES D'ARMOR	6
1.1. La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) au Crédit Agricole des Côtes d'Armor	6
1.2. Notre modèle Coopératif	7
1.3. Notre modèle d'affaires	8
1.4. Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique	9
1.5. La définition des enjeux majeurs : méthodologie	11
1.6. La Matrice de Matérialité	12
2. INDICATEURS MAJEURS – ODD - REGLEMENTATION DISCLOSURE	14
2.1. Objectifs de développement durable.....	14
2.2. Indicateurs majeurs associés à nos engagements	15
2.3. Réglementation Disclosure	16
3. COMPRENDRE LES ENJEUX, LES POLITIQUES ET ACTIONS, ET LES RESULTATS	18
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	21
2. Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux	21
3. Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action.....	22
4. Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire	26
5. Soutenir nos clients face aux aléas de la vie	31
3.3. Les enjeux sociaux associés à notre activité.....	34
6. Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise	34
7. Développer les compétences et l'employabilité des salariés	37
8. Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective	39
3.4. Les enjeux environnementaux associés à notre activité.....	43
9. Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique	43
10. Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise	58
4. NOTE METHODOLOGIQUE	65
4.1. Nos obligations légales en matière de reporting	65
4.2. Réglementation Taxonomie - Green Asset Ratio (GAR)	65
4.3. Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile.....	75
4.4. Périmètre de collecte des données	80
4.5. Processus de collecte des données	80
4.6. Thèmes non traités.....	80
4.7. Définition des Indicateurs majeurs présentés au 2.2.....	80

L'actualité mondiale 2023 a été marquée par un contexte difficile et menaçant : deux conflits majeurs aux portes de l'Union Européenne en Ukraine et à Gaza, des records de chaleur jamais égalés et la multiplication des événements climatiques extrêmes en divers lieux de la planète.

En France, sur le plan économique, l'inflation et la hausse rapide des taux d'intérêt ont conduit à des évolutions des modes de consommation et d'épargne, et à un resserrement des capacités d'investissement des acteurs économiques (particuliers et entreprises).

Pour la Caisse régionale, les hausses de taux imposées par le marché et par l'épargne réglementée se répercutent immédiatement sur l'épargne des clients, tandis qu'elles se répercutent partiellement et progressivement sur les crédits. Ce fort resserrement des marges d'intermédiation a conduit certains établissements bancaires à limiter le crédit.

Engagée dans une politique de soutien durable des besoins de son territoire, la Caisse régionale des Côtes d'Armor a fait le choix de poursuivre une stratégie active de financement des projets des costarmoricens, au dépend de sa rentabilité financière à court terme.

Si l'environnement reste incertain à court terme, les nécessités du long terme sont identifiées : la cohésion sociale et les transitions environnementales doivent guider l'action de notre banque de territoire.

C'est pourquoi, en 2023, les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans les activités de la Caisse régionale ont pris une dimension nouvelle qui peut se caractériser par les trois axes suivants :

1. Un dispositif de formation aux enjeux sociétaux et environnementaux volontariste :

Au cours de l'année 2023, l'ensemble des salariés et des administrateurs se sont vus proposer des formations visant à accroître l'acculturation au changement climatique et ses impacts, sur la prise en compte des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans les métiers et les activités de la banque et du Groupe Crédit Agricole.

- **Deux courts modules e-learning « Au cœur du projet sociétal groupe » et « Finance Durable »** ont été proposés à **l'ensemble des salariés**. Cette démarche de formation sans précédent est un des chantiers du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole qui vise « 100% des salariés formés à la RSE ». Au 31/12/2023, plus de 1 000 des salariés ont suivi ces formations.
- **Les conseillers et les chargés d'affaires du marché de l'Agriculture, du Pôle Affaires et de l'Agence Entreprises** ont suivi plusieurs modules de formation sur l'analyse extra-financière des données de leurs clients, sur la mise en œuvre d'une démarche de conseil mettant la stratégie RSE au centre des échanges avec leurs clients. La Fresque Agri'alim a aussi été proposée à l'ensemble des chargés de clientèle agricole et à leurs managers.
- Le 25/01/2023, les membres du **Comité de Direction** et les administrateurs du **Conseil d'Administration de la Caisse régionale** ont réalisé la Fresque du Climat, avant de poursuivre sur les solutions déjà développées et les projets de la Caisse régionale en faveur de la lutte contre le changement climatique.
- En juin et septembre, **les administrateurs des Caisses locales** réunis au sein des 9 Commissions d'Actions Mutualistes Locales (CAML) ont été invités à une formation de 3 heures centrée sur le dérèglement climatique, le cadre réglementaire européen et les projets du Crédit Agricole.

2. La mobilisation pour faire face aux exigences réglementaires

Plusieurs « chantiers » majeurs ont vu le jour en 2023. Souvent traités par des équipes pluridisciplinaires, ils sont le signe de la transversalité nouvelle des sujets RSE et finance durable, encore récemment portés principalement par la ligne métier RSE. Cette transversalité est rendue nécessaire par la mise en œuvre de nouvelles exigences réglementaires.

- **Le Projet Net Zéro des financements** ou « Agir pour atteindre en 2050 l'équilibre entre les émissions et l'absorption des gaz à effet de serre » : Ce projet piloté par Casa pour l'ensemble des Caisses régionales a réuni dans une Task Force dédiée, sous l'égide de la Directrice Finances et Risques de la Caisse régionale, des collaborateurs de la production comptable, de l'organisation

des projets, des marchés, des risques, du traitement de la data et de la RSE. Sur les marchés de l'immobilier résidentiel, l'immobilier commercial, l'automobile, l'agriculture et la production d'électricité, les travaux ont porté sur les encours de crédit de la Caisse régionale. Ils ont visé à construire les bases de référence des émissions induites par les financements en 2020, à définir une cible d'émissions à horizon 2030 et à identifier les leviers d'actions pour atteindre ces cibles. Le projet va se poursuivre au cours des prochaines années.

- **La réduction de l'empreinte de fonctionnement de la Caisse régionale** : Au-delà de l'exigence réglementaire d'actualisation du Bilan carbone, la Caisse régionale s'empare du sujet sous l'angle de l'exemplarité. Le bilan carbone sur les données 2022, réalisé en 2023, a élargi son périmètre pour une prise en compte plus importante des émissions indirectes (Scope 3). Les travaux d'identification des actions de réduction des émissions de GES se poursuivent au début 2024 pour tenter d'inscrire le plan de transition dans une trajectoire SBTi à +1.5°C.
- **La constitution d'une « Task Force Finance Durable »** : La Caisse régionale s'organise pour piloter la mise en œuvre de la **réglementation européenne Finance Durable** : Guide BCE, SFRD, Guidelines EBA, MIFID II ESG, Taxonomie, CSRD, ... Tous ces textes ont des implications sur nos activités de banquier assureur. La Task Force Net Zéro des financements est complétée par des acteurs des ressources humaines et du Juridique et va centrer ses travaux sur la mise en œuvre de la CSRD en 2024, sous pilotage national de Casa. La CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) révisé profondément les textes relatifs au reporting RSE afin de standardiser le reporting de durabilité des entreprises, de fiabiliser les données publiées et d'assurer la comparabilité des informations publiées. La Déclaration de Performance Extra-Financière laissera la place au **Rapport de Durabilité** au 1^{er} trimestre 2025.
- Une **mission d'audit interne ESG-Finance Durable** a été réalisée en 2023 pour s'assurer que la Caisse régionale s'adapte aux exigences réglementaires sur les sujets ESG (environnement- social et gouvernance), pour répondre d'une part aux attentes et au planning fixé par la Banque Centrale Européenne à horizon fin 2024, et d'autre part aux directives de l'Autorité Bancaire Européenne visant l'intégration prochaine des critères ESG dans la distribution du crédit. Si la stratégie de l'entreprise est volontariste en matière de gestion des risques, des moyens humains et du renforcement des compétences, des actions seront menées en 2024 pour une traduction complète des règles dans les diverses politiques et procédures. La prise en compte des risques ESG infuse progressivement auprès de l'ensemble des métiers concernés, rendant nécessaire une révision de la gouvernance des sujets RSE-ESG.

3. Un projet d'entreprise Cœur d'Armor en forte cohérence avec les enjeux RSE

Le projet d'entreprise, Cœur d'Armor, est issu des recherches, réflexions, et entretiens réalisés en 2022 avec de multiples parties prenantes, dont 235 salariés et 50 administrateurs. « Cœur d'Armor » renforce les engagements de la politique RSE de l'entreprise pour les années à venir, à travers 5 engagements à impacts sociétaux et environnementaux forts pour accompagner durablement les costarmoricains et le territoire.

- Renforcer la cohésion sociale et économique
- Accélérer les transitions vers une économie décarbonée et respectueuse des limites planétaires
- Se différencier par l'excellence relationnelle
- Favoriser l'épanouissement et le développement des salariés et administrateurs
- Rechercher une performance équilibrée

En 2023, **plusieurs projets ont vu le jour** tels que la création d'une mission d'animation de la filière « Santé Bien Vieillir », le lancement public de la Démarche RSE Entreprises, le projet Net Zéro des financements, le lancement de la plateforme « J'ecorénove mon logement », la définition des 7 engagements clients, l'étude des processus Habitat et risques et la validation des notions de performance équilibrée de la Caisse régionale. De nombreux autres chantiers sont encore en cours de construction et viendront renforcer la dynamique de l'entreprise, en vue de s'engager pour une empreinte positive et durable.

Formation des salariés et des administrateurs, adaptation à la réglementation, et projet d'entreprise Cœur d'Armor mettent plus que jamais la responsabilité sociétale de l'entreprise et la performance extra-financière au centre des projets de la gouvernance. La Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor s'inscrit ainsi pleinement dans la dynamique du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole, lequel vise à accompagner la transition de tous nos clients, dans une trajectoire équilibrée qui préserve un développement économique des territoires favorisant la cohésion sociale et la protection des populations les plus fragiles.

#ENSEMBLEONYARRIVERA

DES ÉVÈNEMENTS MAJEURS DE L'ANNÉE 2023

REONSABILITÉ ÉCONOMIQUE & SOCIÉTALE	La CR finance le territoire, malgré la hausse des taux Encours crédit : + 4%	Partenariats et mécénat 846 000 € pour le territoire	Démarche RSE Entreprises accompagner les entreprises dans les transitions
REONSABILITÉ SOCIALE	Formation RSE plus de 1 000 salariés formés au « Projet Sociétal Groupe » et « Finance durable »	1^{er} année du Campus by CA 7 promotions, 75 nouveaux conseillers formés	Dialogue social 10 accords d'entreprise validés
REONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	Empreinte carbone du fonctionnement de la Caisse régionale 9 200 tonnes eq CO ₂ 7 tonnes CO ₂ /salarié	Trajectoire Net Zéro des financements réduire les émissions des projets de nos clients	Réduction de la consommation de papier - 22 tonnes en 2023, - 60 % en 10 ans.

1.1. 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 résonance 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.

1.2. 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 l'équipe 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.

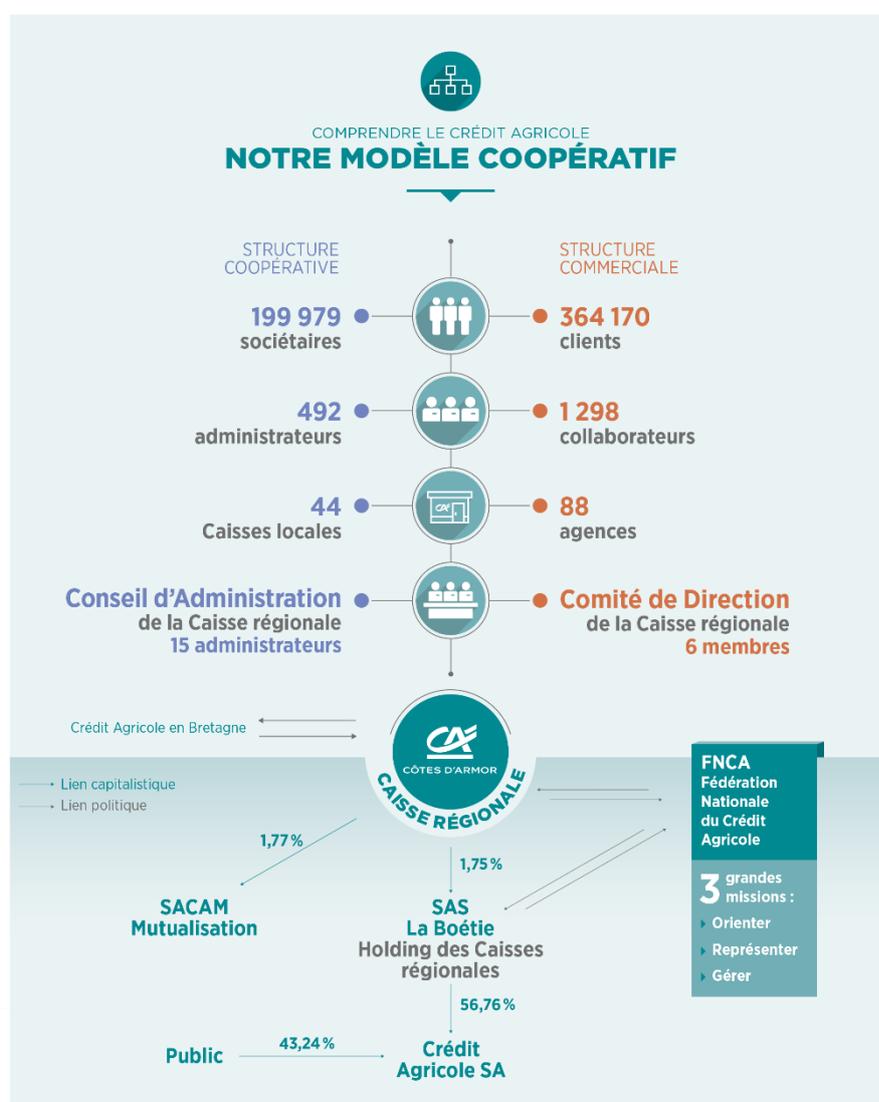
Les 4 caisses régionales bretonnes sont aussi fédérées au sein de Crédit Agricole en Bretagne, pour une approche commune de certains sujets et pour les représenter à l'échelon de la région Bretagne.

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.



1.3. Notre modèle d'affaires

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

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2023



NOTRE RAISON D'ÊTRE :

Agir chaque jour dans l'intérêt du client et de la société.

NOTRE TERRITOIRE :

- 605 907 habitants au 1^{er} janvier 2021, une démographie atone (+ 0,2%)
- Un taux de chômage inférieur à la moyenne nationale (6,4% au T3 2022)
- 2 secteurs d'activité dominants : Tourisme et Agriculture/Agroalimentaire

LE CONTEXTE 2023 :

- Inflation, hausse rapide des taux, baisse des marges sur le crédit
- Marché immobilier en baisse, croissance ralentit
- La Caisse régionale maintient sa position de financeur des acteurs économiques locaux

Source : bretagne.directe.gouv.fr et Insee

RESSOURCES



CAPITAL HUMAIN

1298 salariés et 492 administrateurs.



CAPITAL FINANCIER

Fonds propres : 1 583 M€ - Parts sociales : 227 M€.



SYNERGIES AVEC LE GROUPE CA

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

SYNERGIES AVEC LES CAISSES RÉGIONALES BRETONNES

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



INFRASTRUCTURES

PRÉSENCE TERRITORIALE

- 44 caisses locales,
- 88 agences rurales et urbaines
- 1 agence Entreprises
- 1 agence Banque Privée
- 1 Point Passerelle
- 1 Village by CA

PRÉSENCE DIGITALE

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

CRÉATION DE VALEUR

NOTRE MODÈLE RELATION CLIENTS 100 % HUMAIN, 100 % DIGITAL

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

NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS, NOS PRODUITS ET SERVICES

Banque

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

Assurances

- Des biens.
- Des personnes.
- Prévoyance

Immobilier

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

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



- 56,3% aux Particuliers Habitat et consommation
- 20,3% aux entreprises
- 12,7% à l'agriculture
- 5,2% aux artisans, commerçants et prof libérales
- 5,2% aux collectivités publiques



RÉSULTATS

364 170 clients, dont 199 979 sociétaires



SATISFACTION ET QUALITÉ DE LA RELATION

- IRC clients : +43,6
- 88 % des clients satisfaits de la relation
- 55,2 % utilisateurs de l'Appli MaBanque et Crédit Agricole en Ligne



EMPLOYEUR MAJEUR DU TERRITOIRE

- 116 embauches en CDI
- 70 apprentis ou alternants
- 7,53 jours de formation/salarié
- 40,7 % des cadres sont des femmes



ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

- 24,3 millions kWh d'énergie renouvelables financées
- 826 M€ - encours de collecte en Investissements responsables
- Consommation de papier en baisse de 60% depuis 2014

Données 2023 ou 31/12/2023



ENTREPRISE SOLIDE ET DURABLE POUR LE TERRITOIRE

- Produit Net Bancaire : 227 M€
- Résultat Net conservé : 59 M€
- Ratio de solvabilité : 29 %
- Nos centres de décision en Côtes d'Armor



DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOLIDAIRE DU TERRITOIRE

- Réalisation des crédits Longs et Moyens Termes : 1680 M€
- Impôts et taxes versés : 20 M€
- Mécénat et partenariats locaux : 826 514 €
- 14 startups hébergées au Village by CA pour l'innovation
- Point Passerelle : 234 familles fragilisées accompagnées



SYNERGIES GROUPE CA ET CR BRETONNES

- 297 000 contrats d'assurance de biens ou de personnes en portefeuille
- 170 salariés en pôles de coopérations bretonnes

1.4. Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique

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

Les mutations majeures de notre environnement	Risques	Opportunités
<p>Exigences réglementaires</p> <p>Multiplication des réglementations dans les domaines de la transparence des marchés, de la fraude, de la cybercriminalité, de la protection des données, de la protection des clients et des investisseurs</p>	<p>Limitation des activités et des produits proposés</p> <p>Augmentation des charges et coûts opérationnels liés au réglementaire</p>	<p>Maintenir un très haut niveau de conformité et de sécurité des données</p> <p>Devenir un tiers de confiance pour les transactions de nos clients</p>
<p>Protection des données et de la vie privée des consommateurs</p> <p>Augmentation des usages numériques, augmentation du risque de fraude</p> <p>Augmentation de la cybercriminalité</p>	<p>Altération des données personnelles du client (destruction, perte, vol, divulgation, détournement d'usage, ...)</p> <p>Risque financier : augmentation des charges liés à la fraude</p> <p>Risque d'image en cas de sinistre grave</p>	<p>Information continue des clients pour prévenir les comportements inadaptés</p> <p>Formation régulière des salariés pour sensibiliser leurs clients et déjouer les fraudes en interne</p>
<p>Nouveaux usages et besoins des clients</p> <p>Attente de réactivité et de personnalisation du conseil</p> <p>Augmentation des usages en ligne et sur les appareils mobiles</p> <p>Fortes attentes sur la protection des données personnelle et la cyber sécurité</p> <p>Baisse de la fréquentation des agences</p>	<p>Remise en cause du maillage territorial des agences bancaires</p> <p>Image dégradée en termes d'innovation et d'expérience client</p> <p>Non adaptation des processus internes, manque de proactivité et de joignabilité</p>	<p>Mesurer la satisfaction de nos clients régulièrement</p> <p>Innover dans la personnalisation du conseil et des parcours clients</p> <p>Renforcer le positionnement de banque multicanale</p> <p>Améliorer l'efficacité opérationnelle par la simplification des process, des outils et la responsabilisation</p>
<p>Concurrence multiforme et innovation</p> <p>Nouveaux acteurs : néobanques, Fintechs, GAFA, grande distribution, agrégateurs</p> <p>Développement des offres à bas coût ou gratuites</p> <p>Nouvelles technologies (Intelligence Artificielle, chatbot, objets connectés, paiement, ...) qui bousculent le modèle bancaire traditionnel</p>	<p>Erosion des parts de marché, perte de rentabilité</p> <p>Limitation de l'équipement en produits ou services, baisse du multi équipement, hausse de l'attrition</p> <p>Retard de fonctionnalité face aux fintechs</p>	<p>Capitaliser sur l'image de solidité du groupe, et sur la notion de tiers de confiance</p> <p>S'appuyer sur la capacité d'innovation du groupe Crédit Agricole (SI et filiales)</p> <p>Construire et innover en partenariat avec les fintechs et les startup (Village by CA, autres écosystèmes...)</p>
<p>Santé et vieillissement en Côtes d'Armor</p> <p>Accélération du vieillissement de la population costarmoricaine</p> <p>Augmentation de la dépendance liée au vieillissement</p> <p>Forte baisse de l'offre de santé et de soins</p>	<p>Des patrimoines des séniors surtout immobiliers à rendre mobilisable pour préparer le vieillissement</p> <p>Déficit de l'offre d'hébergements et d'habitats adaptés aux séniors</p> <p>Détérioration des conditions de santé et de revenus de nos clients</p>	<p>Répondre aux enjeux liés au maintien au domicile des séniors</p> <p>Elargir notre rôle de conseil et de tiers de confiance dans la préparation à cette étape de vie avec les acteurs du territoire</p> <p>Contribuer à la densification des professionnels de santé</p>

Les mutations majeures de notre environnement	Risques	Opportunités
<p>Multiplication des aléas de parcours de vie</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 de nos clients</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, carte, assurances)</p>
<p>Changement climatique : atténuation et adaptation</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 s'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 inadapté.</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</p> <p>Orienter les investissements de la CR vers des fonds ESG à impact positif</p> <p>Réduire l'empreinte de fonctionnement de la CR</p>
<p>Agriculture en mutation</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) en lien avec la 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>Recrutement et motivation des salariés</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</p> <p>Manager et responsabiliser pour donner du sens à l'action de chacun dans l'entreprise</p> <p>Former les salariés pour les parcours professionnels</p> <p>Maintenir un dialogue social de qualité</p>

1.5. 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^o 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 politique RSE 2020 s'inscrit dans la continuité des engagements pris en 2013, constatant que l'analyse de nos enjeux majeurs de banquier-assureur de territoire reste globalement cohérente avec ceux identifiés à l'origine.

Toutefois, la Caisse régionale a pris 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
- ✓ 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.

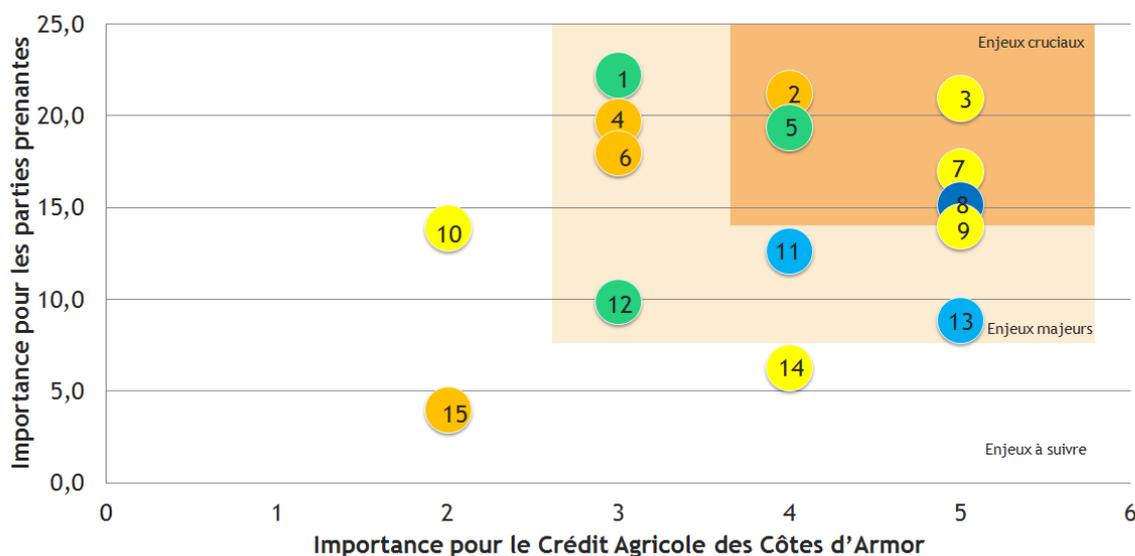
Cette Déclaration de Performance Extra –financière présente les 10 engagements de la nouvelle politique RSE. Elle décline les actions et les principaux résultats sur le plan social, sociétal et environnemental.

1.6. 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.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ DES ENJEUX RSE - CR22

Validé en COSUI du 26/11/19



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



GOVERNANCE

1 - Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste



RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTALE

2 - Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux
3- Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action
4 - Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire
5 - Soutenir nos clients face aux aléas de la vie



RESPONSABILITÉ SOCIALE

6 - Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise
7 - Développer les compétences et l'employabilité des salariés
8 - Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

9 - Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique
10 - Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



CÔTES D'ARMOR

Document interne - CRCA22 - 12/2020

2.1. Objectifs de développement durable

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

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



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

Dispositif Point Passerelle, inclusion bancaire, prévention du surendettement, réduction de la tarification des frais de dysfonctionnement, offres inclusives (gamme EKO)



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, diversité des profils à l'embauche



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), partenariat et mécénat, filière Santé – Bien vieillir, actions des 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 et plan de transition



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 définit ses **indicateurs prioritaires** et se fixe des objectifs pour l'année 2024.

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	2021	2022	2023	Objectifs 2024
Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste				
Taux de clients sociétaires (en %)	52.31 %	54.41 %	56,44 %	> 58 %
Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux				
Taux de clients digitaux (en %) (données RCR)	50.6 %	52.2 %	55.2 %	> 60 %
Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action				
Indice de Recommandation Clients (Agence uniquement)	+ 26	+ 28.5	+ 43.6	> 45
Score de satisfaction Google (score sur 5)	NC	NC	4.4	> 4.5
Soutenir nos clients face aux aléas de la vie				
Point Passerelle – nbre de situations nouvelles	239	172	234	250
Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire				
Mécénat et partenariats – montants versés (€)	754 534	828 025	846 514	900 000
Assurer la diversité et l'égalité des chances				
Part des femmes cadres (% des CDI)	38.3 %	39.5 %	40.7 %	> 42 %
Taux de travailleurs handicapés	6.58 %	6.94 %	6.84 %	> 6 %
Développer les compétences et l'employabilité des salariés				
Salariés reconnus experts (% des CDI au 31/12)	21.6	22.2	22.7	> 22 %
Salariés formés au module « Au cœur du Projet Sociétal Groupe » (% des présents au 31/12/2023)	NC	NC	94.07 %	100 %
Salariés formés au module « Finance Durable » - (% des présents au 31/12/2023)	NC	NC	93.40 %	100 %
Favoriser la qualité de vie au travail				
Indice d'Engagement et de Recommandation (note /100)	NC	69	NC	NC
Taux d'absentéisme (en %)	3.8	4.7	4.6	< 4 %
Assumer notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique				
Energies renouvelables – puissance financée (en MW)	26.4	14.3	14.7	> 30
Encours Livret Engagé Sociétaire (au 31/12/N en k€)	NC	183 153	255 422	300 000
Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise				
Emissions GES liées à la Consommation d'énergie (Teq Co ₂)	978	845	604 *	< 600
Emissions GES liées aux déplacements professionnels (Teq Co ₂)	308.7	350,9	401.3	< 350
Consommation de papier (en tonnes)	94.5	89.3	67.1	< 60

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.

La Caisse régionale distribue les produits et offres élaborés par Crédit Agricole, Crédit Agricole Assurances et Amundi.

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.

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

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

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

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

➤ Risques associés au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. 2021 et 2022 ont surtout été marquées par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. A la suite de l'engagement pris en 2021 par le Groupe de contribuer à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050, la stratégie climat a connu une forte accélération qui s'est poursuivie en 2023. Un engagement qui, à travers l'adhésion de ses métiers aux quatre alliances Net Zero du secteur financier couvre la majeure partie des portefeuilles du groupe Crédit Agricole. En 2023, Crédit Agricole S.A. a ainsi annoncé des trajectoires de décarbonation et des plans d'accompagnement pour les portefeuilles de financement de cinq secteurs clés de l'économie (i.e., immobilier résidentiel, aviation, acier, agriculture, transport maritime). Cette annonce fait suite à la publication, en 2022, des objectifs de décarbonation sur cinq premiers secteurs (i.e., pétrole et gaz, immobilier commercial, production d'électricité, automobile, 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 de leurs alliances « Net Zero » respectives (NZAOA et NZAMI). Ainsi, Crédit Agricole Assurances a annoncé un objectif de -25 % des émissions de carbone par million d'euros investi en 2025 vs 2019^[1]. 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.

➤ 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 et 2023 deux appels à projets de la Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor doté de 50 000 €.

^[1] Objectif sur l'empreinte carbone du portefeuille d'investissement en actions cotées et en obligations d'entreprises géré par Amundi pour CAA (127 milliards d'euros au 31/12/2021)

^[2] Périmètre hors JV, hébergement de fonds et mandat de conseil

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 13 fois en 2023, avec un taux de participation des administrateurs de 91.21 %.

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

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

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

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

En 2023, les administrateurs du Conseil d'Administration ont suivi un total de 71 jours de formation. Le 25/01/2023, les membres du Conseil d'Administration de la Caisse régionale et les membres du Comité de Direction ont réalisé ensemble la Fresque du Climat, avant de faire le point sur les actions déjà engagées et les projets de la Caisse régionale en faveur de la lutte contre le changement climatique : engagements environnementaux de la politique RSE, bilan carbone, projet Net Zéro des Financements, production d'énergie renouvelable, plan de sobriété, rénovation des agences, activités du pôle Transition énergétique, démarche RSE pour nos clients spécialisés, cartographie des risques climatiques.

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 discrétion et de respect du secret professionnel ou encore en cas de détention d'informations privilégiées.

Chaque nouvel administrateur signe par 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. Une nouvelle enquête, réalisée de décembre 2022 à janvier 2023, a permis de faire ressortir un très bon niveau de satisfaction à 83 sur 100 avec le retour de 245 questionnaires et un taux de participation à 49 %.

Les administrateurs ont accès à un réseau social interne « Phare Ouest » pour faciliter l'accès à l'information 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, quatre Caisses locales organisent des **opérations de job-dating en partenariat avec des acteurs locaux**.
- ✓ En 2023, 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 administrateurs réunis en 9 Commissions d'Actions Mutualistes Locales (CAML) ont été invités à une formation de 3 heures pour expliciter le volet environnemental du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole. Après avoir pris connaissance du lien entre les activités humaines et le dérèglement du climat puis du cadre réglementaire structurant les transitions, les administrateurs ont pu en savoir davantage sur les projets de la Caisse régionale et du Groupe, avant de réfléchir à des actions possibles au niveau de la Caisse locale.
 - Les « Journées de l'environnement 2023 » des 14, 15 et 16 septembre ont permis aux 44 Caisses locales d'organiser plus de 60 actions en faveur de l'environnement.
 - En novembre 2023, les semaines du Sociétariat ont eu pour thème « Agir pour le climat ». Les clients ont pu échanger avec les administrateurs de leur Caisse locale et déposer des idées d'actions en faveur du climat.
- ✓ 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 83 administrateurs référents agréés et spécialement formés (46 agriculteurs, 2 pêcheurs et 35 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	2021	2022	2023
Nbre d'administrateurs (au 31/12/N)	497	500	492
Dont Exploitants agricoles	46.5 %	41.6 %	43.3 %
Dont chefs d'entreprises, artisans, commerçants, professions libérales	25 %	26.4 %	29.7 %
Dont salariés	28 %	27 %	26 %
Dont sans activités et retraités	0.5 %	5 %	1 %
Part des femmes (en % du total des admin. CL)	41 %	42.6 %	42 %
Nombre d'accompagnements CAML	115	65	78

Développer le sociétariat d'adhésion

La Caisse régionale s'est engagée depuis plusieurs années dans une **politique de développement du sociétariat**. Etre sociétaire, c'est soutenir des projets utiles, durables et solidaires pour le développement du territoire. C'est aussi pouvoir s'engager en tant qu'administrateur et participer à l'action locale, dans l'intérêt de tous.

En 2023, le cap des 200 000 sociétaires est presque franchi (à 21 sociétaires près !), ce qui a donné lieu à une campagne de communication du 23 octobre au 10 novembre sur le thème : « Faire partie d'un collectif de 200 000 sociétaires, ça compte ! ».

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, de proximité et de responsabilité. En 2023, 5 584 nouveaux sociétaires ont bénéficié de ce dispositif.

Après une période de vote électronique du **16/02/2023 au 10/03/2023**, les Assemblées Générales de chacune des 44 Caisses locales ont eu lieu le **samedi 11 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 de 8186 votes exprimés**. Un deuxième temps fort est venu animer les Caisses locales avec l'organisation des Rencontres Sociétaires. 29 évènements ont été réalisés entre le 16 mars et le 14 Avril 2023.

Indicateurs principaux SOCIETARIAT	2021	2022	2023
Nbre de sociétaires au 31/12/N (1)	184 454	192 486	199 979
Taux de clients sociétaires (2)	52.31 %	54.41 %	56.44 %
Nbre de votants Assemblées des Caisses Locales	6 913	9 110	8 186

(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.

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, 24 agences ont été rénovées totalement, dont 6 en 2023 : Ploeuc/Lié, Belle-Isle, Rostrenen, Dinan, Broons et Perros-Guirec. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor privilégie chaque fois que possible le recours aux entreprises locales pour la rénovation de ses agences.

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.

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, 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 ou des simulations, souscrire à des offres et 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.

Pour faciliter le conseil à distance, les conseillers disposent de l'outil Vizio, lequel améliore les interactions entre le conseiller et son client, permet le partage des informations et de l'écran et la signature en direct. L'entretien en VIZIO permettra également de réaliser en agence ou en télétravail des entretiens Trajectoires Patrimoine grâce au partage d'écran.

Indicateurs principaux BANQUE MULTICANALE	2021	2022	2023
Nbre d'agences rurales et urbaines	88	88	88
Automates et distributeurs de billets	156	NC	156
Part des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite (92 sites)*	97.8 %	97.8 %	97.8 %
Taux de clients digitaux (en %) (données RCR)	50.6 %	52.2 %	55.2 %
Nbre clients profils actifs sur l'appli Ma Banque (données RCR)	93 507	105 842	120 773
% de clients utilisateurs de l'appli Ma Banque (données RCR)	33 %	34.2 %	42.4 %

- 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 et a été suivi de nouveautés en 2023. 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. Dans le cadre de son dispositif de lutte contre la corruption, la Caisse régionale a mis en place en 2019 un outil "lanceur d'alerte", accessible sur la vitrine Internet, permettant à tout salarié ou personne externe à l'entreprise (tout particulièrement prestataire ou fournisseur) de signaler de façon sécurisée toute situation qu'il jugerait anormale (fait de corruption, de fraude, de harcèlement, de discrimination...). L'outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et la personne en charge du traitement de cette alerte. Il garantit également l'anonymat, lorsque cette option est choisie par le lanceur d'alerte. Ce dispositif « Lanceur d'alerte » a fait l'objet d'un rappel à l'ensemble des salariés le 13 décembre 2023. 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.

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 ».

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 (DDF, GDR) qui détectent également les flux atypiques ou opérations potentiellement frauduleuses. Concernant les flux atypiques, un nouvel outil groupe de détection de ces flux, en recourant notamment à l'intelligence artificielle, a été déployé en avril 2023. 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, le pôle fraude basé à la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a pris en charge pour notre Caisse régionale la fraude sur les cartes pour la Caisse régionale depuis juin 2022 et la fraude aux virements depuis février 2023. En outre, un criblage fraude a été déployé au sein de la Caisse régionale en mars 2023.

La protection des données à caractère personnel : Depuis le 25 mai 2018, le **Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD)** est devenu le texte de référence pour toutes les entreprises en matière de traitement des données à caractère personnel. Cette nouvelle réglementation était une nécessité à l'heure où 9 français sur 10 se déclarent préoccupés par la protection de leurs données sur internet.

Dans ce cadre, **le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO)**, qui 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 Caisse régionale procède, chaque année, à la revue de ses traitements des données à caractère personnel.

En 2021, elle a complété sa Politique de Protection des Données, document réglementaire d'informations à destination des clients, prospects, représentants des clients et autres intervenants, consultable sur le site internet de la Caisse régionale. La Caisse régionale a responsabilisé ses sous-traitants en intégrant dans leurs contrats, les obligations et responsabilités de chacune des parties en matière de protection des données personnelles

Pour la 1^{ère} fois en France, en 2021, une certification internationale de lutte contre la cybercriminalité, a été obtenue par le Crédit Agricole et bénéficie donc aux clients du Crédit Agricole des Côtes d'Armor. Depuis septembre 2021, le Computer Emergency Response Team (CERT) du Groupe, une équipe dédiée à la lutte contre la cybercriminalité, s'est vu décerner au terme d'un audit rigoureux, la certification SIM3. Cette certification vient reconnaître la qualité de réponse aux incidents fournie par le CERT aux entités du Groupe et à ses clients. C'est la première équipe en France à la recevoir. Opérationnel 24h/24 et 7j/7, le CERT fournit au groupe Crédit Agricole et à ses clients des services de surveillance afin de les protéger contre les cyberattaques et les fuites de leurs données

Indicateurs principaux DEONTOLOGIE ETHIQUE (en pourcentage des salariés éligibles)*	2021	2022	2023
Lutte contre le blanchiment	100 %	100 %	100 %
Sanctions internationales	100 %	100 %	100 %
Lutte contre la fraude externe	100 %	100 %	100 %
Cyber sécurité	100 %	99.75 %	100 %

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

La sécurité des données et des opérations :

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. Elle renforce aussi les procédures d'authentification des clients lors des appels à distance, grâce à une nouvelle fonctionnalité Sécuripass Conseiller utilisable en direct au moment de l'appel, déployée en 2023. Les consignes de sécurité sont rappelées très régulièrement aux clients

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.

Après avoir formé en 2022 plus de 1135 collaborateurs siège et agences aux postures et pratiques socles du Modèle Relationnel, en 2023, 585 conseillers et managers du réseau ont suivi des formations spécifiques pour la mise en pratique de la Démarche Conseil Relationnelle. Cette démarche a pour but d'améliorer les interactions et les parcours digitaux pour une plus grande satisfaction de nos clients.

Sur 2024, 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.

Pour rendre perceptible l'attention portée à nos clients, 7 engagements ont été définis en 2023, dans le cadre du projet d'entreprise Cœur d'Armor. Ils sont partagés à nos clients à partir du 15 janvier 2024.

LE CREDIT AGRICOLE DES CÔTES D'ARMOR S'ENGAGE A :

- Vous faire vivre une expérience positive et sereine.
- Vous accompagner sur l'utilisation des outils de banque à distance.
- Vous contacter au moins une fois par an pour prendre de vos nouvelles, parler de votre situation et de vos projets.
- Tout mettre en œuvre pour répondre rapidement à vos sollicitations.
- Vous apporter de la visibilité sur l'avancement de vos demandes.
- Rester votre partenaire de confiance quels que soient les moments que vous vivez.
- Vous accorder des attentions particulières en tant que client fidèle et sociétaire.

La démarche Processus

Les processus sont parfois complexes et peuvent nuire à notre agilité et notre réactivité vis-à-vis de nos clients en interne et en externe, tout en générant une moindre satisfaction collaborateur. L'objectif de ce projet est d'ancrer une **culture d'amélioration continue** et de favoriser la transversalité au sein de l'entreprise

Le lancement de la démarche avec 6 processus prioritaires a été effectué en mars 2023.

Deux processus (les risques et le crédit habitat) ont été analysés selon une méthode approfondie appelée « la percée ». Il s'agit de conduire une **analyse détaillée du processus** pendant trois jours avec l'ensemble des parties prenantes pour la rédaction d'un plan d'actions priorisé). A chaque fois, des solutions applicables immédiatement ou à moyen termes sont identifiées.

Quatre autres processus (la fraude, le crédit pro-agri, la mobilité collaborateur, les assurances) sont analysés selon la méthode "fil de l'eau" : Réalisation d'un diagnostic "à dire d'experts" avec identification des principaux irritants et élaboration d'un plan d'actions.

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 2023, l'IRC Agence progresse de 15 points et atteint 43.6.
- ✓ **L'IRC Stratégique 2023** a été réalisé auprès d'un panel de costarmoricains sur le marché des Professionnels, Agriculteurs, Patrimoniaux. Ces 3 enquêtes ont permis d'apprécier la satisfaction et le niveau de recommandation global de ces 3 typologies de clientèle et d'obtenir un positionnement par rapport à la concurrence, pour le marché des Professionnels. En 2023, l'IRC stratégique des marchés spécialisés continue globalement de progresser :
 - Pour le marché des professionnels, un IRC à 19 soit +11 points par rapport à 2021
 - Pour le marché des Agriculteurs, après être passé en territoire positif avec un IRC à 1 en 2021, nous confirmons l'embellie avec un IRC à 11 soit + 10 points
 - Sur le marché Patrimonial pour nos agences de proximité, l'IRC est de 26 soit une évolution de 10 points par rapport à 2021
 - Sur le marché Patrimonial pour notre Banque Privée, notre IRC demeure à un bon niveau, et ce, malgré une baisse de 13 points par rapport à 2021Parmi les enseignements majeurs de ces études, on citera la reconnaissance d'un modèle apportant une véritable expertise et une réelle proximité relationnelle avec nos clients.
- ✓ L'IRC stratégique a été mesuré en 2022, auprès de clientèles spécifiques comme les associations (+29), les entreprises (+38) et la clientèle professionnelle du pôle d'affaires (+27).
- ✓ Pour valoriser la satisfaction de nos clients suite à une interaction avec le Crédit Agricole, et développer la conquête, la Caisse Régionale travaille au quotidien afin de soigner et 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). Au 31/12/2023, une note moyenne Google (comprenant toutes nos agences et la Caisse Régionale) qui a atteint 4,4/5 avec 2345 avis (soit +1,3 points et plus de 1900 nouveaux avis par rapport au 31/12/2022).
Pour les collaborateurs, ces avis représentent un réel levier de satisfaction et de motivation, du fait de voir leurs compétences professionnelles et relationnelles valorisées. Pour la Caisse Régionale, ces avis permettent de se différencier par l'excellence relationnelle.

Indicateurs principaux SATISFACTION CLIENTS	2021	2022	2023
Indice de Recommandation Clients (Agence)	26	28,5	43.6
Clients satisfaits de la qualité de la prestation (%)	82 %	83 %	88 %
Score de satisfaction Google (score sur 5 au 31/12/N)	NC	NC	4.40

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 *	2021	2022	2023
Nombre de réclamations (WDRC clôturée année N)	3 180	2 832	2 799
Délai moyen de traitement (en jours ouvrés)	12.7	9.1	9

*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 améliorés 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 cette enquête montrent que la perception de l'engagement sociétal de la Caisse régionale par nos clients progresse, atteignant la note de 6.7 /10 pour les clients Particuliers. La communication autour des actions restent cependant à renforcer pour faire progresser la prochaine notation prévue fin 2024.

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 (en millions d'€)	2021	2022	2023
Réalisations de crédits longs et moyens termes	1 663	1 789	1 676
Rémunération (charges et salaires)	75.9	79.0	82.4
Impôts et taxes locales	23.9	20.9	19.5
Intérêts versés aux sociétaires/parts sociales	2.58	2.68	5.09
Achats et Investissements / fournisseurs locaux	12.0	11.60	13.4
Résultat net conservé	62.0	62.9	59.5

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

Le Village by CA des Côtes d'Armor accompagne les entreprises du territoire en fonction de leurs besoins :

- **Start up en accélération** : Pour permettre aux entreprises innovantes à potentiel de croissance de se développer sans quitter les Côtes d'Armor, Le village by CA leur permet d'accéder à un réseau national et international d'experts et de partenaires (recherche, enseignement institutionnels, technopôles, entreprises) pour le développement de leurs activités. Le réseau se compose de 44 Villages by CA basés en France, en Italie et au Luxembourg.
Fin 2023, le Village by CA accompagne 14 Startup, dont 9 nouvelles entreprises ayant rejoint le dispositif au cours de l'année. Depuis la création du Village en 2016, 39 startup ont été accompagnées. Le taux de survie des startup accompagnées s'affiche à 72 % (8 cessations d'activité).
- Entreprises costarmoricaines en démarche de transformation et d'innovation : pour leur permettre de faire « le pas de côté » qui pourra accélérer leur transformation, pour rassembler des collaborateurs et trouver de nouvelles solutions aux enjeux qui se présentent sur leurs marchés, le Village souhaite accompagner l'écosystème économique local pour favoriser l'émergence de projets innovants. Les entreprises ont accès à des prestations de services pour accompagner leurs enjeux de transformation et d'innovation, et à des événements thématiques et de réseautage organisés par le Village by CA et ses partenaires.
#OPENINNOVATION

Fin 2023, 20 entreprises costarmoricaines sont partenaires du Village by CA Côtes d'Armor.

En 2023, différents évènements 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 seconde fois, les startups du Village ont eu la possibilité de participer au Marché de Noël du Village by CA le 20/12 organisé en partenariat avec des accompagnants du territoire. 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 2023, nous avons organisé pour la troisième année la présence de startup des Villages by CA bretons sur le salon du SPACE sur la thématique des transitions agricoles.

De plus, en co-organisation avec de nombreux partenaires, nous avons réalisé 10 évènements au Village by CA des Côtes d'Armor, portant sur différentes thématiques (« Des métavers, pourquoi ? », « L'intelligence artificielle », « Marque employeur », « Comment bien gérer l'e-réputation dans son entreprise », « Mobilité électrique et transition énergétique », « Protection des données », « Pourquoi rejoindre le Village by CA Côtes d'Armor ? », « Communicants, agences de communication : Découvrez des solutions innovantes au service de votre performance », « Cybersécurité : tendances et bonnes pratiques »). Enfin, en collaboration avec le Centre des jeunes Dirigeants et la Caisse régionale, une conférence sur le Pitch et la levée de fonds a été organisée en novembre 2023. Le Village by CA Côtes d'Armor a également accueilli gracieusement le réseau FEMMES de BRETAGNE fin septembre pour leur Assemblée Générale annuelle afin de soutenir l'entreprenariat au féminin en Côtes d'Armor. #sororité

Les « Cafés de la Création », traditionnellement organisés dans des brasseries de Saint-Brieuc, Dinan, Lannion, Lamballe et Guingamp, 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. En 2023, 47 porteurs de projets ont participé aux 8 rendez-vous proposés, portant ainsi le nombre de total de porteurs de projet rencontrés à environ 610 en 10 ans.

Partenaire et membre des conseils de chacune des six **Plateformes d'Initiatives Locales (PFIL)** 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 PFIL 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.

En complément de ce dispositif dédié à la création, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor propose à ses clients une **offre commerciale complète** qui couvre le financement, la banque au quotidien et l'assurance. Mise en marché en 2023, **l'offre EKO PRO** est la solution destinée aux microentreprises et de très petites entreprises pour tous les services de la banque au quotidien (Dav, virements et prélèvements, carte bancaire, application Ma Banque, et l'accès au conseiller) pour un prix unique de 6€ /mois.

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.

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.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2021	2022	2023
Nbre d'évènements « Café de la Création »	7	8	8
Nbre de créateurs rencontrés	53	48	47
Nbre startups accompagnées au Village by CA (au 31/12)	9	11	14
Nbre de partenaires Village by CA (au 31/12)	17	17	20

Contribuer à l'attractivité et à la notoriété du territoire

Les associations sont un des maillons essentiels à la dynamique des activités sportives, culturelles, et de solidarité du territoire. Le Crédit Agricole est le premier banquier-assureur du tissu associatif costarmoricain en proposant des services bancaires dédiés (ouverture de compte, plateforme YAPLA) et le financement des investissements. Une équipe de 3 chargés de clientèle associations est dédiée à la relation avec les associations les plus importantes. Les autres associations bénéficient du conseil et des services bancaires et assurances dans leur agence de proximité. En 2023, 8000 associations sont clientes de la Caisse régionale, 473 nouveaux comptes ont été ouverts et 11 millions d'€ de financements Long ou Moyen Terme ont été réalisés.

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 5ème édition des Trophées du Tourisme aux côtés de 7 autres partenaires économiques locaux. Cette soirée du 05 octobre 2023 a rassemblé presque 400 personnes. Après une conférence de Jean VIARD (écrivain, conférencier), 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 réalisé au printemps 2023.

La 11^{ème} édition des **Oscars des Entreprises des Côtes d'Armor** a eu lieu le 28 novembre 2023 au Grand Pré de Langueux en présence de près de 300 personnes. 5 nouveaux lauréats représentatifs du dynamisme économique costarmoricain ont ainsi pu être primés dans les catégories « Croissance », « Développement à l'international », « Jeunes entrepreneurs », « Transitions » et « Prix spécial du jury ». Tous ont également été mis à l'honneur via les médias locaux.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a soutenu cette année encore la campagne de marketing territorial lancée par Côtes d'Armor Développement intitulée « **Tout vivre en Côtes d'Armor** ». 5 000€ ont ainsi été versés pour participer aux frais d'agence de communication autour de la nouvelle campagne « Le Moi en Côtes d'Armor », un message jouant sur l'ambiguïté du moi/moi pour inviter chacun à vivre un moi(s) vraiment extraordinaire en Côtes d'Armor. Les valeurs d'intensité et d'engagement qu'offre le Département ainsi que l'épanouissement personnel autour du concept « Le Moi » en Côtes d'Armor étaient illustrés dans de nombreux formats diffusés sur les réseaux sociaux Facebook, LinkedIn et TikTok ou encore sur les écrans replay de MyTF1 et France-Tv.

La Politique de Partenariat de la Caisse régionale vise à soutenir financièrement, logistiquement et/ou en communication des événements et manifestations participant à l'animation et au développement de la vie locale. 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 sont appliquées pour analyser chaque sollicitation. Une grille de sélection s'appuyant notamment sur des critères RSE et ESG, existe par ailleurs. 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 créée en 2021 sous l'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 février 2023, un premier appel à projets portant sur l'environnement, la biodiversité, l'alimentation durable a été lancé. 48 000 € ont été répartis auprès des 8 projets retenus par le Comité Exécutif parmi les 31 dossiers déposés. Cette dotation vient en complément des 50 000 € et des 9 projets qui ont déjà été accompagnés sur cette même thématique lors du 3^{ème} appel à projets en 2022 et dont les chèques ont été remis le 1^{er} Février 2023.

Sur le second semestre 2023, nous avons reçu 35 dossiers pour notre 5^{ème} appel à projet qui portait sur le domaine de la Santé. Le Comité Exécutif de la fondation en a retenu 10 pour un montant de financement de 52 000 €

Indicateurs principaux PARTENARIATS et MECENAT (en €)	2021	2022	2023
Dépenses de partenariats, conventions, mécénat, sponsoring, engagements mutualistes,	754 534	828 025	846 514

Partout en Côtes d'Armor, les administrateurs réunis au sein des Caisses locales contribuent à la dynamique du territoire, le plus souvent en partenariat avec les associations locales.

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 2023, 23 nouvelles initiatives ont été réalisées pour un budget de 22 265 €. Une action collective s'est déroulée dans le cadre de la « journée de l'environnement », du 14 au 16 septembre, déclinée en plus de 60 actions différentes sur le territoire. Cette demi-journée a donné lieu à du ramassage de déchets, 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 événement a permis de créer du lien entre les administrateurs, les collaborateurs, et également avec les associations partenaires sur ce temps fort.

Quatre Caisses locales sont partenaires et co-organisatrices de deux forums pour l'emploi permettant la rencontre de l'offre et de la demande d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, lesquels peinent souvent à recruter. Ces forums sont désormais attendus dans le calendrier des professionnels du secteur.

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 peut récompenser jusqu'à 3 projets.

En 2023, **4 projets ont été sélectionnés** par un jury départemental. La présidente **Carole BOURDAIS SAVE**, Directrice de la Maison Escargot sur Plédéliac, a décerné son prix coup de cœur récompensé d'une dotation complémentaire de 900 €. Pour la seconde 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. 2156 votes ont ainsi permis de départager le 1^{er} 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 INITIATIVES MUTUALITES	2021	2022	2023
Nbre de nouveaux projets Initiatives Locales	59	72	83
Coût des actions Initiatives Locales (en €)	42 550	10 567	22 265
Nbre de Trophées de la Vie Locale	123	126	128
Montant aides Trophées de la Vie Locale (en €)	39 600	40 800	38 400

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.

Un indicateur de performance Achats responsables est défini pour les Caisses régionales. Il 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 68/100. La formation des référents achats dans les services date de plus de 3 ans et devra être renouvelée.

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.

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. Pour compléter l'accompagnement des événements de vie difficiles par les conseillers en agence, une équipe « Evènements de vie » contacte les clientèles fragiles et accompagne les clients confrontés au décès, à la séparation ou au divorce.

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, DGFIP) facilitent la mise en place de plans de paiement pour éviter les coupures d'électricité ou les saisies sur salaires. Des prestataires privés acceptent de faire bénéficier ces familles d'avantages tarifaires sur l'achat ou la réparation de véhicules (dispositif 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. En 2023 38 familles ont bénéficié de cette aide financière concernant 43 contrats d'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 2023, 8 jeunes ont bénéficié de ce soutien.

Pour développer l'impact du dispositif Point Passerelle dans les quatre départements bretons, un outil péri-informatique de workflow a été mis au point et développé par le Point Passerelle des Côtes d'Armor et le Pôle péri-informatique afin de renforcer les liens et le suivi des situations avec les conseillers des agences. Cet outil facilitateur sera déployé au 1^{er} semestre 2024.

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

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

Les ateliers d'éducation budgétaire

En 2023, les bénévoles du Point Passerelle ont animé 24 ateliers auprès de 174 participants, majoritairement auprès de jeunes affiliés aux structures « Avenir Jeunes » (ex Missions Locales) ou d'associations d'insertion de mineurs isolés (ENVOL). Des adultes en insertion ont également pu participer. 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	2021	2022	2023
Point Passerelle - Nbre de situations nouvelles instruites	239	172	234
Point Passerelle - Nbre d'accompagnements en cours	280	295	355
Nbre de micro-crédits réalisés	86	61	89
Montant des micro-crédits réalisés (en €)	296 240	228 707	404 290
Ateliers éducations budgétaires – Nbre participants	92	121	174

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 en améliorant son organisation et ses outils.

✓ Fragilité financière : détection précoce.

Au-delà des exigences réglementaires, la volonté de la Caisse régionale est d'avoir une approche globale et cohérente de ses actions en faveur de ses clients risquant de faire face à des difficultés financières ou bien déjà installés dans une situation de fragilité.

La mobilisation des conseillers en agence et de l'équipe « Evénements de vie » repose sur 3 axes clés :

- **La prévention**, c'est-à-dire la détection de signaux avant-coureurs de déséquilibre budgétaire pour prévenir le basculement dans une fragilité financière avérée. Depuis début 2023, le conseiller reçoit une alerte l'invitant à contacter son client pour un entretien de pédagogie budgétaire.
- **L'accompagnement des situations de fragilité avérée** avec la proposition des différentes solutions à notre disposition pour faire face à ce moment de vie dans l'objectif de retrouver un équilibre budgétaire. Par exemple, une équipe dédiée de trois conseillers contacte systématiquement le client en situation de fragilité financière 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 rétablissement** avec la mise en place de solutions adaptées au maintien de l'équilibre budgétaire retrouvé.

✓ Décès /Séparation/Divorce

Dotée depuis plusieurs années d'une équipe dédiée au traitement du décès et des démarches liées à la succession de ses clients, la Caisse régionale a décidé en 2023 de centraliser le traitement des séparations et des divorces au sein de l'équipe « événements de vie » afin d'apporter une réponse plus experte à nos clients. Plusieurs conseillers sont au service de nos clients confrontés à ces moments de vie.

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 dysfonctionnement (sur un ensemble de règles de facturation majeures) a été **limité** pour **tous les clients du marché des Particuliers**. Le plafond a été revalorisé à **40 € maximum /mois** depuis le 1^{er} janvier 2023. Il faut souligner que cette mesure va bien au-delà de la réglementation en vigueur.

Depuis 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. (*) toutes règles de facturation

Indicateurs principaux TARIFICATION DES FRAIS DE DYSFONCTIONNEMENT	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Montant du plafond mensuel tous clients PARTICULIERS (en € /mois) *	aucun	25	25	30	30	40
Montant facturation moyenne mensuelle PART (en €) pour les clients avec incidents *	38.30	19.44	17.83	19.82	19.75	20.89

Santé pour tous et bien vieillir en Côtes d'Armor

Après un important travail de diagnostic en allant à la rencontre des parties prenantes majeures de l'écosystème de la santé et du vieillissement en Côtes d'Armor réalisé en 2022, la Caisse régionale a acté la création d'une filière « Santé et Bien Vieillir ».

En 2023, une responsable de projets poursuit la construction de la démarche, le plus souvent en concertation avec des acteurs locaux, en identifiant au plus près les besoins du territoire. Cette démarche s'articule en 3 axes :

1 - Favoriser l'accès aux soins pour les costarmoricains et apporter des solutions à la perte d'autonomie : Un état des lieux sur le parcours résidentiel des seniors permettra d'identifier le panel des solutions allant du « rester seul chez soi » jusqu'à l'EHPAD, solutions existantes ou à développer. L'approche de conseil selon les moments de vie sera renforcée pour aider le conseiller à aborder le sujet du vieillissement au bon moment avec ses clients. Une plateforme d'écoute, de conseil et de bilan à destination des aidants et des aidés sera déployée en mode pilote au cours du 1^{er} semestre 2024. Cette plateforme permettra à nos clients de réaliser un diagnostic personnalisé des solutions adaptés à leur situation, sur le territoire.

La Caisse régionale a participé à la dynamique de sensibilisation et d'information des particuliers à travers deux évènements organisés en 2023 :

- Le 10/06/2023 à Plérin, la Journée Prévention avec des acteurs de la santé, avec une animation reposant sur un kit de vieillissement pour en ressentir l'effet sur les gestes du quotidien et donc anticiper ses effets.
- A Lannion, le 23/11/2023, la conférence Regards « prendre soin de soi quand on prend soin des autres », animé par le docteur Aude THAUDIN BOURHIS, médecin référent national, gériatre à Rennes et directrice du centre de prévention AGIRC-ARCCO Bretagne, et Julie LE FUR, psychologue clinicienne, intervenante au CLIC de Brest. Des témoignages ont illustré les difficultés rencontrées par les aidants, mais aussi les aides et solutions possibles.

2 - Se positionner en tant que banque référente de l'accompagnement des professionnels de la santé : En 2024, la Caisse régionale prévoit de renforcer les compétences des conseillers professionnels pour leur permettre d'apporter un conseil adapté aux professionnels de la santé.

3 - Etre acteur dans le développement des ressources du territoire au service de la santé et du bien vieillir, en développant des partenariats, ou en finançant les équipements nécessaires à la santé ou à l'adaptation au vieillissement en Côtes d'Armor. Pour exemple, la Caisse régionale a accompagné le Centre Hospitalier de Saint Briec dans la première étape d'un important plan d'investissement via un financement de 12,3 M€, dont 8 M€ seront sous la forme d'une Obligation Socialement Responsable (Social Bond) souscrite par le Crédit Agricole des Côtes d'Armor. Les financements sont destinés à la construction et la mise aux normes de bâtiments d'hospitalisation, l'amélioration du confort hôtelier, mais aussi la consolidation et le renouvellement du plateau technique et numérique.

Du 6 septembre au 30 octobre 2023, la Fondation du Crédit Agricole des Côtes d'Armor a lancé un nouvel appel à projets « Agissons sur la santé en Côtes d'Armor ! ». Cet appel à projets vise à accompagner des actions locales et d'intérêt général portées par des associations et des acteurs publics éligibles au mécénat. Favoriser l'accès aux soins, Prévenir, Repérer, Dépister ou encore améliorer la prise en charge, les conditions de vie et le mieux-être des patients sont les axes de cet appel à projet dont les lauréats seront connus en 2024.

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 2023, 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

Avec plus de 110 recrutements CDI en 2023, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor se positionne comme un recruteur majeur du département.

Pour relever le défi de l'attractivité et faire connaître nos métiers, la marque employeur ne cesse de se développer sur différents canaux : participation aux job-datings, communication sur les réseaux sociaux, partenariat avec des établissements scolaires du département et les acteurs de l'emploi (Cité des métiers, missions locales...).

Ces actions ont permis d'attirer des candidatures nombreuses et diversifiées. En étendant son recrutement fondé sur les soft skills et la motivation des candidats, le Crédit Agricole a pu recruter la moitié des conseillers clientèle en dehors de profils bancassurance.

L'entreprise joue également son rôle d'entreprise formatrice via des contrats d'apprentissage ou de professionnalisation mais également la formation du Campus by CA.

Plus largement, le Crédit Agricole agit en faveur de l'emploi des jeunes du territoire. A titre d'exemple, l'entreprise organise et finance 2 job-datings par an à destination des jeunes au profit d'une dizaine d'entreprises du bassin briochin. Le dernier évènement a permis de réaliser 9 recrutements dans des domaines d'activité variés.

Indicateurs principaux RECRUTEUR MAJEUR	2021	2022	2023
Nbre d'embauches en CDI	94	101	116
Nbre de départs (salariés en CDI)	90	77	91
Nbre de contrats Apprenti-et Contrat de Professionnalisation au 31/12	80	82	70
Nombre de salariés en CDI au 31/12	1 133	1 157	1182

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. En 2023, avec l'ouverture du Campus by CA22, la part des diplômés BAC + 2 avec expériences est devenue prépondérante dans le recrutement.

Indicateurs principaux Profils à l'EMBAUCHE	2021	2022	2023
Nbre recrutements CDI à BAC + 2 ans	33	37	60
Nbre recrutements CDI à BAC + 3 ans	30	33	37
Nbre recrutements CDI à BAC + 4/5 ans	31	31	19
Nbre recrutements CDI - < ou = 26 ans	32	31	34
Nbre recrutements CDI - 27 ans à 45 ans	55	57	75
Nbre recrutements CDI - > ou = à 46 ans	7	13	7
Recrutement en CDI : Part des femmes	58.5 %	63.4 %	65.5 %
Recrutement en CDI : Part des hommes	41.5 %	36.6 %	34.5 %

Emploi des personnes handicapées

Environ 80% des handicaps sont invisibles. Pourtant, chaque salarié peut être concerné par une situation de handicap à un moment ou à un autre de sa vie professionnelle.

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 (17 situations) et dans une démarche de prévention « santé au travail » (111 situations).

Depuis 2020, **des CESU** financés par l'employeur, sont attribués aux salariés en situation de handicap qui en font la demande. « L'accord sur l'emploi des travailleurs en situation de handicap » revu en novembre 2023 a porté cet avantage de 200 à 400€/an. Au titre de l'année 2023, 68 salariés ont bénéficié de ces CESU.

En 2023, le dispositif HECA a fait l'objet d'une nouvelle communication auprès de l'ensemble des salariés, afin de rappeler ce qui constitue une situation de handicap, pourquoi et comment déclarer son handicap à l'employeur. La procédure permettant de disposer d'un équipement adapté au handicap ou à la pathologie a été mise à disposition de l'ensemble des salariés dans un emplacement de documentation RH permanent.

Les actions de prévention en 2023

- Action de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) du 20 au 26 novembre à l'occasion de la 27^e édition de La Semaine Européenne pour l'emploi des personnes Handicapées : des vidéos présentant des conseils sur les postures à adopter à son poste de travail en agence, au siège et des exercices d'étirement afin de limiter les douleurs au niveau du dos, des épaules et des articulations ont été mises à disposition des salariés.
- A l'occasion de l'opération d'Octobre Rose, la Caisse régionale a relayé la conférence "Prévention des Cancers : dépister pour mieux traiter", animée par le Docteur KIERZEK, médecin urgentiste et chroniqueur. Ont été développés les enjeux et chiffres-clés associés au cancer, le parcours de soin et les innovations thérapeutiques, et la réduction des risques de survenance.

Indicateurs principaux HANDICAP	2021	2022	2023	Objectifs accord HECA 2021/2023
Taux de travailleurs handicapés	6.58 %	6.94 %	6.84 %	6 %
Nbre de recrutements en CDI	3	1	3	2
Nbre de recrutements en CDD	Sur 9 CDD, 3 CDD > 6 mois	Sur 5 CDD, 3 CDD > 6 mois	Sur 6 CDD, 2 CDD > 6 mois	3 CDD > 6 mois
Dont alternants ou contrats Pro	1	2	1	2
Postes de travail aménagés ou en cours	87	89	128	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 31/12/2023, 177 collaborateurs travaillent à temps partiel, soit **15 % de l'effectif CDI**. Pour l'ensemble des caisses régionales, ce taux est de 12 % en 2022.

89.8 % des salariés à temps partiel sont des femmes. Le dispositif de retraite progressive à temps partiel concerne 8 personnes, dont 4 hommes.

L'accord « Egalité professionnelle » renouvelé le 23 janvier 2023 réaffirme 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 femmes et les hommes, 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 :

- Le dispositif d'entretiens 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 2023, soit au-delà de l'objectif fixé par les pouvoirs publics à 75/100. La donnée est publiée en informations réglementaires, sur le site www.ca-cotesdarmor.fr.

Indicateurs principaux EGALITE Homme/Femme	2021	2022	2023
Part des femmes (% des effectifs CDI au 31/12)	56.3 %	57.1 %	58 %
Part des femmes cadres (% des CDI au 31/12)	38.3 %	39.5 %	40.7 %
Part des femmes managers (% des CDI au 31/12)	33.8 %	36.4 %	37.7 %
Nbre de femmes au Comité de Direction	2	2	2
Nbre femmes inscrites à la formation ITB	1	2	1
Index de l'égalité professionnelle (note /100)	88	88	88

Ecarts 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.

Indicateurs principaux ECART de REMUNERATION des FEMMES par rapport aux HOMMES (en %)	2021	2022	2023	Nbre hommes 2023	Nbre femmes 2023
Cadres	- 3.9 %	- 4.6 %	- 3.6 %	182	125
Techniciens et analystes	- 1.6 %	- 1.3 %	- 1.9 %	308	553
Employés	0 %	5 %	6.6 %	3	5
Ensemble des femmes par rapport aux hommes	- 9.4 %	- 9.4 %	- 9.6 %	493	683

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 2023 a en outre été marquée par le déploiement de plusieurs formations :
 - La première année 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. 7 promotions ont intégré le dispositif en 2023, soit 75 nouveaux embauchés.
 - Pour sensibiliser l'ensemble des salariés de la Caisse régionale aux objectifs du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole et les familiariser à la notion de Finance Durable, deux e-learning dédiés de 30 mn chacun ont été rendus obligatoires en 2023. Cette démarche de formation très centrée sur les enjeux climatiques et les enjeux de transformation de nos métiers de conseil et de financement est une première à cette échelle et veut contribuer à l'engagement du groupe : 100% des salariés formés à la RSE ».
 - Les formations RSE pour les marchés des entreprises et de l'Agriculture permettant d'en comprendre les enjeux et d'accompagner nos clients.
 - La formation Démarche Conseil et Relationnel a été dispensée à l'ensemble des salariés du réseau d'agences en cohérence avec la formation Modèle Relationnel dispensée à l'ensemble des salariés de la CR en 2022.
- ✓ 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. En 2023, l'univers de formation a été enrichi de l'offre Edflex. Cette Plateforme d'apprentissage met à disposition des salariés des supports vidéos, podcasts, articles sur des thèmes variés.

Indicateurs principaux FORMATION	2021	2022	2023
Nbre de jours de formation	9 175	8 599	8 903 (en cours)
Nbre de jours /salarié CDI*	8.10	7.43	7.53
Salariés formés au module « Au cœur du Projet Sociétal Groupe » (% des présents au 31/12/2023)	NC	NC	94.07
Salariés formés au module « Finance Durable » - (% des présents au 31/12/2023)	NC	NC	93.40

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

*La **finance durable** a pour ambition de lutter contre le changement climatique, de favoriser l'intérêt des populations à long terme en orientant les capitaux vers des investissements et des financements ayant un impact positif sur la planète et l'humanité.*

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 se décline 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 efficace 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'accompagner les managers du réseau d'agences sur leurs postures managériales, deux postes d'animateurs de managers ont été créés. Ces animateurs rencontrent l'ensemble des managers du réseau du niveau cercle 2 (DA-DAA-DCP) et les accompagnent sur le volet managérial de leur métier.

Par ailleurs, un manager de l'entreprise, titulaire d'un diplôme de coach certifié, peut être amené à consacrer une partie de son temps pour accompagner, à la demande, des managers rencontrant une problématique spécifique.

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. Des animations, à partir de ce référentiel, ont été réalisées en réunion de managers en 2023 afin de poursuivre l'appropriation de ce référentiel par les managers.

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, qui sont en lien avec le référentiel managérial évoqué ci-dessus.

Favoriser la mobilité professionnelle et reconnaître l'expertise

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 31/12/2023, 268 salariés CDI sont reconnus experts, dont 62 le sont nouvellement en 2023.

Indicateurs principaux	MOBILITE	2021	2022	2023
PROFESSIONNELLE				
Nombre de salariés en CDI		1 133	1 157	1 182
Part des salariés CDI avec entretien professionnel		89.4 %	95.6 %	98.9 %
Nombre de mobilités professionnelles (CDI)		200	223	284
Dont prises de responsabilité		101	116	115
Salariés reconnus experts (% des CDI au 31/12)		21.6 %	22.2 %	22.7 %

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 tous les 2 ans 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^{er} mars 2020. Il vise à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des collaborateurs du réseau, tout en établissant des horaires plus simples et plus lisibles pour la clientèle. Il permet également une meilleure préparation des journées de travail et optimise le temps de conseil auprès des clients.

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	2021	2022	2023
Nbre de jours de télétravail (1)	24 400	19 400	13 127
Nbre de jours de travail déplacé	NC	200	156

(1) Source RH 360

Indice d'Engagement et de Recommandation des salariés

La Caisse régionale a réalisé en octobre 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. Il est proposé 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

Les résultats de cette enquête révèlent les nombreux atouts majeurs de l'entreprise : la mixité et la diversité, la coopération au sein des équipes, le soutien et l'accompagnement du manager, un bon équilibre vie pro/vie privée, les opportunités de carrières, les avantages sociaux, l'engagement sociétal, l'ancrage territorial, la solidité et la stabilité de l'entreprise. Les réponses et commentaires expriment également des attentes. Les points de progrès identifiés portent sur les outils, l'équipement et certains obstacles pour bien faire son travail, la fatigue, une meilleure compréhension des objectifs et de la stratégie de l'entreprise ou du Groupe, la pression, la fierté par rapport aux engagements sociétaux et la reconnaissance au sens large. Plusieurs de ces constats ont été partagés et embarqués dans le projet d'Entreprise « Cœur d'Armor », lequel doit contribuer notamment à donner du sens et apporter de la visibilité sur la stratégie de la Caisse régionale ainsi qu'à favoriser l'épanouissement et le développement de chacun.

Enquête de satisfaction auprès des alternants

Les alternants de la Caisse régionale ont été appelés à répondre à une enquête de satisfaction en juin/juillet 2023. 79% des alternants ont participé à cette enquête.

Avec une note de 8,3/10, les alternants recommandent l'entreprise comme un bon employeur pour l'alternance et une large majorité des participants a la volonté d'intégrer le Groupe à l'issue de sa formation (82%).

84% des alternants estiment avoir bénéficié du soutien et de l'accompagnement de leur tuteur pendant leur alternance et 77% affirment que leurs missions sont bien en adéquation avec la formation suivie. Ces résultats confortent les efforts de l'entreprise pour l'accompagnement et le tutorat des jeunes pendant leurs parcours d'études.

Dispositifs liés au bien-être et à la qualité de vie au travail

Plusieurs dispositifs peuvent concourir au bien-être, à la santé des salariés et à la qualité de vie des salariés :

- ✓ **Prévention de la santé mentale** : Des actions en lien avec la prévention sur la santé mentale des salariés sont proposées dans le cadre du projet Cœur d'Armor. Elles devraient voir le jour en 2024 notamment par le biais d'une plateforme d'accompagnement du bien-être psychologique. Ce dispositif viendrait compléter la solution d'assistance psychologique déjà existante.
- ✓ **Prévention des Risques psycho-sociaux** : afin d'établir un diagnostic précis des conditions de travail et des risques psycho-sociaux, la Direction de l'entreprise et les élus du CSE ont acté au 4^e trimestre 2023 la réalisation d'une enquête à destination de l'ensemble des salariés. Un ensemble de 3 prestataires externes ont été entendus le 7 décembre 2023. L'enquête devrait être administrée au début 2024, et être suivi d'un plan d'actions.
- ✓ **Formation « les gestes qui sauvent »** : les 22 et 23 novembre 2023, 6 sessions de formation aux gestes de premiers secours ont été proposées sur le temps de travail pour les salariés volontaires. Pouvoir réagir de façon appropriée lors d'accidents de la vie quotidienne ou de situations graves exceptionnelles, éviter que l'état de la victime ne s'aggrave et préserver son intégrité physique en attendant l'arrivée des secours, tels sont les objectifs de cette formation de 2 heures, mise en place avec l'Union Départementale des Côtes d'Armor. Cette action s'inscrit dans les travaux du projet d'entreprise dans l'engagement « Favoriser de développement et l'épanouissement de chacun ». 140 salariés du siège ont participé à ces modules. En 2024, cette formation devrait être proposée aux salariés du réseau des agences.
- ✓ **Encourager la créativité et l'innovation des salariés** : Mise en place en fin 2022, la plateforme Innov'lab permet aux salariés de déposer une idée innovante en lien avec les 5 engagements du projet d'entreprises Cœur d'Armor. En une année, 57 idées ont été déposées. Certains Porteurs d'idées ont été accompagnées par nos Innov'Booster pour aller jusqu'à la présentation de leur idée en Innov'CAMP. En cette fin d'année, 4 idées sont en phase de concrétisation et 7 nécessitent un regard de la part de la Direction.
- ✓ **Cours de yoga** : A compter de novembre 2023, le Village by CA propose à ses startupeurs et aux salariés des cours de yoga hebdomadaires et payants sur le temps de la pause méridienne. Des cours de relaxation sont également proposés selon les mêmes modalités

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 » alimenté par l'entreprise, prévoit une **aide annuelle de 80 € maximum pour le remboursement d'une licence ou cotisation** à une pratique sportive. En 2023, 673 salariés ont bénéficié de cette aide pour eux même ou pour leurs enfants pour un montant de 51 922 €.
- ✓ 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.
- ✓ La Caisse régionale est partenaire de très nombreux **événements sportifs** sur son territoire. Les salariés sont régulièrement informés sur le réseau social interne à l'entreprise des événements soutenus. Des **inscriptions gratuites** à plusieurs courses à pied ont été proposées aux salariés en 2023 : 76 salariés ont pu

en bénéficiant pour le « Trail Glazig », la « Traversée de la Baie », la « Corrida de Langueux » et le « Menestrel de Moncontour ».

- ✓ Depuis 40ans, l'**ANSCAM (Association Nationale Sportive du Crédit Agricole Mutuel)** organise des rencontres et des événements sportifs pour les collaborateurs du Groupe Crédit Agricole. Du 13 au 16 juin 2024, l'ANSCAM va organiser les Journées Omnisports du Crédit Agricole (JOCA) dans le Golfe du Morbihan. Lors d'une première phase d'identification des participants, 135 salariés ont manifesté leur souhait de participer aux JOCA dans 14 disciplines sportives. L'entreprise facilite la participation à cette manifestation par l'attribution de jours de congés spécifiques et la prise en charge financière d'une partie des frais d'inscription, d'hébergement et de déplacements.

Lien nation armée

En France, conformément à la législation nationale en vigueur, si un collaborateur fait partie de la réserve opérationnelle militaire ou celle de la police nationale, il bénéficie d'une autorisation d'absence.

Préserver la sécurité au travail

Un responsable Sécurité est dédié à la **gestion de la sécurité des personnes et des biens**. Il gère les procédures et intervient en cas d'incidents. 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'Évaluation des Risques dans l'entreprise.

Pour gérer les **incidents 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 gradation de la réponse apportée à l'agression. 70 incivilités ont été déclarées dans l'outil en 2023 (contre 40 en 2022). Cette augmentation de l'incivilité est constatée d'une manière générale dans les services et commerces. Une sensibilisation au dispositif de déclaration des incidents a été réalisée au cours du 3^e trimestre 2023, ce qui renforcé l'utilisation du dispositif.

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 2023 (27 en 2023, 24 en 2022, 17 en 2021, 16 en 2020), le nombre d'absents pour congé maternité/paternité est en baisse (68 en 2023, 79 en 2022 81 en 2021, 80 en 2020) Le nombre de jours d'absence est stable en 2023.

Indicateurs principaux SECURITE au TRAVAIL	2021	2022	2023
Nbre accidents du travail (travail et trajet- validé MSA) (1)	7	6	7
Nbre de jours d'arrêt sur accident du travail (1)	644	531	553
Nbre de jours d'absence (maladies et acc travail) (2)	12 106	15 476	15 418
Taux d'absentéisme (%) (2)	3.8 %	4.7 %	4.6 %
Nbre de salariés ayant eu des absences pour maladie professionnelle	1	1	2

(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.

L'année 2023 a été une année riche pour le dialogue social : En plus des Négociations Annuelles Obligatoires, les partenaires sociaux et la Direction ont négocié pour mettre à jour ou prolonger 7 accords existants ou pour créer 3 nouveaux accords. A la fin 2023, 3 autres négociations étaient en cours.

- ✓ **Nouveaux accords signés** : Accord annuel sur les rémunérations, le temps de travail et la partage de la valeur ajoutée (NAO 2023), Accord sur l'indemnité d'animation et de représentation du crédit agricole sur son territoire et prime de secrétaire de caisse locale, Accord PACS
- ✓ **Renouvellement ou prolongation d'accords existants signés** : Accord sur l'emploi des travailleurs en situation de handicap et la solidarité, Accord compte-épargne temps, Accord temps partiel, Accord don de jours de repos, Avenant à l'accord Action logement, Accord sur la formation professionnelle, Accord sur l'égalité professionnelle
- ✓ **Négociations en cours au 31/12/2023** : Forfait mobilité durable, Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, Mécénat de compétences (signé le 18/01/2024)

Indicateurs principaux DIALOGUE SOCIAL	2021	2022	2023
Nbre de nouveaux accords négociés	2	1	3
Nbre de renouvellement/ajustement d'accords	5	0	7
Nbre de réunions d'instances (1)	28	23	24
Nbre de réunions de négociations et commissions	23	14	21

(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 inscrit son action dans la politique climatique du Groupe Crédit Agricole. En 2023, elle initie les travaux Net Zero des Financements sous l'égide de Casa.

La Caisse régionale 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 ses moyens et son périmètre.

Elle agit et infléchit sa politique d'investissement et de placements de ses fonds propres pour viser des impacts sociétaux 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 » conduisent au renforcement des enjeux de transitions climatiques dans les relations avec nos clients sur tous les marchés.

Présentation générale de la Stratégie Climat du Groupe Crédit Agricole

La stratégie climat de Crédit Agricole, précisée en 2022 et enrichie en décembre 2023, repose sur l'équation suivante :

- Déployer massivement des financements et investissements dans les **énergies renouvelables**, les **infrastructures bas-carbone**, les technologies propres et les projets d'efficacité énergétique,
- Accompagner **tous les clients dans leurs transitions**
- **Cesser tout financement de nouveaux projets d'extraction d'énergies fossiles** et adopter une approche sélective dans l'accompagnement des énergéticiens inscrits dans cette transition.

Depuis juin 2019, le Groupe Crédit Agricole déploie une stratégie climat visant à réallouer progressivement ses portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. Cette stratégie a dans un premier temps été mise en place à travers deux séries de décisions structurantes mises en œuvre tout au long de 2020 et 2021 : adoption de premiers objectifs de décarbonation structurants : désengagement du charbon thermique à horizon 2030 (UE et OCDE) et 2040 (reste du monde), accroissement significatif des financements des énergies renouvelables, accélération des politiques d'investissement responsable; création d'outils afin de répondre à ces objectifs : gouvernance climat dédiée, outils de reporting et de pilotage extra-financier, etc.

L'accélération de l'investissement et du financement dans les énergies vertes est impérative pour contribuer efficacement à 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.

En tant qu'acteur majeur de l'économie, le Crédit Agricole considère qu'il est de sa responsabilité d'accompagner l'ensemble de ses clients (particuliers, professionnels, entreprises, agriculteurs) dans leur adaptation aux défis posés par le changement climatique.

En 2023, Crédit Agricole a annoncé des trajectoires ou des ambitions de décarbonation ainsi que des plans d'accompagnement pour les portefeuilles de financement de cinq secteurs clés de l'économie (i.e., immobilier résidentiel, aviation, acier, agriculture, transport maritime). Cette annonce fait suite à la publication, en 2022, des objectifs de décarbonation sur cinq premiers secteurs (i.e., pétrole et gaz, immobilier commercial, production d'électricité, automobile, ciment).

<https://www.credit-agricole.com/chaines-d-infos/toutes-les-chaines-d-info-du-groupe-credit-agricole/a-la-une/au-caeur-de-la-strategie-climat-du-credit-agricole>

Le Projet Net Zero des financements

Le Groupe Crédit Agricole a décidé de se doter de moyens significatifs pour définir des objectifs et des trajectoires alignées sur un scénario net zéro. En 2021 et 2022, le Crédit Agricole a initié un **important chantier méthodologique**, regroupant toutes les entités du Groupe (filiales de Crédit Agricole S.A. et Caisses régionales), avec l'appui de conseils externes, destiné à **définir des trajectoires pour chaque métier et entité**, pour les principaux secteurs de l'économie financés par la banque.

En 2023, les travaux ont été démultipliés dans les Caisses régionales, sous le pilotage de Crédit Agricole SA. Les travaux se sont appuyés sur la méthodologie PCAF qui consiste à calculer crédit par crédit, la part des émissions de nos clients que nous pouvons nous attribuer en tant que banque, selon une formule adaptée à chaque secteur, typologie de client et données disponibles. Concernant le choix des métriques et scénarios, pour aligner nos portefeuilles avec l'objectif de limiter le réchauffement climatique à 1,5°C, nous avons appuyé nos trajectoires sur les travaux de l'AIE¹ (scénario NZE 2050²) sur la plupart des secteurs, en prenant parfois d'autres scénarios plus granulaires et spécifiques sur certains secteurs. Les publications extra-financières régulières seront l'occasion de revenir sur les améliorations continues de données qui seront faites afin d'avoir l'estimation la plus juste des émissions financées et ainsi avoir un plan d'action de décarbonation adapté.

Pour la Caisse régionale des Côtes d'Armor, le projet Net Zero des Financements a réuni dans **une Task Force dédiée, sous l'égide de la Directrice Financière**, des collaborateurs de la production comptable, de l'organisation des projets, des marchés, des risques, du traitement de la data et de la RSE. Sur les secteurs d'activité de **l'immobilier résidentiel, l'immobilier commercial, l'automobile, l'agriculture et la production d'électricité**, les travaux ont porté sur les encours de crédit de la Caisse régionale. Ils ont visé à construire les bases de référence des émissions induites par les financements en 2020, à définir une cible d'émissions à horizon 2030 et à identifier les leviers d'actions pour atteindre ces cibles.

La Caisse régionale intègre dès 2024 **des modifications dans la politique crédits** pour une prise en compte des objectifs de réduction des émissions : conditionner les financements immobiliers à des travaux de rénovation énergétiques pour les résidences locatives classées en DPE F et G, exclure les financements de véhicules classés G (> 250 g CO₂ /km) sauf carte grise collection ou véhicules familiaux des ménages modestes.

Sur les marchés spécialisés, l'introduction des **questionnaires ESG** entre progressivement en vigueur en fonction des segments de clientèle.

Les plans d'action reposent sur les offres, et la formation des conseillers à ces nouvelles exigences du métier.

Le projet va se poursuivre au cours des prochaines années.

Objectifs intermédiaires, ambitions et plans d'actions du Groupe Crédit Agricole sur cinq secteurs pour contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone d'ici 2050 (Annonces du 14/12/2023)

La Caisse régionale partage et contribue aux ambitions annoncées le 14/12/2023 selon les caractéristiques de son territoire et ses marchés de clientèle au travers de plans d'actions personnalisés.

Les développements suivants présentent les objectifs, ambitions et plans d'actions à l'échelle du Groupe Crédit Agricole.

Electricité

- **Indicateur** : montant en intensité (gCO₂e/kWh) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients ayant une activité dans la production d'électricité.
- **Périmètre** : scope 1

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole

Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
------------------------	--------------------------------------	------------

¹ *International Energy Agency* ou Agence Internationale de l'Energie est une organisation internationale fondée par l'OCDE, qui se concentre sur une grande variété de questions, allant de la sécurité électrique aux investissements, au changement climatique et à la pollution de l'air, à l'accès et à l'efficacité énergétique.

² Le *Net Zero Emission* est une feuille de route établie par l'Agence Internationale de l'Energie qui présente un scénario de transition énergétique cross sectoriel afin d'atteindre l'objectif zéro émission nette d'ici à 2050.

224 gCO ₂ e/kWh	- 58 %	95 gCO ₂ e/kWh
----------------------------	--------	---------------------------

(a) **Plans d'action**

- Accroître significativement le financement des énergies renouvelables en multipliant par trois le financement des énergies renouvelables ;
- Accroître de 80 % de l'exposition (3) aux énergies bas-carbone (production et stockage) d'ici 2025 (par rapport à 2020), contre un objectif de 60% annoncé en 2022 ;
- Élargir la base de clients, en intégrant de nouveaux clients afin de mieux refléter la diversité croissante du secteur ;
- Se retirer de manière sélective des unités de production à base d'énergie fossile en finalisant la sortie du charbon d'ici 2030 (UE et OCDE) et 2040 (reste du monde).

Automobile

- **Indicateur** : montant en intensité (gCO₂/km) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements de constructeurs automobiles et de véhicules (prêts particuliers, contrats de leasing, titrisation).
- **Périmètre** : scope 3 des constructeurs et scope 1 des utilisateurs.

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole		
Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
190 gCO ₂ /km	- 50 %	95 gCO ₂ /km

(b) **Plans d'action**

- Financer un véhicule neuf sur deux en motorisation hybride ou électrique à horizon 2025 (Crédit Agricole Consumer Finance) ;
- Promouvoir la transition des particuliers et des entreprises vers les véhicules électriques et la mobilité douce à travers d'outils comme les locations court et long termes, le leasing social ou des initiatives innovantes comme des partenariats avec de nouveaux acteurs du segment électrique (Agilauto, youRmobile, JV avec Watèa, Agilauto-partage, etc.) ;
- Accompagner la transformation du secteur en finançant de nouveaux acteurs, tels que les fabricants de batteries et les opérateurs de solutions de recharge, les constructeurs exclusivement dédiés aux véhicules électriques et avec un suivi rapproché des trajectoires des fabricants en matière d'émissions de carbone.

Immobilier commercial

- **Indicateur** : montant en intensité (kgCO₂e/m²/an) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des bâtiments des clients professionnels et entreprises
- **Périmètre** : scopes 1 et 2

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole		
Base de référence 2020 ⁽²⁾	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
36 kgCO ₂ e/m ² /an	- 40 %	22 kgCO ₂ e/m ² /an

Plans d'action

- Jouer un rôle majeur dans le financement des besoins massifs en travaux de rénovation, en accompagnant les clients et capitalisant sur la réglementation locale : pour Crédit Agricole CIB, augmenter de 50 % l'exposition aux

bâtiments verts³ (en 2025, comparé à 2020) ; pour LCL, atteindre plus de 4 milliards d'euros de nouveaux financements verts⁴ cumulés sur la période 2023-2030 ;

- Mettre l'efficacité énergétique au cœur des efforts commerciaux et des politiques en matière de risques, en développant des solutions tout-en-un et clés en main pour faciliter la gestion de l'énergie dans tous les bâtiments ;
- Poursuivre l'amélioration de la qualité de la donnée pour compléter la connaissance du portefeuille et des efforts des clients.

Immobilier résidentiel

Crédit Agricole s'engage à accompagner les propriétaires immobiliers pour contribuer à l'atteinte de l'objectif français de 12,4 kgCO₂e/m²/an⁵ en 2030, une décarbonation qui reposera sur la mobilisation de toutes les parties prenantes (propriétaire, politique publique, filière du bâtiment), tout en tenant compte de l'hétérogénéité des territoires en matière d'émissions de gaz à effet de serre des logements.

Plans d'action

- Systématiser les échanges avec les clients autour de la rénovation globale et performante, notamment au moment de l'acquisition d'un nouveau bien immobilier avec un DPE E, F et G ;
- Développer des solutions clients innovantes, tout en mobilisant l'ingénierie financière du Groupe. C'est par exemple l'objet de « J'écorénove mon logement », une plateforme lancée en mai 2023 ;
- Adapter les politiques d'octroi et tarifaires pour encourager la rénovation ;
- Capitaliser sur l'ancrage territorial pour renforcer les actions locales, notamment par des partenariats et une sensibilisation accrue des clients.

Agriculture

Partenaire historique du monde agricole, Crédit Agricole s'engage à accompagner ses clients dans leur démarche de décarbonation tout en veillant à renforcer la souveraineté alimentaire :

- En se mettant au service des feuilles de route que fixeront la profession et les filières en lien avec les pouvoirs publics (travaux en cours)
- En accompagnant les leviers de décarbonation déjà identifiés par les filières
- En adaptant son accompagnement dans le respect des écosystèmes, des territoires et des acteurs, à l'échelle de la France et de l'exploitation

Plans d'action

- Au niveau national, Crédit Agricole ambitionne d'accompagner la Ferme France à travers la structuration du marché du crédit carbone volontaire (lancement au T1 2024 d'une plateforme exploitée en collaboration avec France Carbon Agri, mettant en relation des agriculteurs aux pratiques vertueuses et des entreprises ou collectivités soucieuses de contribuer à la neutralité par l'achat de crédit carbone en complément de la réduction de leurs propres émissions), le soutien à l'innovation, et l'accompagnement à la transition des acteurs amont et aval de la filière (lancement de fonds de transitions à hauteur de 500 millions d'euros avec une cible de 1 milliard d'euros pour financer les stratégies de transition des acteurs des secteurs)
- Au niveau de chaque Caisse régionale, Crédit Agricole renforcera son accompagnement des agriculteurs dans leur démarche de transition : en dialoguant avec eux pour évaluer leur maturité sur les sujets de transitions, en les accompagnant dans leurs démarches via des solutions et des outils dédiés, en développant de nouvelles offres en faveur des énergies renouvelables à l'échelle de l'exploitation (méthanisation, solaire, etc.)

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 est passé de 2 à 4 experts depuis 2020 et est devenu en 2022 **le pôle « Transition Energétique » (Pole TE)**. Les 4 Conseillers en Transition Energétique (CTE)

³ Bâtiments verts selon le Green Bond Framework CASA à date (<https://www.credit-agricole.com/finance/dette-et-notations>).

⁴ Vert : DPE > D.

⁵ Objectif défini par le scénario CRREM 2020.

interviennent auprès des clientèles des marchés de l'Agriculture, des Professionnels, des Entreprises et des Collectivités Publiques.

Le périmètre d'activité du pôle Transition Energétique 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.

En 2023, la forte accélération des projets photovoltaïques en autoconsommation apparue en 2022 s'est amplifiée, poussée par l'envolée des prix de marché de l'électricité et les enjeux de produire de l'énergie renouvelable. 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)**, si l'année 2022 avait vu une activité en forte diminution en nombre de nouveaux projets (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), la filière est en ré-émergence depuis mi 2023, portée notamment par une revalorisation des contrats de rachat du gaz renouvelable produit. Il n'y pas eu de financement de **projets éoliens**, marché très étroit et tributaire des temps longs de développement des projets, avec pour 2023 deux facteurs complémentaires aggravants : la poursuite de la hausse des coûts d'infrastructure et la hausse des taux d'intérêt.

✓ **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 m² de panneaux photovoltaïques** pour couvrir un parking au siège.

L'équipement a permis de produire 58 % de la consommation d'électricité du siège (environ 600 personnes).

Un **projet d'agrandissement des surfaces de 3 120 m² de panneaux photovoltaïques** supplémentaires est en cours. En 2021, les permis de construire et autorisations nécessaires ont été obtenus. La mise en chantier est envisagée en 2024. 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	2021	2022	2023
Nbre de projets costarmoricains financés	28	53	60
Type d'unités financées	Méthanisation 6 Photovoltaïque 21 Autres ENR 1	Méthanisation 1 Photovoltaïque 49 Autres ENR 3**	Méthanisation 2 Photovoltaïque 57 Autres ENR 1**
Puissance financée (en MW)*	26.4	14.3	14.7
Montant des financements (en K€)	19 091	14 710	21 183
Production énergie solaire (tour et ombrières) kWh	943 956	995 114	1 045 926

* 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.

L'enjeu de rénovation des logements sur les Côtes d'Armor est important puisque, selon les données de l'ADEME, 20 % des logements sont classés F et G selon la classification DPE.

Le Crédit Agricole, tiers de confiance, veut faciliter les démarches de la rénovation énergétique en proposant la plateforme « J'écorénove mon logement ». Lancée en 2023, elle propose aux ménages un parcours simplifié pour les guider dans la rénovation énergétique de leur habitat (estimation de travaux avec montant des aides, articles pédagogiques, ...) avec possibilité de contacter un conseiller du crédit agricole pour les accompagner dans leur projet.

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 une autre offre dédiée à la rénovation énergétique du logement. En 2023, nous constatons que le mouvement de croissance des financements dédiés à la rénovation énergétique continue de s'accélérer tant en nombre de dossiers qu'en montant de crédit.

Il faut cependant préciser que la codification des financements de rénovation partielle ou totale de l'habitat (à l'achat ou ultérieurement) ne permet pas 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	2021	2022	2023
Réalisations EcoPTZ (en k€)	5 657	8 341	11 183
Nbre EcoPTZ	522	705	917
Réalisations Offre dédiée à la rénovation énergétique du logement (en K€)	1 475	1 484	4 804
Nbre de prêts Offre dédiée à la rénovation énergétique du logement	175	155	363

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.

Indicateurs principaux LIVRET ENGAGE SOCIETAIRE	2021	2022	2023
Encours LES au 31/12/N (en k€)	NC	183 153	255 422
Nbre de Livrets Engagé Sociétaire	NC	18 703	23 715

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'€)	2021	2022	2023
Encours ID clients (*) (**)	643.62	789.70	825.98
Part de l'ID /encours totaux collecte Amundi	63.1 %	78.48 %	74.31 %

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

(**) Fonds article 8 et 9 uniquement.

Orienter les fonds propres vers la finance durable

En 2023, 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 **97% (71% en 2022) 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 ont fait l'objet d'une approche sur la dimension ESG, ce qui n'était pas le cas en 2023 et cela explique la progression de l'indicateur.

La Caisse régionale intègre systématiquement 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.

En 2023, la Caisse régionale a atteint ses objectifs chiffrés avec une allocation sur des fonds SFDR art 8 ou art 9 à hauteur de 70% (89% réalisé)

Elle a investi 24 M€ dans des fonds SFDR art. 8 et 6 M€ dans des fonds SFDR art. 9.

Dans sa politique financière 2024, la Caisse Régionale a toujours une ambition chiffrée à travers une allocation sur des fonds SFDR art 8 ou art 9, à hauteur de 100% hors fonds groupe dont 20 % dans des fonds art 9 contre 10 % en 2022.

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.

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.

Depuis 2022, la Caisse régionale déploie sa **démarche Trajectoires RSE Agri**.

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 plus de 800 clients agriculteurs à l'intégration des enjeux de la RSE dans leurs exploitations agricoles**. Parmi eux, 668 clients agriculteurs ont montré un intérêt pour aller plus loin dans la démarche et pour entamer la phase de diagnostic.

- ✓ La Caisse régionale souhaite également accompagner ses sociétaires dans la **mise en œuvre de nouvelles pratiques agri environnementales**.

Depuis 2022, nous proposons 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 valorise des événements du GAB 22 (formation désherbage mécanique).
- ✓ En 2023, le **dispositif « Trajectoires Energies »** a été créé pour répondre aux attentes des agriculteurs confrontés à la forte hausse du prix de l'énergie, et sensibles au sujet de la décarbonation. Ce dispositif est proposé par les 4 caisses du Crédit Agricole en Bretagne.

« Trajectoires Energies » apporte un panel de solutions pour accompagner tous les agriculteurs :

- des experts en transition énergétique, en appui des chargés de clientèle agricole.
- des outils de diagnostic pour commencer à réfléchir, et à pré-dimensionner les projets.
- une mise en relation des agriculteurs avec des installateurs agréés.
- des solutions d'assurances : sensibilisation des agriculteurs à l'impact des projets d'énergies renouvelables sur la protection de leur exploitation.
- différentes solutions de financement des projets. La nouvelle offre Agilor solaire finance les trackers et panneaux photovoltaïques à conditions préférentielles.

- ✓ La Caisse régionale est **partenaire du programme AGRI BAS CARBONE**, lancé et piloté par la région Bretagne. Ce dispositif vise à inciter les éleveurs de ruminants à réaliser un diagnostic carbone CAP'2ER et à mettre en œuvre des plans d'action pour : réduire leurs émissions de GES (Gaz à Effet de Serre), et stocker davantage de carbone (pâtures, haies, ...). A ce titre, la Caisse régionale participe au financement du diagnostic de ses clients à hauteur de 210€ HT/élevage.
- ✓ 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**, qui devrait voir le jour en 2024.

- ✓ 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).
- ✓ Le 14 juin 2023, La Caisse régionale a apporté son aide logistique à l'organisation et au déroulement dans ses murs du Forum des circuits courts. Ce Forum, organisé par la startup Coclicaux, par la Chambre d'Agriculture, le Département des côtes d'Armor et le Village by CA avait pour objectif de développer l'achat des produits issus du territoire costarmoricain auprès de la restauration hors domicile (restauration collective publique ou privée, ainsi que la restauration commerciale).

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 (lait, viande bovine, volailles, veaux de boucherie et porcs) d'un montant de 10 000 à 25 000€, constitutif de l'apport personnel du candidat sur son projet. Le dispositif vise donc au maintien ou à la création d'emplois agricoles en Bretagne. Le marché de l'agriculture siège régulièrement dans les commissions d'attribution des prêts d'honneur et fait ainsi bénéficier de son expertise.
- ✓ Depuis 2018, 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**).

Indicateurs principaux TRANSITION AGRICOLE	2021	2022	2023
Nombre d'installations aidées financées par le CA22(*)	104	93	65
Projets BIO ou circuits courts agréés par CA22	23 %	34 %	23 %
Nbre de bénéficiaires prêt d'honneur BRIT	NC	NC	44

(*) Dispositif des installations aidées par l'Etat

Lutter contre la précarité alimentaire et le gaspillage alimentaire

En juillet 2023, la Caisse régionale et les 3 autres Caisses régionales bretonnes ont signé avec l'**association SOLAAL** pour renouveler de 2 années **une convention de mécénat** d'un montant annuel 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 donateurs 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

En 2023, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a élaboré la démarche Trajectoires RSE pour accompagner l'ensemble de ses entreprises clientes dans leur stratégie de performance globale. Cet accompagnement a été construit à travers la mise en place d'un pilote sur le 1er semestre 2023 afin de tenir compte des retours d'expériences de nos chargés d'affaires et de nos clients accompagnés. Le déploiement généralisé a été réalisé le 18 septembre 2023 à travers un dispositif de formation de nos chargés d'affaires de l'Agence Entreprises et du Pôle d'affaires.

La démarche Trajectoires RSE s'adresse à toute entreprise souhaitant se saisir des nouveaux enjeux pouvant impacter la pérennité de son activité.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor propose un accompagnement personnalisé en réalisant un diagnostic de maturité RSE à l'issu duquel des pistes de réflexion sont proposées afin de construire un plan d'actions.

Le 17 octobre 2023, les clients de l'Agence Entreprises et du Pôle Affaires ont été conviés au lancement officiel de la Démarche Trajectoires RSE. Environ 80 entreprises ont pu venir s'informer et échanger sur la démarche d'accompagnement stratégique imaginée par le Crédit Agricole des Côtes d'Armor. Au cours d'une table ronde, un client Entreprise a pu témoigner concrètement de l'apport de la démarche RSE dans son entreprise.

En parallèle, depuis 2023, une grille d'analyse extra-financière (ESG) est intégrée dans les dossiers de financement selon certaines conditions.

Indicateurs principaux Transitions des clients Entreprises (Agence Entreprises et Pôle Affaires)	2021	2022	2023
Nombre d'entretiens ESG réalisés	11	16	31
Nombre d'entretiens Transitions Energétiques	NC	29	43

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 ».

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 changement 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, depuis janvier 2022, **un poste de superviseur des risques émergents**, intégré à la fonction Risques et Conformité de la Caisse régionale, a en charge les travaux liés aux risques climatiques et environnementaux. Ceux-ci 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.

Ces travaux ont conduit sur l'année 2023 à :

- La mise en place de la gouvernance (directeur sponsor, identification des responsabilités au sein des lignes métiers) et d'un comité de suivi trimestriel (Comité Stratégique Risques)
- La mise en place de formation d'acculturation des salariés et des administrateurs du conseil d'administration de la CR aux enjeux du changement climatique et à la finance durable.
- L'intégration progressive de questionnaires ESG (Environnemental, sociétal et gouvernance) visant à évaluer la performance extra-financière de nos clients.
- La réalisation d'une première évaluation des expositions des encours de crédits (tous marchés) au regard des risques de transition et risques physiques (inondation, submersion, érosion du littoral, ...).
- L'intégration progressive des risques environnementaux dans la stratégie opérationnelle de la Caisse régionale au travers des politiques (financières, crédits, prestataires externes)

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

Cadre et exigences règlementaires

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,
- iii) Elles sont exercées dans le respect de certaines garanties minimales sociales.

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



Aux fins de ce règlement, constituent des 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.

Le règlement Taxonomie a été complété par 4 actes délégués, lesquels sont détaillés au 4.2 de la note méthodologique.

Méthodologie de détermination des actifs alignés

Pour le reporting du 31 décembre 2023, la Caisse régionale des Côtes d'Armor est assujettie pour la première fois à la publication de la part des actifs alignés à la Taxonomie.

Les activités alignées sont définies et décrites par le règlement délégué « Climat » et le règlement délégué « Environnement ».

Afin de calculer les **actifs éligibles** à la Taxonomie, 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^{er} janvier 2022) pour les ménages de l'Union européenne ;
- 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 de l'Union européenne ;
- 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 et dont les données ont pu être collectées.

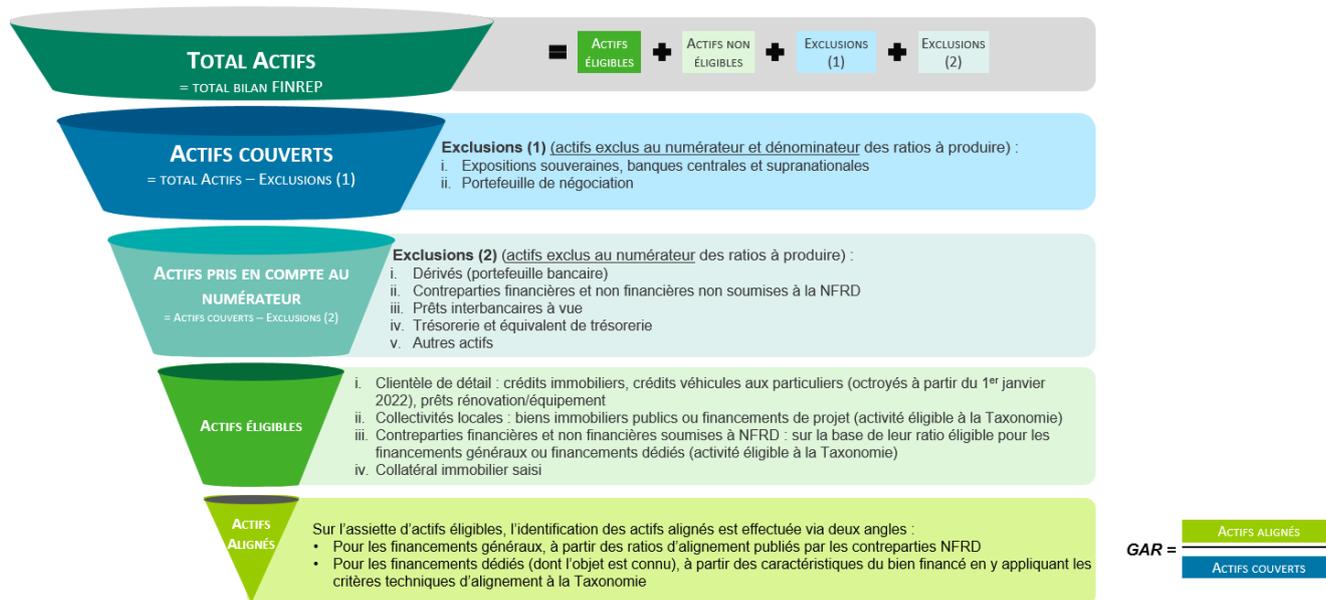
Sur la base des actifs éligibles ci-dessus, l'identification des **actifs alignés à la Taxonomie** est effectuée via deux angles :

- Pour les financements généraux, à partir des informations publiées par les contreparties financières et non financières NFRD, notamment les ratios d'actifs verts (Green Asset Ratio), chiffres d'affaires verts et dépenses d'investissement verts, qui sont collectées auprès du fournisseur de données externes Clarity AI ou, le cas échéant, récupérées de façon bilatérale directement auprès des clients ;
- Pour les financements dont l'objet est connu, à partir des caractéristiques du bien financé en y appliquant les critères techniques d'alignement à la Taxonomie.

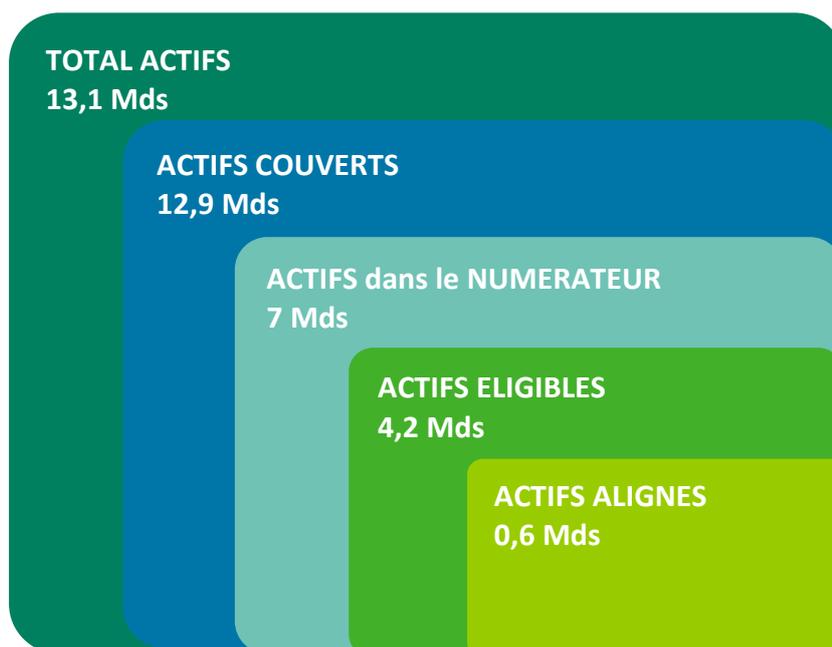
Le montant **d'actifs alignés** est rapporté au montant **d'actifs couverts** qui correspond aux éléments éligibles ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- 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 actifs⁶ ;
- Les autres expositions non éligibles à la taxonomie sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail.



Les données sur le périmètre de la Caisse régionale des Côtes d'Armor au 31 décembre 2023



⁶ 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.

Modèle 0 - Récapitulatif des Indicateurs Clés de Performance (ICP) à publier par les établissements de crédit conformément à l'article 8 du règlement établissant la taxonomie

		Total des actifs durables sur le plan environnemental	ICP (base CA)****	ICP (base CAPEX)*****	% de couverture (par rapport au total des actifs)***	% d'actifs exclus du numérateur du GAR (article 7, paragraphes 2 et 3 et section 1.1.2 de l'annexe V)	% d'actifs exclus du dénominateur du GAR (article 7, paragraphe 1 et section 1.2.4 de l'annexe V)
ICP principal	Encours du ratio d'actifs verts (GAR)	570 995 344,44 €	4,44%	4,49%	97,99%	46,22%	2,01%

		Total des activités durables sur le plan environnemental	ICP (base CA)	ICP (Base CAPEX)	% de couverture (par rapport au total des actifs)	% d'actifs exclus du numérateur du GAR (article 7, paragraphes 2 et 3 et section 1.1.2 de l'annexe V)	% d'actifs exclus du dénominateur du GAR (article 7, paragraphe 1 et section 1.2.4 de l'annexe V)
ICP supplémentaire	GAR (flux)						
	Portefeuille de négociation*						
	Garanties financières	18 706,00 €	0,01%	0,04%			
	Actifs sous gestion	0,00 €	0,00%	0,00%			
	Frais et commissions perçus**						

* Pour les établissements de crédit ne remplissant pas les conditions de l'article 94, paragraphe 1 (qui n'ont pas, selon les critères définis, un portefeuille de négociation de petite taille), ou de l'article 325 bis, paragraphe 1 (qui n'ont pas, selon les critères définis, des activités exposées au risque de marché considéré suffisante pour être exempté des obligations de déclaration spécifiques pour risque de marché), du CRR

**Frais et commissions sur services autres que prêts et gestion d'actifs

*** % d'actifs sur lesquels porte l'ICP, par rapport au total des actifs bancaires

**** sur la base de l'ICP du chiffre d'affaires de la contrepartie

***** sur la base de l'ICP des CapEx de la contrepartie, sauf pour les activités de prêt générales, pour lesquelles c'est l'ICP du chiffre d'affaires qui est utilisé

Les ICP relatifs aux frais et commissions et au portefeuille de négociation ne s'appliquent qu'à partir de 2026, sur les données du 31 décembre 2025.

Le GAR (flux) étant calculé en faisant la différence entre le stock et les flux de l'année précédente et le GAR étant publié pour la première fois cette année, la présentation du stock sera équivalente à la présentation du flux. Les informations relatives à la période comparative et au flux de la période seront communiquées au titre de la taxonomie au 31 décembre 2024.

Sont publiés au point 4.2 de ce rapport les tableaux de données suivants :

Modèle 1 - Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

Modèle 1 - Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des CAPEX verts des contreparties)

Modèle 2 - GAR Informations par secteur (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

Modèle 2 - GAR Informations par secteur (sur la base des CAPEX verts des contreparties)

Modèle 3 - ICP GAR Encours (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

Modèle 3 - ICP GAR Encours (sur la base des CAPEX verts des contreparties)

Modèle 4 - ICP GAR flux (sur la base des CA et CAPEX verts des contreparties)

Modèle 5 - ICP des expositions de hors bilan (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

Modèle 5 - ICP des expositions de hors bilan (sur la base des CAPEX verts des contreparties)

Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Conformément aux dispositions du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, la Caisse régionale des Côtes d'Armor publie les tableaux relatifs aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. S'agissant des ICP d'alignement, les tableaux présentés concernent les ratios d'actifs verts (GAR) en vision CA et CAPEX. Les autres indicateurs (GAR flux, GAR hors bilan) ne sont pas publiés.

Modèle 1 – Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

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.	OUI
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.	OUI
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.	OUI
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.	NON

Dans ce tableau, la Caisse régionale des Côtes d'Armor fournit une vue d'ensemble de ses financements et expositions dans les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile. Ce tableau présente à la fois, les financements directs qui sont octroyés pour des projets dans les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, mais également l'ensemble des expositions indirectes sur ces activités, c'est-à-dire les expositions qui peuvent découler d'un financement d'un client, qui lui-même a des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile. La Caisse régionale des Côtes d'Armor dispose uniquement d'exposition indirecte dans ces activités au travers de financements accordés à des clients qui publient des ratios éligibles et alignés pour les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile. Pour ces financements généraux (dont l'objet n'est pas connu), l'exposition de la Caisse régionale des Côtes d'Armor est pondérée par les ratios relatifs aux activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, publiés par les clients et récupérés auprès du fournisseur de données Clarity AI. Ce tableau est complété à partir du tableau 2 [Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur)] (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)].

Par ailleurs, au 31/12/2022 le Groupe Crédit Agricole a publié ce tableau en tenant compte uniquement des expositions directes. Pour cet arrêté au 31/12/2023, le Groupe Crédit Agricole intègre également les expositions indirectes, en pondérant les financements généraux aux ratios relatifs aux activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile publiés par les contreparties.

Les tableaux de détail des données d'activités liées au nucléaire et gaz fossile sont publiés au 4.2 de ce rapport.

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

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, mettre uniquement un terme au financement des énergies fossiles permettrait de « verdier » rapidement le bilan de la

Banque, mais pénaliserait toutes les populations encore dépendantes de ces énergies sans les accompagner dans leur propre transition.

Aussi, le Crédit Agricole fait le choix exigeant de mettre la force de son modèle de banque universelle au service de l'accompagnement des transitions pour le plus grand nombre. En équipant tous ses clients, des grandes entreprises internationales aux ménages les plus modestes, en produits et services utilisant des énergies vertes et en s'inscrivant en permanence dans une démarche d'innovation et de progrès, le Crédit Agricole perpétue son rôle d'acteur engagé dans les grandes transitions sociétales.

A cet effet, la mise en œuvre du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole fait écho aux exigences du règlement Taxonomie et permettra d'améliorer les ratios de la Caisse régionale des Côtes d'Armor. Toutefois, la stratégie de Crédit Agricole ne se limite pas aux financements, sur lesquels porte la taxonomie, mais intègre également les investissements sur le bilan de Crédit Agricole, la gestion des investissements des clients, et l'accompagnement de la transition énergétique des clients. La taxonomie permet ainsi de refléter une partie de la Stratégie climat de la Caisse régionale des Côtes d'Armor. Elle-même est une composante du Projet Sociétal, qui intègre trois dimensions clés :

- Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone ;
- Renforcer la cohésion et l'inclusion sociales ;
- Réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires.

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

Avec le projet « Entreprise exemplaire » dans Cœur d’Armor, la Caisse régionale s’empare de façon volontariste du sujet de la réduction des impacts de son activité de fonctionnement : déplacements, achats, immobilier, énergie, papier, déchets. Le Bilan Carbone sur le fonctionnement a été actualisé en 2023. Le plan de transition est en cours de finalisation. La Caisse régionale contribue à la lutte pour la préservation de la biodiversité avec le tissu associatif local avec sa fondation.

Bilan Carbone : La réduction de l’empreinte de fonctionnement de la Caisse régionale

Au-delà de l’exigence réglementaire d’actualisation du Bilan carbone, la Caisse régionale s’empare du sujet sous l’angle de l’exemplarité. Le bilan carbone sur le périmètre d’exploitation (*) 2022, réalisé en 2023, a élargi son périmètre avec une prise en compte plus importante des achats de prestations et donc des émissions indirectes (Scope 3). L’évaluation des émissions liées à notre activité de financeur de l’économie locale (Scope 3) n’est pas possible selon la méthodologie Bilan Carbone de l’ADEME. Il est calculé selon la méthode SAFE (Voir le thème suivant).

Le bilan carbone a été publié sur le site de l’ADEME, conformément à la réglementation.

BILAN CARBONE méthode ADEME (en teq CO ₂)	Données 2018	Données 2022
Emissions directes – SCOPE 1	857	562
Emissions indirectes associées à l’énergie - SCOPE 2	216	159
Autres émissions indirectes de GES –SCOPE 3	8 633	8 483
TOTAL des émissions (en teq CO₂)	9 706	9 204

(*) Périmètre d’exploitation : déplacements professionnels et domicile-travail, immobilisations, énergie, matériaux et services externes, restauration, fret, déchets, évènements. Ne sont pas inclus les prêts à nos clients.

Les émissions de fonctionnement sont estimées à **9 204 Teq CO₂**, soit **7.08 Teq CO₂** par salarié au 31/12/2022.

En terme de répartition, les trois principaux postes d’émissions sont :

- ✓ Les **déplacements des salariés, des clients, des administrateurs** sont responsables de 34% des émissions totales (3 094 Teq CO₂). Les trajets domicile-travail des salariés constituent 70 % des émissions liés aux déplacements.
- ✓ Les **achats de biens et de prestations** (dont la prestation informatique) pour 34 % du total des émissions (3 165 teq CO₂)
- ✓ Les **immobilisations** (parc de bâtiments siège et 88 agences, matériel informatique, mobilier, flotte de véhicules) pour 17 % (1 608 teq CO₂)

Les émissions globales baissent de seulement 200 teq CO₂ entre les deux derniers bilans calculés. La comparaison est cependant rendue difficile en raison d’une prise en compte plus large des achats de prestations de services (2 fois plus de dépenses prises en compte en 2022), ou encore de différence méthodologique sur divers postes (fret, immobilisations notamment).

Les travaux d’identification des actions de réduction des émissions de GES sont en cours avec le prestataire GreenFlex pour tenter d’inscrire le plan de transition dans une trajectoire SBTi à +1.5°C. Ces actions auront des impacts sur diverses composantes du fonctionnement de l’entreprise.

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 s'appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'ABC et l'ORSE. Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à **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 les rapports d'Oxfam qui aboutissent 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	2021	2022	2023
EMISIONS CO₂ liés aux financements (*)			
D'après les encours de crédits au 31/12/N-1			
En Kilo Tonnes Equivalent CO ₂	559	610	596

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

Les déplacements et les émissions de GES amont/aval

Les émissions aval liées au **FRET** dans l'activité de l'entreprise sont estimées à 151 teq CO₂. Elles sont concentrées sur quelques **fournisseurs pour les prestations de livraison** (fiduciaire, fournitures de bureau, navette interne) et distribution du courrier postal. En 2024, une démarche de réduction de la fréquence des livraisons de fournitures de bureau et des navettes entre le siège et les agences va être initiée.

Les **déplacements de nos clients** pour venir en rendez-vous avec leur conseiller ont été estimés à 498 teq CO₂. Pour réduire ces émissions, la Caisse régionale déploie un maillage dense d'agences urbaines et rurales, avec 88 agences sur le département des Côtes d'Armor. Elle met l'outil Vizio à disposition des conseillers et des clients pour les rendez-vous. Enfin, elle participe aux efforts de décarbonation liées à la mobilité de ses clients en finançant les véhicules électriques ou à faible émissions avec une offre tarifaire dédiée.

Les **déplacements domicile travail des salariés** sont estimés à 2 166 teq CO₂ et représentent une part importante (24 %) du bilan carbone de fonctionnement. Il importe donc de limiter l'impact de ses déplacements.

Depuis 2015, la Caisse régionale des Côtes d'Armor a adopté 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.

Les actions en faveur de la réduction des déplacements domicile travail des salariés :

Pour encourager la mobilité électrique sur le territoire, **13 bornes de recharge** sont disponibles et accessibles gratuitement à la population, à proximité des agences. Sur le site de Ploufragan, 6 prises de recharge gratuite sont à disposition des salariés pour la recharge de leurs véhicules depuis 2017. Elles ont été renouvelées en 2023. Le dispositif devrait être complété de nouvelles bornes de recharge en 2024 (environ 30 prises).

En 2023, plusieurs actions liées à l'incitation à la mobilité durable ont été organisées :

- ✓ L'entreprise a acté la signature d'un partenariat avec **BlaBlacar Daily** pour inciter les salariés du siège et du réseau à amplifier le covoiturage. Le lancement a eu lieu à la Caisse régionale le 28 février 2023. Un

webinaire à destination des salariés en agence a été réalisé avec Blablacar Daily en mars 2023. A fin 2023, 86 salariés avaient téléchargé l'application Blablacar, 727 trajets ont été réalisés, avec une économie de CO2 estimée à 1 610 kg par Blablacar Daily.

- ✓ Le 13 avril a été organisé une **animation « mobilités durables »** (Véhicules électriques, sécurité des déplacements à vélo, bus) à la Caisse régionale en présence de partenaires dont Baie d'Armor Transport, Newid et Agil'Auto.
- ✓ Le 11 mai, un **atelier de réglage des vélos** a été mis gratuitement à la disposition des salariés, avec le prestataire Vélovivo.
- ✓ En mai, la participation au **8° challenge inter-entreprises « A vélo au Boulot »**, organisé par l'association « Vélo utile » : 45 participants – 2 405 kms parcourus, soit la 3° place des Kms parcourus du Challenge. Cette distance a été convertie en un don de l'entreprise de 2 405 € remis à l'association « A vélo sans âge » le 21 juin. Basée à Saint Briec et à Langueux, l'association propose des balades en triporteur à des personnes âgées ou à mobilité réduite, pour favoriser le lien entre les générations.
- ✓ En novembre, 17 équipages ont déclaré leurs trajets en covoiturage dans le cadre du challenge covoiturage qui s'est déroulé du 2 au 30 novembre. Ensemble, ils ont évité **8 726 kms** soit **1 900 kg de Co2**, ce qui représente les émissions de **2 aller/retour Paris – New-York en avion !**

Enfin, le 17 novembre 2023 a débuté la négociation pour l'instauration du Forfait Mobilité Durable. Elle se poursuivra en 2024.

Les actions en faveur de la réduction des déplacements professionnels des salariés :

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. En 2023, la Caisse régionale a intégré dans son parc de véhicules 5 nouveaux véhicules électriques (3 Peugeot E-208 et 2 Renault Australe Hybride). A fin 2023, les véhicules full électriques représentent 51 % du parc de véhicules de service.

En 2023, les déplacements professionnels repartent à la hausse, et reviennent au niveau d'avant Covid, de l'ordre de 2,3 millions de km par an. La part des **déplacements « décarbonés »** en véhicules électriques et en train atteint un quart du **total des kms professionnels 2023**.

Pur inciter les salariés au covoiturage, l'**indemnité kilométrique est majorée** en situation de covoiturage sur les déplacements professionnels (se rendre à un RDV, une réunion, une formation).

Indicateurs principaux	2021	2022	2023
DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS (en kms)			
Véhicules des salariés	928 038	1 053 968	1 203 401
Véhicules administrateurs	76 567	83 333	90 519
Véhicules de service moteurs thermiques	314 676	369 263	401 820
Véhicules de service électriques	205 291	234 868	237 539
Véhicules de service hybride	NC	NC	11 348
Déplacements en train	133 153	316 953	349 804
TOTAL déplacements professionnels	1 657 725	2 058 385	2 294 431
Emissions GES liées aux déplacements professionnels en Teq CO₂	310.4	350.9	401.3
Part des déplacements professionnels en véhicule électrique et en train	20.42 %	26.81%	25.60%

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, et surtout les nouvelles consignes de température et de climatisation des locaux.

Un important programme de remplacement des lampes par des éclairages LED est mis en œuvre : 57 agences ont été entièrement revues pour un budget de 360 000 €. Pour le siège, un programme d'investissement d'une durée de 5 années est prévu pour remplacer 1 762 luminaires, pour une dépense estimée à 740 000 €.

Des sas d'entrée des agences sont modifiés pour remplacer des rideaux d'air chaud, très énergivores, par des portes à la française. Les rénovations d'agence s'accompagnent le plus souvent d'un volet rénovation énergétique. Les chaudières au fioul sont progressivement remplacées par d'autres modes de chauffage. 3 chaudières au fuel ont été supprimées en 2023 dans les agences.

L'ensemble des mesures prises ont permis une baisse de 18,6 % des consommations d'énergie entre 2022 et 2023, bien au-delà des ambitions gouvernementales à - 10%.

Indicateurs principaux	2021	2022	2023
CONSUMMATION d'ENERGIE (en kWh)	(kWh)	(kWh)	(kWh)
Electricité	5 116 441	4 688 761	4 216 232
Gaz	2 356 087	1 779 867	1 177 329
GPL (propane)	210 091	214 562	168 498
Fioul	340 780	462 457	248 621
Bois (chaufferie collective Collinée)	41 143	36 740	38 197
Total consommation	8 064 629	7 182 387	5 848 877
Emissions GES liées à l'énergie (en Teq CO2)	978	845	604

La consommation de papier

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

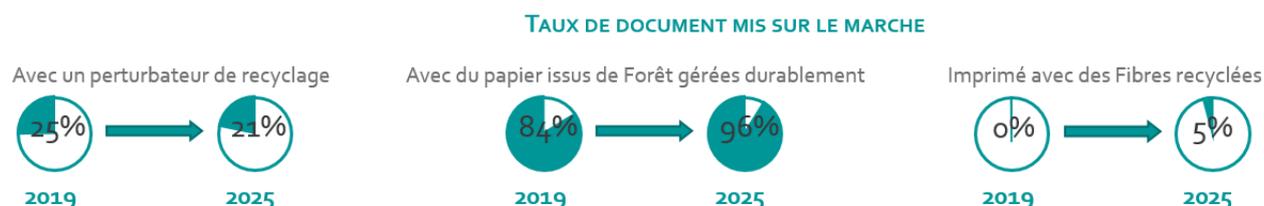
La Caisse régionale a engagé depuis plusieurs années une **action volontariste de réduction de la consommation de papier** à travers plusieurs actions majeures : développement des usages du numérique pour nos clients et pour les process des activités supports, imprimantes centralisées, bulletins de salaires électroniques, ...

Entre 2014 et 2023, la consommation de papier est passée de 166 tonnes à 67 tonnes en, soit une **baisse de près de 100 tonnes ou de 60 %**. En 2023, la réduction de la consommation de papier se poursuit avec moins 22 tonnes à la faveur de la digitalisation de plusieurs process et de l'augmentation des e-relevés.

Indicateurs principaux CONSUMMATION DE PAPIER (en Tonnes)	2021	2022	2023
Clients (courriers et relevés de comptes, chèquiers, remises, enveloppes)	48,397	50,628	37,010
En agence et au siège (papier A 4)	46,500	38,697	30,115
TOTAL consommation de papier (en tonnes)	94,897	89,325	67,125
Equivalent ramettes 500 pages A4 75 gr/agent au 31/12	31	29	22
Emissions GES liées à la consommation de papier (Teq CO2)	92	86	64

En octobre 2023, dans le cadre des attendus de la loi AGEC (Anti Gaspillage pour une Economie Circulaire), la Caisse régionale a défini et publié son **plan de prévention et d'écoconception des papiers graphiques** avec CITEO. Ce plan, établi à partir des données déclarées à CITEO, vise une **réduction globale de 21.5 tonnes de papier à horizon 2025**, soit une baisse de 23.9% par rapport à 2019. Les principaux leviers de réductions sont attendus sur les courriers, mailing et publipostages à destination de nos clients (-2.8 tonnes), les enveloppes (-3 tonnes), les chèquiers (-7.7 tonnes) et les rouleaux de TPE (-6.6 tonnes). Le papier blanc non imprimé n'entre pas dans le périmètre de CITEO. Pour autant, les efforts de réduction se poursuivent sur ce périmètre.

La Caisse régionale s'engage par ailleurs à améliorer l'écoconception des documents papier en réduisant la part de documents avec perturbateur de recyclage (colle, fenêtre, ...) et à majorer la part de papier issus de forêts gérées durablement et l'usage de fibres recyclées.



Pour trouver une utilité à des restes de papier à entête Crédit Agricole non utilisés et périmés, une collecte est organisée à compter du mois de décembre 2023 auprès des agences et des services du siège. Ces documents seront transformés en boc de correspondance et distribués dans le cadre d'actions mutualistes (écoles, crèches...).

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 janvier 2023, les installations et consignes de tri ont été revues au siège, pour un tri des déchets plus précis « comme à la maison ».

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. En 2023, 25 distributeurs de billets ont été renouvelés. Les anciens ont été collectés par une société agréée, sans communication du poids.

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, totem 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 Paiement 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.

En 2023, pour limiter la fabrication des cartes bancaires, et donc réduire la trace carbone de ce moyen de paiement, Crédit Agricole Paiement Services a décidé d'allonger la durée de validité d'une large partie de sa gamme. A l'exclusion des cartes techniques (Biométrique et Paiement Vocal), des cartes jeunes (Mozaïc et Globe Trotter), des

cartes à pistes, et des cartes très haut de gamme, toutes les cartes émises à compter du mois de février 2024, auront une validité de 4 ans, quel qu'en soit le motif (création / renouvellement / remplacement).

Indicateurs principaux DECHETS et RECYCLAGE	2021	2022	2023
Papier (en tonnes)	52.0	66,0	36.8
Cartons (en tonnes)	8.38	6.23	5.74
Déchets électriques et électroniques DEEE (en tonnes)	5.68	6.33	NC
Cartes bancaires collectées (en nombre)	36 173	34 490	30 365
Taux de recyclage des cartes bancaires /cartes éligibles	NC	58 %	48 %

Contribution à la biodiversité

Créée en 2021, la Fondation du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, est présidée par Véronique EOUZAN, administratrice de la Caisse régionale et son comité exécutif est composé de représentants du Crédit Agricole des Côtes d'Armor et de personnalités qualifiées externes.

La Fondation du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, créée en 2021, a lancé deux **appels à projets réussis (septembre 2022 et février 2023) portant sur l'environnement, la biodiversité, et l'alimentation durable. Au total, 98 000 € ont été accordés à 17 projets.** Au-delà des fonds distribués, ces appels à projet sont importants 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. Les remises de prix sont aussi l'occasion de nombreux échanges et mises en relation entre les associations primées.

Les lauréats de l'appel à projets en 2023

- ✓ Jardins Familiaux, St Briec : Agrandissement de la toiture des cabanons des 3 jardins afin de devenir autonome en eau.
- ✓ Bio'scape Game : Développement du Bio 'scape Game, jeu sous la forme d'un escape game permettant de sensibiliser les jeunes aux menaces environnementales
- ✓ Mise en valeur des sites naturels Glomel : Réactualisation de l'inventaire sur la population des oiseaux et restauration des hydro-écosystèmes à la réserve naturelle régionale des landes et marais de Glomel
- ✓ Commune du Vieux Marché : Renaturation d'une zone humide qui vise à servir d'éducation à l'environnement
- ✓ Les jardins associatifs (Dinan agglomération) : Création d'un emploi afin de développer les jardins maraîchers solidaires et d'animer des ateliers dans les écoles maternelles et primaires
- ✓ Lycée agricole de Kernilien, à Guingamp : Semaine bocagère du 12 au 17 février 2024 pour sensibiliser le public et pour une agriculture plus résiliente
- ✓ Festival Lieux Mouvants, Lanrivain : Programmation culturelle et paysagère tous les week-ends d'été avec l'accueil de personnalités réputées pour un cycle de rencontres sur la biodiversité, l'environnement et le développement durable
- ✓ Ploum', Croqueurs de fruits, Ploumagoar : Création d'un nouvel espace qui sera "un verger pédagogique, lieu de biodiversité"

Pour plus d'informations : <https://www.fondation-ca-cotesdarmor.fr/>

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

- ✓ Le 19 mars 2023, 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 l'Association de Conservation des Mammifères et Oiseaux Marins (ACMOM), l'Association de Conservation de l'Abeille Noire Bretonne et l'association refuge du Terrarium de Kerdanet. 7 200 € ont pu être reversés à ces 3 associations (2 400 € chacune).
- ✓ En avril puis en octobre 2023, les 2 sessions annuelles de la **Fête des Jardins organisées au Château de Pommorio à Tréveneuc** ont reçu le soutien du Crédit Agricole des Côtes d'Armor. Cet événement dédié à la valorisation et la préservation du patrimoine naturel avait cette année pour thématiques « Les jardins ont-ils une âme ? » et « Les plantes magiques » avec de nombreux ateliers et conférences.
- ✓ Entre le 30 septembre et le 15 octobre 2023, l'agglomération de Saint Briec a organisé le **festival « Baie des sciences »** sur le thème de l'énergie et de ses sources naturelles. 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 reconnexion à la nature par le partage des savoirs.

Le **site principal de la Caisse régionale 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 étaient régulièrement installées** sur un espace enherbé ou ensemencé en fleurs sur le site de Ploufragan. En 2023 ; 3 ruches ont été prédatées par des frelons asiatiques. Les 2 autres ruches encore vivantes ont été déplacées chez l'apiculteur afin que celui-ci les équipe de pièges à frelons, et puisse reconstituer des essaims.
- ✓ 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, ...).

Une démarche de compensation carbone très partielle

Premier partenaire de l'agriculture costarmoricaïne, 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 CO2**. 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.

Crédit Agricole SA a collaboré avec France Carbon Agri Association pour la création d'une plateforme de commercialisation des crédits carbone auprès des entreprises. Son lancement est envisagé pour le début 2024.

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 réglementation 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)

Cadre et exigences règlementaires

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les activités économiques durables sur le plan environnemental (voir au 3.4).

Le règlement Taxonomie a été complété par 4 actes délégués :

- **L'acte délégué – Article 8 – 2021/2178** : concernant le contenu et la présentation des informations à publier par les entreprises assujetties à la directive NFRD.
- **L'acte délégué – Climat – 2021/2139** : décrivant les activités « éligibles » et les critères d'examens techniques permettant d'évaluer « l'alignement » au regard des deux objectifs climatiques « atténuation du changement climatique » et « adaptation du changement climatique ». Une modification a été apportée par le règlement 2023/2485 pour introduire de nouvelles activités économiques éligibles et de nouveaux critères techniques applicables pour évaluer l'alignement (l'étude de l'alignement de ces nouvelles activités se fera à partir de l'arrêté du 31/12/2025).
- **L'acte délégué – Gaz & Nucléaire – 2022/1214** : concernant les activités économiques en lien avec les secteurs du gaz et du nucléaire au regard des objectifs climatiques.
- **L'acte délégué – Environnemental – 2023/2486** : décrivant les activités « éligibles » et les critères d'examens techniques permettant d'évaluer « l'alignement » au regard des quatre autres objectifs environnementaux (*alignement applicable à partir de l'arrêté du 31/12/2025 pour les établissements de crédit*).

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

- Depuis l'année de reporting 2021 (sur la base des données au 31 décembre 2021), la Caisse régionale des Côtes d'Armor doit publier annuellement (i) la part des actifs « éligibles » (*c'est-à-dire finançant des activités décrites dans les actes délégués*) 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 ; à partir du reporting de l'année 2023, l'éligibilité est calculée sur les 6 objectifs environnementaux de la Taxonomie.
- A partir de cette année, sur la base des données au 31 décembre 2023, [Nom de la CR] doit publier la proportion des actifs « alignés » (le « **Green Asset Ratio** » ou **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 est menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières et les entreprises financières assujetties à la

directive NFRD ainsi que sur les critères techniques du règlement délégué sur le périmètre de la clientèle de détail, des collectivités locales et des financements dédiés.

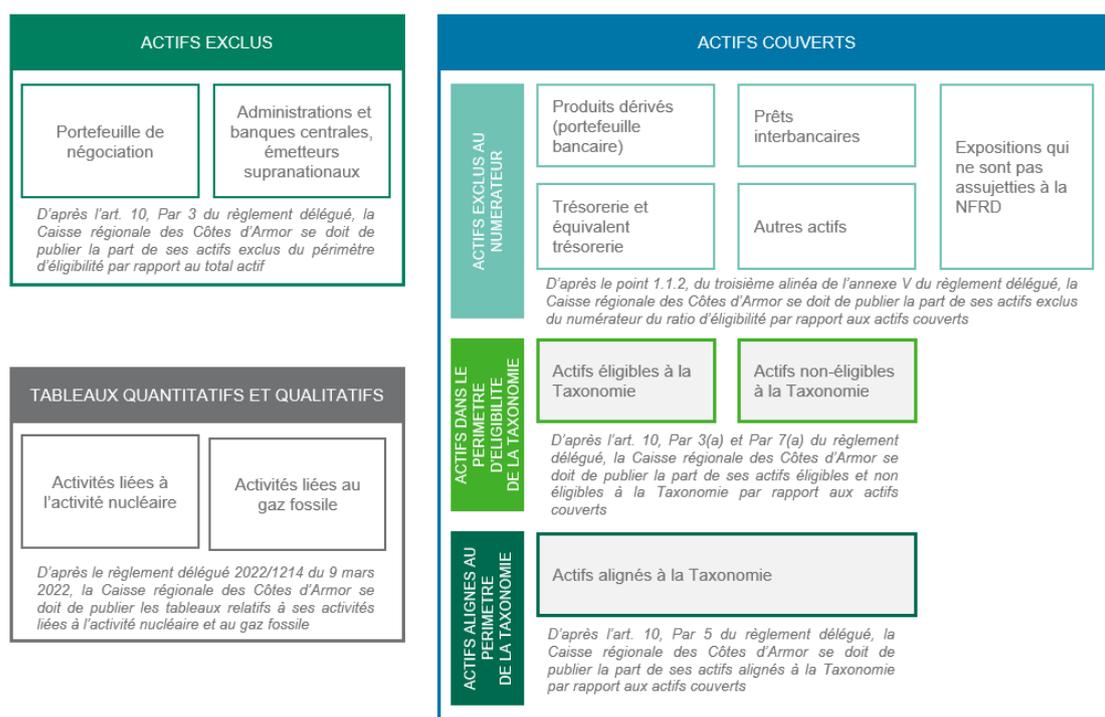
- Toujours à partir de cette année, les établissements de crédit devront publier des indicateurs complémentaires :
 - **Ratio des actifs sous gestion** : représente le rapport entre les actifs gérés pour des entreprises et qui financent des activités économiques alignées sur la taxonomie et le total des actifs gérés.
 - **Ratio des garanties financières** : représente la part des garanties financières de prêts et avances et de titres de créance destinés à financer des activités économiques alignées sur la taxinomie par rapport à l'ensemble des garanties financières de prêts et avances et de titres de créance accordées à des entreprises.

Cette première analyse d'alignement des actifs sera menée sur les deux premiers objectifs de la Taxonomie : « Atténuation du changement climatique » et « Adaptation au changement climatique ».

- Enfin, à partir du 1^{er} janvier 2026 (sur la base des données au 31 décembre 2025) la Caisse régionale des Côtes d'Armor devra publier un ratio d'actifs alignés à la Taxonomie sur les quatre autres objectifs, et prendre en compte les nouvelles activités climatiques (*ajoutées par le règlement 2023/2485*). De plus, des indicateurs relatifs au portefeuille de négociation et aux frais et commissions devront être publiés à compter de cette même date.

En conséquence, l'article 8 du règlement Taxonomie prévoit pour les établissements de crédit soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) de publier des informations relatives à l'éligibilité et l'alignement des actifs à la taxonomie pour 2023.

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. Le schéma ci-dessous présente les informations à présenter pour l'année 2023.



Le 21 décembre 2023, la Commission européenne a publié un projet de communication dédié aux entreprises financières sur l'interprétation et la mise en œuvre de certaines dispositions de l'acte délégué du 6 juillet 2021 relatif à la publication des informations en vertu de l'article 8 du règlement de l'Union européenne sur la taxonomie.

Ce projet de communication précise notamment les modalités de calcul de l'alignement et définit par ailleurs de nouvelles informations à publier (par exemple des indicateurs sectoriels ou nouveau ratio consolidé) et peut donc avoir des impacts significatifs à la fois sur le niveau du ratio d'actifs verts et sur la nature des informations publiées.

Compte tenu de la parution tardive de ce projet de communication, la Caisse régionale des Côtes d'Armor n'a pas pu tenir compte des dispositions de ce dernier pour la publication sur les données du 31 décembre 2023. La Caisse régionale des Côtes d'Armor a cependant d'ores et déjà engagé les travaux afin de se conformer aux exigences de cette communication pour la prochaine publication.

Les informations relatives à la période comparative, au flux de la période et à l'éligibilité des expositions aux quatre objectifs environnementaux autres que climatiques (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 ainsi que la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes) seront communiqués au titre de la taxonomie au 31 décembre 2024.

Modèle 1 - Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af			
		Date de référence des Informations T																	
EUR	Valeur comptable brute totale	Atténuation du changement climatique (CCM)						Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)							
		Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)						Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)							
		Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)						Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)				Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)							
		Dont utilisation du produit			Dont transitoire			Dont utilisation du produit			Dont habitant		Dont financement spécialisé			Dont transitoire		Dont habitant	
	GAR - Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur																		
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	7 065 810 955,27 €	4 237 783 210,64 €	570 986 785,78 €	553 346 558,83 €	6 223 660,03 €	3 233 305,81 €	4 944 763,07 €	8 558,67 €	0,00 €	8 558,67 €	4 242 727 973,71 €	570 995 344,44 €	553 346 558,83 €	6 223 660,03 €	3 241 864,48 €			
2	Entreprises financières	1 171 475 884,62 €	333 505 024,48 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 495 236,60 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	338 000 261,07 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
3	Etablissements de crédit	1 160 962 517,09 €	333 505 024,48 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	553,14 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	333 505 577,61 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
4	Prêts et avances	1 078 891 358,05 €	312 877 742,94 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	312 877 742,94 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de	62 242 559,04 €	16 621 904,34 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	553,14 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	16 622 457,47 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
6	Instruments de capitaux propres	19 828 600,00 €	4 005 377,20 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 005 377,20 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
7	Autres entreprises financières	10 513 367,53 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 494 683,46 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 494 683,46 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
8	Dont entreprises d'investissement	7 800,80 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
9	Prêts et avances																		
10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de																		
11	Instruments de capitaux propres	7 800,80 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
12	Dont sociétés de gestion	50 000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
13	Prêts et avances	50 000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de																		
15	Instruments de capitaux propres																		
16	Dont entreprise d'assurance	10 453 614,06 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 494 683,46 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 494 683,46 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
17	Prêts et avances																		
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de	10 453 614,06 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 494 683,46 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 494 683,46 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
19	Instruments de capitaux propres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
20	Entreprises non financières	293 017 764,26 €	55 704 201,55 €	17 639 903,59 €	0,00 €	6 223 655,01 €	2 071 629,94 €	449 525,75 €	8 558,67 €	0,00 €	8 558,67 €	56 153 727,30 €	17 648 462,25 €	0,00 €	6 223 655,01 €	2 080 188,60 €			
21	Prêts et avances	70 240 923,35 €	4 902 675,88 €	1 720 613,88 €	0,00 €	70 256,32 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 902 675,88 €	1 720 613,88 €	0,00 €	70 256,32 €	0,00 €			
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de	222 749 189,35 €	50 794 043,64 €	15 917 261,04 €	0,00 €	6 153 364,21 €	2 070 320,61 €	449 523,29 €	8 556,20 €	0,00 €	8 556,20 €	51 243 566,93 €	15 925 817,24 €	0,00 €	6 153 364,21 €	2 078 876,81 €			
23	Instruments de capitaux propres	27 651,56 €	7 482,03 €	2 028,67 €	0,00 €	34,48 €	1 309,33 €	2,47 €	2,47 €	0,00 €	2,47 €	7 484,50 €	2 031,14 €	0,00 €	34,48 €	1 311,79 €			
24	Ménages	4 940 495 433,56 €	3 796 953 627,65 €	553 346 558,83 €	553 346 558,83 €	0,00 €	1 161 675,87 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3 796 953 627,65 €	553 346 558,83 €	553 346 558,83 €	0,00 €	1 161 675,87 €			
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	3 955 490 648,81 €	3 763 549 774,00 €	553 346 558,83 €	553 346 558,83 €	0,00 €	1 161 675,87 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3 763 549 774,00 €	553 346 558,83 €	553 346 558,83 €	0,00 €	1 161 675,87 €			
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	33 403 853,65 €	33 403 853,65 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	33 403 853,65 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
27	dont prêts pour véhicules à moteur	117 143 736,84 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
28	Financement d'administrations locales	660 821 872,83 €	51 620 356,96 €	5,02 €	0,00 €	5,02 €	0,00 €	0,72 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	51 620 357,68 €	5,02 €	0,00 €	5,02 €	0,00 €			
29	Financement de logements	11 903 003,97 €	11 903 003,97 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	11 903 003,97 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
30	Autres financements d'administrations locales	648 918 868,86 €	39 717 352,99 €	5,02 €	0,00 €	5,02 €	0,00 €	0,72 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	39 717 353,71 €	5,02 €	0,00 €	5,02 €	0,00 €			
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
32	Autres actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le dénominateur)																		
33	Entreprises financières et non financières	5 175 377 787,88 €																	
34	PME et entreprises non financières (autres que des PME) non soumises aux obligations de publication de la NFRD	5 139 927 233,17 €																	
35	Prêts et avances	3 825 526 375,91 €																	
36	dont prêts garantis par des biens immobiliers commerciaux	903 922 375,40 €																	
37	dont prêts à la rénovation de bâtiments	306 070,46 €																	
38	Titres de créance	139 041 413,50 €																	
39	Instruments de capitaux propres	1 175 359 443,77 €																	
40	Contreparties de pays tiers non soumis aux obligations de publication de la NFRD	35 450 554,71 €																	
41	Prêts et avances	13 437,63 €																	
42	Titres de créance	35 345 143,75 €																	
43	Instruments de capitaux propres	91 973,34 €																	
44	Dérivés	258 784 000,00 €																	
45	Prêts interbancaires à vue	193 565 000,00 €																	
46	Trésorerie et équivalents de trésorerie	19 427 000,00 €																	
47	Autres catégories d'actifs (goodwill, matières premières, etc.)	161 072 000,00 €																	
48	Total des actifs du GAR	12 874 036 743,15 €	4 237 783 210,64 €	570 986 785,78 €	553 346 558,83 €	6 223 660,03 €	3 233 305,81 €	4 944 763,07 €	8 558,67 €	0,00 €	8 558,67 €	4 242 727 973,71 €	570 995 344,44 €	553 346 558,83 €	6 223 660,03 €	3 241 864,48 €			
49	Autres actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR																		
50	Administrations centrales et émetteurs supranationaux	251 793 987,37 €																	
51	Expositions sur des banques centrales	3 515 801,41 €																	
52	Portefeuille de négociation	8 317 000,00 €																	
53	Total des actifs	13 137 663 531,93 €																	
Exposition de hors bilan - Entreprises soumises aux obligations de publication de la NFRD																			
54	Garanties financières	181 802 971,99 €	37 639 633,28 €	18 706,00 €	0,00 €	0,00 €	18 706,00 €	2 007,61 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	37 641 640,89 €	18 706,00 €	0,00 €	0,00 €	18 706,00 €			
55	Actifs sous gestion	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
56	Dont titres de créance	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
57	Dont instruments de capitaux propres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			

Modèle 1 - Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des CAPEX verts des contreparties)

EUR	Valeur comptable brute totale	Date de référence des informations T													
		Atténuation du changement climatique (CCM)						Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)			
		Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)						Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			
		Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)						Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)				Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)			
			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			Dont utilisation du produit	Dont habilitant		Dont financement spécialisé	Dont transitoire	Dont habilitant		
GAR - Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur															
1 Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	7 065 810 955,27 €	4 080 779 263,87 €	577 576 173,65 €	553 346 558,83 €	2 907 103,67 €	5 364 691,18 €	115 434,93 €	2 506,19 €	0,00 €	2 502,19 €	4 080 894 698,80 €	577 578 679,84 €	553 346 558,83 €	2 907 103,67 €	5 367 193,37 €
2 Entreprises financières	1 171 475 884,62 €	121 700 429,50 €	324,19 €	0,00 €	0,00 €	5,86 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	121 700 429,50 €	324,19 €	0,00 €	0,00 €	5,86 €
3 Établissements de crédit	1 160 962 517,09 €	121 700 232,28 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	121 700 232,28 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4 Prêts et avances	1 078 891 358,05 €	107 891 038,14 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	107 891 038,14 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
5 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de	62 242 559,04 €	13 809 194,13 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	13 809 194,13 €	318,34 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
6 Instruments de capitaux propres	19 828 600,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
7 Autres entreprises financières	10 513 367,53 €	197,22 €	5,86 €	0,00 €	0,00 €	5,86 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	197,22 €	5,86 €	0,00 €	0,00 €	5,86 €
8 Dont entreprises d'investissement	7 800,80 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
9 Prêts et avances															
10 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de															
11 Instruments de capitaux propres	7 800,80 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
12 Dont sociétés de gestion	50 000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
13 Prêts et avances	50 000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
14 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de															
15 Instruments de capitaux propres															
16 Dont entreprise d'assurance	10 453 614,06 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
17 Prêts et avances															
18 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de	10 453 614,06 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
19 Instruments de capitaux propres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
20 Entreprises non financières	293 047 764,26 €	109 605 272,18 €	24 229 254,02 €	0,00 €	2 907 087,16 €	4 202 989,35 €	115 434,93 €	2 506,19 €	0,00 €	2 502,19 €	109 720 707,11 €	24 231 760,21 €	0,00 €	2 907 087,16 €	4 205 491,54 €
21 Prêts et avances	70 240 923,35 €	18 382 272,49 €	706 234,41 €	0,00 €	0,00 €	53 854,87 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	18 382 272,49 €	706 234,41 €	0,00 €	0,00 €	53 854,87 €
22 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de	222 749 189,35 €	91 210 540,98 €	23 519 633,28 €	0,00 €	2 907 052,69 €	4 145 847,49 €	113 861,97 €	2 506,19 €	0,00 €	2 502,19 €	91 324 402,95 €	23 522 139,48 €	0,00 €	2 907 052,69 €	4 148 349,68 €
23 Instruments de capitaux propres	27 651,86 €	12 458,71 €	3 286,32 €	0,00 €	34,48 €	3 286,99 €	1 572,96 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	14 031,67 €	3 286,32 €	0,00 €	34,48 €	3 286,99 €
24 Ménages	4 940 495 433,56 €	3 796 953 627,65 €	553 346 558,83 €	553 346 558,83 €	0,00 €	1 161 675,87 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3 796 953 627,65 €	553 346 558,83 €	553 346 558,83 €	0,00 €	1 161 675,87 €
25 dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	3 955 490 648,81 €	3 763 549 774,00 €	553 346 558,83 €	553 346 558,83 €	0,00 €	1 161 675,87 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3 763 549 774,00 €	553 346 558,83 €	553 346 558,83 €	0,00 €	1 161 675,87 €
26 dont prêts à la rénovation de bâtiments	33 403 853,65 €	33 403 853,65 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	33 403 853,65 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
27 dont prêts pour véhicules à moteur	117 143 736,84 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
28 Financement d'administrations locales	660 821 872,83 €	52 519 934,54 €	36,61 €	0,00 €	16,51 €	20,10 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	52 519 934,54 €	36,61 €	0,00 €	16,51 €	20,10 €
29 Financement de logements	11 903 003,97 €	11 903 003,97 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	11 903 003,97 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
30 Autres financements d'administrations locales	648 918 868,86 €	40 616 930,57 €	36,61 €	0,00 €	16,51 €	20,10 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	40 616 930,57 €	36,61 €	0,00 €	16,51 €	20,10 €
31 Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
32 Autres actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus															
33 Entreprises financières et non financières	5 175 377 787,88 €														
34 PME et entreprises non financières (autres que des PME) non soumises aux obligations de publication de la NFRD	5 139 927 233,17 €														
35 Prêts et avances	3 825 526 375,91 €														
36 dont prêts garantis par des biens immobiliers commerciaux	903 922 375,40 €														
37 dont prêts à la rénovation de bâtiments	306 070,46 €														
38 Titres de créance	139 041 413,50 €														
39 Instruments de capitaux propres	1 175 359 443,77 €														
40 Contreparties de pays tiers non soumis aux obligations de publication de la NFRD	35 450 554,71 €														
41 Prêts et avances	13 437,63 €														
42 Titres de créance	35 345 143,75 €														
43 Instruments de capitaux propres	91 973,34 €														
44 Dérivés	258 794 000,00 €														
45 Prêts interbancaires à vue	193 565 000,00 €														
46 Trésorerie et équivalents de trésorerie	19 427 000,00 €														
47 Autres catégories d'actifs (goodwill, matières premières, etc.)	161 072 000,00 €														
48 Total des actifs du GAR	12 874 036 743,15 €	4 080 779 263,87 €	577 576 173,65 €	553 346 558,83 €	2 907 103,67 €	5 364 691,18 €	115 434,93 €	2 506,19 €	0,00 €	2 502,19 €	4 080 894 698,80 €	577 578 679,84 €	553 346 558,83 €	2 907 103,67 €	5 367 193,37 €
49 Autres actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR															
50 Administrations centrales et émetteurs supranationaux	251 793 987,37 €														
51 Expositions sur des banques centrales	3 515 801,41 €														
52 Portefeuille de négociation	8 317 000,00 €														
53 Total des actifs	13 137 663 531,93 €														
Exposition de hors bilan - Entreprises soumises aux obligations de publication de la NFRD															
54 Garanties financières	181 802 971,99 €	25 684 035,53 €	68 854,00 €	0,00 €	0,00 €	68 854,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	25 684 035,53 €	68 854,00 €	0,00 €	0,00 €	68 854,00 €
55 Actifs sous gestion	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
56 Dont titres de créance	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
57 Dont instruments de capitaux propres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Les ratios d'éligibilité sur les quatre autres objectifs (« Utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines », « Transition vers une économie circulaire », « Prévention et la réduction de la pollution » et « Protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes ») n'ont pas été indiqués dans le tableau ci-dessus car ils dépendent des données qui seront publiées pour la première fois par les entreprises non financières en 2024 (pour l'arrêté au 31/12/2023). La Caisse régionale pourra donc publier ces informations qu'à compter de l'arrêté du 31 décembre 2024.

Modèle 2 - GAR Informations par secteur (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	a		b		c		d		e		f		g		h		y		z		aa		ab																											
	Atténuation du changement climatique (CCM)																								Adaptation au changement climatique (CCA)																								TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)												PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD												Entreprises non financières (soumises à la NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD																							
	Valeur comptable brute						Valeur comptable brute						Valeur comptable brute						Valeur comptable brute						Valeur comptable brute		Valeur comptable brute																							
EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)																									
44	0620 - EXTRACTION DE GAZ NATUREL	161,53 €	13,42 €			0,00 €	0,00 €			161,53 €	13,42 €																																							
47	0729 - EXTRACTION D'AUTRES MINERAIS DE METAUX NON FERREUX	16,20 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			16,20 €	0,00 €																																							
55	0990 - ACTIVITES DE SOUTIEN AUX AUTRES INDUSTRIES EXTRACTIVES	201,94 €	162,68 €			0,00 €	0,00 €			201,94 €	162,68 €																																							
130	1712 - FABRICATION DE PAPIER ET DE CARTON	176 262,39 €	12 086,56 €			0,00 €	0,00 €			176 262,39 €	12 086,56 €																																							
167	2222 - FABRICATION D'EMBALLAGES EN MATIERES PLASTIQUES	9 392 309,70 €	342 524,15 €			0,00 €	0,00 €			9 392 309,70 €	342 524,15 €																																							
175	2319 - FABRICATION ET FACONNAGE D'AUTRES ARTICLES EN VERRE, Y COMPRIS VERRE	448,20 €	34,48 €			0,00 €	0,00 €			448,20 €	34,48 €																																							
179	2341 - FABRICATION D'ARTICLES CERAMIQUES A USAGE DOMESTIQUE OU ORNEMENTAL	1 797,49 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			1 797,49 €	0,00 €																																							
211	2511 - FABRICATION DE STRUCTURES METALLIQUES ET DE PARTIES DE STRUCTURES	1 253,58 €	130,36 €			0,00 €	0,00 €			1 253,58 €	130,36 €																																							
213	2521 - FABRICATION DE RADIATEURS ET DE CHAUDIERES POUR LE CHAUFFAGECENTRAL	985,12 €	233,32 €			0,00 €	0,00 €			985,12 €	233,32 €																																							
230	2599 - FABRICATION D'ARTICLES METALLIQUES MENAGERS	1 959 306,23 €	1 594 419,17 €			6 012,18 €	0,00 €			1 965 318,41 €	1 594 419,17 €																																							
252	2790 - FABRICATION D'AUTRES MATERIELS ELECTRIQUES	6 922,80 €	268,94 €			0,00 €	0,00 €			6 922,80 €	268,94 €																																							
286	3092 - FABRICATION DE BICYCLETES ET DE VEHICULES POUR INVALIDES	6 315 239,46 €	5 238 746,23 €			0,00 €	0,00 €			6 315 239,46 €	5 238 746,23 €																																							
287	3099 - FABRICATION D'AUTRES EQUIPEMENTS DE TRANSPORT N.C.A.	1 836,09 €	1 810,23 €			0,00 €	0,00 €			1 836,09 €	1 810,23 €																																							
289	3102 - FABRICATION DE MEUBLES DE CUISINE	1 522 079,03 €	1 111 689,12 €			0,00 €	0,00 €			1 522 079,03 €	1 111 689,12 €																																							
291	3109 - FABRICATION D'AUTRES MEUBLES ET INDUSTRIES CONNEXES DE L'AMEUBLEMENT	636,96 €	629,46 €			0,00 €	0,00 €			636,96 €	629,46 €																																							
305	3313 - REPARATION DE MATERIELS ELECTRONIQUES ET OPTIQUES	392,57 €	37,43 €			0,00 €	0,00 €			392,57 €	37,43 €																																							
311	3320 - CONCEPTION D'ENSEMBLE ET ASSEMBLAGE SUR SITE INDUSTRIEL D'EQUIPEMENTS	760 415,74 €	124 859,31 €			128 862,82 €	3 503,07 €			889 278,55 €	128 362,38 €																																							
375	4532 - COMMERCE DE DETAIL D'EQUIPEMENTS AUTOMOBILES	1 698 845,86 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			1 698 845,86 €	0,00 €																																							
380	4613 - INTERMEDIAIRES DU COMMERCE EN BOIS ET MATERIAUX DE CONSTRUCTION	9,73 €	2,05 €			0,00 €	0,00 €			9,73 €	2,05 €																																							
416	4652 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE COMPOSANTS ET D'EQUIPEMENTS ELECTRONIQUES ET DE TELECOMMUNICATION	11 353 423,43 €	6 630 508,03 €			0,00 €	0,00 €			11 353 423,43 €	6 630 508,03 €																																							
418	4662 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MACHINES-OUTILS	1 361,61 €	1 141,27 €			0,00 €	0,00 €			1 361,61 €	1 141,27 €																																							
420	4664 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MACHINES POUR L'INDUSTRIE TEXTILE ET L'HABILLEMENT	14 303,43 €	12 697,12 €			6,67 €	0,95 €			14 310,09 €	12 698,08 €																																							
421	4665 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MOBILIER DEBUREAU	2 616 298,17 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			2 616 298,17 €	0,00 €																																							
425	4669 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MATERIEL ELECTRIQUE	32,52 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			32,52 €	0,00 €																																							
445	4722 - COMMERCE DE DETAIL DE VIANDES ET DE PRODUITS A BASE DE VIANDE EN MAGASIN SPECIALISE	120 058,72 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			120 058,72 €	0,00 €																																							
447	4724 - COMMERCE DE DETAIL DE PAIN, PATISSERIE ET CONFISERIE EN MAGASIN	0,00 €	0,00 €			309 589,29 €	0,00 €			309 589,29 €	0,00 €																																							
464	4763 - COMMERCE DE DETAIL D'ENREGISTREMENTS MUSICAUX ET VIDEO EN MAGASIN	69,70 €	0,00 €			0,32 €	0,16 €			70,02 €	0,16 €																																							
466	4765 - COMMERCE DE DETAIL DE JEUX ET JOUETS EN MAGASIN SPECIALISE	167 917,77 €	167 917,77 €			0,00 €	0,00 €			167 917,77 €	167 917,77 €																																							
468	4772 - COMMERCE DE DETAIL DE LA CHAUSSURE	230 591,69 €	128 106,49 €			0,00 €	0,00 €			230 591,69 €	128 106,49 €																																							
472	4775 - COMMERCE DE DETAIL DE PARFUMERIE ET DE PRODUITS DE BEAUTE ENMAGASIN	64,86 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			64,86 €	0,00 €																																							
475	4778 - AUTRES COMMERCE DE DETAIL SPECIALISES DIVERS	4 841 783,09 €	536 972,81 €			0,00 €	0,00 €			4 841 783,09 €	536 972,81 €																																							
491	4939 - TELEPHERIQUES ET REMONTEES MECANIQUES	5 080 415,89 €	2 012 506,90 €			0,00 €	0,00 €			5 080 415,89 €	2 012 506,90 €																																							
492	4939 - TRANSPORTS ROUTIERS REGULIERS DE VOYAGEURS	13 343 679,74 €	4 093 694,18 €			0,00 €	0,00 €			13 343 679,74 €	4 093 694,18 €																																							
493	4941 - LOCATION DE CAMIONS AVEC CHAUFFEUR	513,82 €	61,00 €			0,00 €	0,00 €			513,82 €	61,00 €																																							
506	5210 - ENTREPOSAGE ET STOCKAGE NON FRIGORIFIQUE	707 628,43 €	0,00 €			5 054,49 €	5 054,49 €			712 682,92 €	5 054,49 €																																							
514	5310 - ACTIVITES DE POSTE DANS LE CADRE D'UNE OBLIGATION DE SERVICE UNIVERSEL	1 390,37 €	97,91 €			0,00 €	0,00 €			1 390,37 €	97,91 €																																							
523	5621 - SERVICES DES TRAITEURS	541 375,30 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			541 375,30 €	0,00 €																																							
532	5821 - EDITION DE JEUX ELECTRONIQUES	159,28 €	0,23 €			0,00 €	0,00 €			159,28 €	0,23 €																																							
571	6611 - ADMINISTRATION DE MARCHES FINANCIERS	11,09 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			11,09 €	0,00 €																																							

Modèle 2 - GAR Informations par secteur (sur la base des CAPEX verts des contreparties)

	a		b		c		d		e		f		g		h		y		z		aa		ab			
	Atténuation du changement climatique (CCM)										Adaptation au changement climatique (CCA)										TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)					
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)				PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD				Entreprises non financières (soumises à la NFRD)				PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD				Entreprises non financières (soumises à la NFRD)				PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD					
	Valeur comptable brute				Valeur comptable brute				Valeur comptable brute				Valeur comptable brute				Valeur comptable brute				Valeur comptable brute					
Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)																										
EUR		Dont durable sur le plan environnemental (CCM)		EUR		Dont durable sur le plan environnemental (CCM)		EUR		Dont durable sur le plan environnemental (CCA)		EUR		Dont durable sur le plan environnemental (CCA)		EUR		Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)		EUR		Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)				
44	0620 - EXTRACTION DE GAZ NATUREL	378,92 €	305,30 €					0,00 €	0,00 €					378,92 €	305,30 €											
47	0729 - EXTRACTION D'AUTRES MINERAIS DE METAUX NON FERREUX	678,57 €	4,54 €					0,00 €	0,00 €					678,57 €	4,54 €											
55	0990 - ACTIVITES DE SOUTIEN AUX AUTRES INDUSTRIES EXTRACTIVES	294,50 €	119,20 €					0,00 €	0,00 €					294,50 €	119,20 €											
65	1041 - FABRICATION D'HUILES ET GRAISSES BRUTES	981 615,85 €	15 101,78 €					0,00 €	0,00 €					981 615,85 €	15 101,78 €											
85	1084 - FABRICATION DE CONDIMENTS ET ASSAISONNEMENTS	51 708,58 €	15 512,57 €					0,00 €	0,00 €					51 708,58 €	15 512,57 €											
89	1091 - FABRICATION D'ALIMENTS POUR ANIMAUX DE FERME	2 511 004,19 €	200 880,33 €					0,00 €	0,00 €					2 511 004,19 €	200 880,33 €											
91	1101 - PRODUCTION DE BOISSONS ALCOOLIQUES DISTILLEES	591 311,91 €	150 333,54 €					0,00 €	0,00 €					591 311,91 €	150 333,54 €											
130	1712 - FABRICATION DE PAPIER ET DE CARTON	92 663,65 €	28 201,98 €					0,00 €	0,00 €					92 663,65 €	28 201,98 €											
146	2012 - FABRICATION DE COLORANTS ET DE PIGMENTS	648 573,38 €	46 313,20 €					0,00 €	0,00 €					648 573,38 €	46 313,20 €											
167	2222 - FABRICATION D'EMBALLAGES EN MATIERES PLASTIQUES	12 379 953,00 €	2 880 056,62 €					0,00 €	0,00 €					12 379 953,00 €	2 880 056,62 €											
175	2319 - FABRICATION ET FACONNAGE D'AUTRES ARTICLES EN VERRE, Y COMPRIS VERRE	517,15 €	34,48 €					0,00 €	0,00 €					517,15 €	34,48 €											
179	2341 - FABRICATION D'ARTICLES CERAMIQUES A USAGE DOMESTIQUE OU ORNEMENTAL	1 507,57 €	38,66 €					0,00 €	0,00 €					1 507,57 €	38,66 €											
211	2511 - FABRICATION DE STRUCTURES METALLIQUES ET DE PARTIES DE STRUCTURES	1 572,96 €	0,00 €					1 572,96 €	0,00 €					1 572,96 €	0,00 €											
213	2521 - FABRICATION DE RADIATEURS ET DE CHAUDIERES POUR LE CHAUFFAGECENTRAL	1 192,52 €	311,09 €					0,00 €	0,00 €					1 192,52 €	311,09 €											
216	2540 - FABRICATION D'ARMES ET DE MUNITIONS	578 338,04 €	99 401,85 €					0,00 €	0,00 €					578 338,04 €	99 401,85 €											
230	2599 - FABRICATION D'ARTICLES METALLIQUES MENAGERS	2 499 656,28 €	1 008 708,81 €					6 012,18 €	0,00 €					2 505 668,45 €	1 008 708,81 €											
252	2790 - FABRICATION D'AUTRES MATERIELS ELECTRIQUES	7 078,17 €	1 040,44 €					0,00 €	0,00 €					7 078,17 €	1 040,44 €											
259	2822 - FABRICATION DE MATERIEL DE LEVAGE ET DE MANUTENTION	139 151,46 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					139 151,46 €	0,00 €											
286	3092 - FABRICATION DE BICYCLETTES ET DE VEHICULES POUR INVALIDES	10 923 959,65 €	10 668 953,36 €					0,00 €	0,00 €					10 923 959,65 €	10 668 953,36 €											
287	3099 - FABRICATION D'AUTRES EQUIPEMENTS DE TRANSPORT N.C.A.	1 962,52 €	1 961,80 €					0,00 €	0,00 €					1 962,52 €	1 961,80 €											
291	3109 - FABRICATION D'AUTRES MEUBLES ET INDUSTRIES CONNEXES DE L'AMEUBLEMENT	694,25 €	682,93 €					0,00 €	0,00 €					694,25 €	682,93 €											
305	3313 - REPARATION DE MATERIELS ELECTRONIQUES ET OPTIQUES	173,53 €	45,08 €					0,00 €	0,00 €					173,53 €	45,08 €											
311	3320 - CONCEPTION D'ENSEMBLE ET ASSEMBLAGE SUR SITE INDUSTRIEL D'EQUIPEMENTS	134 868,08 €	17 265,12 €					107 844,42 €	2 502,19 €					242 712,49 €	19 767,31 €											
339	4212 - CONSTRUCTION DE VOIES FERREES DE SURFACE ET SOUTERRAINES	581,02 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					581,02 €	0,00 €											
375	4532 - COMMERCE DE DETAIL D'EQUIPEMENTS AUTOMOBILES	1 394 189,61 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					1 394 189,61 €	0,00 €											
380	4613 - INTERMEDIAIRES DU COMMERCE EN BOIS ET MATERIAUX DE CONSTRUCTION	794 710,50 €	202 006,44 €					0,00 €	0,00 €					794 710,50 €	202 006,44 €											
416	4652 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE COMPOSANTS ET	14 016 199,21 €	3 141 561,89 €					0,00 €	0,00 €					14 016 199,21 €	3 141 561,89 €											
418	4662 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MACHINES-OUTILS	1 815,48 €	1 585,72 €					0,00 €	0,00 €					1 815,48 €	1 585,72 €											
420	4664 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MACHINES POUR	63 968,99 €	62 779,07 €					0,00 €	0,00 €					63 968,99 €	62 779,07 €											
421	4665 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MOBILIER DEBUREAU	10 924 192,36 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					10 924 192,36 €	0,00 €											
425	4669 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MATERIEL ELECTRIQUE	504,00 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					504,00 €	0,00 €											
445	4722 - COMMERCE DE DETAIL DE VIANDES ET DE PRODUITS A BASE DE VIANDE EN	420 205,53 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					420 205,53 €	0,00 €											
447	4724 - COMMERCE DE DETAIL DE PAIN, PATISSERIE ET CONFISERIE EN MAGASIN	6 191 785,73 €	599 205,07 €					0,00 €	0,00 €					6 191 785,73 €	599 205,07 €											
451	4730 - COMMERCE DE DETAIL DE CARBURANTS EN MAGASIN SPECIALISE	49,69 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					49,69 €	0,00 €											
464	4763 - COMMERCE DE DETAIL D'ENREGISTREMENTS MUSICAUX ET VIDEO EN MAGASIN	152,07 €	0,16 €					0,00 €	0,00 €					152,07 €	0,16 €											
465	4764 - COMMERCE DE DETAIL D'ARTICLES DE SPORT EN MAGASIN SPECIALISE	1 409,58 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					1 409,58 €	0,00 €											
466	4765 - COMMERCE DE DETAIL DE JEUX ET JOUETS EN MAGASIN SPECIALISE	25 260 040,02 €	439 784,64 €					0,00 €	0,00 €					25 260 040,02 €	439 784,64 €											
468	4772 - COMMERCE DE DETAIL DE LA CHAUSSURE	1 994 838,72 €	189 597,61 €					0,00 €	0,00 €					1 994 838,72 €	189 597,61 €											
472	4775 - COMMERCE DE DETAIL DE PARFUMERIE ET DE PRODUITS DE BEAUTE ENMAGASIN	864,79 €	64,86 €					0,00 €	0,00 €					864,79 €	64,86 €											
475	4778 - AUTRES COMMERCE DE DETAIL SPECIALISES DIVERS	4 866 779,64 €	1 578 616,92 €					4,00 €	4,00 €					4 866 783,65 €	1 578 620,92 €											
490	4939 - AUTRES TRANSPORTS ROUTIERS DE VOYAGEURS	11,27 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					11,27 €	0,00 €											
491	4939 - TELEPHERIQUES ET REMONTEES MECANIQUES	4 873 474,30 €	2 229 795,57 €					0,00 €	0,00 €					4 873 474,30 €	2 229 795,57 €											
492	4939 - TRANSPORTS ROUTIERS REGULIERS DE VOYAGEURS	15 255 361,17 €	6 664 009,96 €					0,00 €	0,00 €					15 255 361,17 €	6 664 009,96 €											
493	4941 - LOCATION DE CAMIONS AVEC CHAUFFEUR	511,76 €	59,96 €					0,00 €	0,00 €					511,76 €	59,96 €											
499	5020 - TRANSPORTS MARITIMES ET COTIERS DE FRET	1 453 817,44 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					1 453 817,44 €	0,00 €											
501	5040 - TRANSPORTS FLUVIAUX DE FRET	186 343,46 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					186 343,46 €	0,00 €											
506	5120 - ENTREPOSAGE ET STOCKAGE NON FRIGORIFIQUE	2 764 805,38 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					2 764 805,38 €	0,00 €											
514	5310 - ACTIVITES DE POSTE DANS LE CADRE D'UNE OBLIGATION DE SERVICEUNIVERSEL	1 381,97 €	307,73 €					0,00 €	0,00 €					1 381,97 €	307,73 €											
523	5621 - SERVICES DES TRAITEURS	542 783,59 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					542 783,59 €	0,00 €											
532	5821 - EDITION DE JEUX ELECTRONIQUES	36,01 €	0,23 €					0,00 €	0,00 €					36,01 €	0,23 €											
565	6492 - AUTRE DISTRIBUTION DE CREDIT	8 459,57 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €					8 459,57 €	0,00 €											
571	6611 - ADMINISTRATION DE MARCHES FINANCIERS	321,47 €	133,02 €					0,00 €	0,00 €					321,47 €	133,02 €											

Modèle 3 - ICP GAR Encours (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	
		Atténuation du changement climatique (CCM)					Date de référence des informations T Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)				
% (du total des actifs couverts au dénominateur)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				
		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)				
		Dont utilisation du produit		Dont transitoire		Dont habilitant	Dont utilisation du produit		Dont transitoire		Dont habilitant	Dont utilisation du produit		Dont transitoire		Dont habilitant
GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur																
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	59,98%	8,08%	7,83%	0,09%	0,05%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	60,05%	8,08%	7,83%	0,09%	0,05%	
2	Entreprises financières	28,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,38%	0,00%	0,00%	0,00%	28,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
3	Établissements de crédit	28,73%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,73%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
4	Prêts et avances	29,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	29,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	26,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	26,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
6	Instruments de capitaux propres	20,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
7	Autres entreprises financières	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	42,75%	0,00%	0,00%	0,00%	42,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
8	Dont entreprises d'investissement	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
9	Prêts et avances															
10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
11	Instruments de capitaux propres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
12	Dont sociétés de gestion	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
13	Prêts et avances	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
15	Instruments de capitaux propres															
16	Dont entreprises d'assurance	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
17	Prêts et avances															
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
19	Instruments de capitaux propres															
20	Entreprises non financières	19,01%	6,02%	0,00%	2,12%	0,71%	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	19,16%	6,02%	0,00%	2,12%	0,71%	
21	Prêts et avances	6,98%	2,45%	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,98%	2,45%	0,00%	0,10%	0,00%	
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	22,80%	7,15%	0,00%	2,76%	0,93%	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	23,01%	7,15%	0,00%	2,76%	0,93%	
23	Instruments de capitaux propres	27,06%	7,34%	0,12%	0,12%	4,74%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	27,07%	7,35%	0,12%	0,12%	4,74%	
24	Ménages	76,85%	11,20%	11,20%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	76,85%	11,20%	11,20%	0,00%	0,02%	
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	95,15%	13,99%	13,99%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	95,15%	13,99%	13,99%	0,00%	0,03%	
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
27	dont prêts pour véhicules à moteur	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
28	Financement d'administrations locales	7,81%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,81%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
29	Financement de logements	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
30	Autres financements d'administrations locales	6,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et															
32	Total des actifs du GAR	32,92%	4,44%	4,30%	0,05%	0,03%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	32,96%	4,44%	4,30%	0,05%	0,03%	

Modèle 3 - ICP GAR Encours (sur la base des CAPEX verts des contreparties)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	
		Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)				
% (du total des actifs couverts au dénominateur)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la				
		Dont utilisation du produit					Dont utilisation du produit					Dont utilisation du produit				
		Dont transitoire			Dont habilitant		Dont transitoire			Dont habilitant		Dont transitoire			Dont habilitant	
GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur																
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	57,75%	8,17%	7,83%	0,04%	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	57,76%	8,17%	7,83%	0,04%	0,08%	
2	Entreprises financières	10,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
3	Établissements de crédit	10,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
4	Prêts et avances	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	22,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
6	Instruments de capitaux propres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
7	Autres entreprises financières	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
8	Dont entreprises d'investissement	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
9	Prêts et avances															
10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
11	Instruments de capitaux propres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
12	Dont sociétés de gestion	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
13	Prêts et avances	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
15	Instruments de capitaux propres															
16	Dont entreprises d'assurance	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
17	Prêts et avances															
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
19	Instruments de capitaux propres															
20	Entreprises non financières	37,41%	8,27%	0,00%	0,99%	1,43%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	37,45%	8,27%	0,00%	0,99%	1,44%	
21	Prêts et avances	26,17%	1,01%	0,00%	0,00%	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	26,17%	1,01%	0,00%	0,00%	0,08%	
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	40,95%	10,56%	0,00%	1,31%	1,86%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	41,00%	10,56%	0,00%	1,31%	1,86%	
23	Instruments de capitaux propres	45,06%	12,25%	0,12%	11,89%	5,69%	0,00%	0,00%	0,00%	50,74%	12,25%	0,12%	11,89%	5,69%		
24	Ménages	76,85%	11,20%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	76,85%	11,20%	0,00%	0,02%	0,00%		
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	95,15%	13,99%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	95,15%	13,99%	0,00%	0,03%	0,00%		
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
27	dont prêts pour véhicules à moteur	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
28	Financement d'administrations locales	7,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
29	Financement de logements	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
30	Autres financements d'administrations locales	6,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et															
32	Total des actifs du GAR	31,70%	4,49%	4,30%	0,02%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	31,70%	4,49%	4,30%	0,02%	0,04%	

Les prêts immobiliers aux ménages constituent le poste d'actifs éligibles le plus élevé pour le Groupe Crédit Agricole. Les prêts immobiliers alignés sur les critères de la taxonomie sont ceux qui (i) ont la meilleure performance énergétique et (ii) ne sont pas soumis à un risque physique chronique ou aigu.

Les biens immobiliers dont le niveau de performance énergétique appartient aux 15% les plus performants du parc immobilier national ou régional (pour les biens dont le permis de construire a été déposé avant le 31/12/2020) ou dont la consommation énergétique est au moins inférieure à 10% au seuil fixé par la réglementation NZEB- Nearly zero-emission building, c'est-à-dire les bâtiments à la consommation d'énergie quasi nulle (pour les biens dont le permis a été déposé après le 31/12/2020), respectent les critères de contribution substantielle de la taxonomie. Pour l'analyse de l'alignement et sur la base des études réalisées par l'Observatoire de l'Immobilier Durable, le Groupe Crédit Agricole définit les biens immobiliers appartenant aux 15% les plus performants du parc immobilier français comme étant les biens anciens ayant un DPE A ou B et les biens immobiliers neufs soumis à la réglementation thermique RT 2012. Par ailleurs, conformément à l'interprétation du Ministère français de la Transition écologique, les biens soumis à la réglementation environnementale RE 2020 respectent le critère NZEB-10%.

L'identification et l'évaluation des risques physiques ont été réalisées sur la base de la méthodologie utilisée pour le reporting réglementaire Pilier 3 ESG. Cette méthodologie vise à identifier les aléas de risques auxquels les bâtiments sont exposés et évaluer les risques sur la base d'un scénario à 2050. Les biens immobiliers soumis à un risque physique chronique ou aigu sont considérés comme non alignés faute de mise en place d'un plan d'adaptation.

Modèle 4 - ICP GAR flux (sur la base des CA et CAPEX verts des contreparties)

Le projet de communication de la Commission européenne du 21 décembre 2023 a clarifié la méthode de calcul du flux qui correspond à la valeur comptable brute des nouvelles expositions sans déduction des montants des remboursements de prêts ou des cessions de titres au cours de l'année précédant la date de publication. Le groupe Crédit Agricole n'étant pas en mesure d'appliquer les recommandations de cette communication en raison de sa publication tardive, il n'est donc pas possible de présenter ce tableau pour le 31 décembre 2023. Le Groupe Crédit Agricole publiera le tableau 4 – ICP GAR Flux pour l'arrêté au 31 décembre 2024 selon la méthodologie précisée dans le projet de communication de la Commission européenne du 21 décembre 2023 qui consiste à ne retenir que les nouvelles opérations de l'année sans tenir compte des remboursements ou désinvestissements.

Modèle 5 - ICP des expositions de hors bilan (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	z	aa	ab	ac	ad	ae								
		Date de référence des informations T																																					
% (par rapport au total des actifs hors bilan éligibles)	Atténuation du changement climatique (CCM)	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)													
	Adaptation au changement climatique (CCA)	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)													
	Ressources aquatiques et marines (RAM)	Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant				
	Economie circulaire (EC)	Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant				
1	Garanties financières (ICP FinGuar)	20,70%	0,01%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																									20,70%	0,01%	0,00%	0,00%	0,01%
2	Actifs sous gestion (ICP AuM)																																						

Modèle 5 - ICP des expositions de hors bilan (sur la base des CAPEX verts des contreparties)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	z	aa	ab	ac	ad	ae									
		Date de référence des informations T																																						
% (par rapport au total des actifs hors bilan éligibles)	Atténuation du changement climatique (CCM)	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)														
	Adaptation au changement climatique (CCA)	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)														
	Ressources aquatiques et marines (RAM)	Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant					
	Economie circulaire (EC)	Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant			Dont utilisation du produit			Dont transitioire			Dont habilitant					
1	Garanties financières (ICP FinGuar)	14,13%	0,04%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																										14,13%	0,04%	0,00%	0,00%	0,04%
2	Actifs sous gestion (ICP AuM)																																							

4.3. Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Les données publiées ci-après complètent le tableau présenté au 3.4, page 56.

Modèle 2 – Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur) (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	43 814	0%	43 814	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	1 189 514	0%	1 189 514	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	569 762 017	4%	569 753 458	4%	8 559	0%
8	Total ICP applicable	12 874 036 743	100%	12 874 036 743	100%	12 874 036 743	100%

Dans ce tableau, la Caisse régionale des Côtes d'Armor présente le montant et la part des expositions alignées à la taxonomie (durables) pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au dénominateur du GAR (actifs couverts). La Caisse régionale des Côtes d'Armor ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec le chiffre d'affaires aligné sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

Modèle 2 – Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur) (sur la base des CAPEX des contreparties)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	254 896	0%	254 896	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	1 954 201	0%	1 954 201	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	575 369 583	4%	575 367 077	4%	2 506	0%
8	Total ICP applicable	12 874 036 743	100%	12 874 036 743	100%	12 874 036 743	100%

Dans ce tableau, présente le montant et la part des expositions alignées à la taxonomie (durables) pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au dénominateur du GAR (actifs couverts). La Caisse régionale des Côtes d'Armor ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec les dépenses d'investissement (CAPEX) alignées sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

Modèle 3 – Activités économiques alignées sur la taxonomie (numérateur) (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	43 814	0%	43 814	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	1 189 514	0%	1 189 514	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable	569 762 017	100%	569 753 458	100%	8 559	0%
8	Montant total et proportion totale des activités économiques alignées sur la taxonomie au numérateur de l'ICP applicable	570 995 344	100%	570 986 786	100%	8 559	0%

Dans ce tableau, la Caisse régionale des Côtes d'Armor présente le montant et la part des expositions alignées à la taxonomie (durables) pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au numérateur du GAR (actifs alignés). La Caisse régionale des Côtes d'Armor ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec le chiffre d'affaires aligné sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

Modèle 3 – Activités économiques alignées sur la taxonomie (numérateur) (sur la base des CAPEX des contreparties)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	254 896	0%	254 896	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	1 954 201	0%	1 954 201	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable	575 369 583	100%	575 367 077	100%	2 506	0%
8	Montant total et proportion totale des activités économiques alignées sur la taxonomie au numérateur de l'ICP applicable	577 578 680	100%	577 576 174	100%	2 506	0%

Dans ce tableau, la Caisse régionale des Côtes d'Armor présente le montant et la part des expositions alignées à la taxonomie (durables) pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au numérateur du GAR (actifs alignés). La Caisse régionale des Côtes d'Armor ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec les dépenses d'investissement (CAPEX) alignées sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

Modèle 4 – Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		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 taxonomie, 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	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	4 006	0%	4 006	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	-	0%	-	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	427 336	0%	427 336	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	50 079	0%	50 079	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	-	0%	-	0%	-	0%
7	Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	3 671 251 209	29%	3 666 315 004	28%	4 936 204	0%
8	Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	3 671 732 629	29%	3 666 796 425	28%	4 936 204	0%

Dans ce tableau, la Caisse régionale des Côtes d'Armor présente le montant et la part des expositions éligibles mais non alignées à la taxonomie pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au total des expositions éligibles mais non alignées, telles que déclarées dans le tableau 1 [Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)] (différence entre les actifs éligibles et les actifs alignés). La Caisse régionale des Côtes d'Armor ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants éligibles mais non alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec le chiffre d'affaires éligible mais non aligné sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD (différence entre le chiffre d'affaires éligible et le chiffre d'affaires aligné publiés par les clients).

Modèle 4 – Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (sur la base des CAPEX des contreparties)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		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 taxonomie, 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	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	-	0%	-	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	-	0%	-	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	255 903	0%	255 903	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	2 014	0%	2 014	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, 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	-	0%	-	0%	-	0%
7	Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	3 503 058 102	27%	3 502 945 173	27%	112 929	0%
8	Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	3 503 316 019	27%	3 503 203 090	27%	112 929	0%

Dans ce tableau, la Caisse régionale des Côtes d'Armor présente le montant et la part des expositions éligibles mais non alignées à la taxonomie pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au total des expositions éligibles mais non alignées, telles que déclarées dans le tableau 1

[Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des dépenses d'investissement vertes des contreparties)] (différence entre les actifs éligibles et les actifs alignés). la Caisse régionale des Côtes d'Armor ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants éligibles mais non alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec les dépenses d'investissement (CAPEX) éligibles mais non alignées sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD (différence entre les dépenses d'investissement éligibles et les dépenses d'investissement alignées publiés par les clients).

Modèle 5 – Activités économiques non éligibles à la taxonomie (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)

Ligne	Activités économiques	Montant (€)	Pourcentage
1	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	14 509 579	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	12 005 931	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	6 013 052	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	2 502 191	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	11 000 175	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	14 509 579	0%
7	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxonomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	8 570 768 261	67%
8	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxonomie au dénominateur de l'ICP applicable»	8 631 308 769	67%

Dans ce tableau, la Caisse régionale des Côtes d'Armor présente le montant et la part des actifs non éligibles à la taxonomie pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au total des actifs non éligibles, tels que déclarés dans le tableau 1 [Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)] (différence entre le total des actifs du GAR et les actifs éligibles). La Caisse régionale des Côtes d'Armor ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants non éligibles sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec le chiffre d'affaires non éligible sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

Modèle 5 – Activités économiques non éligibles à la taxonomie (sur la base des CAPEX des contreparties)

Ligne	Activités économiques	Montant (€)	Pourcentage
1	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	14 509 579	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	6 013 052	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	6 013 052	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	847	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	847	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	997	0%
7	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxonomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	8 766 603 669	68%
8	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxonomie au dénominateur de l'ICP applicable»	8 793 142 044	68%

Dans ce tableau, la Caisse régionale des Côtes d'Armor présente le montant et la part des actifs non éligibles à la taxonomie pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au total des actifs non éligibles, tels que déclarés dans le tableau 1 [Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des dépenses d'investissement vertes des contreparties)] (différence entre le total des actifs du GAR et les actifs éligibles). La Caisse régionale des Côtes d'Armor ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants non éligibles sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec les dépenses d'investissement non éligibles sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

4.4. Périmètre de collecte des données

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

- La Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor
- 44 Caisses Locales
- FCT Crédit Agricole habitat 2020, FCT Crédit Agricole habitat 2022
- La SAS Armor Croissance, immatriculée en mars 2022, société d'investissement dans des entreprises non cotées.
- La SAS Armor Immobilier, créée en 2023

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 gaz à effet de serre prennent en compte uniquement 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.

4.5. Processus de collecte des données

La collecte de l'information porte sur les données de l'exercice 2023, soit la période du **1^{er} janvier au 31 décembre 2023**. 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 2012. **L'index égalité professionnel** est calculé en mars 2023 sur les données 2022 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.

4.6. 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.

4.7. Définition des 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 mineures) et personnes morales titulaires d'au moins un produit non clos
- 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).
- Score de satisfaction Google (score sur 5) : la moyenne de l'ensemble des avis publiés par nos clients sur les fiches Google des 88 agences, arrêté au 31/12/N.
- 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
- Salariés reconnus experts : part des salariés dont l'expertise et les compétences individuelles sont reconnues par un dispositif salarial de complément de rémunération (RCI/RCP) au 31/12/N
- Salariés formés au module « Au cœur du projet sociétal groupe » : Nbre de salariés ayant terminé le module "Finance durable" au 31/12/2023 Présents dans E-campus le 18/01/2023 (CDI+ Alternants) et présents au 31/12/2023/ nbre de salariés (CDI, alternants) présents au 18/01/2023 dans E-CAMPUS et présents au 31/12/23), exprimés en %.
- Salariés formés au module « Finance Durable » : identique à l'indicateur précédent
- 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
- Encours livret engagé sociétaires : montant des encours cumulés sur les livrets engagés sociétaires
- 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, chèquiers, carnets de remises