



CÔTES D'ARMOR

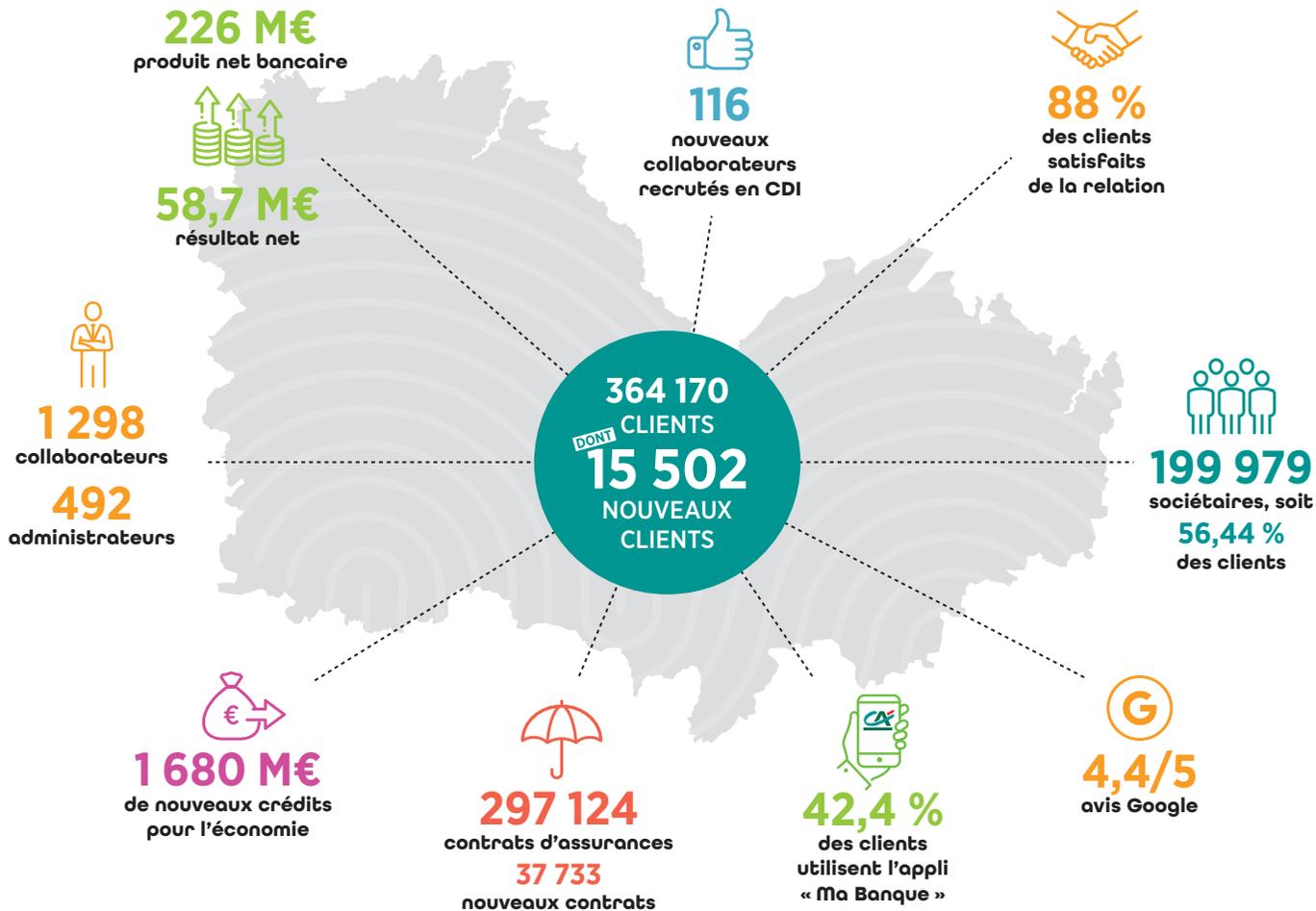
COEUR
D'ARMOR

*S'engager pour
une empreinte
positive et durable*

RAPPORT RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2023

L'année 2023

en chiffres





Notre Caisse régionale continue d'évoluer pour répondre aux attentes de la société. Notre trajectoire vise **une finance plus durable** et **une démarche d'exemplarité de réduction de notre empreinte carbone**. Ces ambitions nous imposent de la détermination et de l'humilité face aux immenses défis qui façonnent notre avenir et celui des générations futures.

Convaincus **qu'ensemble nous pouvons réaliser de grandes choses**, nous continuons à jouer notre rôle de partenaire essentiel de l'économie costarmoricaine. Cela est rendu possible grâce à nos **200 000 sociétaires**, une communauté active qui s'agrandit et nous encourage à développer **des initiatives à impact positif et à favoriser celles des acteurs engagés en Côtes d'Armor**.

C'est dans cette dynamique que **la Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** a soutenu, lors de ses deux appels à projets des associations locales qui œuvrent en faveur de l'environnement, de la biodiversité, de l'alimentation durable ou encore de la santé.

116 nouveaux collaborateurs nous ont rejoints et 7 promotions ont intégré le Campus by CA en 2023 : une année record ! Ce sont autant de collaborateurs à qui nous proposons des trajectoires professionnelles dynamiques et variées. Cette vitalité de recrutements et de formations combinée à **la rénovation de nos agences témoigne de notre investissement constant et réaffirmé au service de notre territoire et de la qualité de vie au travail**.

Nous voulons porter la confiance et l'optimisme, des projets incroyables naissent déjà partout en Côtes d'Armor. Notre territoire se montre résilient et notre entreprise est solide et déterminée à **s'engager pour une empreinte positive et durable**.

Olivier DESPORTES, Président
Michèle GUIBERT, Directrice Générale

L'année 2023 a été marquée par un environnement économique et financier encore perturbé. 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. Malgré des contraintes financières fortes, **nous avons décidé de continuer à accompagner la réalisation des nombreux projets de vie de nos clients et sociétaires**.

Les engagements clients que nous avons pris cette année cultivent la relation que nous voulons, à la fois **humaine, proactive et responsable**. Guidés par notre raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », nous souhaitons maintenir le lien entre tous et tendre la main à celles et ceux qui en ont besoin.

Nos 500 administrateurs et 1 300 collaborateurs ont à cœur de **soutenir toutes celles et ceux qui investissent pour demain en mobilisant les investissements nécessaires aux transitions**. Cela se traduit par **le financement des énergies renouvelables, la rénovation énergétique des habitats, l'accès aux mobilités douces et le conseil en Responsabilité Sociétale de l'Entreprise** appliqués à tous les entrepreneurs.

Nos 5 engagements

- ↓ **Être une banque**
coopérative et mutualiste 4
- 1. Renforcer la cohésion**
sociale et économique 5-7
- 2. Accélérer les transitions**
environnementales 8-9
- 3. Se différencier par**
l'excellence relationnelle 10-11
- 4. Favoriser l'épanouissement**
et le développement de chacun 12-13
- 5. Rechercher une**
performance équilibrée 14-15

LE CRÉDIT AGRICOLE
DES CÔTES D'ARMOR
s'engage à...

Être une banque coopérative & mutualiste

Notre raison d'être

AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE
INTÉRÊT



ET CELUI DE LA
SOCIÉTÉ

CÔTES D'ARMOR

Devenir sociétaire

Soutenir des projets utiles,
durables et solidaires pour
le développement du territoire.

S'engager en tant qu'administrateur
et participer à l'action locale,
dans l'intérêt de tous.



199 979

sociétaires

CAP SUR LES 200 000 !

Des administrateurs investis sur le territoire

44
Caisses locales

Elles constituent l'organisation de proximité, maillon essentiel du lien unique entre la Caisse régionale et ses sociétaires dans une logique de développement du territoire.

Les administrateurs mènent des actions concrètes sur le terrain dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie et de l'agriculture (**Les Initiatives de la Vie Locale**). Pour favoriser la mise en relation entre employeurs et personnes en recherche d'emploi, **des opérations de job dating** en partenariat avec des acteurs locaux sont organisées. Les administrateurs construisent aussi des actions en lien avec les trois orientations du Projet Sociétal du Groupe.

Une gouvernance efficace

Le Conseil d'Administration est le garant de la politique de l'entreprise et en contrôle l'exécution confiée au Comité de Direction.



9

hommes



6

femmes



13

réunions



91,21 %
participation

3 comités
spécialisés

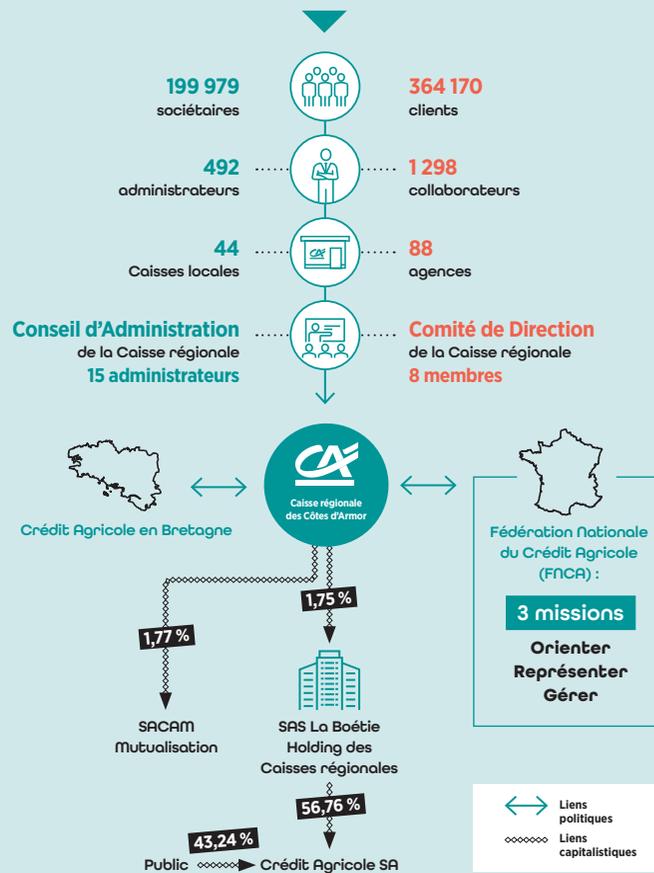
1 comité des engagements
hebdomadaire



71 jours
de formation

3 commissions
permanentes

Comprendre le Crédit Agricole NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF



LE CRÉDIT AGRICOLE
DES CÔTES D'ARMOR
s'engage à...

Renforcer la cohésion sociale & économique



LE POINT PASSERELLE EST SPÉCIALISÉ DANS L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN, PERSONNEL ET FINANCIER DES FAMILLES FRAGILISÉES PAR UN ACCIDENT DE LA VIE ET CONFRONTÉES À DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES. IL S'APPUIE SUR LE RÉSEAU DES AGENCES DU CRÉDIT AGRICOLE ET LES ACTEURS SOCIAUX COSTARMORICAINS.

Quelques exemples

Dans le domaine de l'assurance automobile ou deux roues, Pacifica s'associe au Crédit Agricole des Côtes d'Armor depuis 2022 pour **rembourser aux familles fragilisées jusqu'à 6 mois de cotisations**, évitant ainsi le risque de non assurance.

Le don « **coup de pouce Passerelle Jeunes** », d'un montant maximum de 500 €, a permis à 8 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).

38

Familles

ont bénéficié de l'aide financière concernant 43 contrats d'assurance

234

nouvelles Familles

accompagnées,

3 831 Familles depuis

la création du dispositif en 2007

Village by CA

Le Village by CA des Côtes d'Armor favorise **la création d'entreprises, l'emploi et la formation. Il accompagne les entreprises** à potentiel du territoire en fonction de leurs besoins.

Il permet la mise en relation avec un réseau national et international d'experts et de partenaires (recherche, enseignements institutionnels, technopôles, entreprises).

14

startups

accompagnées
en 2023

20

entreprises

costarmoricaines
partenaires

Événements
& animations

réalisés tous les

15 jours

3^e

année de présence

des startups au salon
du SPACE à Rennes

2^e

édition

du marché de Noël
des startups

5

Les Cafés de la Création

Traditionnellement organisés dans des brasseries du territoire, ils permettent aux créateurs ou repreneurs d'entreprises de bénéficier gratuitement de conseils d'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.

47

nouveaux porteurs

de projets présents aux
8 rdv proposés en 2023

612

porteurs

de projets rencontrés
en 10 ans.

LE CRÉDIT AGRICOLE
DES CÔTES D'ARMOR
s'engage à...

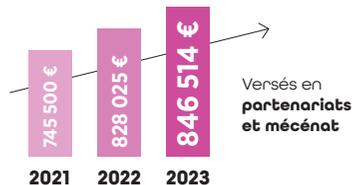
Renforcer la cohésion sociale & économique

LA CAISSE RÉGIONALE **SOUTIEN 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.

Les partenariats

Les partenariats visent à soutenir financièrement, logistiquement et/ou en communication, des événements et manifestations qui participent à l'animation et au développement de la vie locale. Lorsque des fonds sont alloués, 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 événementiels les plus marquants de la Caisse régionale

- Festival Art Rock
- Festival Bobital
- Festival du Chant de Marin
- Binic Folks Blues Festival
- En Avant Guingamp
- Stade Briochin
- Dinan Léhon FC
- Lannion FC
- District de Football
- Comités sportifs Départementaux
- Menestrel
- Trail Glazig
- Traversée de la Baie
- Salon de l'Agriculture des Côtes d'Armor
- Terre Attitude
- Grand Ouest Innovation...

**Festival
ART ROCK 2023**

La Fondation

La Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor agit sur les domaines de l'accompagnement social, l'éducation, la santé, la recherche, la culture, le patrimoine et la protection de l'environnement.

En février 2023, un premier appel à projets portant sur l'environnement, la biodiversité et l'alimentation durable a été lancé.

Sur le second semestre 2023, **35 dossiers** ont été reçus pour le 5^e appel à projets qui portait sur le domaine de la santé.

48 000 €
ont été répartis

auprès des

8

projets retenus

par le Comité Exécutif
parmi les 31 dossiers déposés

10

projets retenus

pour un montant
de financement de

52 000 €



Remise de chèques du 5^e appel à projets « Agissons sur la santé en Côtes d'Armor »



Les Trophées du Tourisme

La 5^e édition des Trophées du Tourisme des Côtes d'Armor a eu lieu le 5 octobre 2023 au Palais des Congrès et des Expositions de Saint-Brieuc en présence de près de 400 personnes. 5 nouveaux lauréats représentatifs du dynamisme touristique costarmoricain ont ainsi été primés dans les catégories « Aventure humaine », « Innovation », « Richesses du territoire », « Promotion et attractivité » et « Prix spécial du jury ».

5^e édition
des Trophées
du Tourisme



Les initiatives locales et les actions solidaires

Il s'agit de 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 des « journées de l'environnement », du 14 au 16 septembre.

23
nouvelles initiatives
pour un budget de 22 265 €



Les Trophées de la Vie Locale

Ils récompensent 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. Chaque Caisse locale peut récompenser jusqu'à 3 projets avec une aide de 300 € remise lors des Rencontres Sociétaires des Caisses locales.

4
projets sélectionnés
par un jury départemental



Les Oscars des Entreprises

La 11^e 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 ».

11^e édition
des Oscars
des Entreprises



Faciliter l'accès aux soins et au Bien-Vieillir

Accompagnement de l'hôpital public de Saint-Brieuc dans ses projets d'investissements. Le centre hospitalier de Saint-Brieuc investit pour se doter d'équipements innovants et de locaux en adéquation avec les attentes des usagers, ce qui représente :

75 M€
sur 5 ans

Le Crédit Agricole l'accompagne dans la première étape de ses investissements via un **financement de 12,3 M€**, dont 8 M€ seront sous la forme d'une Obligation Socialement Responsable* (Social Bond).

** Une obligation qui finance exclusivement des projets créant un impact social positif sur une (ou des) population(s) cible(s).*



LE CRÉDIT AGRICOLE
DES CÔTES D'ARMOR
s'engage à...

Accélérer les transitions environnementales

ALORS QUE LES ENJEUX CLIMATIQUES S'ACCROISSENT, LA CAISSE RÉGIONALE VEUT PRENDRE PART À LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE DANS SES ACTIVITÉS DE BANQUIER DU TERRITOIRE POUR TOUS SES CLIENTS.



Favoriser
le développement
des énergies
renouvelables

En 2023, les projets photovoltaïques en autoconsommation se sont multipliés, en lien avec l'augmentation des prix de marché de l'électricité et les enjeux croissants d'autonomie énergétique.

60
projets financés,
soit la consommation de
4 000 foyers

Donner du sens
à son épargne

Tous nos clients sociétaires accèdent à une solution d'épargne simple et accessible à tous pour devenir acteurs des transitions. Chaque euro collecté sur le **Livret Engagé Sociétaire** sert à financer des projets en Côtes d'Armor en faveur du climat, des transitions agricoles et agroalimentaires, ou pour de la cohésion et de l'inclusion sociale.

23 700
livrets

255 M€
collectés

Encourager les transitions agricoles

Notre ambition

- **Accompagner** toutes les agricultures.
- **Participer** à la transition agricole des Côtes d'Armor.
- **Permettre** à nos clients agriculteurs de valoriser leur métier, de pérenniser leur exploitation et d'adapter leurs pratiques au changement climatique.

Initiative innovante, la **Démarche Trajectoire RSE Agri** apporte des solutions concrètes aux agriculteurs grâce au dialogue avec leurs conseillers agricoles formés aux transitions et aux enjeux de la RSE* appliqués au monde agricole. Une plateforme digitale donne accès gratuitement à un diagnostic d'évaluation de la maturité RSE de l'exploitation, à des fiches pratiques et à un réseau de partenaires locaux permettant d'aller plus loin dans l'action.

+ **800**
agriculteurs

sensibilisés aux transitions et à la RSE*

*RSE : Responsabilité Sociétale de l'Entreprise



Le **Groupe des Agriculteurs Bio des Côtes d'Armor (GAB22)** et la **Caisse régionale** ont signé un partenariat qui vise à développer deux dispositifs de conseil aux agriculteurs costarmoricains cofinancés. L'un vise à développer une activité bio grâce à un pré-diagnostic, l'autre permet la mise en place d'un suivi technique annuel.



Événement

Démarche Trajectoires RSE Entreprises

Le 17 octobre 2023, à l'occasion du lancement officiel de la **Démarche Trajectoires RSE Entreprises**, environ 80 clients de l'Agence Entreprises et du Pôle d'Affaires sont venus s'informer et échanger sur la démarche d'accompagnement stratégique conçue pour nos clients : un accompagnement personnalisé avec un diagnostic de maturité RSE, des pistes de réflexion pour un plan d'actions vers la performance durable. Les chargés d'affaires sont formés à la démarche.



Faciliter la rénovation énergétique des logements

Le Crédit Agricole, tiers de confiance, veut faciliter les démarches de la rénovation énergétique des Costarmoricains en proposant la plateforme « **J'écórénove mon logement** ». Lancée en 2023, elle propose aux ménages un parcours simplifié pour les guider dans la rénovation énergétique de leur habitat (estimer le montant des aides, calculer la capacité de financement, trouver un professionnel Reconnu Garant Environnement, se documenter...) avec la possibilité de contacter un conseiller du Crédit Agricole pour les accompagner dans leur projet.

20 %
des logements
en Côtes d'Armor
sont classés en DPE F et G



FLASHEZ-MOI
POUR EN SAVOIR
PLUS !

Entreprise exemplaire : réduire son empreinte

1.

Réduire les émissions de carbone de l'entreprise

La Caisse régionale s'engage à réduire les impacts de son activité de fonctionnement : déplacements, achats, immobilier, énergie, papier, déchets. Après le calcul d'un nouveau bilan carbone en 2023, les actions permettant de réduire les émissions de carbone sont étudiées pour définir la meilleure des trajectoires.



9 200
teq CO₂

7
tonnes de carbone
/ salarié / an



1 762

luminaires à remplacer
par des leds sur 5 ans
(siège à Ploufragan)

2.

Un plan de sobriété pour réduire les consommations d'énergie

Extinction des enseignes lumineuses en agences, nouvelles consignes de température et de climatisation des locaux, remplacement des lampes par des éclairages à led, suppression progressive des rideaux d'air chaud à l'entrée des agences, suppression progressive des chaudières à fioul et plan de rénovation des agences : toutes ces actions permettent de constater une baisse de 18,6 % des consommations d'énergie entre 2022 et 2023.

3.

Agir pour atteindre en 2050 l'équilibre entre les émissions de GES et l'absorption des gaz à effet de serre

En 2023, une équipe de multi-compétences a démarré les travaux visant à identifier les leviers d'actions pour réduire les émissions de carbone liés au financement des projets de nos clients sur 5 secteurs d'activités (immobilier résidentiel, immobilier commercial, automobile, agriculture et production d'électricité). Ce projet Net Zéro des Financements va se poursuivre au cours des prochaines années.



5

secteurs d'activités liés au projet Trajectoire Net Zéro

LE CRÉDIT AGRICOLE
DES CÔTES D'ARMOR
s'engage à...

Se différencier par l'excellence relationnelle

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.

Une banque de proximité

forte de son réseau de 88 agences rurales et urbaines présentes dans tout le département qui facilite l'accès aux services bancaires et aux conseils en épargne, financements, assurances et immobilier. Une synergie a été mise en place avec le réseau d'agences immobilières Square Habitat.

Une banque universelle

avec une organisation en agences spécialisées (Agence Banque Privée, Agence Entreprises, Pôle d'Affaires, Point Passerelle) et en marchés dédiés (Particuliers, Agriculteurs, Professionnels, Associations, Collectivités Publiques, Tutelles, Entreprises) pour répondre aux besoins de tous ses clients.

Une banque multicanale & innovante

pour permettre aux clients une autonomie toujours plus large dans la réalisation des opérations (devis, simulation, souscription à des offres, validation de contrats).

Des agences rénovées

avec des artisans locaux pour servir au mieux les sociétaires et les clients, tout en favorisant la qualité de vie au travail des collaborateurs.

24
agences totalement
rénovées depuis 2019,
dont 6 en 2023



En 2023

Le centre de relation clients



250 000
appels traités



38 000
mails traités
dont 98 % sous 48h

50 conseillers répartis en 4 agences :

- Banque au quotidien
- Crédit conso & habitat
- Assurances
- Espace pro patrimoine

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



Nombre d'agences
rurales et urbaines

2021 **2022** **2023**

88 88 88

Taux de clients digitaux *

50,6 % 52,2 % 55,2 %

* Clients digitaux : clients partenaires ayant un profil actif sur Ma Banque ou ayant visité Crédit Agricole En Ligne dans le mois.

La gestion des réclamations

La prise en compte des réclamations est essentielle pour la satisfaction des clients. Prises en charge directement par le conseiller ou par les services experts :

2 799
réclamations
ont été traitées sous
un délai moyen de 9 jours

La réduction de la tarification des frais de dysfonctionnement

La Caisse régionale a décidé de **réduire fortement la facturation des frais de dysfonctionnement** sur les comptes courants de tous ses clients Particuliers. Depuis 2022, **trois nouvelles mesures** 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 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.

La mesure de la satisfaction clients



L'**Indice de Recommandation Client** est obtenu par un questionnaire adressé par mail à nos clients. En 2023, l'IRC Agence progresse de 15 points et atteint 43,6 contre 28,5 en 2022.

Les clients sont invités à donner une note associée à leur agence de rattachement. Ce recueil d'avis permet une amélioration continue de nos services.



Indice de recommandation clients (agences) *

Clients satisfaits de la qualité de la prestation

G
4,4/5
note moyenne Google
avec 2 345 avis

	2021	2022	2023
Indice de recommandation clients (agences) *	26	28,5	43,6
Clients satisfaits de la qualité de la prestation	82 %	83 %	88 %

* Mode de calcul de l'IRC : pourcentage de promoteurs (note de 9 à 10) - pourcentage de détracteurs (note de 0 à 6).



POUR TOUS NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES, NOUS NOUS ENGAGEONS À :

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

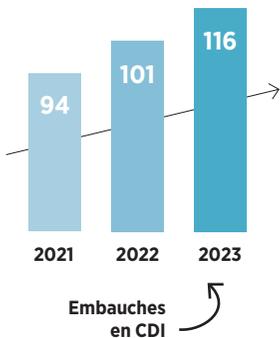
LE CRÉDIT AGRICOLE
DES CÔTES D'ARMOR
s'engage à...

Favoriser l'épanouissement & le développement de chacun

LA CAISSE RÉGIONALE EST **UN EMPLOYEUR MAJEUR SUR LE TERRITOIRE**
ET POURSUIT UNE DÉMARCHE DE DIVERSIFICATION DES PROFILS.
ELLE RÉAFFIRME PAR AILLEURS SON ATTENTION PORTÉE À L'INTÉGRATION
OU AU MAINTIEN DANS L'EMPLOI DES SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP.

La marque employeur

Job-datings, présence sur les réseaux sociaux, partenariats avec les établissements scolaires et les acteurs de l'emploi, embauches en alternance, de nombreuses actions sont mises en œuvre pour relever le défi de l'attractivité.



E-learning Finance Durable

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. Cette démarche de formation très centrée sur les enjeux climatiques et les enjeux de transformation des 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

Le développement des compétences

La politique de formation est construite à partir des orientations du projet d'entreprise, des besoins de formation individuels et collectifs exprimés par les directions et les salariés lors des entretiens annuels d'appréciation.

Taux de salariés formés au module
« Au cœur du Projet Sociétal Groupe » 94,07 %

Taux de salariés formés au module « Finance Durable** » 93,40 %

** 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.

	2022	2023
Nombre de jours de formation	8 599	8 903
Nombre de jours / salarié CDI*	7,43	7,53

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



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.

Favoriser la qualité de vie au travail

La Caisse régionale veille aux conditions de travail, de santé et sécurité de ses salariés. Elle procède tous les deux 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. **Plusieurs dispositifs concourent au bien-être, à la santé et à la qualité de vie des salariés :**

Encourager la créativité et l'innovation des salariés

Une plateforme permet aux salariés de déposer des idées innovantes. En une année, 57 idées ont été déposées. Certains porteurs d'idées ont été accompagnés pour présenter au mieux leur projet et le concrétiser.

57
idées déposées
en 2023

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. L'enquête devrait être administrée au début 2024, et être suivie d'un plan d'actions.



Formation « les gestes qui sauvent »

6 sessions de formation aux gestes de premiers secours ont été proposées sur le temps de travail pour les salariés volontaires.

6
sessions de formation
gestes de premiers
secours

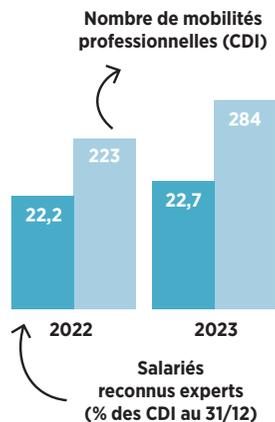
140
salariés du siège
ont participé
aux modules

Mobilité professionnelle

Favoriser la mobilité professionnelle et reconnaître l'expertise

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. Près de 100 métiers différents sont recensés au siège et dans le réseau d'agences.

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.



Manager accompagnant



Un plan de formation des managers baptisé « Manager accompagnant » est en place depuis 2017. Cette démarche se décline en deux saisons, l'une basée sur l'accompagnement individuel des collaborateurs et l'autre sur des pratiques de coaching collectif. Deux postes d'animateurs de managers ont été créés pour accompagner les managers du réseau d'agences.

L'ensemble des managers a été formé aux postures et pratiques managériales, en lien avec le référentiel managérial.



LE CRÉDIT AGRICOLE
DES CÔTES D'ARMOR
s'engage à...

Rechercher une performance équilibrée

SI LA PERFORMANCE D'UNE ORGANISATION EST SOUVENT PERÇUE COMME SA CAPACITÉ À UTILISER AU MIEUX SES RESSOURCES HUMAINES, MATÉRIELLES ET FINANCIÈRES **POUR ATTEINDRE SES OBJECTIFS** FINANCIERS, LES ENJEUX ACTUELS CONDUISENT À MENER UNE QUÊTE PLUS LARGE VERS UNE PERFORMANCE GLOBALE ET ÉQUILIBRÉE.

Selon l'ADEME*, la performance globale doit conduire à appréhender une organisation au-delà de sa performance économique : « la performance globale de l'organisation correspond à une agrégation de ses performances économiques, sociales et environnementales ».

La Caisse Agricole des Côtes d'Armor a depuis longtemps pris conscience de cette nécessité de veiller à sa pérennité tout en respectant les limites inéluctables des ressources planétaires. Elle a pris des engagements envers ses clients, ses collaborateurs, mais aussi envers le territoire et ses habitants pour un accompagnement durable. Elle œuvre au quotidien pour amplifier son rôle de

leader sur tous les marchés, elle forme ses collaborateurs aux sujets stratégiques, elle veille à la maîtrise de ses charges, et à renforcer son efficacité opérationnelle et la qualité de ses services.

Elle a fait de la performance équilibrée un véritable fer de lance, et s'est outillée pour une maîtrise du sujet toujours plus fine. La recherche de la performance équilibrée pour la Caisse régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor constitue un levier de réussite globale et vertueuse.

* L'Agence de la Transition Écologique



ENTRETIEN AVEC

Christelle Doussineau

Directrice finances et risques

“

**Comment est née la notion de « performance équilibrée »
au sein de la Caisse régionale ?**

Le calcul des résultats financiers de l'entreprise est certes fondamental, mais cela ne suffit plus pour refléter sa valeur globale, son état de santé ni pour garantir sa pérennité. Depuis presque 120 ans, la Caisse régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor soutient les grandes évolutions de la société et demeure un partenaire indéfectible des particuliers comme des entreprises du territoire. Pour que cet état de fait perdure, nous nous sommes donc engagés dans une quête permanente de performance non seulement financière mais aussi extra-financière.

“

**Est-ce une notion importante
pour la Caisse régionale ?**

Oui, lorsque nous avons construit notre plan stratégique et décliné nos ambitions, ce chantier ambitieux est devenu l'un des engagements de notre projet d'entreprise Cœur d'Armor. Nous avons défini ce que devrait être la performance équilibrée pour la Caisse régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor et avons créé « la roue de la performance équilibrée » assortie d'indicateurs. Il nous fallait en effet pouvoir évaluer nos progrès et notre impact dans les domaines extra-financiers.

14

**« Se réinventer
en permanence
pour atteindre
la performance
équilibrée »**

“

Qu'est-ce que
« la roue de la performance
équilibrée » ?



ENTRETIEN AVEC
Franck Lopez

Directeur du secteur d'agences de Lamballe

À quoi servent les indicateurs ?

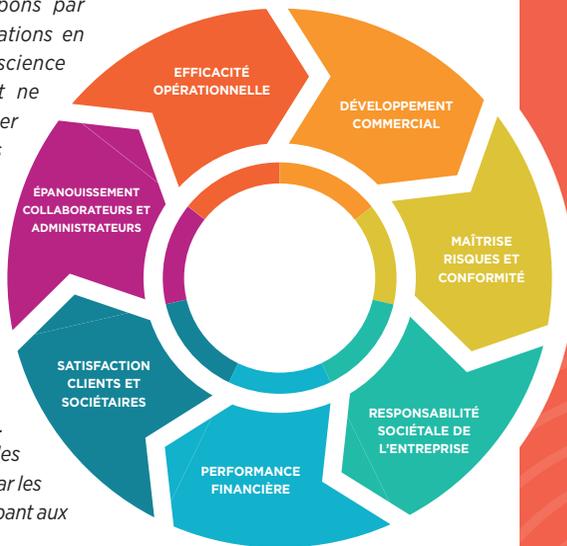
Ils nous permettent de prendre en direct les constantes de l'entreprise, et de prouver son utilité, son impact. Avec cette démarche, nous anticipons par ailleurs les futures réglementations en la matière. Nous avons conscience que notre démarche n'est et ne sera jamais figée et doit évoluer en permanence. Nous devons piloter notre trajectoire pour que nos résultats progressent, et mettre en place des réalisations concrètes.

Nous sommes amenés à devenir « **une courroie de transmission** » des régulateurs et des pouvoirs publics en matière de finance durable. Nous amènerons l'ensemble des acteurs économiques à évoluer car les exigences réglementaires incombant aux banques seront renforcées.

Excellence relationnelle, capital humain, engagement sociétal, trajectoire RSE Agriculture et Entreprises, excellence opérationnelle, développement du sociétariat, etc... sont autant d'axes sur lesquels nous travaillons quotidiennement pour rendre **la Caisse régionale plus performante globalement**.

Pour mesurer cet équilibre global, nous avons établi vingt-sept indicateurs d'impacts, externes et internes et **créé notre roue de la performance équilibrée**. En nous inspirant des grandes références du marché, nous avons intégré des axes à mesurer concernant le développement commercial, la maîtrise des risques et conformité, la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, la performance financière, la satisfaction clients et sociétaires, l'épanouissement collaborateurs et administrateurs, et l'efficacité opérationnelle. Ce sont vingt-sept indicateurs qui ont été mis en place dans une logique d'amélioration continue.

NOTRE ROUE DE
LA PERFORMANCE
ÉQUILIBRÉE



ENTRETIEN AVEC
François Cozian

Chargé d'activité gestion financière

Comment s'articule votre recherche
de performance équilibrée ?

Notre recherche de la performance équilibrée s'articule autour de trois projets : l'acculturation continue des équipes, l'optimisation de notre gestion à court-terme et l'efficacité opérationnelle. 2023 a d'ailleurs vu émerger les premières avancées en la matière.

Pouvez-vous citer des exemples
de réalisations concrètes mises en œuvre en 2023 ?

Nous en sommes convaincus, **l'acculturation** est la pierre angulaire de la performance globale. Nous avons donc créé **un campus dédié à la performance équilibrée**. Les managers y sont formés aux évolutions financières et extra-financières et relaient les notions abordées à leurs équipes. **De nouveaux outils** ont été créés pour optimiser le partage de l'information et l'élargir à un plus grand nombre de salariés. **La transparence** est essentielle pour que chacun puisse se positionner sur les enjeux de son métier. Nous avons par ailleurs identifié un autre levier de performance globale : **la simplification des processus**. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a par exemple déployé un applicatif qui fluidifie les échanges internes et améliore ainsi la rapidité de traitement des demandes de nos clients.



LES APPLICATIONS

pour vous simplifier la vie



Ma Banque et Paiement Mobile
pour gérer votre budget
et réaliser vos paiements facilement !

Crédit Agricole des Côtes d'Armor



www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor



02 96 69 22 22 (prix d'un appel local)



CÔTES D'ARMOR

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DES CÔTES D'ARMOR

Société Coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social à PLOUFRAGAN :
9 rue du Plan - Lieu-dit « La Croix Tual » - 22098 SAINT-BRIEUC cedex 9. SIREN : 777 456 179, RCS de SAINT-BRIEUC.

Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 07 023 501 (www.orias.fr).

Carte professionnelle CPI n° 2201 2021 000 000 003, délivrée par la CCI des Côtes d'Armor.

Garantie financière et assurance RCP Transaction, Gestion et Syndic : CAMCA, 53 rue de la Boétie, 75008 PARIS.

Identifiant Unique CITEO : FR234318_01JENQ



Le PACTE
COOPÉRATIF & TERRITORIAL



**ENTREPRISE
ENGAGÉE**

Imprimé sur papier

