

# **Déclaration de Performance Extra-Financière 2020**



<b>1. Présentation de la Caisse régionale.....</b>	<b>6</b>
1.1 Comprendre le groupe Crédit Agricole S.A et son modèle coopératif.....	6
1.3 Le fonctionnement de la Caisse régionale du CA Ille-et-Vilaine.....	6
1.2 Notre modèle d'affaires.....	7
<b>2. Présentation des enjeux, actions et indicateurs.....</b>	<b>12</b>
2.1 Enjeu n°1 : Assurer un conseil et une expertise de proximité.....	12
2.2 Enjeu n°2 : Viser une relation durable avec les clients sociétaires, en protégeant leurs intérêts.....	17
2.3 Enjeu n°3 : Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients.....	21
2.4 Enjeu n°4 : Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables.....	27
2.5 Enjeu n°5 : Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale.....	32
<b>3. Tableau de quelques indicateurs clés de performance.....</b>	<b>46</b>
<b>4. Tableau de correspondance.....</b>	<b>47</b>
<b>5. Annexes.....</b>	<b>50</b>

## Contexte

Le reporting extra-financier est réalisé sous la responsabilité de la Direction des ressources humaines, de la communication et de la transformation. Il permet au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine d'avoir une vision d'ensemble sur tous les compartiments de son activité qui agissent sur les trois piliers du développement durable : économique, sociétal et environnemental.

Il est en place depuis 2012 et intervient sur le périmètre consolidé (Caisse régionale et Caisses locales), la participation à d'éventuelles filiales n'ayant pas d'incidence significative.

En 2018, suite aux évolutions réglementaires, le reporting s'appuie sur la stratégie RSE de la Caisse régionale qui a été co-construite et recentrée en 2019 en lien avec le plan à moyen terme du groupe Crédit Agricole. 2020 est l'année des travaux qui permettent d'identifier dans les enjeux de l'entreprise les liens avec les Objectifs de Développement Durables adoptés par les Nations Unies en 2015 (ODD) et de mesurer notre performance RSE avec l'agence de notation sociétale et environnementale VIGEO.

La collecte des données se fait à l'aide d'un fichier de reporting Excel. Chaque Direction est responsable des informations produites. Le service de la Communication et de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise consolide les informations, contrôle les données remontées par les contributeurs, donne de la cohérence et accompagne les contributeurs dans leur réflexion quant aux informations à produire relevant de la RSE.

### **Périmètre de reporting**

Le périmètre de reporting comprend l'ensemble de l'activité de la Caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Les filiales détenues majoritairement par la Caisse régionale sont :

- SAS Village by CA
- SCI Croix Rocheran
- SCI Le Carrousel
- SAS Crédit Agricole Ille-et-Vilaine Expansion

En 2020, aucune filiale n'a de salarié. Elles n'ont donc pas un poids significatif, ce qui explique leur exclusion du périmètre de reporting RSE.

### **Période de reporting**

La collecte des données est conduite annuellement et les données arrêtées au 31 décembre de chaque année. Lorsque la période est différente pour un indicateur, cette dernière est indiquée en commentaire.



## Introduction

Partie intégrante de l'ADN du Groupe, la RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises, ou Responsabilité Sociétale des Entreprises) est au cœur de la stratégie du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. La RSE renvoie à toutes les pratiques mises en place pour s'assurer du respect et des principes du développement durable, c'est-à-dire être économiquement viable, avoir un impact positif sur la société mais aussi mieux respecter l'environnement.

2017 marque une volonté de se doter d'une politique RSE et des travaux de co-construction avec des parties prenantes internes et externes ont été engagés. 84 acteurs ont hiérarchisé par une notation, les 17 enjeux RSE identifiés (45 acteurs en interne : salariés et élus et 39 acteurs en externe : clients, fournisseurs, partenaires, filiales). En 2018, 5 enjeux ont été priorisés, déclinés en objectifs et en risques RSE détaillés dans les chapitres suivants.

En 2019, des travaux de recentrage de la stratégie RSE ont été réalisés. Il en est ressorti un maintien des 5 enjeux, un resserrement du nombre d'objectifs et une communication à travers une web série RSE.

En 2020, des travaux de concordance entre la stratégie RSE et les Objectifs de Développement Durable (ODD) ont été menés.

### Contribution du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine aux Objectifs de Développement Durable :

5 Enjeux	10 objectifs	Les Risques RSE	Principaux ODD concernés
<b>Assurer un conseil et une expertise de proximité</b>	1. Être une banque 100% humaine et une banque digitale de référence	1. Manque de capacité d'adaptation rapide des processus internes, de la distribution et des services 2. Insuffisance d'expertise de proximité	
<b>Viser une relation durable avec les clients, sociétaires en protégeant leurs intérêts</b>	2. S'engager sur une relation personnalisée et sur une meilleure qualité de service, avec éthique et loyauté 3. Assurer notre rôle de tiers de confiance en matière de protection des données	3. Insatisfaction de la clientèle sur les services fournis 4. Insuffisance de culture déontologique et éthique 5. Insuffisance de protection des données	
<b>Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients</b>	4. Encourager les activités à impact positif en poursuivant notre engagement mutualiste 5. Développer une politique d'achats responsables	6. Absence de prise en compte de l'évolution sociale, économique et environnementale dans les activités à impact positif 7. Insuffisance en matière de devoir de vigilance et de respect des droits humains	 
<b>Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables</b>	6. Devenir des hommes et des femmes acteurs de leur montée en compétences 7. Développer la Qualité de Vie au Travail 8. Garantir l'équité et développer la diversité	8. Dégradation du niveau de compétences des collaborateurs et donc de l'employabilité 9. Insuffisance de Qualité de Vie au Travail 10. Inégalités salariales et lutte contre les discriminations	   



**Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale**

- 9. Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour nos clients et notre entreprise
- 10. Favoriser l'inclusion

- 11. Insuffisance d'accompagnement de nos clients vers la transition énergétique
- 12. Inadéquation entre ambitions et moyens mis en œuvre pour réduire nos émissions de Gaz à Effet de Serre
- 13. Augmentation de la part de clientèle en difficulté suite à l'insuffisance d'actions adaptées



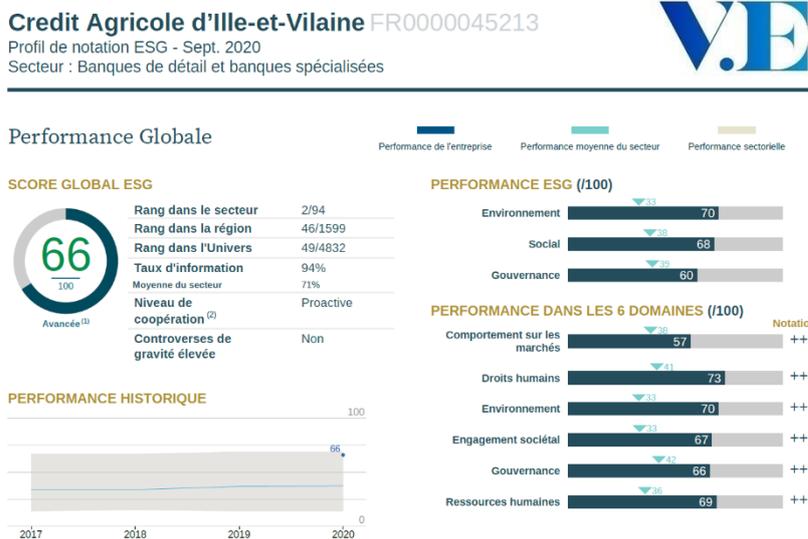
Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine œuvre au quotidien pour incarner ses valeurs fondatrices de responsabilité, de solidarité et de proximité, en maintenant un maillage territorial dense répondant à l'attente de ses clients sociétaires et des collectivités locales. Au travers de ses actions et ses valeurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine contribue à l'atteinte des objectifs de développement durable de l'Agenda 2030.



En 2015, les pays membres de l'ONU ont adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et ses 17 ODD, qui donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice.

Dans le but d'analyser la performance de sa stratégie RSE, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a décidé de faire appel à l'agence de notation sociétale et environnementale VIGEO afin d'obtenir des retours critiques sur ses performances RSE et pouvoir continuellement s'améliorer.

Un score de 66/100 a été attribué, soit un niveau de **maturité « Avancée »**. A la suite de la réception de cette analyse de performance RSE, la Caisse régionale poursuit sa démarche d'amélioration continue avec l'appui de groupes de travail internes dans le but de développer ces pratiques.



La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) a pour but de présenter l'entreprise avec son modèle coopératif et son modèle d'affaires. Puis, fort de ses 5 enjeux RSE et des risques majeurs identifiés, de présenter les engagements et actions de la Caisse régionale, tout en communiquant les informations réglementaires suite à la Directive européenne d'octobre 2014 et au décret d'application d'août 2017.

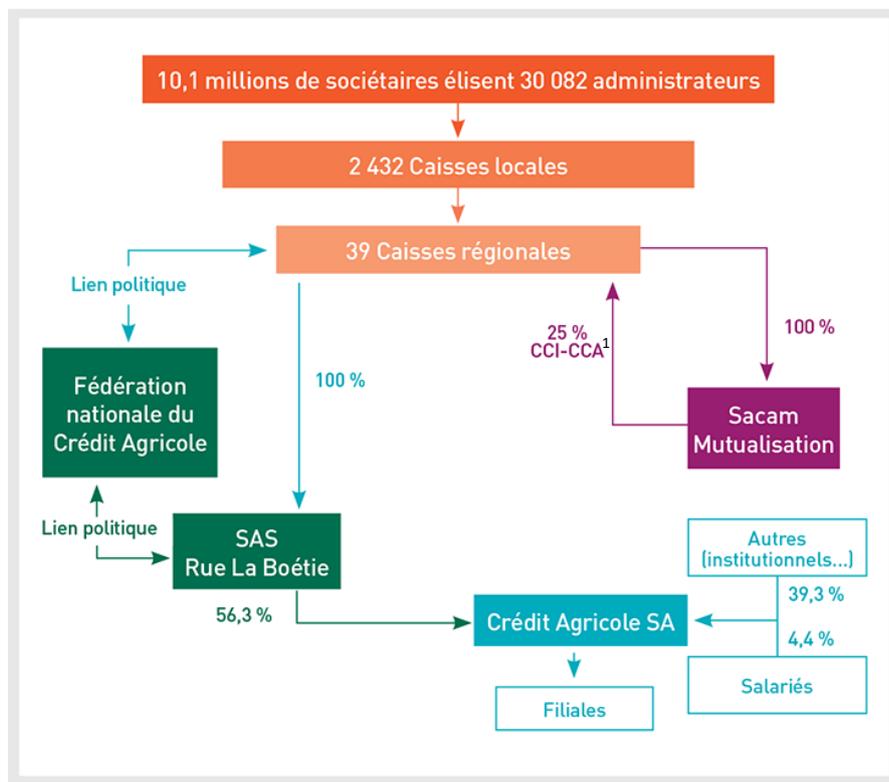


# 1. Présentation de la Caisse régionale

## 1.1. Comprendre le groupe Crédit Agricole S.A. et son modèle coopératif

La Caisse régionale du Crédit Agricole d’Ille-et-Vilaine fait partie du groupe Crédit Agricole S.A.

Les Caisses régionales sont des banques de plein exercice, indépendantes et autonomes qui définissent leur propre politique et qui, toutes, partagent les **valeurs mutualistes** du Groupe.



Les données de ce schéma sont extraites de l'année 2019

Le Crédit Agricole d’Ille-et-Vilaine s’organise selon un **modèle mutualiste**, qui s’applique tant à sa gouvernance interne qu’à l’ensemble du groupe Crédit Agricole.

En effet, ce dernier possède une **fédération** composée de 39 banques coopératives régionales (les Caisses régionales), détenant majoritairement le capital de **Crédit Agricole S.A.** Chaque Caisse régionale est elle-même composée de plusieurs **Caisses locales**, dont les parts sont détenues par des **sociétaires**.

## 1.2. Le fonctionnement de la Caisse régionale du CA Ille-et-Vilaine

### Structure Coopérative

255 324 Sociétaires  
(soit un taux de sociétariat de 52,2%)

488 Administrateurs  
(41,6% de femmes en 2020  
soit 1,4% de plus qu’en 2019)



### Structure Commerciale

502 850 Clients

1 521 collaborateurs<sup>2</sup>

<sup>1</sup> CCI- CCA = certificat coopératif d’investissement -t compte-courant d’associé et SACAM = Société en Nom Collectif qui mutualise une partie des résultats des Caisses Régionales par la détention et la gestion (y compris par l’acquisition, cession ou tout autre moyen) de parts sociales ainsi que de CCI et de Cca émis par les Caisses Régionales

<sup>2</sup> L’effectif au 31.12 comprend le nombre de salariés physiques, employés en CDI (contrats suspendus inclus), CDD et alternants.



46 Caisses locales



116 agences

Conseil d'administration  
de la Caisse régionale



Direction  
de la Caisse régionale

Pour une meilleure représentativité de ses clients, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine veille à ce que chaque **Conseil d'Administration de Caisse locale soit le plus représentatif de la population** et le plus équilibré (41,6% de femmes en 2020, chiffre stable /2019), tout en apportant à ses élus l'accompagnement nécessaire à l'exercice de leur fonction, en leur proposant un programme de formation adapté et complet (acculturation au digital, prévention, conformité et fiscalité, développement personnel).

En plus de représenter les sociétaires, les administrateurs des Caisses locales partagent avec les collaborateurs des valeurs communes telles que la solidarité, la proximité et la responsabilité.

Leur engagement se matérialise par différentes actions et animations mutualistes locales de solidarité et d'accompagnement économique (point passerelle, administrateurs référents, les jours de la jonquille, Café Passerelle...) dont l'objectif est de contribuer au développement de leur territoire.

### Les dynamiques locales au sein du Crédit Agricole Ille-et-Vilaine en 2020

Le contexte inédit du COVID19 a mobilisé les Caisses locales afin d'apporter aux clients un maximum de soutien. Avec l'appui du groupe Crédit Agricole porté par la Fondation CASD (Crédit Agricole Solidarité et Développement), **un fonds d'urgence « Tous unis pour nos aînés »** a été déployé en avril 2020 et a permis de financer des mesures de première nécessité en faveur des personnes âgées (EPHAD, association d'aide à domicile...). Les projets soutenus portent essentiellement sur l'achat de matériel de stimulation cognitive tel que des bornes musicales, l'achat de matériel informatique, de matériel de protection, ou d'équipement permettant aux structures de s'adapter aux nouvelles contraintes de distanciation (chariot de télémédecine, chariot de service pour les repas en chambre...). 128 structures brétilliennes ont bénéficié de ce dispositif pour un montant de 512 000€.

Pour les Initiatives Locales, **36 projets ont été accompagnés pour 56 470€** et 20 projets ont été reportés du fait du contexte. Pour les Trophées de la Vie Locale, **32 projets d'associations et d'organismes du territoire** ont reçu une dotation en 2020 dans les domaines sociaux, solidaires, environnementaux...

Nombres de projets soutenus	Initiatives locales	Trophées de la vie locale
2019	80	28
2020	36	32

Enfin, pour valoriser et promouvoir l'ensemble des actions mutualistes portées par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, nous avons proposé des Assemblées générales avec des thèmes de table ronde mettant à l'honneur les actions et les acteurs locaux qui contribuent, avec les administrateurs et collaborateurs, à animer le territoire sur les volets économique, social et solidaire.

Compte tenu du contexte, 12 Caisses locales sur les 46 Caisses locales du territoire ont dû aménager le format de leur Assemblée générale, afin d'assurer la protection de chacun. Malgré cela, ce sont 4 776 sociétaires qui se sont déplacés et ont pu s'exprimer au cours des Assemblées générales 2020.

### 1.3. Notre modèle d'affaires



La Caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, banque de plein exercice du groupe Crédit Agricole, accompagne ses clients dans la réussite de leurs projets de vie et contribue au développement socio-économique de son territoire. Elle s'appuie sur son modèle de banque coopérative qui repose sur un **principe de vote démocratique : une personne = une voix**. Nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par nos valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité.



### 1.3.1. Notre environnement



L'exigence croissante en matière de réglementation, la transformation de l'agriculture (bio, circuits courts, conventionnels avec des structures de plus en plus importantes) et de l'agroalimentaire, le réchauffement climatique, la menace sur la biodiversité, l'évolution de la démographie, une concurrence multiforme et digitale, la multiplication des aléas dans les parcours de vie, de nouveaux usages et parcours clients etc... sont des éléments pris en considération dans notre stratégie. Et d'autant plus durant cette année 2020 si particulière dû au contexte sanitaire de la Covid 19. Assurer le lien et rester présent auprès des clients et des collaborateurs sont des enjeux fondamentaux durant cette situation.

Avec plus **d'un million d'habitants**, le département attire... L'Ille-et-Vilaine est d'ailleurs le département breton le plus dynamique car sa métropole, Rennes s'est enrichie de 49 305 nouveaux habitants entre 2013 et 2018<sup>3</sup>. Elle confirme son attractivité depuis quelques années avec de nouveaux modes de transport : ligne à grande vitesse (Paris – Rennes en 90min), arrivée prochaine de sa deuxième ligne (B) de métro et la rénovation de la piste principale de l'aéroport.

Malgré cette année difficile dans le domaine du tourisme, la région Bretagne est restée attractive en se hissant à la deuxième place française en tant que destination<sup>4</sup> plébiscitée par les touristes, avec près de 12 millions de nuitées.

Le marché du travail a également été perturbé par cette crise, le **taux de chômage a atteint 7,2% au troisième trimestre 2020**, soit 1,8% de moins que la moyenne française (9%)<sup>5</sup>.

**3ème meilleure ville étudiante de France<sup>6</sup>**, Rennes Métropole **dénombre 70 000 étudiants, soit 20,5% de la population**. Elle se classe d'ailleurs première en offre de formation grâce à la qualité et à la diversité des formations proposées. En outre, on dénombre, deux universités, cinq grandes écoles, un atelier numérique Google et une école en intelligence artificielle (IA) Microsoft, hébergée au sein du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Les secteurs agricoles et maritimes sont dynamiques en Ille-et-Vilaine. En 2020, le département est le **premier département laitier de France** avec 1,7 milliard de litres<sup>7</sup> de lait livrés à l'industrie. Quant à l'économie maritime, elle représentait 5,1% de l'emploi régional<sup>8</sup> en 2018 notamment grâce au port de Saint-Malo qui se classe 4<sup>ème</sup> des villes ayant le plus grand nombre d'emplois maritimes de la région Bretagne (5 505 emplois maritimes soit 9,2% de l'emploi total des emplois maritimes bretons).

### 1.3.2. Nos ressources

Notre modèle d'affaires est construit à partir des ressources - le capital - dont dispose la Caisse régionale qui lui permettent de créer de la valeur, qui elle-même génère du résultat.



<sup>3</sup> Ouest-France, « Huit infos à retenir de l'évolution de la population en Ille-et-Vilaine », 2020

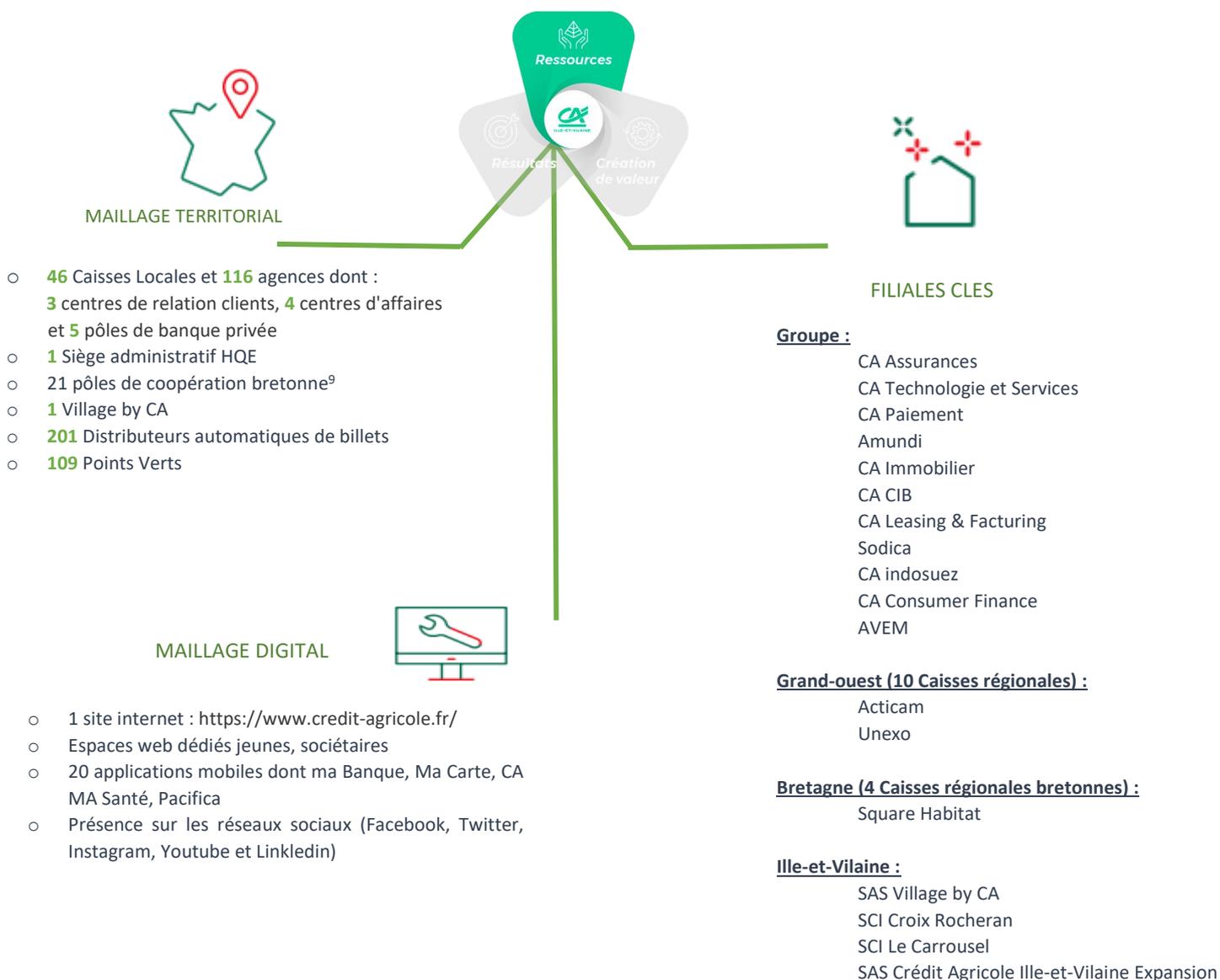
<sup>4</sup> Comité régional du tourisme (CRT), « Été 2020 : les mois de juillet et août offrent aux professionnels bretons du tourisme une bouffée d'air frais », 2020

<sup>5</sup> Insee, « Taux de chômage localisés au 3<sup>e</sup> trimestre 2020 », 2021

<sup>6</sup> L'étudiant, « Classement général des villes étudiantes 2020-2021 », 2020

<sup>7</sup> Ouest-France, « Cinq ans après la fin des quotas laitiers, où en sont les exploitations », 2020

<sup>8</sup> Conseil régional de Bretagne et réseaux CCI, « Observatoire de l'économie maritime en Bretagne », 2018



### 1.3.3. Notre création de valeur

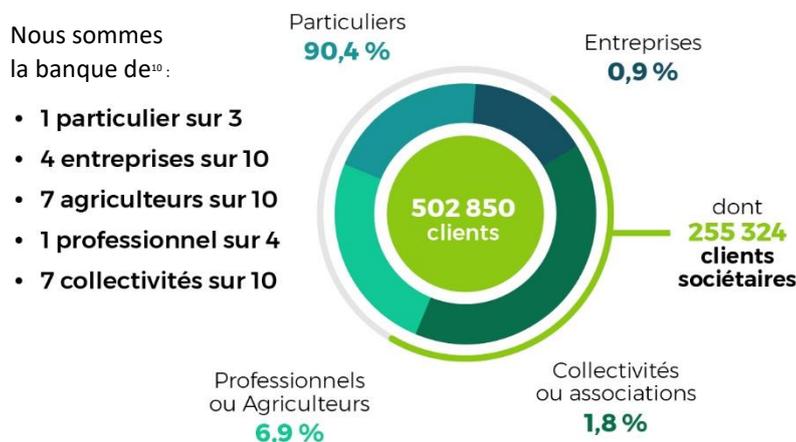
Notre mission est d'être le partenaire préféré de nos clients. En effet, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est une banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur situation.

Banque de la relation client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

Notre raison d'être = C'est « agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

Devenir le partenaire de confiance, utile et innovant qui affirme son modèle mutualiste, renforce les expertises et valorise la performance des hommes et des femmes.

<sup>9</sup> Les pôles de coopération bretonne consistent au renforcement de l'action collective et reposent sur une mise en commun de moyens, sur une harmonisation des activités et sur le partage d'expériences, et, ce, dans le respect de l'autonomie politique et opérationnelle de chaque Caisse sur son département.



Pour cela, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine propose différents produits et services :

- Epargne
- Crédits
- Services Bancaires
- Assurances biens et personnes
- Assurance-vie et Prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés

Nos domaines d'activités clés sont les suivants :

- Banque de détail et d'affaires : 75,2% du PNB d'activité
- Assurances : 24,8% du PNB d'activité



<sup>10</sup> Source « Nous sommes la banque de » : taux de pénétration au 31/12/2019, données issues du croisement des bases clients du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine avec la population du département issue du recensement de l'INSEE pour les particuliers, les établissements issus du fichier SIREN pour les professionnels et entreprises, la part de marché commerciale fournie par la Banque de France pour les bénéficiaires d'encours de crédits de plus de 25 000€ pour les agriculteurs et les collectivités



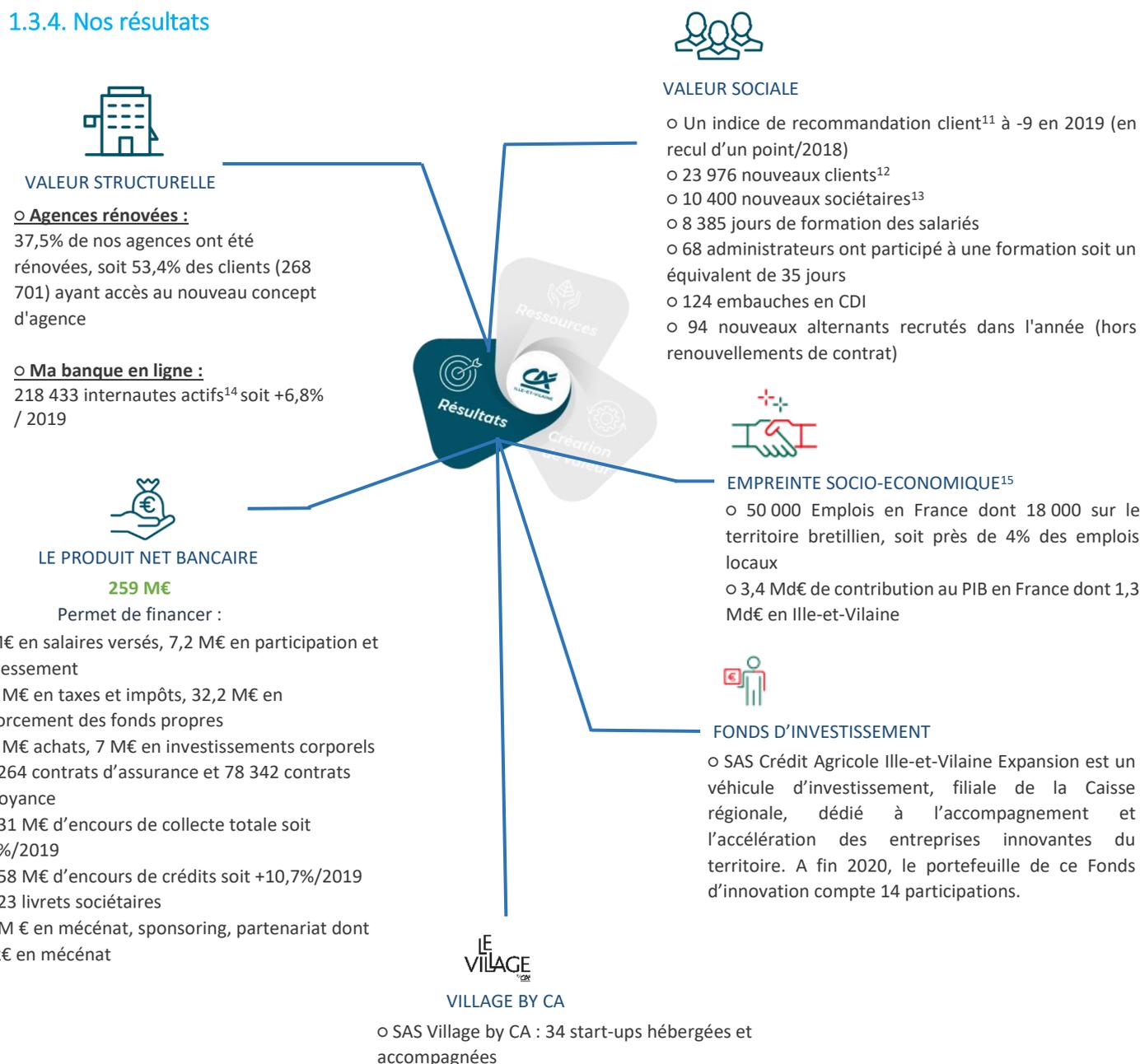
Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine propose également un **modèle de distribution permettant une relation à la fois 100% humaine et 100% digitale**.

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux (accès aux services bancaires 100% à distance et/ ou accès physique, pour une expérience optimale).

Quelques exemples de services avec deux applications :

- **Ma Banque** : 119 365 clients actifs (+16 % /2019) avec la possibilité de prendre rendez-vous en ligne avec son conseiller.
- **L'application Ma Carte** : 37 800 paiements sans contact (+82,3 % / 2019) et 25 900 virements de mobile à mobile avec Paylib (+260% vs 2019).

### 1.3.4. Nos résultats



<sup>11</sup> Indice de Recommandation Client = % de promoteurs - % de détracteurs

<sup>12</sup> Nouveaux clients = nombre d'entrées en relations en 2020

<sup>13</sup> Nouveaux sociétaires = nombre de clients qui deviennent sociétaires en 2020

<sup>14</sup> Internautes actifs = au moins 1 connexion dans le 1<sup>er</sup> mois, nouvelle source utilisée en 2020 (Donnée 2019 avec la nouvelle source : 204 609)

<sup>15</sup> Modèle LOCAL FOOTPRINT développé par le cabinet UTOPIES, étude réalisée en 2019 sur les données 2018



### 1.3.5. Ce qui nous différencie



## 2. Présentation des enjeux, actions et indicateurs

### 2.1. Enjeu N°1 : Assurer un conseil et une expertise de proximité

Enjeu	Objectif	les Risques RSE	Principaux ODD concernés
<b>Assurer un conseil et une expertise de proximité</b>	1. Être une banque 100% humaine et une banque digitale de référence	1. Manque de capacité d'adaptation rapide des processus internes, de la distribution et des services 2. Insuffisance d'expertise de proximité	

Pour répondre à cet enjeu majeur, l'objectif « Être une banque 100% humaine et une banque digitale de référence » a été retenu. Les risques RSE identifiés ont permis de mettre en exergue nos politiques, actions majeures et indicateurs de performance qui vont être explicités.



### 2.1.1. Etre une banque 100% humaine et une banque digitale de référence

Etre une banque digitale de référence et 100% humaine passe par une personnalisation des conseils aux sociétaires et clients qui veulent être connus et reconnus.

Chaque client peut choisir son mode d'interaction avec sa banque et peut en changer à tout moment. Quels que soient les choix effectués, la qualité, la rapidité et la fluidité sont privilégiées.

Les agences ne se limitent pas à exercer une activité de banque ordinaire, elles ont un rôle social et économique qui contribue au dynamisme local et à la création de liens dans les territoires. En coordination avec les métiers experts du siège, les conseillers accompagnent les clients dans la réalisation de leurs projets.

#### 2.1.1.1 Adapter les processus et les services aux attentes des clients et de la société

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine accompagne ses clients durant la crise sanitaire afin de favoriser le respect des gestes barrière dans les actes de paiement et permet à ses clients commerçants de vendre à distance.

Ainsi, cela a permis de contribuer à la mise en œuvre du passage à 50€ des plafonds de paiement sans contact, au déploiement des solutions X Pay (Apple Pay), à la promotion des solutions Paiement Par Lien (PPL) ou de Market Place pour les drive fermiers (marchés à la ferme).

#### A. Développer de nouveaux services et poursuivre le développement des applications utiles à tous les clients

La Caisse régionale propose à ses 502 850 clients des services innovants et une proximité relationnelle grâce aux nouvelles technologies qui facilitent l'accès au conseil et à l'expertise.

##### - Services automatisés de dépôt des versements d'espèces

Les clients disposent d'automates depuis 2020, des solutions pour verser leurs billets et pièces dans les deux centre-forts de Rennes Nemours et Saint Malo Intra-Muros. En complément, il a été déployé 4 automates de dépôts d'espèces (Fast Deposit) à Guichen, Fougères Ferry, Saint Malo La Madeleine et Redon Parc Anger.



MA BANQUE



MA CARTE



CA BOURSE



PACIFICA



MON PROJET IMMO

##### - Ma banque en ligne : Nouveau Portail Clients

L'année 2020 a été marquée par une forte accélération des usages digitaux notamment sur la signature électronique à distance (dépose des contrats sur la banque en ligne) avec, à titre d'exemple, plus de 90% des offres de prêt Habitat signées en ligne (+10 % par rapport à 2019), 32% des souscriptions de contrats d'assurance-vie (+ 27% par rapport à 2019) et 27% des souscriptions de contrats prévoyance. Les contrats de carte bancaire ont eux aussi été digitalisés (à hauteur de 4 060 en 2020), grâce à la solution SimpliSigne. De même, l'ouverture du service de virement instantané a été réalisée pour tous les clients permettant ainsi de créditer un compte externe (d'une banque atteignable) en moins de 10 secondes, 24/24, 7/7, y compris week-end et jours fériés.

Ce processus de dématérialisation permet de prendre en compte les attentes des clients, en matière de rapidité, fluidité et sécurité des données et des transactions. Ainsi, 52,5 % des clients ont utilisé au moins une fois par mois les services de la banque en ligne, soit une progression de 6,7% du nombre de clients connectés en 2020.

##### - Application Ma Banque du Groupe Crédit Agricole

Avec plus de six millions d'utilisateurs en France<sup>16</sup>, l'application Ma Banque témoigne de cet engouement pour le digital et permet désormais aux clients de transmettre des justificatifs à leur agence, de consulter l'ensemble de leurs comptes, contrats d'épargne détenus dans un autre établissement (autre Caisse régionale, banque concurrente, épargne salariale...), d'effectuer une remise de chèque (maxi 2 000€) et de prendre rendez-vous avec son conseiller.

<sup>16</sup> Données issues de Crédit Agricole Technologies et Services – décembre 2020



Sécuripass, la nouvelle solution d'Authentification Forte du Crédit Agricole portée par l'application Ma Banque, permet, en remplacement des SMS, d'ajouter un Iban et de réaliser un virement sans temporisation, de valider des achats en ligne sur les sites 3DSecure et d'accéder à ses comptes. Lancée fin juin 2019, plus de 55 915 clients ont adopté cette solution, soit 47,28% des utilisateurs de l'application Ma Banque. En 2020, l'application a permis à 119 365 clients actifs (+16,2% vs 2019) d'utiliser toutes les fonctionnalités.

- Application Ma Carte

Ma Carte a pour vocation de se positionner comme le compagnon digital du porteur de la carte, lui permettant de consulter ses informations carte, d'accéder à des services associés et de paramétrer son moyen de paiement pour répondre au mieux à ses besoins. Cette application propose les services de Paylib (paiement en vente à distance et en proximité et transfert d'argent entre amis) ainsi que des alertes sur les paiements par carte, la modification des plafonds et bien d'autres fonctionnalités telles que la consultation des garanties assurance et assistance des cartes, la géolocalisation des distributeurs automatiques, la gestion des cartes de fidélité, etc...

Paylib a permis sur cette année le règlement de 37 800 paiements sans contact (+82,3 % /2019) et 25 900 virements de mobile à mobile avec Paylib (+ 260 % par rapport à 2019). Paylib est une réponse aux attentes de clients en matière de service digital.

- Application Pacifica

Cette année, l'application continue de s'enrichir avec de nouvelles fonctionnalités pour faciliter le quotidien des assurés : déclaration de sinistre, transmission et consultation de pièces justificatives, estimation de remboursement santé etc.

### **B. « Trajectoires Patrimoine »**

La généralisation de cette approche globale de conseil personnalisé constitue l'une des priorités de la Caisse régionale et représente des engagements forts auprès de nos clients.

Cette démarche différenciante et gratuite vise à permettre à nos clients de constituer, optimiser, dynamiser, protéger et transmettre leur patrimoine, dès le 1er euro, dans un esprit de co-construction. En 2020, plus de **8 400 clients** ont pu bénéficier de cette démarche. Pour les clients appétant à la diversification et souhaitant donner du sens à leur épargne, les propositions du conseiller à l'issue de l'entretien aboutissent à une allocation d'actifs intégrant des solutions d'investissement responsable.

### **C. Poursuivre le déploiement du nouveau concept agences**

Le nouveau concept d'« Agence Forum » déployé depuis 2016 a permis de tester les nouveaux espaces d'accueil, en respect de la législation sur l'accueil des personnes à mobilité réduite. 39 agences ont bénéficié de ce programme, dans le cadre du déploiement du plan de rénovation de 65 agences, initié par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Il s'agit d'un concept inédit d'agence commerciale, proposant un aménagement novateur des espaces, afin d'offrir un accueil et une expertise qui sont donc renforcés, en proximité. Cela représente 37,5 % des agences de proximité dont peuvent ainsi bénéficier 268 701 clients.

### **D. Poursuivre la dématérialisation de la communication clients et des contrats**

La signature électronique habitat (SEH) a pour ambition de sécuriser le calendrier des projets habitat des clients, en supprimant les aléas liés aux délais postaux et aux risques de non-conformité de la signature des offres. Le client peut ainsi, via son accès internet, signer électroniquement de façon simple et sécurisée son offre de prêt. En 2020, 98,2% des dossiers éligibles<sup>17</sup> ont bénéficié de la SEH, ce qui illustre le succès de cette innovation.

Au 31 décembre 2020, 100% des collaborateurs de l'entreprise (siège et réseau) sont maintenant équipés d'un PC Portable et de toutes les solutions fonctionnelles et techniques qui favorisent à la fois la dématérialisation des parcours clients et l'activité nomade sur l'ensemble des métiers. Par ailleurs, 49% des conseillers équipés d'un PC portable associé à un Smartphone avec partage de la connexion Internet (3G/4G) pour disposer de toutes les informations nécessaires à la réalisation d'un entretien en face à face, l'utilisent sur le lieu de vie du client.

Tous les conseillers sont en mesure de présenter toute l'offre numérique disponible, à savoir :

Les offres disponibles à la souscription en ligne, l'entrée en relation dématérialisée, la démarche de conseil Habitat digitalisée à l'aide de l'Espace Projet Habitat ou encore la démarche de conseil « Trajectoires Patrimoine » sur tablette, qui favorisent l'autonomie du client, tout en offrant la possibilité d'être accompagné par un conseiller pour bénéficier de conseils personnalisés. Par ailleurs, les actions engagées pour simplifier et dématérialiser les processus sur l'ensemble du parcours

---

<sup>17</sup> Dossiers éligibles = dossier habitat avec un ou des emprunteurs personnes physiques, souscrivant à l'assurance décès, munis d'une pièce d'identité en cours de validité avec les garanties classiques (hypothèque, privilège du prêteur de deniers, caution mutuelle, sans garantie)



client, visent à améliorer notre efficacité au profit de la relation et de la satisfaction des clients. Le temps ainsi dégagé par l'utilisation du digital permet aux conseillers d'offrir plus de conseils aux clients.

C'est la preuve concrète de la capacité à transformer une agence physique, en un lieu où toute une équipe de conseillers se mobilise en mode digital et multicanal, pour offrir une expérience client différenciée.

Au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, à fin décembre 2020, les clients ont la possibilité de souscrire directement en ligne à 55% des offres, tandis qu'en agence, 71% des offres sont dématérialisées grâce à la signature électronique.

### 2.1.1.2 Permettre à chacun des clients de disposer d'une expertise de proximité

#### Organisation territoriale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine



En 2020, la Caisse régionale compte 116 agences sur le département : 104 agences de proximité réparties sur l'intégralité de l'Ille-et-Vilaine, auxquelles s'ajoutent 12 agences spécialisées.

Une nouvelle organisation commerciale a été mise en place début octobre au sein de la Caisse régionale. Elle découpe le territoire breillien en 9 territoires (cf. carte ci-dessus). Ce plan de développement des marchés a pour ambition de développer l'activité et d'accroître la satisfaction de nos clients.

#### E. De nombreux experts en appui des conseillers en agence de proximité

Au-delà d'une accessibilité et proximité, la Caisse régionale propose à ses clients des centres d'affaires entreprises spécialisés pour délivrer un conseil adapté et personnalisé à leurs besoins.

#### Des centres d'affaires dédiés aux entreprises

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine propose 4 Centres d'Affaires dédiés aux entreprises (ETI, PME, TPE et Immobilier) afin de les accompagner en proximité dans la réalisation de leurs projets, de renforcer leurs capacités à affronter les différents défis auxquels elles sont confrontées (innovation, croissance en France et à l'international, transmission...).

Situées à la Courrouze, les équipes sont composées de 19 banquiers, spécialisés sur les filières économiques spécifiques du territoire : Agro-Alimentaire, Santé, Energie et Economie de l'environnement, Logement et BTP, Transport, Distribution et Industries, NTIC et Innovation, Mer et Tourisme.

Ces banquiers s'appuient sur les pôles d'expertises déployés en Bretagne, à Paris et dans plus de 40 pays dans le monde, pour proposer aux clients un accompagnement global et personnalisé associant conseils, offres et ingénieries. Ainsi, 307 rendez-vous avec un expert ont été réalisés en 2020, un niveau élevé malgré la crise sanitaire (rendez-vous de fusion-acquisition, capital investissement, banque d'affaires, crédit-bail, affacturage, international, expertises sociales...). Les entreprises breilliennes peuvent s'appuyer sur des chargés d'affaires spécialisés sur une ou deux filières économiques, ce qui renforce la pertinence de leurs conseils.



### Un marché des professionnels et des professions libérales

En appui des conseillers professionnels, 2 conseillers experts Profession Libérale sont dédiés à ce segment de clientèle sur Rennes. En complément un réseau d'experts (Epargne Salariale, Prévention des Risques, Chargé d'Activité Crédit-Bail) appuie nos conseillers pour accompagner les professionnels dans leurs projets en proximité ainsi que des référents élus (cf. paragraphe filière tourisme).

### Filière économie de la mer

Suite au lancement de la filière mer en 2018, un pôle d'expertise autour de « l'économie de la mer » a été mis en place, il regroupe des référents spécialisés sur cette filière : 2 chargés d'affaires sur le marché des professionnels, 2 chargés d'affaires sur le marché des entreprises, 2 conseillers en assurances professionnelles et un conseiller en gestion de patrimoine.

### Filière tourisme

La filière tourisme continue son essor. L'animateur œuvre aux côtés de nos réseaux pour accompagner le développement économique de la filière tourisme. Il existe par ailleurs un dispositif d'administrateurs référents (professionnels élus) qui permet une expertise technique (double regard) complémentaire au réseau de conseillers au service des clients professionnels.

### Agence de flux

5 experts flux accompagnent l'ensemble des professionnels, des agriculteurs et des entrepreneurs sur les solutions d'encaissements monétiques sur site ou à distance (e-commerce) et également sur les autres services liés aux flux de ces derniers.

### Marché assurance

En plus des chargés d'affaires spécialisés sur certains secteurs d'activités (mer, tomate, santé...), le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met à disposition de ses clients, des experts sur le marché des assurances. Un second chargé d'affaires grands risques vient renforcer l'expertise sur le marché assurance pour accompagner les clients en prévention des risques de grande ampleur sur le territoire breton. 16 conseillers en assurances professionnelles œuvrent au quotidien en proximité des clientèles professionnelles et agricoles.

### Marché de l'agriculture

Fort de son maillage, le marché de l'agriculture permet aux conseillers et aux 8 chargés d'affaires de se rendre sur les exploitations agricoles pour mieux appréhender les projets des clients.

Le dispositif administrateurs référents (agriculteurs élus) vient enrichir l'offre et les services proposés à la clientèle agricole. 51 visites d'administrateurs ont pu être organisées en 2020 auprès de porteurs de projets pour les accompagner dans la construction de leurs démarches. Ces visites sont organisées par le conseiller pour apporter un regard de pair sur des projets d'installation et de développement (approche de l'état des bâtiments, de la cohérence du projet, des débouchés envisagés...). Les 4 analystes bancaires et les 6 directeurs de clientèle agricoles viennent en complément des conseillers et chargés d'affaires. Début 2020, un chargé d'affaires Economie de l'Environnement (méthanisation, photovoltaïque) est venu renforcer l'équipe du Marché de l'Agriculture et du pôle breton Economie de l'Environnement.

### Marché du patrimoine

L'ensemble des métiers de conseil bénéficient d'une formation initiale puis d'une formation continue afin de monter en expertise sur la diversification financière et sur les solutions d'investissement adaptées à chaque profil d'investisseur. Ces formations spécifiques sont co-animées avec les experts des filiales du Groupe : Bretagne Gestion Conseillée, Premundi Coopération et Crédit Agricole Indosuez (réunions dédiées aux métiers patrimoniaux, réunions en agence et formations par thématique patrimoniale).

La Caisse Régionale a également mis en place **un parcours de formation pour nos experts du marché patrimonial**. Notre politique est d'apporter un diplôme de qualité à nos conseillers privés dans le temps. Pour ce faire, nous travaillons avec des écoles partenaires délivrant des masters spécialisés dans le domaine patrimonial de haut niveau. A titre d'illustration pour 2020, nous avons accompagné dans la formation 2 conseillers privés à l'IAE de Caen, et 2 banquiers privés à l'AUREP.

Il existe également des formations internes en lien avec l'IFCAM sur des cursus CGP, CP que suivent nos nouveaux conseillers en poste selon les besoins de chacun.



## 2.2. Enjeu N°2 : Viser une relation durable avec nos clients sociétaires, en protégeant leurs intérêts

Enjeu	10 objectifs	les Risques RSE	Principaux ODD concernés
Viser une relation durable avec les clients, sociétaires en protégeant leurs intérêts	2. S’engager sur une relation personnalisée et sur une meilleure qualité de service, avec éthique et loyauté 3. Assurer notre rôle de tiers de confiance en matière de protection des données	3. Insatisfaction de la clientèle sur les services fournies 4. Insuffisance de culture déontologique et éthique 5. Insuffisance de protection des données	

Pour répondre à cet enjeu majeur, deux objectifs ont été fixés. D’une part, il s’agit de s’engager sur une relation personnalisée et une meilleure qualité de service pour nos clients, avec éthique et loyauté. D’autre part, c’est le fait d’assurer notre rôle de tiers de confiance en matière de protection des données. Ils sont jugés majeurs à l’égard des risques potentiels et vont donc être explicités dans cette partie.

### 2.2.1. S’engager sur une relation personnalisée et sur une meilleure qualité de service, avec éthique et loyauté

#### 2.2.1.1. S’engager sur une meilleure qualité de service attendue par les clients

##### A. Améliorer le traitement de la réclamation client en qualité et en réactivité

La Caisse régionale confirme en 2019 son **organisation autour du traitement des réclamations** conformément aux **recommandations de l’AMF et de l’ACPR**.

La prise en charge et le suivi du traitement des réclamations s’organise avec un outil (appelé WDRC) favorisant les échanges entre services supports et agences.

On distingue 3 niveaux de réclamations :

##### Réclamations de niveau 1



Ce sont les réclamations **adressées directement par les clients aux agences**, pour lesquelles l’agence a la délégation et/ou la compétence pour apporter une réponse immédiate. L’agence répond, explique, met en œuvre les actions correctives en appliquant les dispositifs prévus à cet effet.

En 2020 : 2 371 réclamations saisies (soit une baisse de 20% / 2019).

##### Réclamations de niveau 2



Ce sont les réclamations adressées par les clients aux agences et pour lesquelles le **sujet requiert l’expertise des services Support** (complexité particulière, sujet hors champ d’intervention de l’agence, …).

La réclamation est transmise via l’outil WDRC au Service Après-Vente Réseau qui l’oriente vers les experts pour une résolution rapide.

A la clôture complète de la réclamation, l’agence ou le pôle SAV informe le client.

En 2020 : 1 318 réclamations N2 ont été reçues (soit une baisse de 31% du nombre vs 2019), le délai moyen de traitement global est de 17,1 jours (15,8 jours en 2019 après correctif<sup>18</sup>).

<sup>18</sup> La DPEF 2019 indiquait un délai de 17,5 jours au lieu de 15,8 jours



### Réclamations de niveau 3



Ces réclamations sont adressées directement :

- À la Direction Générale ou à la Présidence du Conseil d'Administration
- À la Caisse régionale sans mention d'une unité de médiation
- Sur les réseaux sociaux animés par la Caisse Régionale
- Par l'unité SAV au Pôle traitement des réclamations

Le traitement de ces réclamations est assuré par le service Qualité et Satisfaction Client (QSC). Les temps de réponse réglementaire sont intégrés dans le processus de gestion de chaque réclamation, et notamment :

- il est adressé un accusé de réception au client, sous 48h, pour l'informer de la prise en charge de sa réclamation.
- Dans le cas où le traitement de sa réclamation nécessite un délai supérieur à 60 jours, une lettre explicative lui est adressée.

En 2020 : 325 réclamations N3 ont été reçues (soit une hausse de 14,8% du nombre / 2019). Toutefois, le nombre total de réclamations hors domaine fraude est en diminution de 3,9%. Le délai moyen de traitement global est de 23,6 jours, en baisse par rapport à 2019 (30,6 jours).

#### B. Pérenniser et accentuer le processus d'amélioration continue

##### 1° - Recensement des dysfonctionnements

Le service Qualité et Satisfaction Clients via les Directeurs de l'Excellence Relationnelle (DER) réceptionne et recense les dysfonctionnements et les irritants. Cas particulier des réseaux sociaux : la réception des demandes/contestations clients est effectuée par le service communication/RSE et remontée au service Qualité et Satisfaction Clients. Des accusés réception sont ensuite envoyés et les réponses sont réalisées dans les 24 heures hors week-end.

##### 2° - Prise en charge du dysfonctionnement

Le service Qualité et Satisfaction Clients, en collaboration avec le responsable d'unité concerné et avec l'appui d'un DER (Directeur de l'Excellence Relationnelle), qualifie précisément le dysfonctionnement et émet une fiche qualité. Cette dernière assure un recensement des dysfonctionnements ayant généré une insatisfaction. Chacune fait l'objet d'un suivi en vue de sa résolution.

##### 3° - Suivi et reporting

Le processus d'amélioration continue s'intègre pleinement dans la comitologie de la Caisse régionale, selon des périodicités distinctes :

- Chaque mois : point entre le service Qualité et Satisfaction Clients, les DER (Directeurs de l'Excellence Relationnelle) et les Responsables d'unité.
- Chaque trimestre :
  - réunion de suivi de la qualité en présence des Directeurs
  - travaux en ateliers en mode projet avec les unités expertes de sujets prioritaires
  - présentation au Comité Transformation Qualité Performance du bilan et des actions les plus significatives
- Un point est fait en Comité de Direction deux fois par an.

Au cours de l'année 2020, **29 nouvelles fiches d'amélioration continue** ont été ouvertes.

Au 31 décembre 2020, 120 fiches sont en cours et 33 fiches ont été menées à bien.

La volonté de la Caisse régionale est d'élargir l'approche d'amélioration continue aux processus dans leur ensemble au travers d'un plan d'Actions Anti-Irritants Clients.

De plus, les actions portent sur l'excellence relationnelle et opérationnelle pour sensibiliser le réseau à la qualité de la relation client par l'accompagnement dans la résolution des réclamations, la remontée des dysfonctionnements vers les unités supports et les accompagnements dans la mise en œuvre de plans d'actions correctrices. L'unité Qualité dispose du relais de 78 référents Qualité répartis dans le réseau d'agences (66) et au sein des services de la Caisse régionale (12).

#### C. Enrichir le plan d'écoute

Comme chaque année, la Caisse régionale s'est attachée en 2020 à donner la parole à ses clients, collaborateurs et administrateurs pour étayer les plans d'actions stratégiques et vérifier la perception des changements attendus, en utilisant des formats d'écoute clients variés.

Mesures d'indice de recommandation :

- Recommandation Client sur le marché des entreprises (IRC)
- Engagement de Recommandation des administrateurs (IER)
- Engagement sociétal de notre Caisse régionale (IES)



#### Enquêtes ad-hoc :

- 5 auprès des clients de la Caisse régionale, tous marchés
- 13 auprès des collaborateurs internes

Ces enquêtes apportent une vision plus précise des points de satisfaction et des améliorations attendues par les clients et collaborateurs interrogés.

### 2.2.1.2 Promouvoir une culture déontologique et éthique



Engagé depuis 2016 dans une démarche de **certification de son dispositif anticorruption** – d’abord sous le référentiel BS 10500 puis sous le référentiel ISO 37001 – le groupe Crédit Agricole a maintenu ses efforts et sa dynamique d’amélioration continue – notamment pour répondre aux nouvelles exigences définies à l’article 17 de la loi Sapin 2 – et s’est vu renouveler la certification ISO 37001, en 2019 avec EuroCompliance pour un cycle de trois ans.

#### A. S’assurer de la loyauté des pratiques

L’organisation de la chaîne des acteurs (instance dirigeante, instance de supervision, responsable de processus) est placée sous l’égide du Conseil d’Administration.

La Caisse régionale a validé la nomination du Directeur Général du Crédit Agricole d’Ille-et-Vilaine, M. Jean-Yves CARILLET, en tant que **réfèrent anti-corruption** de la Caisse régionale le 2 mai 2019, en remplacement de son prédécesseur M. Jean-Pierre VAUZANGES.

A ce titre, il est chargé de piloter le programme de conformité anti-corruption, en s’appuyant notamment sur les fonctions de contrôle, et de suivre la mise en œuvre de ce programme.

#### B. Agir contre la corruption

**La loi du 9 décembre 2016** relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Loi Sapin II ») enjoint aux dirigeants des sociétés assujetties à prendre des mesures destinées à prévenir et à détecter, en France ou à l’étranger, des faits de corruption ou de trafic d’influence sur le périmètre de surveillance consolidé.

Emise par la Direction de la Conformité Groupe, une note de procédure a été mise en place au sein du groupe Crédit Agricole. Chaque entité nomme un réfèrent anticorruption, le Directeur Général pour la Caisse d’Ille-et-Vilaine, chargé de piloter le déploiement d’un programme qui repose sur plusieurs piliers :

##### - La cartographie des risques de corruption

Elle a été finalisée en 2019. En 2020, un focus a été réalisé sur le plan d’action défini à cette occasion : connaissance des élus, point sur la politique des achats, octroi des cadeaux et des invitations. Ce plan d’action est en cours de finalisation.

Suite à la réalisation de cet exercice, il en découle **un risque net globalement faible**. En effet, les dispositifs de maîtrise des risques sont plutôt efficaces, notamment de par l’organisation de nos activités et la séparation des fonctions front/middle/back office, mais aussi grâce au dispositif de contrôle particulièrement étendu.

##### - Le code de conduite anticorruption

Ce code définit et illustre les différents types de comportements à proscrire comme étant susceptible de caractériser des faits de corruption et de trafics d’influence. Il est **intégré au règlement intérieur** et prévoit des conséquences disciplinaires. Par ailleurs, ce **code est accessible à l’ensemble des collaborateurs** sur le portail intranet et sur le site internet de la Caisse régionale.

##### - Le régime disciplinaire

Il prévoit de sanctionner les salariés en cas de violation du code de conduite anticorruption.

##### - Le dispositif d’alerte (dit aussi « whistleblowing »)

Pour consolider son programme de prévention des comportements non éthiques, délictueux et criminels, le groupe Crédit Agricole a souhaité accompagner tout collaborateur de l’entreprise ainsi que tout prestataire externe et fournisseur souhaitant exercer **son droit d’alerte** afin de protéger les intérêts de l’entreprise.

Ces personnes ne pouvant déclarer des faits potentiels dans le cadre du processus de remontée d’un dysfonctionnement (peur de représailles, pression de la hiérarchie, hiérarchie impliquée, ...) peuvent désormais exercer leur droit d’alerte (dit aussi « whistleblowing ») via la plateforme BKMS® SYSTEMS. L’exercice du droit d’alerte doit se faire de manière désintéressée et de bonne foi.

La plateforme BKMS® SYSTEMS garantit la confidentialité de l’auteur du signalement, des faits et des personnes visées. Les informations contenues sont cryptées et stockées dans un environnement sécurisé indépendant. L’outil permet d’exposer les



faits et d'échanger avec le référent en charge du traitement de l'alerte (via une boîte de dialogue protégée) tout en protégeant l'identité du lanceur d'alerte.

La plateforme est accessible via internet à tout moment et en tout lieu à partir du lien suivant : <https://www.bkms-system.com/Groupe-Credit-Agricole/alertes-ethiques>.

#### - La formation

96,08%  
Nombre de  
collaborateurs les plus  
exposés au risque de  
corruption formés.

Un dispositif de formation obligatoire a été mis en place, destiné aux collaborateurs les plus exposés au risque de corruption (marketing, RH etc..). De plus, le Groupe Crédit Agricole a actualisé l'e-learning générique. Cette formation a été actualisée afin qu'elle puisse cibler le maximum de collaborateurs et chaque entité peut déployer des formations thématiques en fonction des risques mis en évidence par la cartographie.

#### - L'évaluation des tiers partenaires

Les obligations relatives à l'évaluation des clients s'appuient pour l'essentiel sur le dispositif « Connais ton client / CTC » (« Know your Customer / KYC ») en vigueur dans le Groupe via l'outil Easy.

Les obligations relatives aux fournisseurs visent les fournisseurs de premier rang avec lesquels existe une relation contractuelle. Les mesures à mettre en place s'inscrivent dans la politique « Achats responsables » du Groupe et dans le cadre de la structuration d'un dispositif d'évaluation des fournisseurs s'appuyant sur un outil de gestion Groupe.

Les obligations relatives aux intermédiaires visent notamment les apporteurs d'affaires et les courtiers.

#### - Les contrôles comptables

Les établissements assujettis sont tenus de mettre en œuvre des procédures de contrôles comptables, internes ou externes, destinées à s'assurer que les livres registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption.

Le groupe Crédit Agricole, et particulièrement la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine, s'appuie sur un **dispositif de contrôle permanent** de l'information financière et comptable clair et structuré répondant au contexte réglementaire et normatif découlant de l'Arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne, des directives européennes et du cadre de référence de l'Autorité des marchés financiers

A ces contrôles s'ajoutent les diligences opérées par les commissaires aux comptes dans le cadre du contrôle légal et de la certification des comptes.

#### - Le contrôle et l'évaluation interne

Chaque entité est tenue de mettre en place un **dispositif de contrôle** sur ce programme anticorruption. Cela se traduit par la mise à jour des contrôles, en tenant compte notamment des résultats de la cartographie de l'entité et en s'appuyant sur le questionnaire publié par l'AFA (Agence Française Anticorruption).

### C. Renforcer le cadre éthique

En 2017, le Crédit Agricole s'est doté d'une Charte Éthique commune à tout le Groupe, Caisses régionales, FNCA, Crédit Agricole S.A. et ses filiales. Elle a pour objectif de réaffirmer les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par notre Groupe. La Charte Éthique constitue un document de référence, qui reprend les principes d'actions et de comportements à suivre dans le quotidien vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes.

Après avoir été **présentée aux dirigeants et au Conseil d'administration**, celle-ci a été diffusée, ainsi que des vidéos pédagogiques, à **l'ensemble des salariés**.

Notre Charte Éthique est portée à la connaissance des **administrateurs et de l'ensemble de nos collaborateurs**. Elle est déclinée par chaque entité sous une forme adaptée à ses spécificités et intégrée dans ses procédures de contrôle interne.

Elle est disponible sur le site du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

### D. Evasion fiscale

La lutte contre l'évasion fiscale est une préoccupation politique croissante qui se traduit par une exigence de transparence, conduisant entre autres à la signature d'accords obligeant les établissements financiers à transmettre automatiquement des renseignements financiers à la juridiction dans laquelle une personne non résidente est éventuellement redevable de l'impôt. Dans le cadre de l'Echange Automatique d'Informations, un dispositif de **Sécurité Financière** spécifique a été mis en œuvre au sein de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine.



### - Obligation en matière déclarative

En effet, la réglementation EAI oblige chaque entité du Groupe, considérée comme une institution financière, à identifier les titulaires de comptes résidents fiscaux de pays avec lesquels un accord d'échange a été conclu, et à transmettre annuellement de façon automatique des informations (coordonnées du détenteur, soldes des comptes, revenus perçus, produits bruts de cession de valeurs mobilières...) à son administration fiscale. Cette dernière retransmettra les données aux différentes administrations concernées.

Le modèle d'accord et la Norme Commune de Déclaration (« Common Reporting Standard » ou « CRS ») ont été approuvés par les ministres des Finances du G20 à Sydney les 20 et 21 février 2014. Par ailleurs, le Conseil de l'Union européenne (UE) a adopté le 9 décembre 2014 la directive 2014/107/UE modifiant la directive 2011/16/UE relative à la coopération administrative en matière fiscale (« DAC 2 ») afin d'intégrer les dispositions de cette nouvelle norme mondiale d'échange automatique d'informations.

En France, la réglementation EAI est entrée en vigueur le 1er janvier 2016. Au titre des diligences d'identification requises par le « CRS », les entités du groupe Crédit Agricole situées en France sont tenues d'obtenir, via une **auto-certification**, la ou les résidence(s) fiscale(s) des nouveaux titulaires de comptes depuis janvier 2016.

## 2.2.2 Assurer notre rôle de tiers de confiance en matière de protection des données

### 2.2.2.1 Assurer la protection des données

#### Règlement général sur la protection des données (RGPD)



Les données sont au cœur de l'activité du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Afin de respecter ses obligations réglementaires, pour gagner en efficacité et renforcer la confiance établie avec ses clients, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine anime un dispositif de conformité RGPD (Règlement Général à la Protection des Données) afin de protéger les données personnelles et la vie privée de ses clients.

A ce titre, un **Délégué à la Protection des Données** (DPO), rattaché à la Conformité, a été nommé le 25 mai 2018 au sein de la Caisse régionale.



Le rôle principal du délégué à la Protection des Données est notamment d'informer, de sensibiliser et de conseiller l'entreprise ainsi que ses collaborateurs.

Fin 2019, un nouveau DPO a été nommé. Ce dernier a pris ses fonctions début 2020.

La formation constitue également l'un des outils de ce dispositif. L'objectif principal est que les collaborateurs s'approprient les principes fondamentaux du RGPD et développent les bons réflexes.

Au 31/12/2020, **87,5%** des salariés concernés ont réalisé cette formation (contre 85% en 2019).

L'e-learning RGPD pour l'ensemble des collaborateurs est intégré dans le module Conformité au quotidien. Il fait partie intégrante du dispositif des formations réglementaires de la Caisse régionale. Il reprend les bonnes pratiques et les fondamentaux réglementaires pour les collaborateurs.

130 salariés jugés les plus exposés à la réglementation sur la protection des données personnelles ont été sollicités pour participer à un module de formation spécifique (les responsables d'unités du siège et les membres du comité de direction, ainsi que l'ensemble des collaborateurs des services Communication, Marketing, Moyens Généraux et Immobilier, Organisation, Ressources Humaines et du Service Conformité).

## 2.3. Enjeu N°3 : Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients.

Enjeu	Objectifs	les Risques RSE	Principaux ODD concernés
Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients	4. Encourager les activités à impact positif en poursuivant notre engagement mutualiste 5. Développer une politique d'achats responsables	6. Absence de prise en compte de l'évolution sociale, économique et environnementale dans les activités à impact positif 7. Insuffisance en matière de devoir de vigilance et de respect des droits humains	 



Pour répondre à cet enjeu majeur, deux objectifs ont été fixés : encourager les activités à impact positif en poursuivant notre engagement mutualiste et développer la politique d'achats responsables. Jugés majeurs à l'égard des risques potentiels, ils vont donc être explicités dans cette partie.

## 2.3.1 Encourager les activités à impacts positifs en poursuivant notre engagement mutualiste

### 2.3.1.1 Allouer l'épargne et les investissements vers des activités à impacts positifs (environnemental et/ou social)

#### A. Accompagner des projets sociétaux et solidaires

- Un geste mutualiste pour accompagner les clients agriculteurs et professionnels dans cette période difficile.

Face à cette crise sans précédent, pour accompagner et aider ces clients à passer le cap, le Crédit Agricole a pris la décision de mettre en œuvre un dispositif inédit de soutien pour tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle et agricole avec perte d'exploitation. Ce dispositif mutualiste extracontractuel de soutien a conduit à verser une somme correspondant à une estimation forfaitaire de la perte de revenus du secteur économique concerné pendant la période. Au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, 678 professionnels et 852 exploitants agricoles ont bénéficié en mai de ce geste mutualiste représentant plus de 5 millions d'€.

En parallèle, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a remis un chèque de 5 645 € à Emmaüs, dans le cadre de l'opération « 1 contrat de prévoyance signé = 5 € de dons à une association régionale » lancée et financée par CAAPE, filiale de Crédit Agricole Assurances.

#### B. La Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, sous l'égide de la Fondation de France



La Caisse régionale s'est dotée d'un Fonds en 2015 afin de structurer et mieux accompagner les nombreux projets qu'elle soutient déjà mais aussi en accompagnant de nouveaux. Elle s'est dotée d'un comité exécutif de 10 membres dont 4 membres externes au Crédit Agricole.

Les 2 axes d'action retenus sont :

- Le « bien-vivre des Brétiliens » en particulier les jeunes
- Le « développement professionnel des Brétiliens et de l'entrepreneuriat »

En 2020, la Fondation d'Ille-et-Vilaine a réalisé 2 appels à projets :

- L'un pour accompagner les projets sociaux et solidaires des acteurs Brétiliens : dans le contexte particulier du COVID 19, la Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sous l'égide de la Fondation de France a choisi de renforcer la dotation de cet appel à projet. Habituellement doté à hauteur de 70 000 €, la Fondation a récompensé 15 projets du territoire pour un accompagnement global de 100 000 € afin d'accentuer l'aide au tissu associatif bretonnais.
- Le deuxième sur le volet du développement de l'Entrepreneuriat chez les jeunes. 14 projets ont été accompagnés (développement de la culture entrepreneuriale et de l'initiative, en partenariat avec l'enseignement et les structures d'accompagnement à vocation économique). La dotation a été d'un montant de 60 000 €.

La Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sous l'égide de la Fondation de France a également accompagné 2 Fonds de dotation dans le domaine de la santé et la recherche médicale au CHU de Rennes : le Fonds NOMINOE à hauteur de 30 000 € et le Fonds BRETAGNE ATLANTIQUE AMBITION pour 30 000 € ainsi que de nombreux projets dans des domaines diversifiés, pour une dotation globale de 49 000€. Elle va poursuivre son action et ses appels à projets en 2021.

#### C. Développer l'Investissement Socialement Responsable (ISR)

- En ce qui concerne les clients :

Au 31/12/2020, les encours détenus dans les livres de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine de l'ensemble des valeurs dites « IR : investissement responsable », s'élèvent à 246,2M€ (+20,8% vs 2019).

En 2020, Les encours IR représentent 25% des encours globaux hors Bilan Amundi de la Caisse Régionale.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'engage pour mieux faire connaître toutes les formes d'investissements qui permettent à ses clients de donner du sens à leur épargne. L'investissement responsable est considéré comme un levier de développement de la satisfaction client, combiné à l'amélioration de l'impact environnemental et social des activités de l'entreprise. Force est de constater l'intérêt grandissant des clients à ce type de placements notamment en raison de l'accumulation d'épargne liquide en 2020 et de la volonté de donner du sens à leur épargne. Ainsi,



la Caisse régionale propose des offres adaptées à leurs envies et au niveau de risque souhaité grâce à une grille d'allocation IR adaptée à leurs appétences.

A destination des clients, le site internet a été enrichi de pages explicitant les principes de l'investissement responsable et les solutions proposées par la Caisse régionale. La communication a été renforcée sur ces sujets auprès des clients et des conseillers grâce aux outils digitaux (site internet, web conférences etc..).

La Caisse régionale a également mis en marché en 2020 une offre diversifiée de solutions d'investissement responsable (12 nouvelles solutions en gestion libre et des mandats de gestion CA Indosuez à orientation responsable), afin de compléter les offres déjà commercialisées (telles que le contrat d'assurance vie « Contrat Solidaire » proposé pour les clients patrimoniaux). Des allocations d'actifs intégrant l'IR partiellement ou 100% IR ont été proposées pour guider les conseillers auprès de leurs clients souhaitant investir sur ce type d'actifs.

- En ce qui concerne les fonds propres

La politique d'investissement des fonds propres intègre de plus en plus des critères ISR.

Une notation externe (Reuters) a été menée en 2020.

1. Au 31/12/2020 : 75% des achats de titres d'investissement obligataire l'ont été sur des titres bien notés en critères ESG (Etat français, AHP, BPI...);
2. Une première analyse ESG du portefeuille titres d'investissement en 2020 ;
3. La définition d'une enveloppe minimum d'actifs ISR/ESG/Green Bonds dans nos fonds dédiés ;
4. Un renforcement des critères d'exclusion au niveau du portefeuille obligataire classés en titres d'investissement.

Les investissements IR se sont élevés à 20M€<sup>19</sup> en 2020 en stabilité vs 2019.

	2020	2019	2018
Investissements Fonds Propres IR	20 M€	20 M€	13 M€

#### D. Développer le Village by CA



Le Village by CA Ille-et-Vilaine est un **accélérateur d'innovation** qui fait partie d'un réseau européen de près de 40 Villages by CA.

Plus de 1 000 startups ont été accélérées par le réseau en 6 ans et nous avons accompagné en parallèle plus de 700 entreprises (PME/ETI/Grands comptes) dans leurs transformations.

Au travers de ce réseau, nous accompagnons les entrepreneurs à accélérer dans leurs innovations, leurs business pour construire le monde de demain.

Le Village by CA Ille-et-Vilaine c'est plus de 250 emplois créés sur le territoire et un chiffre d'affaires multiplié par 4 en moyenne durant le parcours d'accompagnement de 2 ans des startups.

En 2020, malgré le contexte sanitaire, notre action a permis de soutenir 21 startups, 14 entreprises, 18 experts et d'organiser une vingtaine d'événements.

L'accélération a continué avec l'onboarding de 10 nouvelles startups à la fin de l'année portant pour 2021 le nombre de jeunes pépites à 22 pour 2021.

#### E. Réaliser un outil de diagnostic RSE

Le Fonds d'innovation « Crédit Agricole Ille-et-Vilaine Expansion » :

Créé en mars 2017, il **accompagne les entreprises innovantes du département** en leur apportant des capitaux propres. Complémentaire du Village by CA et des solutions bancaires de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine, ce véhicule investit sur des sociétés en amorçage ou en développement, de différents secteurs (agricole, agro-alimentaire, logement, ENR, santé, nouvelles technologies, tourisme et mer), pour les accompagner dans leur démarche d'innovation.

	2020	2019	2018	2019/2020
Portefeuille du fonds	14	12	8	+1,6%

<sup>19</sup> Périmètre Titres d'investissement et Titres de placement



Le Fonds d'innovation de la Caisse régionale dispose désormais d'une grille d'évaluation RSE qui permet d'évaluer les entreprises selon 3 axes : Environnemental (risque, stratégie, formation, prévention des pollutions & des déchets, consommation énergétique, changement climatique et biodiversité), Social & sociétal (création d'emplois, formation, dialogue social, relations client/fournisseurs, santé & sécurité, diversité & égalité des chances, valeurs), Gouvernance & organisation (séparation des fonctions, indépendance et conseil). La grille permet d'attribuer à l'entreprise une notation allant de A (excellence RSE) à C (Politique RSE à mettre en place).

En amont des investissements, les cibles d'investissement font systématiquement l'objet d'une analyse selon cette grille, qui est insérée dans la note d'instruction, afin d'éclairer le Comité d'investissement dans sa prise de décision. En 2020, 3 dossiers ont été analysés et 2 ont été investis.

Dans le cadre de l'exercice annuel de valorisation des participations en portefeuille, l'évaluation comprend désormais une cotation RSE réalisée au moyen de cette grille, lors d'un entretien dédié avec le(s) Dirigeant(s). La note obtenue impacte le  $\beta^{\text{20}}$  et donc le taux d'actualisation utilisé pour la valorisation. En 2020, 8 Dirigeants (sur 12 participations) ont accepté la démarche ; quelques-uns ont demandé un retour sur l'évaluation (benchmark, bonnes pratiques). Le portefeuille ressort avec une moyenne à B (Amélioration de la politique RSE escomptée).

#### F. Faire reconnaître nos expertises sur les 5 relais de croissance :

- Logement et Economie de l'Environnement
- Agriculture et Agroalimentaire
- Santé - Bien vivre - Prévention
- Économie du numérique
- Mer et Tourisme

#### Quelques exemples :



La filière mer a su s'adapter face aux confinements, et a remplacé le « Café du littoral » par une « **Visio du littoral** ». Cette visioconférence d'une heure a réuni les membres de la commission littoral (clients, institutionnels, entreprises) et a permis d'échanger librement sur le contexte actuel impactant ce secteur, tel que la COVID-19 ou bien le Brexit. Ce rendez-vous a également permis de conserver du lien malgré l'absence de rencontre physique cette année.



Lors de la crise sanitaire, tous les secteurs d'activité ont été impactés et en particulier la filière Tourisme. Afin d'accompagner la reprise d'activité des professionnels du tourisme, clients et non clients du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, il a été mis place le « **Bon bol d'air** ». Le bon bol d'air consiste à faire plaisir aux clients lors d'un acte commercial en leur offrant un remboursement de 30€ suite à un achat auprès d'un professionnel du tourisme breillien.



En 2020, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a inauguré la filière santé et bien-vieillir dont le but est d'accompagner les professionnels de cet écosystème en Ille-et-Vilaine et ainsi d'accompagner le territoire. En ce sens la Caisse Régionale souhaite accompagner la Filière et l'aider à relever les défis qui l'animent (cf. enjeu 5).

#### Filière prévention

Pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine était présent à l'Intrail-muros (trail urbain nocturne) à Saint Malo en proposant une **sensibilisation aux gestes de premiers secours** réalisés par la Protection Civile et une animation offrant la possibilité aux coureurs de réaliser un bilan de santé avec des infirmiers (glycémie, tension, poids, IMC). Au total, plus de 100 participants ont profité de cette opération. Une enquête a été menée en parallèle et révèle que 62% d'entre eux reconnaissent la légitimité du Crédit Agricole à apporter des conseils de prévention.

#### G. Favoriser les mises en relation entre nos clients et nos partenaires

- Les Plans de développement économique (PDE)

Les plans de développement économique déployés sur 24 Caisses locales illustrent également notre engagement. En effet, ils ont pour objectif de fédérer les administrateurs, les collaborateurs ainsi que les acteurs locaux, en leur permettant de co-

<sup>20</sup>  $\beta$  : Bêta des fonds propres permettant de mesurer la sensibilité de l'entreprise à la rentabilité du marché. Le calcul des taux permet d'établir l'exercice de valorisation et ainsi d'appliquer des provisions associées.



construire des actions à forte utilité, pour contribuer à améliorer la qualité de vie des Breilliens et ainsi favoriser le bien « vivre ensemble ».

Du fait du contexte inédit, certaines actions ont dû être annulées ou reportées, toutefois l'engagement s'est poursuivi en 2020 :

- Forum sur le thème de la mobilité urbaine à Cesson-Sévigné en partenariat avec des acteurs reconnus dans ce domaine (Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (CARSAT), diététiciens, ergothérapeutes...)
- Convention avec le collège Saint Joseph de la Guerche de Bretagne pour mettre en place une action de valorisation des métiers manuels, auprès des jeunes ;
- Revitalisation des centres bourg/ville et accompagnement du commerce local ;
- Renforcement de l'engagement aux côtés des entreprises pour les aider à surmonter la crise :

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine mobilise ses équipes pour répondre présent et apporter tout son soutien à ses clients. Les entreprises sont contactées afin de faire le point et de leur apporter des solutions, au cas par cas. Les dispositifs d'aide (Prêts Garantis d'État –PGE-, pauses sur les crédits) ont été activés. La Caisse régionale a renforcé sa présence pour soutenir l'économie de son territoire avec 400 PGE accordés pour 320 M€.

Elle s'engage aussi aux côtés du groupe Carrefour dans le cadre de son fonds de revitalisation qui a pour objectif de contribuer à la création et au maintien d'emplois durables, sur les territoires concernés par des suppressions de postes. Ce partenariat prévoit la mise en place d'un fonds de prêt à taux 0 % d'un montant de 1 650 000 € afin de financer les PME / PMI porteuses de projets de développement créateurs d'au moins 3 emplois à 2 ans.

- Les animations du marché du patrimoine :

**Un nouveau cursus de formation :** « L'Université des Dirigeants » a été lancé en 2020. Ce cursus a permis à une vingtaine de Dirigeants d'entreprise de bénéficier d'un programme de formation exclusif, dédié à la stratégie patrimoniale. Ce cycle de formations est animé par les experts de la Caisse régionale et les filiales du Groupe CA et a permis de renforcer la dimension conseil dans les étapes clé de la stratégie patrimoniale des dirigeants. Cette animation constitue une étape complémentaire aux dispositifs à distance organisés par les filiales du Groupe.

Sur ces autres dispositifs, en 2020, 3 300 clients de la Caisse régionale ont pu bénéficier des **web conférences** proposées par Amundi. En proximité sur le territoire breillien, 13 réunions ont été organisées pour les clients, animées par les experts patrimoniaux et nos filiales : Bretagne Gestion Conseillée, Square Habitat et Crédit Agricole Indosuez sur des thématiques comme l'approche patrimoniale globale, investir sur les marchés financiers ou diversifier son patrimoine via l'immobilier.

- Café de la création

Ce dispositif permet d'accompagner la création en donnant la possibilité aux créateurs d'entreprises de rencontrer d'une façon originale et conviviale, l'ensemble des partenaires (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de Métiers et de l'Artisanat, l'Ordre des Experts Comptable, l'Ordre des Avocats de Rennes et St Malo-Dinan, France Active Bretagne), pouvant les accompagner dans la réussite de leur projet. Malgré une année 2020 chahutée par la crise sanitaire, nous avons pu tenir **quatre cafés** sur le territoire (Rennes, St Malo, Bruz et Redon) qui ont réuni 80 participants. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est ainsi impliqué dans l'économie locale du territoire breillien.

- La Nouvelle R : une émission sur les futurs enjeux de la ruralité en Ille-et-Vilaine

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est partenaire de la nouvelle émission la Nouvelle R. L'objectif de ce magazine sur la nouvelle ruralité est de partager un nouveau regard sur la campagne, campagne moderne, porteuse de solutions, d'innovations et d'un certain art de vivre.

## **H. 2 chaires pour accompagner les réflexions sur le territoire avec l'Université de Rennes 1**

- La chaire Aliments et bien manger

Avec cette chaire, les enjeux sont d'accompagner les décideurs et les citoyens en matière de transition alimentaire, de valoriser une approche holistique de l'alimentation-santé et le rôle de la nutrition en matière de prévention de la santé humaine.

- La chaire Vivre ensemble

Elle a pour ambition de dégager les attentes des salariés en matière de "vivre ensemble" en entreprise et de fournir des outils innovants aux managers. Pour cela, elle réunit l'Université de Rennes 1, des entreprises partenaires, sous l'égide de la Fondation de Rennes 1, pour développer le "vivre ensemble" au sein des entreprises et sur le territoire.

Ces partenariats permettent de favoriser les travaux de recherche, l'excellence académique, l'intégration professionnelle des étudiants et le développement économique du territoire breton.



## 2.3.2 Développer une politique d'achats responsables

### 2.3.2.1 Améliorer le devoir de vigilance et l'engagement envers le respect des droits humains

#### A. Décliner la maturité RSE de nos achats

##### A.1 - Intégration de la politique d'achats responsables Groupe

La **politique d'achats responsables Groupe** a été signée par notre Directeur Général en avril 2018. Celle-ci vient compléter la démarche achats déjà en place au sein de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine depuis fin 2016.

Elle repose sur 5 axes :

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

Nous avons également réalisé courant 2018 un auto diagnostic de notre maturité RSE dans nos achats, en lien avec la politique groupe. Cette évaluation nous a permis de poser les sujets et pistes d'actions à engager en 2019 pour progresser dans la déclinaison de cette politique achats responsables adaptée à notre Caisse régionale. Elle se finalise et nécessite quelques ajustements (annexes complémentaires) avant d'être diffusée aux collaborateurs.

Nous avons retenu un indicateur de délai de paiement fournisseurs afin de suivre notre performance globale. Notre objectif est de le réduire progressivement et de réaliser un suivi trimestriel. En 2020, cet indicateur est de 36 jours<sup>21</sup> versus 40 jours en 2019.

##### A.2 - Plan d'action 2020-2021

Easy, outil dont la mise en œuvre est progressive depuis 2019, permettra d'assurer un meilleur suivi des fournisseurs et de maîtriser davantage les risques achats.

##### **Plan d'action 2020-2021 :**

- La formation et le déploiement sur l'outil Easy
- Des priorités redéfinies avec une base fournisseurs plus pertinente et l'intégration d'un registre d'externalisation concernant les PSEE (prestations de service essentielles externalisées) et les activités externalisées (Intégration d'une contrathèque en 2021).
- L'Intégration dans Easy de 360 fournisseurs environ avec lesquels le chiffre d'affaire confié > 5 000€ HT sur les 2 dernières années glissantes sur une base comptable d'environ 1 850 fournisseurs référencés
- Une animation de réunions d'information pour l'ensemble des responsables budgétaires

##### A.3 - Des fournisseurs locaux, respectueux de l'environnement et une maîtrise du risque renforcée

La Caisse régionale a la volonté de favoriser l'économie locale. Elle fait appel le plus souvent à des fournisseurs locaux ou régionaux, dans le cadre d'appels d'offres initiés par elle-même ou avec les 3 autres Caisses régionales bretonnes. A noter que dans le cadre de son projet de rénovation d'agences, 80% des entreprises « intervenant » sont du département. Cela impacte positivement le bilan carbone, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre lors du transport des marchandises.

De plus, la Caisse régionale porte une attention toute particulière au label détenu par ses fournisseurs. En effet, les imprimeurs auxquels fait appel le service communication, portent tous le label Imprim'vert, gage de respect d'un cahier des charges visant à une diminution de leur impact sur l'environnement. L'ensemble des fournitures papier achetées par la Caisse régionale est également certifié FSC.

Enfin, la Caisse régionale travaille de manière récurrente avec le secteur protégé, comme par exemple avec la Feuille d'Erable (fourniture de papier recyclé et emploi de personnels en situation d'exclusion socio-professionnelle), Bretagne Ateliers (entreprise adaptée) ou encore les APF (Associations des Paralysés de France).

---

<sup>21</sup> Indicateur de performance retenu (base Groupe) = Délai moyen de paiement fournisseurs : Date de paiement – Date de facture, y compris fournisseurs groupe et fournisseurs étrangers. Factures payées entre le 1<sup>er</sup> Janvier et le 31 décembre de l'année N. Délai de paiement : sont exclus du calcul les remboursements aux salariés, les retenues sur garanties comptabilisées sur les factures de chantiers et les factures intragroupes pour 2019 et 2020.



Le service des moyens généraux a recensé 58 fournisseurs majeurs ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 000 €, dont la plupart dispose d'une charte d'achats responsables. La Caisse régionale suit également la dépendance économique de ces fournisseurs.

## 2.4 Enjeu n°4 Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables

Enjeu	Objectifs	les Risques RSE	Principaux ODD concernés
Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables	6. Devenir des hommes et des femmes acteurs de leur montée en compétences 7. Développer la Qualité de Vie au Travail 8. Garantir l'équité et développer la diversité	8. Dégradation du niveau de compétences des collaborateurs et donc de l'employabilité 9. Insuffisance de Qualité de Vie au Travail 10. Inégalités salariales et lutte contre les discriminations	   

Pour répondre à cet enjeu majeur, trois objectifs ont été fixés, devenir des hommes et des femmes acteurs de leurs montées en compétences, développer la qualité de vie au travail et, garantir l'équité et développer la diversité. Les risques inhérents ont été identifiés comme majeurs et seront donc présentés.

### 2.4.1 Devenir des hommes et des femmes acteurs de leur montée en compétences

#### 2.4.1.1 Développer le niveau de compétences des collaborateurs et donc de leur employabilité

##### A. Favoriser les évolutions de carrière et encourager les formations

La Caisse d'Ille-et-Vilaine a également souhaité multiplier les possibilités de formation en alliant théorie, mise en pratique, vidéos, e-learning. Le plan de développement des compétences a trois enjeux forts : répondre au réglementaire, préparer et accompagner la prise de fonction et accompagner les transformations.

Ces formations sont organisées dans le cadre de l'accompagnement à l'arrivée dans l'entreprise ou d'un projet professionnel construit par le collaborateur, en lien avec les ambitions stratégiques et l'évolution des métiers de l'entreprise.

L'entreprise a réalisé la majorité des formations en distanciel via les outils TEAMS et SKYPE.

Afin d'accompagner les collaborateurs dans la mise en œuvre des nouvelles pratiques et postures, la Caisse régionale a déployé en 2020, **6 principaux dispositifs de formation** :

- Déploiement de la nouvelle méthode habitat (NDH)
- Gérer le risque en période de crises
- Accompagner avant et après le déconfinement, les décideurs de l'entreprise
- Ecole de l'assurance ASSUR LAB
- Lancement de la Démarche Manager ressource
- Nouveau Process d'Evaluation / Référentiel de compétences (Lot 2) à destination des CBA/CIP/CFE, des conseillers e-séparation, des CAP et des collaborateurs des CRC Part, Pro/Agri, Privilège et Entreprise afin d'accompagner leur montée en compétences, au global, près de 950 collaborateurs expérimentent désormais ce nouveau process.

**65 401**  
heures de formation

Ainsi, au cours de l'année 2020, 8 385 jours de formation ont été dispensés à 1 574 salariés (tous contrats confondus), soit 65 401<sup>22</sup> heures, chiffres en progression de 15% par rapport à 2019<sup>23</sup>.

En 2020, 559 salariés en CDI ont bénéficié d'une augmentation de rémunération, ce qui représente 41,6 % des effectifs internes. L'entreprise a promu 138 collaborateurs, soit 10,3 % des personnes en CDI.

	2020	2019	2018

<sup>22</sup> Donnée au 15.01.2020

<sup>23</sup> Donnée au 15.01.2019 : 56 697



<b>Effectifs en CDI au 31 décembre</b>	<b>1344</b>	1289	1269
<b>Nombre de salariés promus dans la catégorie supérieure</b>	<b>138</b>	143	107
<b>Taux de promotion</b>	<b>10,3%</b>	11,1%	8,4 %

#### **B. Développer les compétences managériales**

En 2020, des actions ont été menées pour :

- Accompagner les managers en prise de poste ou en difficulté par le responsable de l'unité Compétences et Formation (ex-animateur de la compétence managériale)
- Mettre à jour le référentiel de compétences managériales en tenant compte des évolutions de notre environnement
- Renforcer la posture managériale par la mise en place de la Démarche Manager Ressource fin 2020

#### **C. Construire des référentiels de compétences**

La Caisse régionale a mené une réflexion sur les référentiels de compétences métiers en 2018 afin de tenir compte des évolutions qui impactent les métiers bancaires.

L'ensemble des métiers de la banque va ainsi être décliné selon un référentiel de compétences comportementales. L'enjeu est de **réussir à transformer le modèle de la Caisse régionale** avec un double objectif :

- Développer la « préférence client »
- Favoriser l'évolution professionnelle des collaborateurs (passerelles entre les métiers) tout en garantissant leur expertise

A ce titre, le référentiel de compétences comportementales pour le métier de Conseil a été finalisé pour l'ensemble des collaborateurs des réseaux et des CRC, reste à construire celui du marché des entreprises.

A chacun désormais de se les approprier afin d'identifier dans le quotidien, les situations observables qui viendront alimenter l'auto-évaluation des compétences.

Une WEB série SEV & NAT a été diffusée sur septembre et octobre, afin de faciliter l'appropriation des 9 compétences comportementales avec des situations observables adaptées pour les métiers déployés.

Les travaux de co-construction des référentiels de compétences pour les fonctions supports se poursuivront en 2021.

#### **D. Refondre le process d'évaluation**

L'objectif de ce projet est de favoriser la montée en compétences des collaborateurs. Il est en lien avec le projet Référentiel de Compétences, la Caisse Régionale a déployé un **Nouveau Process d'Evaluation** qui a été testé sur la population Pilote en 2019.

Le déploiement du Lot 1 (ensemble des managers et métiers experts Réseau et Banque Privée, soit 379 collaborateurs) a eu lieu sur le dernier trimestre 2019 pour une mise en œuvre le 17 décembre 2019.

Le Lot 2 concernant les emplois de conseillers spécialisés (CBA, CIP, CFF, Crédit Habitat, E-séparation, CAP et l'ensemble des Centre Relation Clients) est mis en œuvre depuis le 14 décembre 2020.

A fin 2020, près de 950 collaborateurs sont donc déployés sur le Nouveau process d'Evaluation.

Un dernier lot sera déployé en décembre 2021 sur les emplois du marché des Entreprises et les fonctions supports.

## **2.4.2 Développer la Qualité de Vie au Travail**

### **2.4.2.1 Accroître les actions en faveur de la Qualité de Vie au Travail**

#### **A. Agir en faveur de la mobilité**

##### **Le Plan de mobilité du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine**

Dans ce cadre, des travaux ont été menés afin d'amplifier des actions en faveur de la mobilité des collaborateurs pour limiter ou faciliter les déplacements, avec un double objectif : limiter l'impact carbone et améliorer la qualité de vie en optimisant les déplacements. Ce plan est structuré en quatre volets (voiture, vélo, bus/co-voiturage, nouvelles formes de travail) et a permis d'engager des actions concrètes. Quelques exemples :

##### 1) Bus/co-voiturage

**Le développement du covoiturage** avec un partenaire régional (EHOP), des accès prioritaires aux parkings, une indemnité kilométrique majorée au titre des frais professionnels

##### 2) Voiture



### L'utilisation de véhicules électriques

Un règlement a été mis en place pour rendre obligatoire l'utilisation de la nouvelle flotte de l'entreprise afin d'être moins émissifs en CO2. 35 780 km ont été effectués avec les voitures électriques soit une hausse de 49,4% (23 946 km en 2019) qui s'explique par une année entière d'exploitation. En effet, 4 véhicules Renault avec plus d'autonomie ont été mis en service au dernier trimestre 2019.

### 3) Vélo

#### La station autonome de vélos électriques

La station de vélos électriques lancée en 2019 a rencontré un franc succès à son lancement. Cependant, un changement de prestataire et un dysfonctionnement n'ont pas permis à ce jour d'obtenir des données statistiques d'utilisation fiables.

### 4) Nouvelles formes de travail

#### Le travail déplacé

Le travail déplacé a été mis en place en fin d'année 2018 pour permettre à des salariés du siège de se rendre une fois par semaine, à l'agence la plus proche de leur domicile pour leur travail. En plus de favoriser l'échange et de créer des synergies avec les collègues, cette démarche leur permet de raccourcir considérablement leur temps de trajet. En 2020, un moratoire a été mis en place le temps du déploiement de Windows 10 à tous les collaborateurs afin de permettre le nomadisme de façon généralisée. La reprise du travail déplacé est également soumise à des conditions sanitaires favorables.

#### Le télétravail

En mars 2020, le confinement général pour faire face à la crise sanitaire exceptionnelle a obligé les entreprises dont la Caisse régionale de Crédit Agricole d'Ille- et-Vilaine, à repenser l'organisation du travail. Durant cette période, les conditions habituelles de travail, qui intègrent des composantes matérielles, organisationnelles et humaines, ont été bouleversées. Parmi les solutions mises en œuvre, le télétravail s'est alors imposé afin de répondre à l'urgence des conditions exceptionnelles (garde d'enfant, personne sensible, cas contact...) sans pour autant être en mesure de juger de l'efficacité et de la performance de cette organisation du travail. Un guide du télétravail a été élaboré pour accompagner les salariés.

Cette crise sanitaire a également révélé l'agilité du Groupe (notamment sur les avancées technologiques) et de l'entreprise, l'adaptabilité et l'engagement des collaborateurs et managers.

Cependant, les modalités de travail à distance pendant la crise sanitaire du COVID-19 ne correspondent pas à une situation normale et ne peuvent donc pas être pérennisées.

Des réflexions en cours amènent donc à repenser l'organisation du travail et de structurer une démarche afin de répondre à différentes attentes : accroître la performance de la Caisse régionale, améliorer la satisfaction client et également réduire l'empreinte carbone tout en favorisant l'équilibre vie privée / vie professionnelle.

Cette expérimentation, dont les travaux ont commencé en octobre 2020, s'inscrit dans une démarche inédite et innovante pilotée par la Direction des Ressources Humaines et co-construite avec des membres de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT), des managers et collaborateurs.

2021 est une année de poursuite des travaux engagés pour ces nouvelles formes de travail afin de trouver le juste équilibre pour chaque partie prenante (salariés, entreprise). La volonté est d'intégrer et d'organiser ces nouvelles modalités de travail de façon structurelle une fois la crise Covid passée.

**Le nomadisme du collaborateur** : l'ensemble des salariés est équipé d'ordinateurs portables nouvelle génération. Le déploiement de Windows 10, de la softphonie, l'installation d'outils distanciels sont finalisés.

### 5) Label Déplacement Durable

**Le label Déplacement Durable**, décerné en décembre 2020 par les services de Rennes Métropole, permet de reconnaître les résultats du plan de mobilité de la Caisse régionale et de proposer des réductions tarifaires aux salariés utilisant les transports en communs de façon régulière ainsi que les locations de vélos électriques (abonnement annuel).

## B. Mener des animations

- 1) Semaine européenne de la mobilité : des salariés ont témoigné de leurs usages de transport doux suite aux challenges internes (2018-2019) et un forum de la mobilité a été réalisé au siège administratif avec les partenaires de la mobilité.
- 2) Semaine européenne du développement durable : une journée pour la mobilité douce et l'éco-conduite.
- 3) Prévention : relais des informations MSA sur l'intranet de l'entreprise :  
- Conseils et exercices pour les télétravailleurs (prévention des TMS)



- Les recommandations de la MSA dans le cadre du travail sur écran

### C. Des salariés devenus Secouristes du Travail

Malgré le contexte sanitaire qui a compliqué la mise en œuvre des formations, 117 Salariés Sauveteurs au Travail sont référencés soit une hausse de 28,6 % en deux ans (91 SST en 2018).

Cela traduit un intérêt manifeste des salariés et un engagement de l'entreprise.

### D. Évolution du nombre d'accidents de travail et du nombre d'accidents de trajets

Le **taux de fréquence des accidents de travail et de trajet a diminué en 2020**. Cela s'explique par la diminution du nombre d'accidents de trajet. Le taux de gravité quant à lui reste faible.

	2020	2019	2018
<b>Nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail</b>	<b>7</b>	7	5
<b>Nombre d'accidents de trajet avec arrêt de travail</b>	<b>4</b>	7	2
<b>Heures travaillées<sup>24</sup></b>	<b>2 083 331</b>	2 012 093	2 007 143
<b>Taux de fréquence (TF)<sup>25</sup></b>	<b>5,28</b>	6,96	3.49
<b>Taux de gravité (TG)<sup>26</sup></b>	<b>0,10</b>	0,09	0,04

### E. L'indice d'engagement et de recommandation (IER)

L'écoute des collaborateurs a été évaluée à partir de réponses à un questionnaire en ligne destiné à tous les salariés.

Ces résultats de l'enquête mettent en exergue la **fierté d'appartenance des collaborateurs** à la Caisse régionale ainsi qu'au groupe Crédit Agricole (selon 81% des répondants), l'esprit d'équipe au service du collectif (82%) et la bonne compréhension des enjeux de transformation de l'entreprise (86%).

Des points perfectibles ressortent des réponses aux questions (notamment l'équilibre vie professionnelle/vie privée, les outils, des modes de fonctionnement plus agiles...). L'entreprise, ayant la volonté de répondre au mieux aux attentes exprimées par ses collaborateurs, va poursuivre les travaux engagés sur ces sujets dans un esprit de co-construction.

### Travaux des sous-groupes Qualité de Vie au Travail (QVT) et Communication (COM)

- Objectifs : Expliquer la démarche et présenter les premières initiatives afin d'aboutir en concertation à des actions concrètes attendues par les salariés.
- QVT : 4 sous-groupes ont réfléchi sur 4 domaines (organisation du travail, fluidité, logistique et relations humaines) afin de proposer des pistes d'amélioration en 2020. Une synthèse a été restituée au Comité de direction et en commission SSCT le 13/11/20. Des vidéos ont été diffusées à l'ensemble des salariés afin de partager les avancées collectives issues des participants des ateliers de réflexion.
- COM : deux sous-groupes vont être constitués en 2021 sur l'intranet collaboratif et sur la création d'un évènement type carrefour des métiers afin de faciliter l'interconnaissance.

## 2.4.3 Garantir l'équité et développer la diversité

### 2.4.3.1 Diminuer les inégalités salariales et lutter contre les discriminations

#### A. Promouvoir la diversité au sein de la Caisse régionale et être reconnu en tant qu'employeur responsable

La Caisse régionale, signataire de la Charte de la diversité depuis le 1er janvier 2011, considère depuis longtemps qu'au-delà de la responsabilité sociale de l'entreprise, la diversité est source de richesse humaine mais aussi un levier de performance de l'entreprise.

A ce titre, **4 accords et 5 avenants** ont été mis en œuvre au sein de la Caisse régionale (cf. annexe).

#### B. Commission HECA

<sup>24</sup> Il a été déduit du calcul des heures travaillées, les personnes en contrats suspendus (congés parentaux, congés création d'entreprise, ...).

<sup>25</sup> Taux de fréquence (TF) = (nb d'accidents/heures travaillées) x 1 000 000

<sup>26</sup> Taux de gravité (TG) = (nb de jours d'arrêts/heures travaillées) x 1 000



Au 31 décembre 2019, **le taux d'emploi des travailleurs handicapés était de 6,07%**. Ce taux ne sera plus calculé par le Crédit Agricole mais via la Déclaration Sociale Nominative par la Mutualité Sociale Agricole. Exceptionnellement en 2021, Il ne sera disponible qu'à la fin du premier semestre. Fidèle à ses valeurs mutualistes de responsabilité, de proximité et de solidarité, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met tout en œuvre pour atteindre l'objectif des 6% de travailleurs handicapés.

La Caisse régionale s'est engagée dans le cadre de son troisième accord d'entreprise à poursuivre la politique mise en œuvre en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. Cet accord a été prorogé jusqu'au 30 juin 2021. Un nouvel accord sera négocié en cours d'année.

Les différents axes identifiés pour conduire cette politique sont : le recrutement sous forme de CDI/CDD, la formation en alternance, le maintien dans l'emploi, la sensibilisation interne et externe et le recours au secteur protégé.

Avec l'ensemble de ces actions, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine entend ainsi confirmer son rôle d'employeur investi dans une politique de diversité.

Dans ce cadre, en 2020, la Caisse régionale a **renouvelé des partenariats importants** avec l'association Hippocampe pour le Festival Regards Croisés, avec Kéolis/STAR pour les Initiatives Solidaires, et avec l'ADAPT pour la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées. La Caisse régionale a également participé à un salon de recrutement national à distance dédié aux personnes en situation de handicap (HelloHandicap).

Par ailleurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a déjà signé plus de 90 contrats de professionnalisation depuis 2011 afin d'accompagner des travailleurs en situation de handicap dans leur parcours de formation en alternance.

Afin de permettre aux collaborateurs un maintien dans l'emploi, 55 aménagements de poste ont été réalisés en 2020 (dont 20 pour des personnes en situation de handicap).

Ces démarches ont pour but de promouvoir et de développer l'emploi des travailleurs handicapés au sein de la Caisse régionale et s'inscrit dans une politique active et durable.

### C. Challenge CA 3.5 en 2020

Fort du succès de la première promotion de Challenge CA 3.5 (5 embauches en CDI sur 9 apprenants), la Caisse Régionale a souhaité renouveler ce dispositif en 2020.

**Ce dispositif est dédié aux demandeurs d'emploi brétiliens** et a pour objectif d'accompagner le retour à l'emploi ou l'intégration dans des parcours qualifiants de personnes éloignées du monde du travail, en favorisant l'insertion professionnelle.

Cette formation de 3 mois est orientée vers les métiers de conseil clients et assurée par l'AFPA et CA Campus. Deux périodes de stage au sein de notre entreprise sont proposées aux apprenants (au sein du centre de relations clients et en agence) avec un accompagnement personnalisé de la part de nos managers.

La seconde promotion est composée de 9 apprenants, sélectionnés par l'équipe RH de la Caisse régionale et l'AFPA (organisme de formation retenu suite à un appel d'offres).

### D. Une école de l'intelligence artificielle dans les locaux du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine

En juin dernier, l'école IA Microsoft de Rennes, en partenariat avec Simplon, a pris ses quartiers dans les locaux de la Caisse régionale. Elle a pour objectif de favoriser l'insertion professionnelle et l'émergence de compétences nouvelles dans le domaine de l'intelligence artificielle. 22 apprenants bénéficient d'une formation gratuite de 19 mois au métier de développeur data IA dont 12 mois en alternance dans des entreprises partenaires. 3 alternants sont accueillis par la Caisse régionale.

### E. Commission H/F et mixité et négociations sur l'accord égalité H/F

Un **accord sur l'égalité professionnelle a été signé le 3 juin 2018** pour une durée de 3 ans. La commission se réunit 1 fois par an et permet de faire un point sur les engagements pris dans l'accord en matière de recrutement, formation, évolution professionnelle, rémunération et articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

Dans le cadre du respect de cet accord dont l'un des objectifs est de **supprimer les écarts de rémunération sur des fonctions similaires**, les études de panels ont permis de revaloriser le salaire de 34 femmes en 2020. Cette étude consiste à prendre en considération plusieurs critères : ancienneté, âge, fonction repère, formation, expérience professionnelle...

2 femmes ont été promues cadres en 2020, elles représentent ainsi 10,3% de l'ensemble des salariés et 41,6 % de l'ensemble des cadres.

	2020	2019	2018
--	------	------	------



<b>Effectif total au 31 décembre</b>	<b>1521</b>	1425	1391
<b>Nombre de femmes cadres</b>	<b>157</b>	155	153
<b>% de femmes cadres</b>	<b>10,3 %</b>	10,8%	11 %

L'index d'égalité professionnelle<sup>27</sup> calculé sur 5 indicateurs (loi n°2018-771 du 5 septembre 2018) est de 93% en 02/2020 sur l'exercice 2019.

## 2.5 Enjeu n°5 Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale

Enjeu	Objectifs	les Risques RSE	Principaux ODD concernés
<b>Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale</b>	9. Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour nos clients et notre entreprise 10. Favoriser l'inclusion	11. Insuffisance d'accompagnement de nos clients vers la transition énergétique 12. Inadéquation entre ambitions et moyens mis en œuvre pour réduire nos émissions de Gaz à Effet de Serre 13. Augmentation de la part de clientèle en difficulté suite à l'insuffisance d'actions adaptées	

Pour répondre à cet enjeu majeur, deux objectifs ont été fixés. Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour nos clients et notre entreprise et favoriser l'inclusion. Les risques inhérents ont été identifiés comme majeurs et seront donc présentés.

### 2.5.1 Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour nos clients et notre entreprise

#### 2.5.1.1 Accompagner les clients dans les transitions

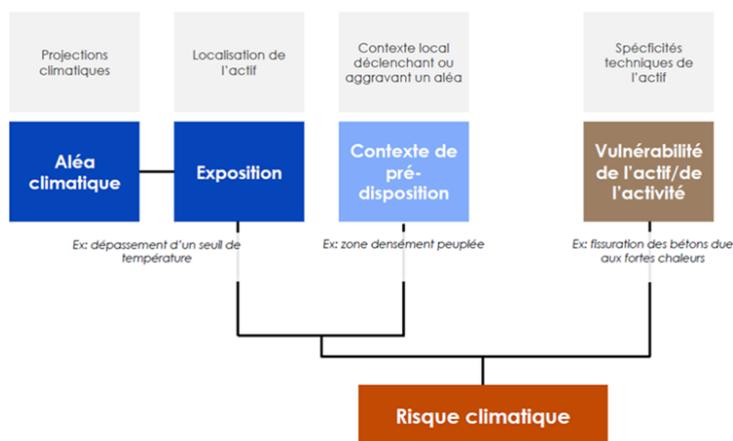
##### A. Mieux anticiper les risques climatiques à l'aide d'un nouvel outil

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage.

Le Crédit Agricole a élaboré une démarche d'analyse du risque physique, avec le concours de Carbone 4, reposant sur (i) les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, (ii) l'exposition de ces régions aux aléas climatiques (vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne) et (iii) la vulnérabilité spécifiques au(x) secteur(s) d'activité couvert (immobilier, agriculture et l'entreprise) ou au type d'actif. Ceci est complété d'éventuels facteurs contextuels aggravants propre à chaque région ou activité.

Démarche générale d'analyse du risque physique :

<sup>27</sup> Index d'égalité professionnelle sur 100 points, il est publié le 28 février de l'année N+1. Il se calcule à partir de 4 à 5 indicateurs selon que l'entreprise fait moins ou plus de 250 salariés : l'écart de rémunération femmes/hommes ; l'écart de répartition des augmentations individuelles ; l'écart de répartition des promotions (uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés ; le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité ; la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.



Outre la quantification du risque climatique physique, ces études permettent de renforcer les bases techniques et les compétences des équipes sur ces problématiques nouvelles, et d'identifier les leviers climatiques sur lesquels agir pour améliorer la gestion de ces risques dans les portefeuilles analysés. Il s'agit également d'un préalable à l'appréhension ciblée des risques climatiques futurs permettant d'accompagner au mieux les acteurs économiques locaux. A ce jour, 4 caisses régionales ont réalisé une étude de risques physiques sur leur portefeuille de crédit immobilier et de crédit aux exploitations agricoles et 3 autres caisses ont entamé une démarche d'analyse.

#### B. Lancer de nouveaux services utiles à nos clients avec les filiales du Groupe Crédit Agricole : Alerte Météo

Dans le cadre de notre démarche Prévention, nos clients détenteurs d'un contrat PACIFICA (auto, habitation, Accidents de la vie, santé ...) recevront gratuitement, en cas de risque météorologique (tempête, canicule, inondations ...), un ou plusieurs sms les informant de l'évolution du risque et leur proposant des conseils de prévention pour mieux protéger leurs familles et leurs biens. Ils ont également la possibilité de renseigner 4 adresses supplémentaires (parents ou enfants par exemple) dans leur espace sécurisé sur internet.

#### C. Poursuivre le développement des offres de crédits accompagnant la transition énergétique à tous les marchés

En matière de financement du logement, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a accompagné la dynamique du territoire avec des réalisations de **crédit habitat** qui atteindront 1,65 milliard d'euros.

##### - Le prêt à taux zéro (PTZ)

La production de prêt à taux zéro (PTZ) se maintient en 2020 à un niveau élevé : **687 prêts** pour 32 millions d'euros. Pour mémoire, les PTZ financent l'achat de neuf, la construction, ainsi que l'achat d'ancien avec travaux permettant des conditions de performance énergétique minimales de F depuis début 2020.

##### - L'éco prêt à taux zéro (éco-PTZ)

Il s'agit d'un prêt aidé par l'Etat sous la forme d'avance sans intérêt pour financer les travaux d'économies d'énergie.

	2020	2019	2018
<b>Nombre d'éco-PTZ</b>	<b>386</b>	296	237
<b>Valeur monétaire (k€)</b>	<b>5 016</b>	4 238	4 591
<b>% du nombre total de crédits immobiliers de l'année</b>	<b>2 %</b>	1,53 %	1,38 %

L'assouplissement des conditions d'éligibilité des éco-PTZ ont permis une augmentation de ces types de prêt en nombre et en volume. Le Crédit agricole y a pris sa pleine part avec 386 clients d'accompagnés pour une moyenne de prêt de 13.000 €.

##### - L'éco prêt à taux zéro Habiter Mieux (éco-PTZ Habiter Mieux)



Cet éco-prêt spécifique permet depuis février 2020 de contribuer au financement à taux zéro de la rénovation énergétique de bâtiments pour des ménages à revenus très modérés bénéficiant d'une subvention ANAH selon un formalisme allégé.

	2020
<b>Nombre d'éco-PTZ Habiter Mieux</b>	<b>6</b>
<b>Valeur monétaire (k€)</b>	<b>74</b>
<b>% du nombre total de crédits immobiliers de l'année</b>	<b>NS</b>

- Le Prêt Economie d'Énergie

Le Prêt Economie d'Énergie (PEE) est une offre encadrée par l'Etat, qui permet de financer certains types de travaux relatifs à l'installation d'équipements utilisant une énergie renouvelable (photovoltaïque, solaire, bois, géothermie, vent) ou permettant de faire des économies d'énergie (isolation de la toiture, changement de fenêtre, etc.).

	2020	2019	2018
<b>Nombre de PEE</b>	<b>13</b>	25	15
<b>Valeur monétaire (K€)</b>	<b>380</b>	484	233
<b>% du nombre total de crédits immobiliers de l'année</b>	<b>0,07%</b>	0,13%	0,09%

Les nombres et volumes restent minimes en raison de la conjoncture de taux.

Pour accompagner les porteurs de projets, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met à disposition sur son site internet l'outil Calculeo, qui permet de déterminer le montant des aides en fonctions des travaux envisagés.

- Les offres vertes

Cette offre intégrant deux types de prêts accompagnant les investissements contribuant à un moindre coût énergétique, lancée en septembre 2019 a été maintenue en 2020. Elle se décompose en deux prêts, l'une pour financer les véhicules « verts » et l'autre pour financer les travaux « verts ».

o Prêts à la consommation - véhicules verts

Cette offre finance les véhicules suivants neufs et d'occasion : véhicules thermiques, hydrogènes ou éthanol avec émission CO<sub>2</sub> ≤ 100 g (Classe énergétique A), véhicules hybrides ou électriques, vélos électriques ou 2 roues électriques, véhicules électriques individuels (overboard, trottinettes...)

Ces prêts vont de 1 500 à 50 000 € sur une durée de 12 à 48 mois. Ces financements représentent désormais 7 % de nos crédits automobiles.

o Prêts à la consommation - travaux verts

Cette offre finance les travaux suivants dans la résidence principale, secondaire, locative et les locaux professionnels: isolation des parois opaques (planchers bas, murs, toiture), des parois vitrées (fenêtres double vitrage, volets roulants, portes fenêtres, fenêtres de toit, etc.) ; systèmes de chauffage et de production d'eau chaude (chaudières à granulés, chaudières à bûches, poêles à bois, inserts, poêles à granulés, etc.) ; chaudières hautes performances et systèmes thermodynamiques (pompe à chaleur géothermique, chaudière à condensation, chauffe-eau thermodynamique,...) ; systèmes de chauffage et de production d'eau chaude fonctionnant grâce à des énergies renouvelables (chauffe-eau solaire individuel, photovoltaïque...)

Ces prêts vont de 1 500 à 50 000 € sur une durée de 12 à 48 mois. Cette offre s'est développée en 2020.

	2019
--	------



	2020	
<b>Nombre de Prêts travaux verts</b>	<b>80</b>	29
<b>Valeur monétaire (K€)</b>	<b>714</b>	179

- Les offres labels « prévention » et « vert » des marchés professionnels et agricoles

Dans ce contexte particulier sans précédent, la priorité 2020 s'est focalisée sur l'accompagnement des entreprises en difficulté face à la crise sanitaire. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a accordé **1870 PGE** (Prêts Garantis par l'Etat) à ses clients professionnels pour un montant de **99 millions d'euros**.

Dans un courant sociétal actuel fort, le Crédit Agricole a la volonté d'accompagner tous ses clients dans la transition énergétique. Et la loi structurante de 2015 relative à cette transition constitue un contexte favorable pour qu'il s'engage comme le leader de la transition énergétique pour tous. Dans ce cadre, la Caisse régionale a lancé en novembre 2019 sur les marchés professionnels et de l'agriculture deux offres de crédit : « Label Vert » et « Label Prévention ».

Le « **Label Vert** » est une offre de financement qui permet d'accompagner les professionnels et les agriculteurs souhaitant développer la transition énergétique de leur entreprise. Il s'agit d'investissement conduisant à une économie d'énergie (tel que des véhicules « propres », travaux dans les locaux commerciaux, éclairage, chauffage etc..).

Le « **Label Prévention** » quant à lui, permet de faire des investissements afin de se prémunir des risques. Les clients peuvent par exemple s'équiper de parafoudre, d'extincteur, installer des signalisations afin de protéger son entreprise, son exploitation, ses salariés, son cheptel et sa clientèle.

- Offre BIO & Circuits Courts du marché de l'agriculture

**Accompagner toutes les agricultures pour le développement du territoire.**

Encouragées par les demandes croissantes des consommateurs, un tiers des installations aidées de jeunes agriculteurs se fait aujourd'hui en agriculture biologique. L'ambition de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine est d'accompagner 75% des installations et s'applique à la filière bio et circuits courts. Ainsi sur l'année 2020, sur les 78 JA<sup>28</sup> installés par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, 19 l'ont été en agriculture biologique (soit 24%) dont 8 dans le cadre de développement de circuits courts. 5 projets d'installations en agriculture conventionnelle avec débouchés en circuits courts ont également été accompagnés.

Pour atteindre cet objectif, le lancement de l'Offre Bio a été effectué en novembre 2019. Cette offre comporte des **modes de financement adaptés aux spécificités de l'agriculture biologique** (notamment en termes d'accompagnement de trésorerie). L'Offre propose également des solutions de paiement monétique et des solutions digitales favorisant la vente directe. Enfin une approche de couverture des risques et de prévoyance est proposée aux exploitants pour se prémunir d'aléas inhérents à ce type de production (assurance des prairies par exemple).

A l'occasion du lancement de cette offre, un dispositif de renforcement de la compétence de nos collaborateurs a été mis en place notamment au travers de cessions de e-learning : 100% des conseillers et chargés d'affaires ont bénéficié de ces formations.

Par ailleurs, un référent agriculture biologique, vient appuyer depuis mi-2019, les collaborateurs dans leur accompagnement des clients. La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a signé, le 6 décembre 2019, un partenariat avec Agrobio, l'un des partenaires majeurs de l'accompagnement des exploitants en agriculture biologique sur le département. Au regard du contexte sanitaire, les réunions techniques prévues sur l'année 2020 n'ont pas pu être organisées. Néanmoins, notre référent agriculture biologique a participé à deux portes ouvertes chez des clients en agriculture biologique (organisées par Agrobio ou la Chambre d'Agriculture) ainsi qu'aux 2 commissions techniques d'Agrobio.

Concernant les circuits courts, afin de renforcer l'expertise mise à la disposition de nos clients et nos liens avec les partenaires, un référent sera nommé début 2021. Il accompagnera les porteurs de projet, en lien avec les conseillers de terrain, dans la construction de leur projet.

Enfin, depuis mai 2020, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine, fait appel à la garantie INAF<sup>29</sup>. Il s'agit d'une garantie portée par la Banque Européenne d'Investissement. Gratuite pour le bénéficiaire final, à savoir l'agriculteur, elle est destinée à faciliter les investissements permettant le renouvellement des générations, le développement des circuits courts, la diversification des activités et la transformation du modèle agricole.

<sup>28</sup> JA : Jeunes agriculteurs

<sup>29</sup> Initiative pour l'Agriculture Française



En 2020, cette garantie a permis d'accompagner 2 projets d'installation de jeunes agriculteurs avec création de circuits courts dans des conditions préférentielles. Elle sera déployée pleinement en 2021.

#### D. Financement des EnR sur les marchés des entreprises, de l'agriculture et des professionnels

##### - Une expertise centralisée au pôle Economie de l'Environnement

Sur le marché du financement des unités de production d'énergie renouvelable (EnR), les Caisses régionales bretonnes ont développé depuis 2012 leur expertise financière et technique au sein du pôle Economie de l'Environnement. En 2020, elles ont poursuivi leur accompagnement et maintenu leurs parts de marché à 64 % sur les unités de méthanisation (en fonctionnement et travaux).

Les Caisses régionales bretonnes ont ainsi récolté les fruits de leur engagement auprès des investisseurs producteurs EnR, notamment sur le marché de l'agriculture, et poursuivi leurs efforts d'organisation pour mieux accompagner la réflexion et les investissements liés à l'efficacité énergétique. Fort de 4 experts en 2020 et face aux enjeux de la Transition Energétique, en particulier sur le marché des Entreprises et des Collectivités Publiques, le Pôle Economie de l'Environnement a été renforcé d'un nouvel expert en fin d'année.

Malgré le contexte de crise sanitaire, près de **250 RDV, en face à face ou en audio, auprès des clients, prospects et acteurs de la filière ont été organisés pour accompagner les porteurs de projets bretons.**

**Le pôle a ainsi accompagné les projets de financements d'EnR des clients bretons pour 74,8 M€, ce qui représente 150 GWh de productible potentiel, soit la couverture des besoins de consommation électrique de 31 519 foyers.**

Détail des projets et réalisations de financement d'unités de production d'EnR en Ile-et-Vilaine :

	2020	2019	2018
Nb de projets accompagnés	30	12	13
Répartition en nombre d'unités financées	Eolien 2 Méthanisation 18 Photovoltaïque 10	Méthanisation 6 Photovoltaïque 6	Méthanisation 5 Photovoltaïque 8
Réalisations en K€	44 690	8 164	6 013

##### - Le marché de la méthanisation

#### **18 projets accompagnés par le Crédit Agricole d'Ile-et-Vilaine.**

L'année 2020 a été marquée par une activité très soutenue sur les projets en injection de bio méthane. Cette activité a été favorisée par plusieurs facteurs : une technologie mature avec des retours d'expérience positifs, des taux d'intérêts bas et un contexte tarifaire intéressant conjugué à des annonces de baisse importante du tarif de rachat pour fin 2020.

Pour le Crédit Agricole d'Ile-et-Vilaine, cela s'est traduit par 130 rendez-vous, 24 expertises et la signature de 18 dossiers pour 36,8 M€ de financements.

Pour 2021, une quinzaine de projets ont été identifiés et seront analysés par le pôle Economie de l'Environnement.

##### - La filière photovoltaïque

#### **10 projets financés pour le département d'Ile-et-Vilaine.**

Dans le cadre de l'obligation d'achat (<100 kW) ou des appels d'offres CRE (Commission de Régulation de l'Energie), les opportunités d'investissement, en particulier lors de la construction de bâtiments nouveaux, restent importantes. En 2020, ce sont 10 projets de centrales photovoltaïques pour un total de 1 M€ qui ont été financés par la Caisse régionale d'Ile-et-Vilaine pour 33 expertises réalisées.

Un décret assouplissant l'éligibilité au système d'obligation d'achat est attendu pour 2021. Il permettra de faciliter la mise en place de projets photovoltaïques jusqu'à 500 kWc (contre 100 kWc aujourd'hui).

##### - Filière éolienne

Le développement éolien se poursuit en Bretagne, pour atteindre mi 2020, 171 parcs pour une capacité de production de 1 061 MW, en croissance moyenne de +5.3%/an depuis 2010. Traditionnellement en retrait sur ce marché très concentré, le Pôle Breton Economie de l'Environnement développe des synergies intra-groupe pour accompagner les développeurs et les investisseurs sur leurs territoires. Pour s'inscrire comme un acteur de référence sur ce marché à potentiel, le Pôle a continué ses démarches de prospection sur ce marché, en particulier par l'intermédiaire des 4 SEM énergies des Syndicats Départementaux d'Electricité. Il a participé avec CACIB à l'étude du projet de parc Eolien OFF SHORE de Saint-Nazaire dans



lequel les Caisses régionales bretonnes ont engagé 20 millions d'euros (dont 5 millions d'euros pour la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine) dans le cadre d'un financement syndiqué.

#### **En synthèse pour la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine en 2020**

La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a accompagné 30 projets de production d'énergie verte portés par les agriculteurs bretonnais pour un montant de 44,6 M€ soit 4 fois plus qu'en 2019.

L'année 2020 est une année record dans l'octroi de crédit pour les projets ENR au niveau de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine grâce à une politique volontariste, d'une expertise renforcée assortie d'une offre de financement adaptée et personnalisée.

Au total, les projets accompagnés représentent 103 GWh de productible potentiel soit la couverture des besoins de consommation électrique de 21 771 foyers.

#### **E. Poursuivre le développement du Pôle Economie de l'Environnement et des expertises métier sur le marché des entreprises**

Avec l'appui des expertises d'Unifergie et du Pôle CA Bretagne Economie de l'Environnement, les chargés d'affaires déploient une démarche de conseil globale et mettent en relation leurs clients avec des partenaires pour réaliser des diagnostics d'efficacité énergétique et les aider à concrétiser leur projet de production d'énergie. Cette démarche est vouée à se développer en 2021.

Suite au rapprochement de deux coopératives bretonnes d'Aucy et Triskalia, le nouveau groupe alimentaire EUREDEN a été accompagné par 9 Caisses régionales dont l'Ille-et-Vilaine, par un financement adossé à des critères de performances sociales et environnementales concernant : la santé et la sécurité des collaborateurs, le développement de solutions alternatives aux produits phytosanitaires et le développement d'énergies renouvelables.

#### **F. Suivre la mesure CO2 des financements**

Le groupe Crédit Agricole a mis en place une **méthode d'estimation des émissions de gaz à effet de serre (GES)** dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et de 6 Caisses régionales, a été constitué en novembre 2016, avec pour objectif de faire évoluer la méthode, en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales.

Les travaux se sont appuyés sur une méthodologie développée dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de l'université Paris-Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB). Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de GES liées aux financements et aux investissements.

Cette méthode est désormais ouverte à tous et est publiée dans un guide Ademe, qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leurs GES<sup>30</sup>.

Par convention, les émissions sont totalement affectées au financement de la production et non de la consommation. Elles sont affectées aux agents économiques possédant les principaux leviers d'actions pour les réduire. La répartition par macro-secteurs (9) permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs.

À partir des données présentes dans la base des prêts de la Caisse régionale traitée par la Direction des Finances de Crédit Agricole S.A, un tri a été réalisé sur la base suivante : encours de prêts au 31/12/2019, crédits à la clientèle au bilan de la Caisse régionale et agents économiques non particuliers.

---

<sup>30</sup> <http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf>



Sur la base des encours de prêts au 31 décembre 2019 de 4 605 540 866 €<sup>31</sup> pour la Caisse régionale, les estimations d'émission de GES ressortent à 512 kilo tonnes équivalent CO2 selon la répartition ci-dessous :

Macro-secteurs	GES kTCO2 2019	GES kTCO2 2018	GES kTCO2 2017	Variation % 2018/2019
Agroalimentaire, Agriculture, Bois/Papier	309	299	297	
Construction	79	65	62	
Energie	3	3	3	
Industrie	12	16	16	
Transport	99	82	79	
Assurances, banques, services fin.	0	0	0	
Déchets	10	9	8	
Administration	0	0	0	
Autres services	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>474</b>	<b>464</b>	<b>+2.15</b>

Ainsi, avec des encours de prêts en progression de 8,69% /2018 (2018 = 4,24 milliards d'euros), les GES 2019 montrent un très léger infléchissement de 0,10% en valeur relative. Les émissions induites par les financements sont très différentes des émissions mesurées par le bilan carbone. Cela traduit le fait que l'impact environnemental est lié davantage aux financements qu'à l'activité directe de fonctionnement<sup>11</sup>

#### G. Offre assurance contribuant au développement du territoire

En 2020 comme en 2019, la Caisse régionale a participé à l'animation Crédit Agricole Assurances : « Opération reboisement » (un contrat éligible Assurance Vie ou Prévoyance souscrit = un arbre planté) pour répondre à trois dimensions du développement durable : économique, sociale (emplois filière bois) et environnementale. Objectifs pour les clients : leur donner l'opportunité d'être acteurs du reboisement et de développer leur territoire (économique et qualité de vie).

**Plus de 10 000 arbres ont été plantés en 2 ans par l'action de la Caisse régionale**, notamment sur le département d'Ille- et-Vilaine sur les deux sites suivants : Saint Coulomb et Livré-sur-Changeon. Les bénéfices générés par cette animation sont estimés par Reforest'Action et CA Assurances à 1483 tonnes de CO2 stocké et 3263 années d'oxygène générées (impact climat), près de 30 000 abris pour animaux (biodiversité) et plus de 1 400 jours de travail créés (impact social).

### 2.5.1.2 Maîtriser l'empreinte directe en réduisant les gaz à effet de serre

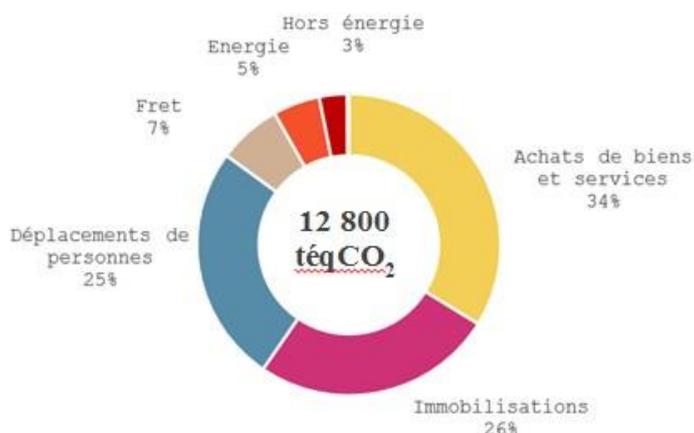
La Caisse régionale met en œuvre une politique visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre. Elle s'appuie sur le **Bilan Carbone** pour fixer un cap puis réaliser des actions correctrices éventuelles. Ce chapitre s'attache à rappeler les résultats du dernier Bilan Carbone puis à montrer le pilotage en matière d'énergie, de papier et de déchets.

#### A. Les émissions de gaz à effet de serre (GES)

##### L'analyse des données de 2018

En 2019, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a réalisé son Bilan Carbone® 2018. Les émissions globales de GES générées en 2018 par ses activités ont été évaluées à **12 800 tonnes équivalent CO2** (t<sub>éq</sub> CO<sub>2</sub>), tel que le présente la figure ci-dessous :

<sup>31</sup> Pour cette publication, dans le rapport 2020, les mesures publiées sont bien celles prenant la base des prêts à fin 2019(et non pas celles de fin 2020) et les facteurs sont identiques aux années précédentes.



Les émissions du Bilan Carbone® 2018 ont été comparées aux émissions du Bilan Carbone® 2015\* et cela représente **une diminution de 7% des GES**.

Ce dernier\* a été recalculé avec les nouveaux facteurs d'émissions de la Base Carbone de 2018. Le périmètre opérationnel a évolué (nouvelles agences, nouveaux types de véhicules, le parc informatique, les déplacements en mode de transports non-utilisés en 2015, les déchets non-banals) et la granularité de collecte des données est d'autant plus fine.

Le poste « **Achats de biens et services** » est ainsi le poste prépondérant en termes d'émissions de GES (34%), avec 4 329 tégCO2.

Vient ensuite le poste « **Immobilisations** » qui représente 26% des émissions de GES de ce Bilan Carbone et pèse pour 3 298 tégCO2. Le poste « **Déplacements de personnes** » arrive en troisième position avec 3 271 tégCO2 (25%). Le poste « **Fret** » arrive en quatrième position avec 867 tégCO2 (7%). Enfin, les postes « **Énergie** » (5%) et « **Hors-énergie** » (3%) pèsent respectivement pour 640 tégCO2 et 377 tégCO2.

Le poste « **Déchets** » est également faible en termes d'émissions de GES (<1%), avec 25 tégCO2. Son impact sur l'environnement ne doit cependant pas être négligé.

Dans le cadre de la réalisation du Bilan Carbone®, les salariés ayant contribué à la remontée de données ont reçu une sensibilisation sur le changement climatique. Un plan d'actions ambitieux a été validé par la Direction Générale afin de poursuivre les efforts engagés depuis 2015. La dématérialisation avec la réduction de la consommation de papier et le déplacement des salariés notamment par le covoiturage et les nouvelles formes de travail en sont les deux axes majeurs. Notre objectif est d'accélérer cette réduction au rythme de 5% par an pour être dans la trajectoire vers la neutralité carbone en 2050 et contribuer à contenir le réchauffement de la Terre dans les limites stipulées par l'accord de Paris de 2015, c'est-à-dire au pire + 2°C.

## B. L'énergie électrique

C'est **de loin le poste énergétique le plus dimensionnant pour notre caisse**. En 2019, la consommation énergétique globale en kWh du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine reste stable par rapport à 2018. La tendance est en baisse par rapport à 2017 qui était une année comparable en termes de critères de conditions météorologiques (en 2020, 2027 Degrés Jours Unifiés contre 2261 en 2019).

Le principal facteur de cette diminution globale est lié à la rénovation des agences et des nouveaux critères d'optimisation et de gestion (équipements basse consommation en majorité par Led/ pilotage à distance des appareils énergivores avec une gestion technique centralisée à distance, enseignes extérieures sur plages horaires et capteurs crépusculaire et suppression des anciennes chaudières fuel et gaz par des pompes à chaleur réversibles ...). La baisse est significative sur le réseau avec une moyenne de 35% de réduction sur les agences rénovées.

	2020			2019			2018	
	Kwh	TeqCO2	Evolution en TeqCO2	Kwh	TeqCO2	Evolution en TeqCO2	Kwh	TeqCO2
<b>Electricité</b>	<b>5 737 050</b>	<b>470</b>	<b>10,13%</b>	<b>6 382 166</b>	<b>523</b>	<b>+0,3%</b>	<b>6 361 146</b>	<b>521</b>

NB la règle de calcul 2020 des facteurs d'émissions : Electricité : 0,082 kgCO2e/kWh



Dans le cadre de sa politique énergétique, la Caisse régionale a signé un mandat auprès d'un partenaire national et a contractualisé un contrat à garantie énergie verte (anticipation des contrats d'énergies sur 2021).

### C. Le papier

La consommation de papier pour les agences et les fonctions supports du Crédit Agricole **poursuit sa baisse avec 28,3%** par rapport à 2019. Elle s'explique principalement par la dématérialisation et la mise en place de la signature électronique en agence qui a engendré une diminution de la consommation de ramettes, d'enveloppes pour courrier et de papier pour les relevés de comptes. Cette baisse s'est accentuée avec la crise sanitaire et la mise en place des imprimantes multifonctions au niveau du siège de la Caisse régionale.

	2020	2019	2018
	Masse Kg	Masse Kg	Masse Kg
<b>Volume total papier</b>	<b>111 637</b>	<b>155 714</b>	<b>159 254</b>

### D. Les déchets

#### - Le papier

En 2020, le Crédit Agricole a fait recycler 12 tonnes de ses déchets par Véolia (31 t en 2019) et 41 tonnes par la Feuille d'Érable (44 t en 2019). Le volume global de déchets recyclés de 53 tonnes poursuit sa baisse en lien avec la diminution de la consommation globale de papier.

#### - Les cartouches et les déchets d'équipements électroniques (DEEE)

En 2020, le changement de parc d'imprimantes a généré une diminution de consommables et une mise au rebut des toners et tambours des anciennes imprimantes. Cela explique le volume de recyclage plus élevé que celui consommé. Le matériel a été repris par l'entreprise adaptée spécialisée ATF Gaia pour le recyclage par le réemploi.

	2020	2019	2018
<b>Total consommables achetés (kg)</b>	3 190	5 660	10 360
<b>Total recyclés (kg)</b>	4 933	3 789	8 219
<b>Pourcentage recyclés</b>	154%	67 %	79 %

#### - Des gobelets réutilisables dans les distributeurs automatiques et les fontaines à eau

Depuis 2017, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a remplacé ses gobelets à usage unique au profit de gobelets réutilisables. Le lavage est assuré par La Feuille d'Érable, entreprise d'insertion de la filière du Recyclage et de la Récupération en Bretagne. Grâce à cette démarche, la Caisse régionale **économise 160 000 gobelets en plastique par an** (60 000 pour les fontaines à eau et 100 000 dans les machines à café), soit 576 kg de déchets et 2 187 kg CO2 équivalent.

#### - Les éco-gestes 2020- 2021 : des actions concrètes

Une campagne interne de sensibilisation aux éco-gestes a été lancée en janvier 2020 et des ateliers avec des quiz ont eu lieu durant l'été afin de sensibiliser les salariés. Des travaux sont actuellement en cours afin de lancer un défi dématérialisation qui commencera en 2021 par une sensibilisation de l'ensemble des services du siège social. Un challenge est également en prévision afin de donner envie de réaliser des efforts en changeant ses comportements au quotidien.



## 2.5.2 Favoriser l'inclusion

### 2.5.2.1 Rester présent auprès de la clientèle en difficulté

#### A. Prévenir le surendettement et accompagner les clients fragilisés par un accident de la vie



La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine, dans une démarche mutualiste et solidaire, a mis en œuvre en 2003 un **dispositif dénommé « Point Passerelle »**, afin d'accompagner sur son territoire des personnes en difficulté financière suite à un évènement de vie (perte d'emploi, séparation de couple, maladie, décès d'un proche, jeune de moins de 25 ans sans soutien familial). Le Point Passerelle propose un service gratuit d'écoute et de médiation dans le cadre d'un savoir-faire bancaire, financier et social.

Les conseillers Passerelle, appuyés par un réseau d'accompagnateurs bénévoles, et de partenaires du monde social, ont pour mission d'écouter, de diagnostiquer, d'orienter, d'accompagner, de trouver et de mettre en place des solutions sociales et économiques, auprès de ses clients qui, identifiés comme étant en difficultés, en ont accepté le principe et ont une réelle envie de s'en sortir.

#### - Chiffres et résultats

L'année 2020 a été une année importante pour le dispositif Point Passerelle, avec une volonté forte de la Caisse régionale d'améliorer encore l'efficacité de son accompagnement des clientèles fragilisées, et tout particulièrement celles ayant subi un aléa de la vie.

L'équipe Point Passerelle s'est vue renforcée en moyens : **3 salariés mis à disposition et 13 bénévoles de l'association Passerelle.**

Afin d'améliorer la détection et le suivi en agence des clients Passerelle, des interlocuteurs locaux, relais, ont été identifiés dans chaque Caisse locale du territoire : un binôme correspondant administrateur et correspondant salarié a été identifié dans les Caisses locales. Ce sont ainsi près de 100 correspondants identifiés et relais locaux de la dynamique Point Passerelle sur tout le territoire.

Ce sont ainsi **162 familles** qui ont été accompagnées en 2020. En outre, 74 familles bénéficient désormais d'un suivi personnalisé par un bénévole de l'association Passerelle.

Depuis 2003, près de 1 400 familles ont bénéficié du Point Passerelle ayant pour but de rétablir durablement la situation des clients à la sortie du dispositif.

	2020	2019	2018	2017
<b>Nombre de dossiers Point Passerelle réceptionnés</b>	<b>177</b>	79	70	61
<b>Dossiers avec avis favorable pour traitement / dossiers traités</b>	<b>162</b>	67	56	37
<b>Suivis par un membre de l'association</b>	<b>74</b>	19	18	10

Un travail important de promotion du dispositif a également été mené dans l'ensemble des Caisses locales, avec notamment un travail sur la digitalisation du processus et de communication.

En 2020, les conseillères du Point Passerelle ont également poursuivi l'action initiée en 2018 de prévention, en proposant des ateliers d'éducation budgétaire à l'attention des jeunes, en partenariat avec les missions locales. Malgré les contraintes inhérentes à la situation sanitaire, **14 ateliers** ont été réalisés avec les missions locales de Rennes, Saint Malo et Redon pour un accompagnement de 150 jeunes.

Afin de diversifier ses capacités d'accompagnement, la Caisse régionale développe différents partenariats.

C'est ainsi qu'en 2020, le Point Passerelle a testé le programme MOBILIZE « Renault garages solidaires » qui propose aux personnes ne pouvant assumer financièrement l'usage d'une voiture, mais qui en ont besoin pour rechercher, trouver ou conserver un emploi, de rester mobiles. Pour répondre à cet objectif, Renault Mobiliz propose la location avec option d'achat. Le Point Passerelle intervient en proposant la mise en place d'un micro-crédit qui finance le premier loyer majoré.

De même, la possibilité de mettre en place une pause dans le paiement des cotisations de l'assurance auto fait partie depuis janvier 2020 des nombreuses solutions proposées par le Point Passerelle, grâce au partenariat noué par la Caisse régionale et Pacifica. Cette aide permet de participer au financement de la cotisation de l'assurance Auto à hauteur de 50% de la cotisation annuelle.



L'objectif est d'éviter la non assurance Auto (dont les garanties RC sont obligatoires) et de permettre le maintien de la mobilité de cette clientèle.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine affirme plus largement sa volonté d'accompagner l'inclusion bancaire, en proposant depuis octobre 2019 le micro-crédit, une solution qui va au-delà des bénéficiaires du Point Passerelle.

- Le Micro-crédit

Elle s'adresse à des clientèles fragilisées sur un plan socio-économique, exclues du système bancaire classique et permet de financer des projets facilitant leur insertion. Les conseillers des agences apprécient cet élargissement de la palette de solutions destinées à accompagner la clientèle fragile de notre territoire. Seules les clientèles de particuliers peuvent en bénéficier.

En 2020, **69 dossiers de crédit** ont été débloqués pour un montant global de 227 163 € (en 2019, 23 crédits pour un montant débloqué de 30 965 €). 75% des dossiers portent sur le financement de la mobilité : l'achat d'un véhicule ou la réparation d'un véhicule.

- Les Cafés Passerelle

En 2020, la Caisse régionale a créé et testé ses premiers cafés Passerelle. Cette **démarche de rencontre, d'information et de communication** auprès de l'ensemble des acteurs sociaux et partenaires locaux de nos différents territoires vise à mieux faire connaître le dispositif Point Passerelle.

2 formats d'animation sont proposés :

- La réunion d'échange, afin de créer du lien entre les différents intervenants sociaux du territoire au travers d'une réunion d'échange ;
- L'atelier budgétaire Budgetissimo afin de réaliser de la prévention à la gestion d'un budget.

Ce nouveau temps-fort a été testé par 2 Caisses locales, début octobre.

Pour la Caisse locale de Betton/St-Grégoire, une réunion a été proposée aux acteurs sociaux de ce secteur avec une douzaine de participants (Administrateurs chargés de la solidarité dans les communes, représentants des CCAS, épiceries solidaires et sociales, services locaux d'aide à la personne, ...)

L'équipe de la Caisse locale de Cesson-Sévigné a, quant à elle, organisé un atelier budgétaire Budgetissimo, auprès de jeunes de plus de 18 ans.

L'ambition est maintenant de déployer sur l'ensemble de notre territoire ces rencontres en 2021.

## **B. Des actions complémentaires pour accompagner les clientèles détectées en situation de fragilité**

En 2020, la Caisse régionale a pris la décision volontariste d'abaisser le plafond mensuel des frais de dysfonctionnement<sup>32</sup> prélevés et ce, pour l'ensemble de ses clients particuliers. Ce plafonnement de 300€ en 2019, réduit dans un premier temps à 150€ en 01/2020, a été porté à 25 € dès le mois de 05/2020 en raison des conséquences de la pandémie sur la fragilisation de nos clients.

Pendant les périodes de confinement, un plafonnement des frais de rejet a également été mis en œuvre au bénéfice de nos clients professionnels touchés par la crise.

Afin d'accompagner chaque client Particulier dans la maîtrise des frais de dysfonctionnement, la Caisse Régionale a mis en place une nouvelle offre gratuite mi-Décembre : « l'alerte découvert ». Elle permet désormais à tous nos clients de bénéficier d'une alerte par SMS en cas d'opération susceptible de générer des frais sur le compte. Chaque client dispose d'une franchise d'une journée pour régulariser sa situation et éviter ces frais.

Constitué en 2018, le groupe de travail dédié à favoriser l'inclusion bancaire, a poursuivi cette année ses travaux autour de 3 axes prioritaires :

1. L'information sur l'offre en faveur de l'inclusion bancaire (Budget Protégé, Droit au compte, EKO, Coup de main mutualiste, évolution du plafond vers 25 €, évolution des critères de détection) vers l'ensemble des conseillers a été animée tout au long de l'année.
2. L'e-learning déployé par l'IFCAM sur l'inclusion bancaire a été réalisé et validé par 93% des conseillers.
3. Pour 2021, les conseillers ont été invités à tracer les contacts avec 100% des clients qualifiés en situation de fragilité.

En fin d'année, la Caisse régionale a fait évoluer les critères de détection des situations de fragilité financière pour permettre aux conseillers de mieux identifier les situations difficiles. Le nombre de clients ainsi détecté en situation de fragilité est passé de 5 227 clients à 11 545 à fin Novembre 2020 grâce à ces nouveaux critères.

---

<sup>32</sup> Les frais de dysfonctionnement concernent la commission d'intervention, les frais de rejet de chèque et de prélèvement, les frais de chèque payé en situation d'interdiction bancaire



Ainsi, **les actions entreprises ont permis aux conseillers de mieux détecter et suivre les clients en situation de fragilité**. Si le nombre de clients équipés de l'offre Budget Protégé est resté stable à 1 159 à fin Novembre 2020, le montant des frais prélevés s'est réduit considérablement de près de 2,4 m€ passant de 11 m€ à 8,6 m€.

Une information régulière du Comité de Direction et du Conseil d'Administration sur ces avancées a aussi été réalisée.

### C. Le Fonds d'aide aux agriculteurs et professionnels

Le Fonds d'aide aux agriculteurs et professionnels (FAAP), créé en 2002 par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, constitue une **aide financière destinée à nos clients agriculteurs et professionnels qui font face à une difficulté de toute nature de leur entreprise**. Cette aide a pour objectif d'améliorer les performances de leur entreprise ou participer à la reconversion professionnelle du dirigeant en cas d'arrêt d'activité, par la prise en charge de frais à venir<sup>33</sup> permettant l'atteinte de ces objectifs.

Sur l'année 2020, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a accompagné 21 clients professionnels et agriculteurs dans le cadre du FAAP en leur attribuant 62 milliers d'euros. Les clients sont libres d'accepter ou non cet accompagnement.

### D. Apporter des offres et des services aux seniors

#### - La Démarche « Bien Vivre à Domicile »

La démarche « Bien Vivre à Domicile » (BVAD) s'inscrit au cœur du Projet client et du pilier « offrir une large gamme de services bancaires et extra bancaires », et permet d'allier l'humain et le digital tout en assurant la continuité des services.

Cette démarche humaine de proximité permet :

- De sensibiliser les seniors sur le bien vivre à domicile et les solutions pour vivre dans un logement / environnement adapté ;
- D'accompagner les conseillers pour renouer la relation avec les clients seniors fidèles, leur faire découvrir l'ensemble des solutions groupes (santé, Accident de la Vie, dépendance, obsèques...) et services (offre de services à la personne avec Viavita, service de gestion de travaux opéré par Viaren et les services de téléassistance et télésurveillance proposés par Nexecur) ;
- De proposer des services en totale adéquation avec leurs besoins, ceux de leurs proches vieillissants, dans le cadre d'une relation personnalisée ;
- Et, recréer du lien social avec les seniors, leur apporter des conseils pertinents.

Par ailleurs, « BVAD » sera prochainement enrichie de nouveaux services à destination des aidés et désormais des aidants, avec notamment à court terme la livraison d'un parcours en ligne disponible sur le site internet intégrant les diagnostics adaptés aux deux cibles, puis d'une carte de paiement et retrait pour les aidants ou encore de services autour du logement et du lien social.

#### - Expérimentation du dispositif Vente Anticipée en Occupation (VAO)

L'autonomie financière des seniors est un enjeu client et sociétal majeur.

Confrontés à une baisse de leurs revenus et à des charges non maîtrisées, les Seniors « consomment » graduellement leur patrimoine financier puis et, au-delà, en cas de vie prolongée ou d'entrée en dépendance, celui de leurs enfants.

Le passage à la retraite peut générer des besoins particuliers face à une baisse de revenus et un certain nombre de ménages propriétaires peuvent connaître des impasses de liquidités, une des solutions est alors de chercher à extraire la valeur immobilisée dans leur patrimoine immobilier et majoritairement dans leur résidence principale.

Pour autant et en l'absence de solution adaptée, la cession de la résidence principale s'accompagne le plus souvent de la perte de jouissance de leur logement. Les transactions en viager restent en effet confidentielles (< 3% cessions), concentrées en quelques zones tendues et non éligibles aux investissements de la plupart des institutionnels.

Cet enjeu réside donc dans notre capacité à améliorer la solvabilité des ménages de 65 ans et plus, par un dispositif permettant d'obtenir une somme d'argent, en toutes zones, en contrepartie de leur résidence principale tout en conservant un droit au logement à vie et une sécurité par le placement des liquidités extraites.

Pour se faire, une expérimentation est en cours, piloté par le groupe Crédit Agricole SA et Crédit Agricole Assurances, avec un objectif de constituer un portefeuille de 150 transactions représentatives des standards de marque et profil types de cédants sur les zones considérées.

Le principe est simple :

- Un Senior de 65 ans et plus cède au comptant à un institutionnel sa résidence principale pour sa valeur de marché (expertise indépendante) affectée d'une décote de 15% à 25% selon son âge et la zone d'habitat considérée fixée en référence à des barèmes certifiés et mis à disposition des notaires.

---

<sup>33</sup> Prestation de conseil externe dans les domaines technique, marketing, gestion, RH, distribution, méthode de vente, communication, ...



- Le cédant (et son éventuel conjoint) conclut avec l'acquéreur un Bail à Vie à des conditions privilégiées leur garantissant la jouissance de leur habitation jusqu'au décès du dernier survivant. Ils restent libres de libérer le logement à leur initiative à tout moment.
- Aussi longtemps qu'ils occupent le bien, ils acquittent une redevance trimestrielle représentant, selon les zones considérées, entre 50% et 100% des plafonds de loyers sociaux (PLS). La décote sur le prix de cession est donc la contrepartie de ces conditions préférentielles d'occupation au regard des loyers de marché.
- La cession en VALOR entraîne la réalisation de travaux immédiats de mise en conformité du bien et le transfert de l'ensemble des charges foncières et d'entretien du bien à l'acquéreur
- Contrairement à un viager, l'investisseur n'est que peu exposé au risque de longévité et perçoit des revenus en ligne avec les rendements obligataires jusqu'à la libération effective et la revente en valeur libre du bien.

#### **E. Etre acteur du parcours résidentiel seniors**

##### ○ Le maintien à domicile :

Le Crédit Agricole, premier financeur du territoire notamment en immobilier se propose d'accompagner et d'amplifier la distribution de l'ensemble des offres d'Action Logement. Nous soulignerons ici plus particulièrement l'aide à l'adaptation du logement au vieillissement : 5 000 euros en subvention pour aménager la salle de bain et les sanitaires des personnes de plus de 70 ans, retraitées d'une entreprise du secteur privé ou agricole. Cette offre pourrait être proposée aux seniors mais également aux clients plus jeunes qui aident leurs aînés.

Les leviers au service de l'amplification de la distribution des offres Action Logement, sont puissants et à actionner de manière coordonnée et cadencée :

- Amplifier la diffusion des offres pour une meilleure appropriation et mise en œuvre auprès des clients éligibles
  - Présentation des offres Action Logement sur le site internet ;
  - Encarts, bandeaux sur la banque en ligne des clients ;
  - Diffusion des offres dans les Agences du Crédit Agricole : affiches, flyers, publicité sur lieu de vente en mode digital.
- Cibler, diffuser et solliciter les clients du Crédit Agricole éligibles aux offres Action Logement :
  - Ciblage des différents clients éligibles pour mise en œuvre d'une communication ciblée spécifique ;
  - Information et formation de nos conseillers en agence, pour intégration de cette aide à leur approche, à leur démarche conseil.

##### ○ Politique foncière :

A travers la prise de participation de la Caisse régionale pour déploiement AGES et VIE sur le territoire.

Crédit Agricole Ille-et-Vilaine met au cœur de ses priorités l'accompagnement des bretons dans les domaines de la filière « santé et du bien vieillir » et entend être un acteur de référence dans ce domaine. Dans l'immédiat, pour répondre au besoin de solutions de maintien à domicile des personnes âgées et d'hébergements alternatifs, le Crédit Agricole Ille-et-Vilaine s'engage dans le déploiement, sur le territoire, de résidences Ages et Vie portées par le Groupe Korian. Pour ce faire, une prise de participation au capital a été réalisée par la Caisse régionale à hauteur de 500K€.

Sur les 23 projets envisagés en Bretagne par le Groupe Korian, 7 projets de constructions de résidences Ages et Vie sont déjà engagés dans le département Ille-et-Vilaine. La création de ces nouvelles résidences en zone rurale répond à un besoin pour les seniors et contribue à la création d'emplois.

Les résidences Ages et Vie, une solution alternative d'habitat partagé pour les personnes âgées, se développent partout en France et constitue une réponse originale au besoin des personnes âgées en perte d'autonomie : la maison Ages & Vie, domiciles partagés pour 8 personnes âgées dépendantes.

Construite le plus souvent au cœur des communes et des quartiers, la maison Ages & Vie associe une colocation pour les aînés (au rez-de-chaussée) et des logements de fonction pour auxiliaires de vie (à l'étage). L'implantation-type d'Ages & Vie se fait généralement en bourg-centre de 1000 à 4000 habitants, où demeure un besoin important de structures alternatives à l'EHPAD. Le public-type est la personne âgée qui ne peut plus rester seule.

Cette politique foncière va être renforcée tout début 2021 par la **création d'une foncière bretonne dédiée au BIEN VEILLIR**, destiné à accompagner par le capital le développement de structures d'hébergements dédiées aux seniors sur le territoire breton.

#### **F. Financement de structures d'hébergement senior :**

Nous souhaitons également accompagner de manière personnalisée et professionnelle, les structures d'hébergements seniors. Près de 90% de ces structures sur le territoire étant sous forme associative, nous avons décidé de dédier au sein du nouveau POLE ASSOCIATIONS de la Caisse régionale créé fin 2020, un chargé dédié aux associations médico-sociales. Ainsi, il aura pour mission d'accompagner ces structures dans la conduite de leurs projets de développement et permettra à ces dernières de bénéficier au sein du Crédit Agricole d'une expertise dédiée.



## **G. Permettre l'accès au soin à tous**

### **○ Accompagner le projet CHU RENNES : l'hôpital du futur**

Aux côtés de tous les établissements de santé bretonniers, et au travers de sa filière Santé Bien Vieillir, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a choisi d'accompagner le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Rennes dans sa réhabilitation et la construction de nouveaux bâtiments pour regrouper toutes ses activités sur le seul site de Pontchaillou.

La Caisse régionale soutient ce projet d'envergure (60M€), qui s'étalera de 2019 à 2026 et dont le montant total est évalué à 535 M€. Elle est l'un des principaux partenaires bancaires de l'établissement dans cette opération.

Ce soutien passe notamment par un accompagnement de nouveaux projets visant à optimiser le parcours des patients et à améliorer les conditions d'exercice des professionnels du secteur. Pour répondre à ces enjeux, une démarche participative a été menée par le CHU depuis début 2016, avec de nombreux professionnels et usagers de l'établissement. Plusieurs constats ont été initialement établis, du fait notamment de l'éloignement des deux principaux sites : près de 340 000 km sont par exemple parcourus tous les ans entre Pontchaillou et l'Hôpital Sud...

En plus de palier à cet inconvénient géographique, le projet de nouveau CHU permettra également de répondre aux enjeux de recherche et d'innovation pour inscrire l'établissement dans la médecine du futur. Cet hôpital de demain, écoresponsable, sera par ailleurs accessible (par les transports publics ou grâce au développement des modes de transport doux), composé de bâtiments énergétiques performants et s'inscrira dans un environnement calme agrémenté de nombreux espaces verts.

Avec 8.400 professionnels, le CHU est à la fois un hôpital de proximité, et un hôpital de référence à vocation régionale et extrarégionale : 60% des patients du CHU ne sont pas issus de Rennes Métropole, 25 % proviennent d'un autre département et 9 % sont domiciliés dans une autre région que la région Bretagne. Il dispose de spécialités telles que la neurochirurgie, la chirurgie cardiaque, l'hématologie pédiatrique, de 5 centres de compétences et 55 centres de référence ECO pour les maladies rares, le positionnant ainsi en pivot de l'offre de soin régionale.

### **○ Maison de santé et maison pluridisciplinaire**

Une maison de santé pluri professionnelle (MSP) est une structure de proximité regroupant plusieurs professionnels de santé libéraux qui mettent en œuvre un projet de santé commun et formalisé pour la population du territoire qui les concerne. La MSP exerce, dans un même lieu, des activités de premier recours et, éventuellement, de second recours.

L'État favorise la création des MSP : ces structures sont en pleine expansion afin de renforcer l'accès territorial aux soins et de lutter contre la désertification médicale. De nombreuses subventions sont prévues afin d'aider les professionnels de santé à s'installer dans les territoires où l'offre de soins est insuffisante.

Nous souhaitons donc soutenir le développement des maisons de santé pluri-professionnelles, des centres de santé et de tous les modes d'exercices coordonnés. Pour se faire la Caisse Régionale, s'est nouvellement doté d'une expertise dédiée avec le Chargé d'Affaires des Professionnels de Santé. L'objectif pour ce nouveau métier est simple : accompagner tous les porteurs de projets de maisons de santé de notre territoire, et ainsi gagner en professionnalisme, expertise et réactivité.



### 3. Tableau de quelques indicateurs clés de performance

#### Enjeu 1 : Assurer un conseil et une expertise de proximité

	2020	2019	Taux d'évolution 2019/2020
Accompagnement et développement du digital : Nombre d'utilisateurs actifs de l'application « Ma Banque »	119 365	102 722	+ 16,2%
Déploiement du nouveau concept agences : % de locaux certifiés	37,5 %	30,8 %	+ 21,75%
% de clients concernés	53,4 %	45,5 %	+ 17,36%
Nombre de salariés	1521	1425	+ 6,7%

#### Enjeu 2 : Assurer un conseil et une expertise de proximité

	2020	2019	Taux d'évolution 2019/2020
Lutte contre la corruption : % de salariés formés à la lutte contre la corruption	96,08 %	98 %	- 1,96 %
Respect de la réglementation : % de salariés parmi les plus exposés formés au e-learning dédié au RGPD	87,5 %	85 %	+ 2,94 %
Amélioration de la relation client : Nombre d'enquêtes réalisées auprès des clients	18	12	+ 50 %

#### Enjeu 3 : Animer les acteurs du territoire et s'engager

	2020	2019	Taux d'évolution 2019/2020
Montant des dépenses en mécénat	423 k€	412 k€	+ 2,67 %
Développer une politique d'achats responsables : Délai moyen de paiement fournisseurs	36	40	- 10 %
Accroître l'expertise des conseillers financiers et développer les offres" responsables" d'AMUNDI : Montant des encours clients en M€	246,2 M€	184,4 M€	+ 33,5 %

#### Enjeu 4 : Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables

	2020	2019	Taux d'évolution 2019/2020
Nb d'heures de formation par salarié	65 401	56 697	+ 15,35 %
Taux de femmes parmi les cadres supérieurs	41,6 %	32 %	+ 30 %
Taux d'emploi de travailleurs handicapés	*	6,07 %	

\*données 2020 exceptionnellement au 30/06/2021

#### Enjeu 5 : Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale

	2020	2019	Taux d'évolution 2019/2020
Montants des prêts accordés pour les Eco PTZ	5 016 000 €	4 238 000 €	+ 18,36 %
Indicateurs du Bilan carbone : Consommation papier en Kg Energie consommé en kWh	111 637 Kg 5 737 050 kWh	155 714 Kg 6 382 166 kWh	- 28,3 % - 10,11 %
Nombre de dossiers présentés en Comité Passerelle	162	67	+ 141,79 %



#### 4. Tableau de correspondance

Table de concordance avec les informations requises par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n°2017-1265 du 9 août 2017 suite à la Directive Européenne du 22 octobre 2014.



### Tableau de correspondance des référentiels réglementaires (1/3) Volet Environnemental

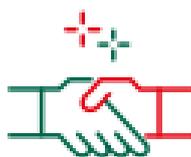
Thème	Informations	Partie du Rapport
Changement climatique	Epargne Investissement Socialement Responsable et outil diagnostic RSE	2.3.1
Politique générale en matière environnementale	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	A
Changement climatique	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société	2.5.3
Changement climatique	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	2.5.1
Protection de la 2.5	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	2.5.1
Economie circulaire	Les mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	2.5.3
Economie circulaire	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	2.5.3
Gaspillage alimentaire	Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	C



## Tableau de correspondance des référentiels réglementaires (2/3)

### Volet Social

Thème	Informations	Partie du Rapport
Relations sociales	Bilan des accords collectifs	Annexe
Santé et sécurité	Prévention, les accidents du travail	2.4.1
Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	2.4.3
Egalité de traitement	La politique de lutte contre les discriminations	2.4.3
Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	2.4.2
Formation	Le nombre total d'heures de formation	2.4.2
Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	2.4.3
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	B



## Tableau de correspondance des référentiels réglementaires (3/3)

### Volet Sociétal

Thème	Informations	Partie du Rapport
Le respect des droits de l'homme et lutte contre la corruption	les actions engagées pour prévenir la corruption et la loyauté des pratiques	2.2.2
La protection des données	La protection des données	2.2.2
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	Sur les populations riveraines ou locales	2.1.1
Relations entretenues avec les clients	Les conditions du dialogue	2.2.1
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations	Les actions de partenariat ou de mécénat	2.3.1
Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux.	2.3.2
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, concernant l'inclusion financière	Les actions pour accompagner les clients fragiles, dépendants	2.5.2
Lutte contre l'évasion fiscale	Les actions mises en œuvre	2.2.1
Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable	Les actions mises en œuvre	C

\* Les indicateurs que la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine ne juge pas pertinents au regard de son activité :

Exerçant ses activités en France, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine respecte les obligations réglementaires en vigueur.

**A-** Compte tenu de ses activités de service, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine n'est pas à l'origine de risques environnementaux et de pollutions significatifs.

**B-** Il n'est pas concerné par le travail forcé ou obligatoire ni par le travail des enfants.

**C-** Son activité n'ayant pas d'impact direct sur la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable, le gaspillage alimentaire, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine n'a pas mis en œuvre de mesure spécifique



## 5. Annexes

### ✓ Bilan des accords collectifs 2020 et organisation du dialogue social

Au cours de l'année 2020, le Comité Social et Economique s'est réuni 18 fois.

Le nombre d'élus titulaires et suppléants est fixé suivant les dispositions prévues par le protocole d'accord préélectoral. Le CSE est actuellement composé de 18 titulaires et 16 suppléants. La présidence du CSE est assurée par un représentant de la Direction Générale.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée au COVID-19.

Le CSE a pour mission d'assurer une expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle et aux techniques de production.

Le CSE est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise (effectifs, l'organisation économique ou juridique, les conditions d'emploi, de travail, notamment la durée du travail, et la formation professionnelle, l'introduction de nouvelles technologies, tout aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, les mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail, des invalides de guerre, des invalides civils, des personnes atteintes de maladies chroniques évolutives et des travailleurs handicapés, notamment sur l'aménagement des postes de travail).

Par ailleurs, des commissions spécifiques existent afin d'étudier les éléments relevant de leurs compétences, de procéder à une analyse de sorte à éclairer le CSE sur leur périmètre. Il s'agit de la Commission Santé Sécurité et conditions de travail, la commission Finance et orientations stratégiques ainsi que la Commission vie de l'entreprise.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Ille-et-Vilaine attache une réelle importance au dialogue social et à la négociation collective et dépasse chaque année les simples exigences réglementaires en la matière.

Il y a eu cette année 16 réunions de négociations collectives, qui ont abouti à la signature de 4 accords collectifs et de 2 avenants avec les organisations syndicales ainsi qu'à 1 procès-verbal de désaccord.

Les accords et avenants signés en 2020 sont :

- Décision unilatérale portant sur la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat dans le cadre des dispositions de la Loi.
- Accord du 5 juin 2020 portant sur les mesures d'accompagnement dans le cadre de la mise en œuvre du projet de développement des marchés
- Accord du 31 juillet 2020 portant sur l'intéressement
- Accord du 8 octobre 2020 portant sur les modalités de répartition d'un supplément d'intéressement au titre de l'exercice 2019 signé le 8 octobre 2020
- Accord du 16 octobre 2020 portant sur les indemnités de repas et d'hébergement
- Avenant du 31 juillet 2020 à l'accord portant sur l'évolution de la politique de rétribution globale
- Avenant du 16 novembre 2020 à l'accord instituant un régime de complémentaire santé
- Procès-verbal de désaccord du 17 juin 2020 relatif à l'enveloppe 2020 RCE/RCP/RCI