

AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ



ILLE-ET-VILAINE

Déclaration de performance extra-financière 2021





Table des matières

Introduction	3
1. Présentation de la Caisse régionale	4
1.1. Comprendre le groupe Crédit Agricole S.A. et son modèle coopératif	4
1.2. Le fonctionnement de la Caisse régionale du CA Ille-et-Vilaine	5
1.3. Notre modèle d'affaires	6
1.3.1. Notre environnement	6
1.3.2. Nos ressources	8
1.3.3. Notre création de valeur	9
1.3.4. Nos résultats	11
1.4. Nos risques extra-financiers	13
2. Présentation des enjeux, actions et indicateurs	14
2.1. Enjeu N°1 : Assurer un conseil et une expertise de proximité	14
2.1.1. Etre une banque 100% humaine et une banque digitale de référence	14
2.2. Enjeu N°2 : Viser une relation durable avec nos clients sociétaires, en protégeant leurs intérêts	18
2.2.1. S'engager sur une relation personnalisée et sur une meilleure qualité de service, avec éthique et loyauté	19
2.2.2 Assurer notre rôle de tiers de confiance en matière de protection des données	23
2.3. Enjeu N°3 : Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients.	25
2.3.1 Encourager les activités à impacts positifs en poursuivant notre engagement mutualiste	25
2.3.2 Développer une politique d'achats responsables	29
2.4 Enjeu n°4 Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables	31
2.4.1 Des hommes et des femmes acteurs de leur montée en compétences	31
2.4.2 Développer la Qualité de Vie au Travail	34
2.4.3 Garantir l'équité et développer la diversité	36
2.5 Enjeu n°5 Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale	37
2.5.1 Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour nos clients et notre entreprise	37
2.5.2 Favoriser l'inclusion	45
3. Tableau d'indicateurs clés de performance	51
4. Tableau de correspondance	52
5. Taxonomie et SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)	55
5.1 Taxonomie Européenne	55
5.2 SFDR ou « Disclosure » (Sustainable Finance Disclosure Regulation)	57
6. Annexes	59



Contexte

Le reporting extra-financier est réalisé sous la responsabilité de la Direction des ressources humaines, de la communication et de la RSE. 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. En 2020, nous avons identifié les Objectifs de Développement Durable (ODD) en lien avec nos enjeux extra-financiers et mesuré 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 Croix Rocheran
- SAS Crédit Agricole Ille-et-Vilaine Expansion

En 2021, 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. En 2018, 5 enjeux ont été priorisés, déclinés en objectifs et en risques RSE détaillés dans les chapitres suivants.

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

Le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole s'est enrichi avec un plan programme en 10 engagements, au cœur de toutes nos activités, au plus près de la vie quotidienne de ses clients. Ce plan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence sur son avancement. 3 priorités déclinées en 10 engagements collectifs : agir pour le climat et la transition vers une économie bas-carbone, renforcer l'inclusion et la cohésion sociale, réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires. [Projet sociétal Groupe Crédit Agricole](#)

2021 a été marqué par la mise en œuvre d'un projet structurant pour la Caisse régionale : le projet collectif. Celui-ci s'inscrit dans la continuité du projet du Groupe Crédit Agricole et de ses 3 piliers (projet client, projet humain et projet sociétal) avec une raison d'être : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.

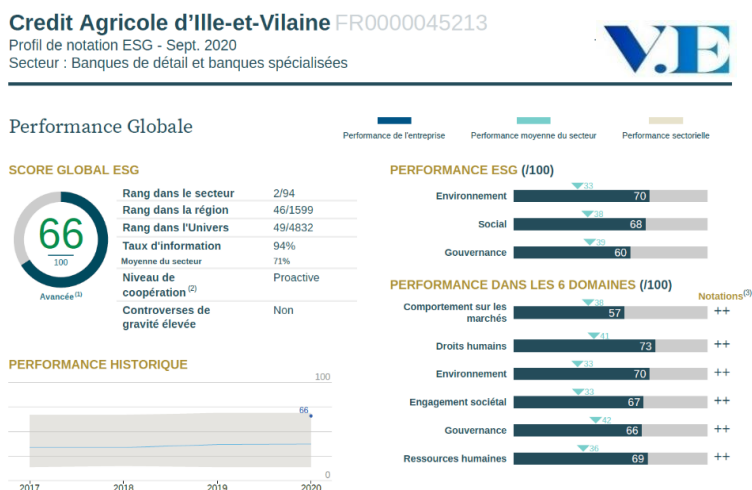
Les collaborateurs et administrateurs ont été mobilisés, tout au long de l'année, afin de co-construire son contenu : une participation active avec plus de 10 000 contributions. Celles-ci ont permis de nourrir ce projet qui va guider les actions de la Caisse régionale sur les 4 à 5 prochaines années avec 4 grands piliers : clients et territoires / des femmes et des hommes / environnement et énergies / performance et efficacité. Les premiers groupes de travail sont lancés depuis début 2022 afin de bâtir les différents plans d'actions.

En tant que banque humaniste et responsable, nous souhaitons être un acteur essentiel de la transition vers une économie durable et soutenable. En fin d'année, nos instances ont décidé d'entamer des travaux avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise pour concrétiser cette ambition par des engagements et des objectifs précis et en mettant en œuvre les démarches nécessaires pour obtenir la qualité d'entreprise à mission.

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 sociétaux 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 (cf. 1.4).

Dans le but d'analyser la performance de sa stratégie RSE, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a fait appel en 2020, 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.





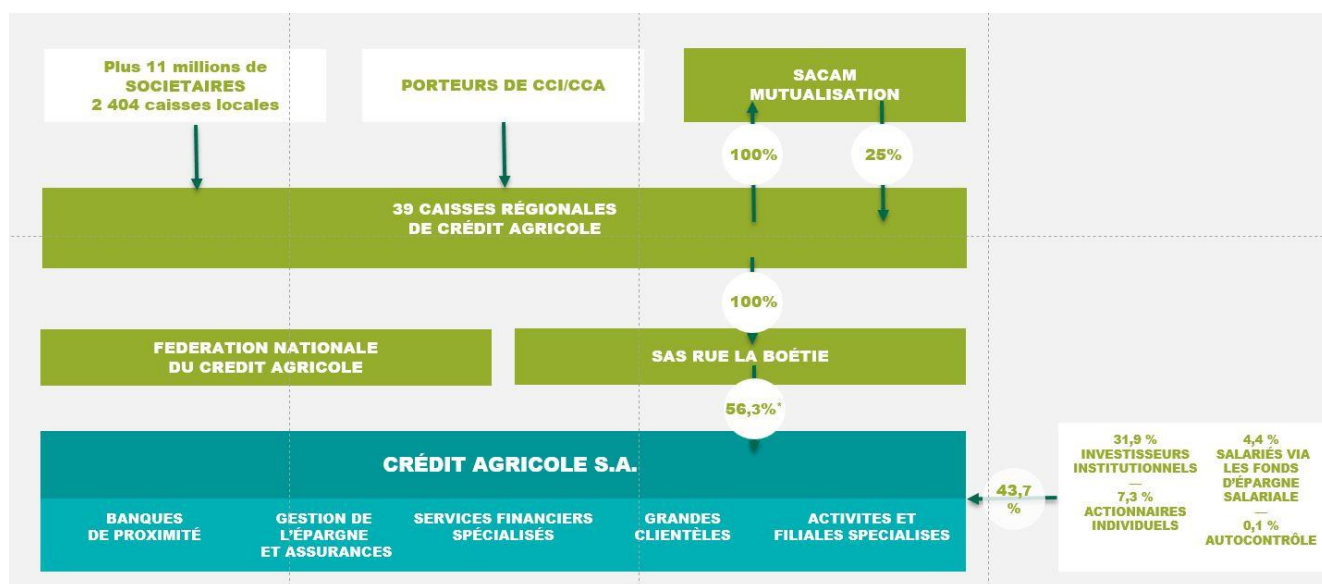
La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) a pour but de présenter l'entreprise avec son modèle coopératif et son modèle d'affaires. Puis, fort de ses 5 enjeux RSE et des risques majeurs identifiés, de présenter les objectifs et actions de la Caisse régionale, tout en communiquant les informations réglementaires suite à la Directive européenne d'octobre 2014 au décret d'application d'août 2017, au règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020¹ et au règlement SFDR². Les acteurs des marchés financiers et les conseillers financiers doivent se conformer aux exigences de niveau 1 en vigueur depuis le 10 mars 2021. L'application des textes de niveau 2 (RTS) est prévue pour le 1er janvier 2022.

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.



Données - février 2021

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 Règlement Taxonomie : Référentiel des activités économiques « durables » et de leurs caractéristiques, commun à l'ensemble des acteurs économiques en Europe (Etats, émetteurs, investisseurs...)

² Règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) dit « Disclosure » : Harmonisation de la classification des produits financiers « durables » (fonds ISR, green bonds...) et transparence sur le degré de « durabilité » des produits

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

Structure Coopérative

266 856 Sociétaires
(soit un taux de sociétariat de 52,3%)

486 Administrateurs
(42,7% de femmes en 2021 Soit + 1,1%/2020)

46 Caisses locales

Conseil d'administration
de la Caisse régionale



Structure Commerciale

509 971 Clients

1 556 collaborateurs³

116 agences

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 (42,7% de femmes en 2021, chiffre stable / 2020), tout en apportant à ses administrateurs l'accompagnement nécessaire à l'exercice de leur fonction, en leur proposant un programme de formation adapté et complet (réglementation bancaire, assurance / prévention, conformité et fiscalité, développement personnel, économie...).

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, plan de développement économique, Café passerelle...) dont l'objectif est de contribuer au développement de leur territoire.

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

Dans la continuité des actions engagées en 2019, dans le contexte inédit du COVID 19, les Caisses locales ont poursuivi leur mobilisation afin d'apporter au territoire un maximum de soutien. Le monde associatif, particulièrement impacté par la crise, a ainsi été mis au cœur de l'attention et de l'accompagnement de la Caisse régionale et des Caisses locales.

Ainsi, tout au long de l'année 2021, différentes actions mutualistes ont été déployées pour soutenir le milieu associatif :

- L'**Appel à projets de la Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine** a été une nouvelle fois renforcé et porté à **100.000 €** pour accompagner les projets sociaux et solidaires du territoire : **16 projets** ont ainsi été accompagnés sur l'ensemble du département.
- Un **Fonds d'aide aux Associations**, également de **100.000 €**, a été déployé en juin 2021 avec pour vocation d'accompagner les initiatives permettant de soutenir le développement économique du territoire en cette période complexe. Les projets soutenus ont porté sur des thématiques variées : programme de facilitation de la mobilité pour les personnes en recherche d'emploi, promotion du commerce de proximité ou des circuits courts, accompagnement de l'expérimentation « Territoires Zéros Chômeurs », aide à l'insertion professionnelle et la recherche d'emploi des jeunes, accompagnement à la digitalisation des commerçants... **18 associations Breilliennes** ont bénéficié de ce dispositif.
- Les Caisses locales sont restées également fortement mobilisées au travers des **initiatives locales**. Ces actions, menées conjointement par des administrateurs de Caisse locale et en partenariat avec des associations du territoire, se sont poursuivies malgré un contexte peu favorable. En 2021, **37 projets ont été accompagnés pour 47.077 €**. L'action emblématique des « *journées de la Jonquille* », menée depuis 2003, a également permis de remettre 10.470 € à la Ligue contre le cancer pour accompagner les travaux d'un jeune chercheur Rennais. Depuis 2003, les dons versés à cette cause s'élèvent à 179 168 €.
- Pour les **Trophées de la Vie Locale 2021**, **34 projets** d'associations et d'organismes du territoire ont reçu une dotation dans les domaines sociaux, solidaires, environnementaux...

³ L'effectif au 31.12 comprend le nombre de salariés physiques, employés en CDI (contrats suspendus inclus), CDD et alternants.

Nombres de projets soutenus	Initiatives locales	Trophées de la vie locale
2019	80	28
2020	36	32
2021	37	34

Le contexte sanitaire de début 2021 nous a obligé à modifier l'organisation des Assemblées Générales de Caisse locale afin d'assurer la protection de chacun. Soucieuses d'offrir au plus grand nombre de leurs Sociétaires la possibilité de s'exprimer, les Caisses locales ont aménagé le format de leurs Assemblées Générales et offert la possibilité aux Sociétaires de **voter en ligne** ou au sein de leur agence. A cette occasion, un Livret d'Activité Mutualiste a été diffusé aux sociétaires de chaque caisse locale, présentant les grandes actions portées par chaque Caisse locale sur son territoire.

Grâce à cette adaptation, et en période contrainte, ce sont 8.679 Sociétaires qui ont pu s'exprimer au cours des Assemblées Générales 2021.

Dans le cadre de l'accélération de la prise en compte des enjeux extra-financiers dans notre fonctionnement et notre pilotage stratégique, le conseil d'administration et le Comité de direction de la Caisse régionale ainsi qu'une trentaine de salariés ont participé à l'atelier de sensibilisation environnementale « La Fresque du climat »

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 et sociétaires, 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 et ses conséquences déjà perceptibles sur nos territoires, 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. L'année 2021 aura été une nouvelle fois marquée par le contexte sanitaire. La Caisse régionale a été présente auprès de ses clients et de ses collaboratrices et collaborateurs afin de répondre au mieux à leurs attentes et de conserver une qualité d'accueil, de service et d'écoute optimales malgré les impacts des vagues épidémiques.

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. 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.

L'INSEE a publié fin 2021 ses chiffres de la population pour 2019. L'attractivité du département se confirme avec près de 10 000 habitants de plus par an entre 2013 et 2019. La métropole rennaise, locomotive démographique du territoire, a gagné 0.7% d'habitants par an sur la même période (contre 0.5% par an entre 2008 et 2013).⁴

Après un début d'année encore perturbé par la situation sanitaire, la fréquentation touristique a connu une embellie durant la saison estivale sans toutefois atteindre les chiffres de 2019. L'hôtellerie restauration a encore souffert, notamment du fait de l'absence de la clientèle étrangère. L'hébergement de plein air a tiré son épingle du jeu grâce à la clientèle nationale. A noter également que la Bretagne se distingue toujours plus comme une destination phare pour le tourisme à vélo. (77 % des professionnels labellisés Accueil Vélo sont cependant satisfaits).⁵

⁴ Ouest France, « Population : Le département toujours aussi attractif » 30 décembre 2021

⁵ Bretagne-economique.com 30 août 2021



Le marché du travail s'améliore sensiblement en 2021 avec un taux de chômage de 5.8% sur le troisième trimestre 2021 (contre 7.2% en 2020).⁶

2^{ème} ville étudiante de France dans le classement de l'Étudiant 2021, Rennes Métropole **dénombre 70 000 étudiants dont 7700 étudiants internationaux, soit 20,5% de la population**⁷. 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. En septembre 2021, la prestigieuse école de gastronomie et de management hôtelier Ferrandi a ouvert un nouveau campus à Rennes, proposant 2 Bachelors en arts culinaires et entrepreneuriat et management hôtelier et restauration. Ce sont 250 étudiants qui seront formés à terme sur le site. Une preuve de plus que la Bretagne et en particulier l'Ille-et-Vilaine est un territoire stratégique et attractif pour la filière tourisme.⁸

Le secteur agricole reste dynamique en Ille-et-Vilaine. En 2021, le département reste le **premier département laitier de France** avec plus de 1,7 milliard de litres⁹ de lait livrés à l'industrie.

⁶ Chiffres INSEE (tableaux de bord de conjoncture) 31 décembre 2021

⁷ Rennes-business.com 14 septembre 2021 / L'Étudiant, « Classement général des villes étudiantes 2021-2022 », 2021

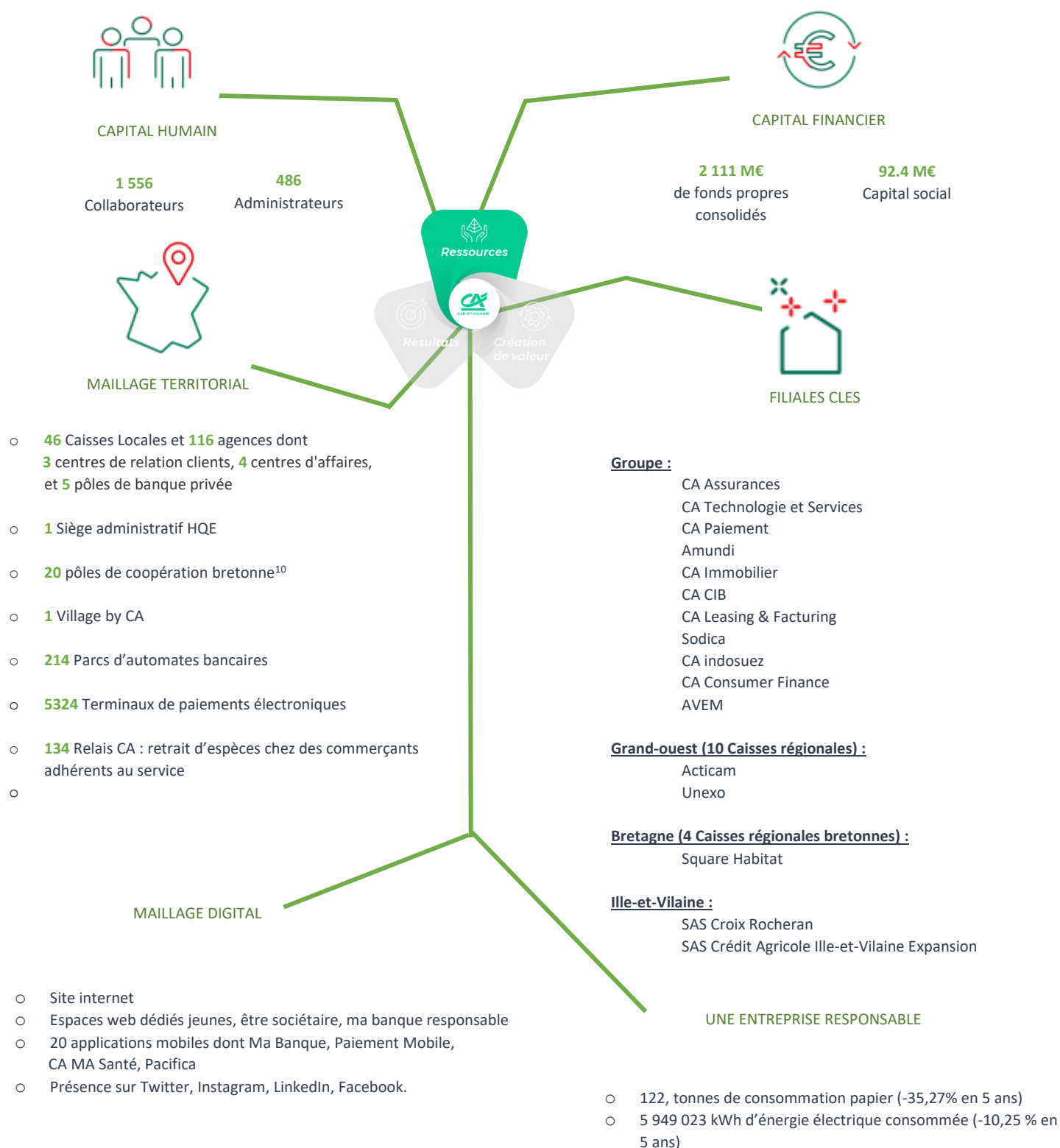
⁸ Ouest France « Près de Rennes. Les élèves de l'école Ferrandi ont fait leur rentrée sur le campus de Ker Lann » 02 septembre 2021

⁹ France AgriMer. Tendances annuelles 2021 basées sur les chiffres de janvier à novembre 2021



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.



¹⁰ 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.

1.3.3. Notre création de valeur

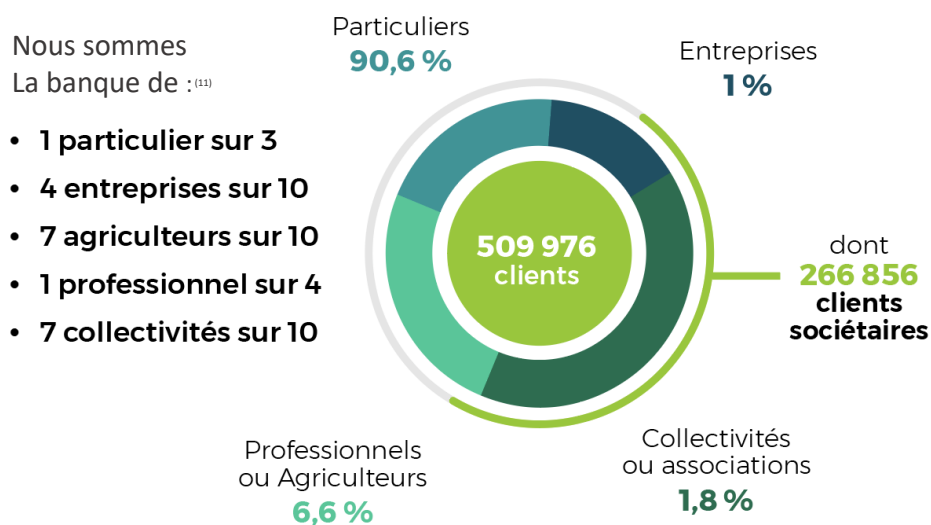


Notre mission est **d'être le partenaire préféré de nos clients**. En effet, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est une banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur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

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

Notre raison d'être : **« 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. Depuis le 14 septembre 2021, chaque client a un conseiller attitré.



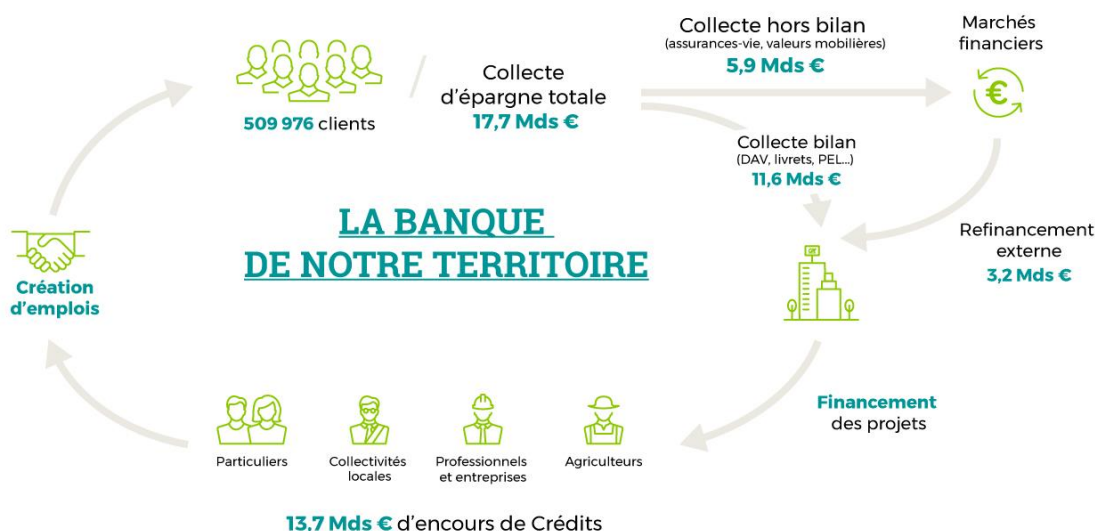
Pour cela, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine propose **différents produits et services** :

- 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 : 73,3 % du PNB d'activité
- Assurances : 26,7 % du PNB d'activité

¹¹ Source « Nous sommes la banque de » : taux de pénétration au 31/12/2020, 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



UN MODELE DE DISTRIBUTION PERMETTANT UNE RELATION A LA FOIS 100% HUMAINE ET EXPERTE DANS LE DIGITAL

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 dont la visioconférence depuis 2021 et/ou l'accès physique, pour une expérience optimale.

Quelques exemples de services avec deux applications :

- **Ma Banque** : Ce sont 156 000 clients¹² (+ 8,48 pts / 2020) désormais porteurs de l'application au sein de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine. En 2021, c'est la seconde plus grande variation d'une caisse régionale sur son nombre de porteurs dans le Groupe par rapport à décembre 2020.

- **L'application Paiement Mobile** : 121 000 paiements sans contact (+187 % / 2020) et 79 100 virements de mobile à mobile avec Paylib (+154% vs 2020).

¹² Application Ma Banque : données issues de Toucan Toco – Les données source sont issues de Crédit Agricole Technologies et Services pour l'ensemble des Caisses régionales - Useapp- décembre 2021



1.3.4. Nos résultats



VALEUR STRUCTURELLE

o Agences renouvelées :

39,4% de nos agences ont été renouvelées, soit 55,3% des clients (281 946) ayant accès au nouveau concept d'agence

o Ma banque en ligne :

Ce sont 233 252 internautes actifs¹⁶ soit + 2.35 pts / 2020. En proposant de plus en plus de fonctionnalités les rendant autonomes, nos clients continuent de plébisciter notre site internet et notre application avec des parcours simples et ergonomiques



LE PRODUIT NET BANCAIRE

271 M€

Permet de financer :

- o 62 M€ en salaires versés, 7,7 M€ en participation et intéressement
- o 40,5 M€ en taxes et impôts
- o 38,9 M€ en renforcement des fonds propres
- o 64,7 M€ achats, 3,9 M€ en investissements corporels
- o 224 976 contrats d'assurance et 79 112 contrats prévoyance
- o 17,7 Md€ d'encours de collecte totale soit +9.94%/2020
- o 13,7 Md€ d'encours de crédits soit +9,6%/2020
- o 34 988 livrets sociétaires
- o 1,09 M€ en mécénat, sponsoring, partenariat dont 350 k€ en mécénat



VALEUR SOCIALE

- o Un Indice de Recommandation Client¹³ à - 1 en 2021 en progression de 8 points /2020
- o 26 593 nouveaux clients¹⁴
- o 11 693 nouveaux sociétaires¹⁵
- o 9 545 jours de formation des salariés
- o 128 embauches en CDI
- o 115 alternants dont 70 nouveaux recrutés dans l'année (hors renouvellements de contrat)



ANALYSE DE PERFORMANCE RSE AVEC VIGO, AGENCE DE NOTATION RSE

- o Note de 66/100 en 2020 = maturité RSE avancée



FONDS D'INVESTISSEMENT

- o SAS Crédit Agricole Ile-et-Vilaine Expansion est un véhicule d'investissement, filiale de la Caisse régionale, dédié à l'accompagnement des TPE et PME du territoire, par apport en fonds propres et quasi-fonds propres. A fin 2021, le portefeuille de ce Fonds compte 14 participations.



VILLAGE BY CA

- o SAS Village by CA : 37 start-ups hébergées et accompagnées depuis mars 2017

¹³ Indice de Recommandation Client = % de promoteurs - % de détracteurs

¹⁴ Nouveaux clients = nombre d'entrées en relations en 2021

¹⁵ Nouveaux sociétaires = nombre de clients qui deviennent sociétaires en 2021

¹⁶ Internetautes actifs = au moins 1 connexion dans le 1^{er} mois – Source Useapp mise à disposition par Crédit Agricole Technologie et Services



1.3.5. Ce qui nous différencie





1.4. Nos risques extra-financiers

5 Enjeux	10 objectifs	Les Risques RSE	Principaux ODD* concernés
Assurer un conseil et une expertise de proximité	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	10 INÉGALITÉS RÉDUITES
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 fournis 4. Insuffisance de culture déontologique et éthique 5. Insuffisance de protection des données	16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES
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	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES
Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables	6. 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	4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 10 INÉGALITÉS RÉDUITES 11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES
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	11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES 1 PAS DE PAUVRETÉ 6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT 7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE



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.

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
Assurer un conseil et une expertise de proximité	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, notre volonté est de rester présent physiquement ou par visioconférence avec une expertise appropriée pour tous nos clients sur le territoire. 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. Être une banque 100% humaine et une banque digitale de référence

Être 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 économique, sociétal et environnemental qui contribue au dynamisme local, à la création de liens dans les territoires et à la limitation d'impacts négatifs sur l'environnement. 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.

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

La Caisse régionale propose à ses 509 971 clients des services innovants et une proximité relationnelle grâce aux nouvelles technologies qui facilitent l'accès au conseil et à l'expertise.



MA BANQUE



MA CARTE



CA BOURSE



PACIFICA



MON PROJET IMMO

- Ma banque en ligne : Portail Clients

2021 est l'année de l'ancrage de la « banque à distance », offrant ainsi à nos clients tous les avantages d'une banque de proximité, humaine, ancrée sur son territoire avec l'étendue d'une gamme de signatures électroniques qui continue de s'étoffer. A titre d'exemple, sur l'ensemble du périmètre des signatures électroniques en ligne (indicateur dépose globale¹⁷), notre Caisse régionale atteint 46.2% du périmètre éligible (+11.36 pts / 2020), la positionnant 1^{ère} Caisse régionale au sein du Groupe en 2021.

¹⁷ Données issues de Crédit Agricole Technologies et Services pour l'ensemble des Caisses régionales – Useapp – Dec 2021



Les clients ont désormais la possibilité de rejeter gratuitement leurs prélèvements en autonomie (70% des rejets réalisés via Crédit Agricole en ligne à fin novembre) et de suspendre leurs mandats de prélèvements.

- Application Ma Banque du Groupe Crédit Agricole

Ce sont un peu plus de sept millions d'utilisateurs¹⁸ en France qui bénéficient de l'application. Ma Banque a pris un tournant en devenant le socle de la sécurité digitale pour les transactions par carte bancaire sur internet notamment, en appliquant le dernier volet de la DSP2 avec son service nommé Securipass.

SécuriPass, la solution d'Authentification Forte du Crédit Agricole portée par l'application Ma Banque a été adoptée par 156 000 clients (+8,48% vs 2020). Cette fonctionnalité permet, en remplacement des SMS, d'ajouter un IBAN (Numéro International de Compte Bancaire), de valider des achats en ligne sur les sites 3DSecure et d'accéder à ses comptes via un parcours client très fluide et sécurisé.

Déployée depuis le 28/09, la solution SécuriCode est l'alternative au Securipass pour valider les achats en ligne, pour les clients non utilisateurs de Ma Banque (SMS + code secret personnel).

SécuriPass est utilisé par 51% de nos clients détenteurs d'une carte bancaire et réalisant des achats en ligne vs 38% pour SécuriCode.

- Application Paiement Mobile

L'Application Paiement Mobile vient se substituer à l'ancienne application Ma Carte.

Paiement Mobile porte la solution de paiement Paylib (paiement en vente à distance ainsi qu'en proximité et transfert d'argent entre amis) tout en améliorant l'expérience client par une simplification des parcours et une optimisation de l'ergonomie. Elle permet ainsi de consulter son historique de transactions Paylib en temps réel, de recevoir des notifications de paiement temps réel (si la transaction > 150 €), de paramétrer des alertes d'opérations carte. Les fonctionnalités d'activation/désactivation des opérations carte sans contact, à l'étranger, VAD et de gestion des plafonds sont toujours disponibles (avec un renvoi vers le site Crédit Agricole) Paylib a permis sur cette année le règlement de 121 000 paiements sans contact (+187% vs 2020) et 79 100 virements de mobile à mobile (+154% vs 2020). Paylib est une réponse aux attentes de clients en matière de service digital.

- Nouveau service pour nos clients professionnels :

Afin d'accompagner nos clients professionnels dans le développement de leur activité, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a lancé un nouveau service : le Diagnostic Mon Marché et la solution Up2Pay Fidélité, visant à établir un diagnostic de leur commerce et mettre en place un programme de fidélité intégré au terminal de paiement.

Par ailleurs, afin de maintenir son soutien à nos clients pendant la crise sanitaire, la Caisse régionale, en collaboration avec AVEM, a fait bénéficier à nos clients d'une prise en charge des locations de terminaux de paiement électronique (TPE) pendant les périodes obligatoires de fermeture.

Elle a également mis à disposition de ses commerçants, gratuitement, des solutions de paiement à distance et en mobilité dans le cadre du plan de soutien au commerce (up2pay mobile et paiement par lien).

- Application Pacifica

Cette année, l'application continue de s'enrichir avec de nouvelles fonctionnalités pour faciliter le quotidien des assurés : accès au détail des contrats, simulateur du reste à charge pour le contrat santé, création d'un parcours de résiliation client en toute autonomie de gestion.

B. « Trajectoires Patrimoine » : aider les clients à bien décider

L'intensification de cette approche globale de conseil personnalisé offerte à tous les clients dès le 1er euro constitue l'une des priorités de la Caisse régionale et représente des engagements forts d'accompagnement 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 2021, ce sont 22 000 clients qui ont pu bénéficier de cette démarche, soit +162% par rapport à 2020. Pour les clients cherchant à donner du sens à leur épargne, nous sommes en mesure de proposer des solutions d'investissement responsable.

C. Poursuivre les rénovations d'agence et assurer les travaux d'accessibilité PMR

La mise en conformité et en accessibilité pour les personnes à mobilité réduite s'effectue sur 2 axes :

D'une part les agences qui sont rénovées avec un nouveau concept. Depuis 2017 ce nouveau concept a permis de tester les nouveaux espaces d'accueil et 41 agences ont bénéficié de ce programme, 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 55,3 % des agences de proximité dont peuvent ainsi bénéficier 281 946 clients.

Par ailleurs nous nous inscrivons dans une démarche d'agenda d'accessibilité programmé déclaré en préfecture et pour lequel 45% de nos observations sont rectifiées.

¹⁸ Données issues de Crédit Agricole Technologies et Services pour l'ensemble des Caisses régionales – Useapp – Dec 2021

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 2021, 98,1% des dossiers éligibles¹⁹ ont bénéficié de la SEH, ce qui illustre le succès de la dématérialisation.

Le Groupe et la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine ont continué les déploiements en 2021 pour plusieurs parcours digitalisés :

- Avec la signature électronique de la proposition du conseiller

2021 est l'année du lancement de la signature électronique, pour l'entrée en relation à distance et les fiches standardisée d'information dans le cadre des prêts habitat.

Le déploiement de l'outil Vizio offre l'avantage d'un rendez-vous à distance avec sa fonction audio, tout en partageant des documents du poste du conseiller vers l'appareil (smartphone, PC, tablette...) du client et/ou en signant électroniquement des contrats en instantané et/ou en se visualisant mutuellement (conseiller/client).

Ainsi, à travers Vizio, nous offrons au client, le choix et la possibilité d'activer les canaux/fonctionnalités pour un conseil à distance, personnalisé et de qualité.

- En selfcare²⁰

Laissant ainsi l'autonomie au client de démarrer, interrompre et conclure son parcours n'importe où et n'importe quand et sur plusieurs types d'appareils par exemples :

- Dans les univers de la banque au quotidien afin de rejeter un prélèvement,
- Dans l'univers crédit habitat en changeant le compte payeur de son prêt habitat,
- Dans l'univers crédit à la consommation, en souscrivant à une offre de crédit
- Et enfin dans l'univers assurance, avec la possibilité de résilier un contrat

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 2021, 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.

L'organisation commerciale a été mise en place fin 2020 au sein de la Caisse régionale. Elle découpe le territoire brétilien en 9 territoires (cf. carte ci-dessus). Ce plan de développement des marchés a pour ambition de développer l'activité et d'accroître la

¹⁹ 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)

²⁰ En self care : en autonomie totale du début du parcours jusqu'à la concrétisation



satisfaction de nos clients. Un renforcement de notre proximité a été réalisé avec le 100% conseil dans 28 points de vente et chaque client a un conseiller attribué depuis le 14/09/21. Par ailleurs, un renforcement de notre proximité a été réalisé avec le développement du modèle d'agences « 100% conseil »²¹ dans 28 points de vente, modèle qui consiste à renforcer notre présence active sur le territoire auprès de nos clients et de nos commerçants avec des agences désormais ouvertes toute la journée et spécifiquement au conseil l'après-midi. A noter également que chaque client a un conseiller attribué depuis septembre 2021.

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

Des centres d'affaires dédiés aux entreprises

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.

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 afin 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 23 chargés d'affaires spécialisés sur les filières économiques du département répartis sur 4 centres d'affaires sur les segments ETI, PME et TPE pour accompagner les projets de croissance et de transformations des entreprises bretonnes (innovation, croissance en France et à l'international, transmissions, transition énergétique...).

Ils s'appuient sur les pôles d'expertises déployés sur Rennes, 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, 407 rendez-vous avec un expert ont été réalisés en 2021 (vs 307 en 2020) : fusion-acquisition, capital investissement, banque d'affaires, crédit-bail, affacturage, international, expertises sociales... D'un niveau élevé malgré la crise sanitaire.

Un marché des professionnels et des professions libérales

Pour appuyer les conseillers professionnels dans l'accompagnement des professions libérales, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine dispose de 2 conseillers experts, 1 Chargé d'Affaires Santé, 1 conseiller privé, dotés d'une expertise renforcée sur ce segment de clientèle.

Un réseau d'experts en épargne salariale, prévention des risques et crédit-Bail complète le dispositif afin de répondre à l'ensemble des besoins de nos clients professionnels.

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 grâce à son responsable, sa présidente (administratrice de la Caisse régionale) et son chargé d'affaires qui œuvrent aux côtés de nos réseaux pour accompagner le développement économique du secteur d'activité.

Pôle Associations

Au 1^{er} janvier 2021, la Caisse Régionale s'est organisée pour renforcer son expertise et sa proximité auprès des associations de son territoire. Elle a ainsi créé un pôle Associations constitué de 4 Experts pour le conseil aux grandes associations du département, en particulier dans les domaines de la santé et de l'enseignement. En outre, la Caisse régionale a nommé un conseiller associations dans chacune de ses agences en complément des conseillers clientèle Professionnels pour le conseil aux petites et moyennes associations.

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.

Afin de lutter contre la fraude, depuis octobre 2021, une équipe dédiée accompagne nos clients lorsqu'ils sont victimes de transactions frauduleuses.

En outre, SOS Virements (09 72 72 99 06) est un nouveau numéro 24h/24 - 7 jours/7 mis à disposition de nos clients depuis juin 2021 pour qu'en cas de fraude par virement ils puissent sécuriser leur compte et tenter de récupérer les fonds. Ce dernier complète le dispositif SOS Cartes.

Marché assurance

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met à disposition de ses clients, des experts sur le marché des assurances. Une chargée d'affaires grands risques (risques de grande ampleur de type incendie) 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.

²¹ « 100% conseil » : renforcer notre présence active sur le territoire auprès de nos clients et de nos commerçants avec des agences désormais ouvertes toute la journée et spécifiquement au conseil l'après-midi



Marché de l'agriculture

Les clients exploitants agricoles du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sont tous accompagnés par un conseiller ou un chargé d'affaire spécialiste de ce marché. Ce sont en tout 34 conseillers et 8 chargés d'affaires, ancrés dans les territoires, qui répondent au quotidien aux besoins des agriculteurs brétiliens. Ce fort maillage leur permet de se rendre régulièrement sur les sites d'exploitations pour mieux appréhender les projets clients.

L'ensemble des conseillers bénéficient, tout au long de l'année, d'interventions extérieures (Chambre d'Agriculture, CETA...) sur des sujets de conjoncture, d'actualité des filières ou bien de sujets plus techniques liés à l'élevage par exemple (5 webinaires d'1 h sur 2021). Une newsletter interne sur la conjoncture agricole est également éditée tous les trimestres.

Ainsi, au-delà de l'expertise financière et bancaire, les équipes du marché de l'agriculture sont formées en continu pour apporter le meilleur conseil client.

Par ailleurs, en 2021, la conférence « Filières animales : actualités et perspectives à horizon 2030 » réalisée par l'équipe d'ingénieurs Agri Agro de Crédit Agricole SA a été mise à disposition de l'ensemble de nos clients. Celle-ci a été visualisée 680 fois pour la partie concernant la filière lait.

Le dispositif administrateurs référents (agriculteurs élus) vient enrichir l'offre et les services proposés à la clientèle agricole. Des visites sont ainsi 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...). 47 visites d'administrateurs ont pu être organisées en 2021 auprès de porteurs de projets pour les accompagner.

Les 4 analystes bancaires et les 6 directeurs de clientèle agricoles viennent en complément des conseillers et chargés d'affaires. Depuis début 2020, un chargé d'affaires Economie de l'Environnement est venu renforcer l'équipe du Marché de l'Agriculture et du pôle breton Economie de l'Environnement. Celui-ci vient en soutien des conseillers sur les projets d'énergie renouvelable de nos clients.

Marché du patrimoine

En 2021, 90 conseillers patrimoniaux et privés accompagnent les projets des clients de notre Caisse régionale. Un renfort des équipes a été mené avec 4 postes de Conseillers privés supplémentaires en 2021, un nouveau poste de Conseiller en gestion de patrimoine dédié aux clients Agriculteurs et Professionnels sur Fougères et la nomination d'un ingénieur fiscaliste pour apporter des conseils juridiques et fiscaux aux clients Banque privée afin qu'ils puissent éclairer leurs projets de cession, transmission ou succession.

Pour ancrer la démarche d'approche globale Trajectoires Patrimoine, une task force a été mise en place pour favoriser la bonne maîtrise de la démarche de conseil patrimonial par nos conseillers au service des clients.

Indicateurs majeurs de l'enjeu 1 : Assurer un conseil et une expertise de proximité				
	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Accompagnement et développement du digital : Nombre d'utilisateurs actifs de l'application « Ma Banque »	156 000	119 365	102 722	+30,7%
Déploiement du nouveau concept agences :				
• % de locaux rénovés	39,4%	37,5 %	30,8 %	+ 5,00%
• % de clients concernés	55,3%	53,4 %	45,5 %	+3,56%
Nombre de salariés	1556	1521	1425	+2,30%

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 fournis 4. Insuffisance de culture déontologique et éthique 5. Insuffisance de protection des données	

Pour répondre à cet enjeu majeur, notre volonté est d'apporter les réponses aux demandes de la clientèle dans les meilleurs délais possibles, d'être une entreprise réglementairement exemplaire, de sécuriser l'intégrité des systèmes et de garantir la protection des données personnelles. Ces objectifs 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 s'appuie toujours sur son **organisation autour du traitement des réclamations clients**, 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 2021 : 2 445 réclamations saisies (soit une baisse de 3.1% / 2020).

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 **Pôle Réclamations Réseau** qui l'oriente vers les experts pour une résolution rapide.

A la clôture complète de la réclamation, l'agence ou le pôle réclamations informe le client.

En 2021 : 1 512 réclamations N2 ont été reçues (soit une hausse de 14.7% / 2020). Le délai moyen de traitement global est de 15,3 jours (17,1 jours en 2020)

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 Clients (QSC). Les temps de réponses réglementaires sont intégrés dans le processus de gestion de chaque réclamation, et notamment :

Il est adressé un accusé de réception au client par mail ou courrier, sous 48h, pour l'informer de la prise en charge de sa réclamation. En 2021, afin d'être plus réactif, nous adressons cet accusé réception par SMS quand cela est possible.



Dans le cas où le traitement de sa réclamation nécessite un délai supérieur à 60 jours, une lettre explicative lui est adressée.

En 2021 : 286 réclamations N3 ont été reçues (soit une baisse de 12 % du nombre vs 2020). Le délai moyen de traitement global est de 20,8 jours, en baisse par rapport à 2020 (23,6 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. De plus, il a été mis à disposition des collaborateurs un espace permettant de remonter facilement leurs irritants ainsi que ceux des clients.

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 :
Présentation, pour information en Comité de Direction, du bilan et des actions les plus significatives
- Chaque trimestre :
Point entre le Service Qualité et Satisfaction Clients, les DER (Directeurs de l'Excellence Relationnelle) et les correspondants Qualité (Experts, Responsables d'unité) des unités responsables des parcours ou process porteurs des irritants
- Au fil de l'eau :
 - Présentation pour décision au Comité Transformation Qualité Performance de solutions en réponse à des irritants
 - Pour les irritants prioritaires, travaux en ateliers en mode projet avec les unités expertes et des utilisateurs

Au cours de l'année 2021, **21 nouvelles fiches d'amélioration continue** ont été ouvertes.

Au 31 décembre 2021, 67 fiches sont en cours et 14 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 Irritant 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 relai de **78 référents Qualité** répartis dans le réseau d'agences (66) et au sein des services de la Caisse régionale (12).

C. Un dispositif d'écoute renforcé et de plus en plus complet

Comme chaque année, la Caisse régionale s'est attachée en 2021 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.

4 enquêtes IRC (Indice de recommandation Client) stratégiques :

- Marché des particuliers
- Marché du patrimoine
- Marché de l'agriculture
- Marché des professionnels

- 1 enquête de satisfaction interne : mise en place d'un Indice de Satisfaction Interne (ISI) pour 13 unités du siège.
- 1 IRC clients contactés : nouveau dispositif co-construit avec les marchés et les collaborateurs du réseau.

Evaluation de la satisfaction clients de façon hebdomadaire, rappel sous 48h des clients détracteurs (note < à 7), identification des irritants clients et mise en place de plans d'action.

- 18 enquêtes ad-hoc sur les projets structurants du Groupe et de l'entreprise ou sur le déploiement de nouveaux outils :
 - 7 enquêtes auprès des clients de la Caisse régionale, tous marchés
 - 11 enquêtes auprès des équipiers de l'entreprise

Mise à disposition des clients d'un espace d'expression spontanée sur le site internet du CA Ille-et-Vilaine. Chaque client ayant déposé une expression est recontacté pour prise en charge de son expression.

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 renouvelé la certification ISO 37001, en 2019 avec EuroCompliance pour un cycle de trois ans.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, à l'instar du Groupe, a renforcé son organisation et ses procédures afin que le dispositif de maîtrise des risques de corruption soit conforme à la réglementation.

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

Ce document fait apparaître **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

99,32%
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. Agir contre l'évasion 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.

- Intégration de la nouvelle réglementation DAC 6

Les Autorités poursuivent le renforcement des contrôles et des échanges entre Etats en matière fiscale. Dans ce contexte, la Directive Européenne dite « DAC 6 », entrée en application le 1er janvier 2021, a pour objectif de porter rapidement à la connaissance des Administrations Fiscales certaines typologies d'opérations, afin de faire évoluer si besoin les dispositifs législatifs.

Ces opérations « DAC 6 » ne sont pas nécessairement « frauduleuses » mais peuvent être sources d'optimisation, d'opacification ou bien donner lieu au contournement des règles d'échanges d'information fiscale entre Etats.

Les Caisses régionales ont ainsi l'obligation de déclarer auprès des autorités fiscales compétentes « les dispositifs transfrontières de planification fiscale à caractère potentiellement agressif » dont elles ont connaissance dans le cadre de leur activité, ou auxquels elles ont participé.

La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a mis en place un dispositif interne, reposant notamment sur la nomination d'un « Référent DAC 6 », lui permettant ainsi de détecter ces opérations, de les déclarer le cas échéant, et visant également à l'empêcher d'être conceptrice d'un produit entrant dans la qualification « DAC 6 ».

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.

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.

En 2021, 183 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).

Au 31/12/2021, 30,60% des salariés concernés ont réalisé cette formation. A la différence des années précédentes, cet indicateur intègre, non plus le flux des personnes concernées, mais le stock global, ce qui explique sa baisse par rapport à 2019 et 2020.

En 2021, la Caisse régionale a lancé un programme de sensibilisation à la Protection des données à caractère personnel. Ce sont ainsi plus de 250 salariés des services support du site de La Courrouze qui ont bénéficiés d'une présentation des enjeux liés à la réglementation sur la Protection des données. Ce programme se poursuivra en 2022.



Indicateurs majeurs de l'Enjeu 2 : Viser une relation durable avec nos clients sociétaires, en protégeant leurs intérêts

	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Lutte contre la corruption : % de salariés formés à la lutte contre la corruption	99,32%	96,08 %	98 %	+3,37%
RGPD % de formation de l'ensemble des salariés éligibles (stock depuis 2018)	30,6%	-	-	*
RGPD : % de formation des nouveaux salariés éligibles (flux)	-	87,5%	85%	*
Description du plan d'écoute de l'année écoulée : Nombre d'enquête clients, collaborateurs et administrateurs	26	21	14	+23,81%

* A la différence des années précédentes, cet indicateur intègre, non plus le flux des personnes concernées, mais le stock global, ce qui explique sa baisse par rapport à 2019 et 2020.



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	 

En tant que banque coopérative et mutualiste, la Caisse régionale s'implique fortement dans le département d'Ille-et-Vilaine.

Au quotidien, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine construit une politique de résultats durables en s'appuyant sur ses trois métiers fondamentaux que sont la banque, l'assurance et l'immobilier. Il soutient les actions innovantes, la création, la reprise et le développement des entreprises. Ainsi, en partenariat avec les acteurs locaux, la Caisse régionale met en place des actions qui contribuent au dynamisme de son territoire.

Pour répondre à cet enjeu majeur, notre volonté est d'allouer l'épargne et les investissements vers des activités plus durables, d'assumer notre responsabilité d'acteur de l'économie locale et d'améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs avec des pratiques responsables. Ces objectifs sont jugés majeurs à l'égard des risques potentiels et 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

- Accompagner des projets sociétaux et solidaires

Notre attachons un soin particulier à ce que l'ensemble de nos services favorise l'accélération des transitions sociétales. Pour aider nos associations clientes à se concentrer pleinement sur leurs missions, nous mettons gratuitement à leur disposition une plateforme digitale tout-en-un, Yapla, qui simplifie toutes les activités de gestion et de communication : gestion des adhésions, des dons et de la billetterie avec une fonctionnalité de paiement en ligne, comptabilité, newsletter et site internet.

Les conditions tarifaires des services aux associations sont particulièrement attractives avec notamment l'absence de facturation sur le fonctionnement des comptes.

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 accompagner 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 2021, 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 projets. Habituellement doté à hauteur de 70.000 €, la Fondation a récompensé 16 projets du territoire pour un accompagnement global de 100.000 € afin d'accentuer l'aide au tissu associatif Bretilien.



- 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 52 100 €.

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 de 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 2022.

C. Développer l'Investissement Socialement Responsable (ISR)

- En ce qui concerne les clients :

Pour répondre aux attentes des clients qui souhaitent donner du sens à leur épargne, la Caisse régionale met en place un ensemble d'actions afin d'accroître l'expertise de l'ensemble des conseillers de la Caisse régionale et développer les offres "responsables" d'AMUNDI sur la base des 4 thématiques de la gamme engagée :

- Soutenir les entreprises françaises
- Participer aux défis climatiques et environnementaux
- Contribuer aux évolutions sociétales
- Investir dans l'immobilier durable

En 2021, Les encours IR représentent 62% des encours globaux hors Bilan Amundi de la Caisse Régionale (vs 25% en 2020).

Au 31/12/2021, 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 682,5 M€²² (x2,8 vs 2020). Cette explication de l'évolution marquée de nos encours est due à la fois l'élargissement et la mise en marché de nouvelles offres IR sous l'impulsion d'Amundi et en parallèle à la labellisation IR ou ISR d'offres déjà existantes intégrées à nos encours.

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 2021 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 étoffé en 2021 son offre diversifiée de solutions d'investissement responsable (6 nouvelles solutions en gestion libre), 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

Une politique d'investissement des fonds propres de plus en plus tournée vers les actifs « green » et l'ISR.

En 2021, la politique d'investissement des fonds propres intègre de plus en plus des critères ISR avec notamment la poursuite de l'intégration de critères ESG dans nos fonds dédiés.

Une notation externe (Reuters) a été menée en 2020. Une revue est prévue tous les 2 ans, avec un objectif d'amélioration constant. La CR a investi plus de 7 M€ de fonds propres dans des investissements green, ISR, santé et/ou de développement durable soit 50% des investissements de l'année. De plus en 2021 la Caisse régionale a validé une enveloppe pour souscrire des titres participatifs afin d'encourager la construction de logements sociaux.

Nos engagements et notre trajectoire 2022 :

Une nouvelle cotation extra financière du portefeuille de nos titres d'investissement et de notre fonds dédié EVERBREIZH (fonds composé de réserves liquides de très hautes qualité) :

- Comparaison avec l'étude de 2020 avec un objectif d'améliorer la note globale.

²² Périmètre : IR-RSE : prise en compte de la classification SFDR- articles 8 et 9 de la taxonomie



- Utilisation du nouvel outil AMUNDI « Alto » (Plateforme du groupe reprenant plus en détails les informations ESG / utilisation en 2022 si disponible)

Définition d'une enveloppe ambitieuse sur les actifs ISR/ESG/Green Bonds/RSE fixée à 11 M€

- Titres vifs en ciblant des critères ESG (type Green Bond...) : 10 M€
- Volonté de maintenir nos positions existantes avec des titres Green Bond
- Enveloppe d'Achat Fonds solidaires/Finance inclusive : 1 M€
- Enveloppe capital investissement avec un biais « vert » et « développement durable »
- Prise en compte de la nouvelle Classification SFDR dans nos choix d'investissement (article 6 = prise ESG faible, article 8 = bonne prise en compte des critères ESG, article 9 = très fort niveau d'exigence ESG)

D. Développer le Village by CA



Le Village by CA Ile-et-Vilaine est **un accélérateur d'innovation** faisant partie d'un réseau européen de près de 42 Villages by CA.

Le réseau des Villages c'est plus de 1260 startups en 7 ans et 700 entreprises (PME/ETI/Grands comptes) partenaires.

En Ile-et-Vilaine, depuis sa création, nous avons contribué à la création de plus de 300 emplois sur le territoire avec 2 missions principales :

- Accompagner les jeunes entreprises innovantes (startups) à accélérer dans leur business afin d'apporter des solutions pour faire face aux grandes transformations de notre monde.

Une startup accélérée par Le Village voit son chiffre d'affaires multiplié par 4 en moyenne durant le parcours d'accompagnement de 2 ans. En 2021, malgré le contexte sanitaire qui est resté instable, nous avons accompagné 26 startups.

- Accompagner les entreprises (PME/ETI/Grands comptes) du territoire à accélérer leurs innovations et leurs transformations.

Notre écosystème se renforce avec 16 entreprises ambassadrices et 18 experts ce qui nous a permis d'organiser une vingtaine d'événements de mise en relation au service du développement économique de notre territoire breillien.

E. Développer le Fonds « Crédit Agricole Ile-et-Vilaine Expansion »

En 2021, le Conseil d'administration de la Caisse régionale a souhaité pérenniser et renforcer sa capacité d'intervention directe au capital d'entreprises du territoire : il a pour cela validé un doublement de l'effectif dédié à l'activité d'investissement et de la dotation financière du fonds Crédit Agricole Ile-et-Vilaine Expansion. Au-delà de son activité bancaire traditionnelle et avec un niveau de risque supérieur, la Caisse poursuit ainsi son engagement mutualiste en mobilisant les résultats qu'elle réalise sur le territoire, au bénéfice d'agents économique du territoire. Rappelons par ailleurs que la gouvernance de cette activité d'investissement est paritaire – administrateurs/salariés – et qu'elle implique aussi souvent que nécessaire les administrateurs référents, incarnant là aussi, un fort engagement mutualiste. En terme de sélection et d'accompagnement des participations, une grille d'évaluation RSE permet de qualifier le traitement des parties prenantes (salariés, clients et fournisseurs), de l'environnement (logistique, déplacements, usages numériques) et plus généralement de l'impact de l'investissement.

F. Faire reconnaître nos expertises :

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

Quelques exemples :



En 2021, malgré le contexte de crise sanitaire, la filière mer a su maintenir des temps d'échange avec les membres de la commission littoral (clients, institutionnels, entreprises). Ces derniers se sont réunis à l'occasion d'un « **Café du littoral** » portant sur les impacts du Brexit et d'une « **Commission de la mer** » sur le thème de « L'économie bleue et de la transition verte ». Des rencontres qui ont permis de s'interroger collectivement sur les évolutions des métiers de la mer et d'identifier les moyens d'accompagner au mieux, nos clients professionnels



Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a souhaité réaffirmer son engagement auprès des acteurs du tourisme breillien en organisant 2 « **Commissions du tourisme** » qui ont réuni des clients, des institutionnels, des associations, des administrateurs et des collaborateurs. Les échanges ont porté sur le développement de la filière et les enjeux de transition écologique. Des interactions qui ont permis d'identifier des actions concrètes à mettre en œuvre pour réduire l'impact environnemental. En 2021, la filière tourisme a également noué un partenariat avec l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie Côte d'Emeraude dans le but de développer un site internet dédié à leurs besoins en recrutement.



2 ans après le lancement de la filière Santé et Bien Vieillir au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, nous continuons à affirmer notre volonté d'accompagner l'ensemble des acteurs économiques de la filière ainsi que notre clientèle sénior (cf. enjeu 5).



Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a créé une filière transition écologique dont la mission est de développer le conseil et l'accompagnement des clients du territoire sur tous les marchés dans le domaine de la transition écologique vers la neutralité carbone.



Aujourd'hui, le département d'Ille-et-Vilaine compte 70 000 étudiants dont 32 000 sont clients au Crédit Agricole. Rennes est l'une des 3 villes les plus attractives pour les étudiants en France. Ils viennent y poursuivre leurs études pour la qualité des formations, mais aussi pour l'attractivité, l'emploi, l'économie du territoire et la qualité de vie des étudiants.

Le lancement de la Filière Jeunes s'avère être une étape importante pour la Caisse régionale. En effet, dans un contexte où la crise sanitaire a fortement impacté les jeunes, l'entreprise a mené de nombreuses actions afin de les accompagner au mieux dans la réalisation de leurs projets de vie. Parallèlement, deux conseillers Jeunes et un ambassadeur ont été nommés pour mettre en avant nos engagements, notre accompagnement personnalisé et nos offres. La Filière nouvellement créée a notamment pour objectif de donner des preuves de notre raison d'être en agissant et en encourageant l'emploi et l'insertion des jeunes Breilliens. La Caisse régionale entend capitaliser sur son rayonnement afin de continuer de développer ses réseaux afin de devenir la banque n°1 des jeunes. Différents événements sont d'ores et déjà prévus par la Filière Jeunes afin d'animer toute cette communauté sur le territoire tout en mettant en avant nos offres et notre accompagnement. Notre volonté en 2022 est de poursuivre les recrutements et la création de postes sur cette filière.

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 initiatives des administrateurs et équipiers, avec celles d'acteurs locaux, dans des domaines de développement économique de leur territoire. Cela consiste à co-construire des actions à forte utilité économique, pour contribuer à améliorer la qualité de vie des Breilliens et ainsi favoriser le bien « vivre ensemble ».

Malgré le contexte sanitaire, l'engagement s'est poursuivi en 2021 :

- Accompagnement des étudiants et de leurs projets au travers de la deuxième édition de « Pitch' ton projet »
- Poursuite de la 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
- Sensibilisation sur la thématique des transitions avec la participation au salon Pacéen des transitions énergétiques et écologiques
- Accompagnement des commerçants sur le numérique

○ Renforcement de l'engagement aux côtés des entreprises pour les aider à surmonter la crise :

10 web conférences clients ont été organisées en 2021 : 1 réunion d'échange avec les experts comptables, 2 web conférences sur les solutions pour financer la relance, 1 web conférence filière bâtiment : situation, perspectives et impact covid, 1 web conférence filière agro : prix des matières premières agricole, une hausse durable ? 1 web conférence sur la cyber sécurité : comprendre les enjeux et dépasser la peur -en décembre 2021, 4 web conférences dédiées au développement à l'international.

○ Les animations du marché du patrimoine : offrir des expériences innovantes à nos clients

La Caisse régionale assure la promotion auprès de ses clients des dispositifs d'information à distance organisés par les filiales du Groupe. Grâce à la promotion de ces événements auprès des conseillers et via du marketing direct (emails, vitrine Caisse régionale, réseaux sociaux), en 2021 ce sont 5 427 clients de la Caisse régionale qui ont pu bénéficier des 9 webconférences proposées par



Amundi sur différentes thématiques (perspectives économiques, concilier investissement responsable et rentabilité durable, les perspectives du marché immobilier en Europe etc.)

- Café de la création

Ce dispositif permet d'accompagner la création d'entreprises en donnant la possibilité aux futurs entrepreneurs 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.

En 2021, les Cafés de la création ont su se réinventer face aux impératifs sanitaires : **6 évènements** ont eu lieu, parmi lesquels, 2 se sont tenus sous un **nouveau format digital**. En étant aux côtés d'une **trentaine de porteurs de projets**, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine réaffirme son engagement dans l'économie locale du territoire bretonnien.

- Renforcement de l'engagement aux côtés des professionnels pour les aider à surmonter la crise

Dans la continuité de 2020, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'est attaché à soutenir les entreprises en difficulté face à la crise sanitaire. Ainsi, en 2021, 316 PGE ont été accordés à nos clients professionnels pour un montant de 14 millions d'euros.

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.

Easy est un outil dont la mise en œuvre est en pleine progression et en montée de puissance. Ainsi en 2021, nous avons intégré dans l'outil 350 fournisseurs avec un chiffre d'affaire confié supérieur à 5000€ et formé les acheteurs des services les plus concernés. Il permettra à terme d'assurer un meilleur suivi des fournisseurs et de mieux maîtriser les risques achats. Des reportings produits par l'Equipe Risques fournisseurs de la Direction des Achats Groupe seront mis à disposition dans Easy et permettront ainsi un suivi optimal (santé financière, dépendance économique, complétude, demandes documents légaux, note RSE...)

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 le suivre de façon régulière.

En 2021 cet indicateur est de 25 jours ²³ versus 36 jours en 2020. Cela s'explique par l'amélioration du process avec la suppression d'un intermédiaire dans la création des fournisseurs pour un certain nombre de services, par la relance des factures en attente de façon hebdomadaire et surtout par la sensibilisation des acheteurs à l'utilisation du quai de dépôt pour les factures.

A.2 - 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.

²³ Délai de paiement fournisseurs : indicateur de performance retenu (base Groupe) : Délai moyen de paiement Fournisseurs : Date de paiement – Date de facture, y compris fournisseurs étrangers. Factures payées entre le 1er 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



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

Le service des moyens généraux a recensé 35 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.

Indicateurs majeurs de l'Enjeu 3 : Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients				
	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Montant des dépenses en mécénat	350 k€	423 k€	412 k€	-17,2%
Développer une politique d'achats responsables : Délai moyen de paiement fournisseurs	25	36	40	-30,6%
Accroître l'expertise des conseillers financiers et développer les offres "responsables" d'AMUNDI : Montant des encours clients en M€	682,5 M€	246,2 M€	184,4 M€	+177,21%

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. 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	   

Conscient que le capital humain est un élément essentiel de la performance et de la pérennité de l'entreprise, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine affiche une politique de ressources humaines ambitieuse et dynamique qui favorise l'épanouissement personnel et professionnel. Pour répondre à cet enjeu majeur, des ambitions ont été fixées : être acteur de sa montée en compétences, développer la qualité de vie au travail et garantir l'équité et développer la diversité.

2.4.1 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 :

- Être exemplaire sur les obligations réglementaires
- Préparer et accompagner la prise de fonction des Femmes et des Hommes de l'Entreprise.
- Accompagner le développement de la satisfaction clients et collaborateurs

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 2021, **6 principaux dispositifs de formation** :

- Le déploiement de nouvelles offres :
 - o DIGI CONSO
 - o Nouvelle banque au quotidien
 - o Nouvelle gamme décès
 - o Nouvelle offre auto
- Le lancement du projet immobanque
- L'accompagnement managérial en situation client
- L'Ecole de l'assurance ASSUR LAB sur les métiers conseillers professionnels et agricoles
- La poursuite de la Démarche Leader Ressource sur deux saisons (cf. ci-dessous § *Développer les compétences managériales*). - Le nouveau Process d'Evaluation / Référentiel de compétences (Lot 3) à destination des collaborateurs des unités supports. Désormais, 100% des collaborateurs et managers l'expérimentent (cf. ci-dessous § *Déployer un référentiel métiers et des référentiels de compétences et Refondre le process d'évaluation*).

74 453
Heures de formation

Ainsi, au cours de l'année 2021, 9 545 jours de formation ont été dispensés à 1 712 salariés (tous contrats confondus), soit 74 453²⁴ heures, chiffres en progression de 14% par rapport à 2020²⁵.

²⁴ Donnée au 18.01.2021 : 74 453

²⁵ Donnée au 15.01.2020 : 65 401



En 2021, 589 salariés en CDI ont bénéficié d'une augmentation de rémunération, ce qui représente 42,5 % des effectifs internes. L'entreprise a promu 147 collaborateurs, soit 10,6 % des personnes en CDI.

	2021	2020	2019
Effectifs en CDI au 31 décembre	1385	1344	1289
Nombre de salariés promus dans la catégorie supérieure	147	138	143
Taux de promotion	10,6%	10,3%	11,1%

B. Développer les compétences managériales

En 2021, poursuite des actions déjà initiées pour renforcer la posture managériale par la mise en place de :

- La Démarche Leader Ressource, auprès de 180 leaders volontaires dont 156 leaders manager d'équipe avec pour objectif de **développer la responsabilité et l'autonomie des collaborateurs et managers grâce à l'intelligence émotionnelle et à la connaissance de soi notamment en situation d'accompagnement individuel.**

Programme de 5 journées en présentiel basées sur :

- Une Posture : Ici et maintenant, centré sur la personne et non sur le problème
- 5 aptitudes : Questionnement – Ecoute - Reformulation- Ressenti-émotion - Visualisation créative
- 1 méthode : Situation – Objectif – Demande – Reformulation – Action - Valorisation

Le tout avec des expérimentations sur des situations réelles, des intersessions en individuel avec un travail sur la connaissance de soi.

- La formation : « l'accompagnement managérial en situation client »

- Les Ateliers du Management sur des thématiques RH (Le process social, rappels sur la réglementation du temps de travail et des heures supplémentaires, nouveautés...)

C. Déployer un référentiel métiers et des référentiels de compétences

En 2021, nous avons finalisé le nouveau référentiel métiers incluant l'ensemble des emplois avec la création du métier Appui de la Relation Clients et le rattachement de l'emploi de Leader projet à celui de leader manager d'équipe. Ce dernier a été décliné au sein de la Caisse Régionale pour servir la GPEC, accompagner les collaborateurs dans leur projet professionnel grâce à une meilleure lisibilité et rendre visible les passerelles entre les emplois et les métiers.

Ainsi, 3 familles métiers ont été créés regroupant l'ensemble des emplois de la Caisse Régionale, à savoir :

- **Conseil** : tous les emplois en lien direct et quotidien avec les clients
- **Appui de la Relation Clients** : tous les emplois en soutien du métier de Conseil ou œuvrant pour le fonctionnement de l'entreprise
- **Leader Manager d'équipe et leader projet**

Concomitamment à la création des métiers, des référentiels de compétences comportementales ont été co-construits pour fixer les attendus et en faciliter l'appropriation dans le quotidien au travers de situations observables.

Ainsi, 9 compétences comportementales, communes aux deux métiers, de Conseil et d'Appui de la Relation Clients ont été choisies en symétrie des 9 compétences du référentiel Leader Manager d'équipe/Leader Projet.

>> Référentiels de compétences comportementales :

Métiers de CONSEIL et APPUI DE LA RELATIONS CLIENTS	Métiers de LEADER MANAGER D'ÉQUIPE et LEADER PROJET
▪ Le collaborateur fait preuve d'INTELLIGENCE RELATIONNELLE et SITUATIONNELLE	▪ Le leader fait preuve d'INTELLIGENCE RELATIONNELLE et SITUATIONNELLE
▪ Le collaborateur fait du SENS DU SERVICE et de la RELATION CLIENT, sa priorité	▪ Le Leader garantit la satisfaction du CLIENT
▪ Le collaborateur a la capacité à d'exercer son ESPRIT CRITIQUE notamment dans la RÉOLUTION DES PROBLÈMES	▪ Le Leader anime à partir du SENS ▪ Le Leader promeut RESPONSABILITÉ et AUTONOMIE en proximité ▪ Le Leader est dans une posture de CONFIANCE avec ses interlocuteurs

- Le collaborateur fait preuve d'ADAPTABILITÉ pour réaliser ses missions dans un environnement mouvant - Le collaborateur agit avec DISCERNEMENT dans sa PRISE DE DÉCISION	
Le collaborateur met la COOPÉRATION et la CO-CONSTRUCTION au cœur de l'exercice de ses activités	Le Leader encourage la COOPÉRATION et la CO-CONSTRUCTION
- Le collaborateur met en œuvre dans ses activités un ESPRIT D'INITIATIVE et d'ENTREPRISE - Le collaborateur cherche des améliorations permanentes avec INNOVATION et CRÉATIVITÉ	- Le Leader renforce le niveau d'EXIGENCE sur l'attendu - Le Leader adopte et encourage les comportements d'ENTREPRENEUR et de DEVELOPPEUR
APPRENDRE À APPRENDRE - Le collaborateur est acteur de sa montée en compétence	Le Leader est acteur et promoteur de la montée en COMPÉTENCE

Calendrier de déploiement des référentiels de compétences et du nouveau Process d'évaluation par lots



Ces deux projets répondent à la nécessité de faire évoluer notre modèle bancaire en tenant compte des grandes transformations de notre environnement (réglementaires, technologiques, sociétales...) et ainsi garantir l'employabilité de chaque collaborateur et la satisfaction de nos clients.

D. Refondre le process d'évaluation

Pour accompagner ces transformations et encourager la montée en compétences comportementales des collaborateurs, il a été décidé de refondre le process d'évaluation, trop descendant.

L'enjeu est de donner un rôle plus actif au collaborateur (auto-évaluation des compétences, proposition plan d'action semestriel) afin qu'il soit acteur de sa montée en compétences comportementales.

En 2021, les unités supports et le marché des Entreprises ont été formés et déployés. La conduite du changement s'est traduite par :

- Des réunions d'information afin de donner le sens du projet, présenter les grandes étapes du process d'évaluation et le contenu des référentiels de compétences – 17 réunions de 10 à 50 collaborateurs en fonction du métier – durée : 1h30
- Des ateliers participatifs et pratiques à distance sur l'auto-évaluation et la construction d'un plan d'action – 70 ateliers de 10 à 14 collaborateurs – durée : 30 à 45 minutes
- Des accompagnements individuels par la RH

Une mini-série a été également diffusée à la rentrée de septembre pour sensibiliser et reprendre les fondamentaux.

Un atelier du management a également été proposé afin de mobiliser les managers sur le sujet.

Depuis novembre 2021, tous les collaborateurs bénéficient du nouveau process d'évaluation. Celui-ci a été amélioré en 2021 grâce aux remontées des collaborateurs l'ayant déjà utilisé en 2020.



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 :

- 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

- 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. 49090 km ont été effectués avec les voitures électriques soit une hausse de 37,2% (35780 km en 2019) qui s'explique par l'agrandissement du parc (+3).

- Vélo

Nous échangeons actuellement avec différents acteurs locaux et nationaux pour faire évoluer notre flotte de vélos à assistance électrique et envisager des solutions complémentaires de mobilité douce pour nos équipes. C'est une attente forte et un levier pertinent de réduction de nos émissions de GES.

- 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).

- 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. Ce moratoire s'est poursuivi en 2021 du fait du contexte sanitaire. La reprise du travail déplacé est soumise à des conditions sanitaires favorables.

Le télétravail

En mars 2020, la crise sanitaire exceptionnelle qui s'est poursuivie en 2021 a été l'opportunité pour les entreprises dont la Caisse Régionale de Crédit Agricole d'Ille- et-Vilaine, de 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 a été utilisé, pour les activités qui le permettent 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.

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.

B. Mener des animations

- 1) Ateliers autoréparation vélos : Afin de promouvoir la cyclo-mobilité et d'encourager les salariés à modifier leurs usages, 2 ateliers de formation à la réparation de son vélo en partenariat avec l'association « La Petite Rennes » ont été organisés.



- 2) Livraisons de produits bio au siège : Un partenariat avec un jeune prestataire de livraisons décarbonées et zéro-déchet a été mise en place. Un jeudi sur deux, les salariés ont pu passer commande de produits bio et locaux, livrés directement au siège en vélo et dans des contenants recyclables et réutilisables.
- 3) Challenge mobilités douces : La Caisse régionale a accompagné les salariés qui souhaitent participer au challenge « Tous Mobil'acteurs » de Rennes Métropole. Cette opération d'une dizaine de jours vise à encourager l'usage des modes de transports doux plutôt que la voiture individuelle grâce à une application qui comptabilise le CO² économisé à chaque trajet.
- 4) 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

En outre, le service de santé et sécurité au travail est intervenu sur place au sein d'un service afin de réaliser une action de prévention en présentiel auprès des collaborateurs. L'objectif est de multiplier ce type d'action de façon plus régulière.

C. Des salariés devenus Secouristes du Travail

La dynamique de volontaires est maintenue en 2021 avec 155 Salariés Sauveteurs au Travail (SST), soit une hausse de 32,5% en un an répartis au siège de la Courrouze et dans les agences.

	2021	Progression/2020	2020	Progression/2019	2019	Progression/2018	2018
Nombre de SST	155	+32,5%	117	+7,5%	106	+16,5%	91

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

Le **taux de fréquence des accidents du 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.

	2021	2020	2019
Nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail	9	7	7
Nombre d'accidents de trajet avec arrêt de travail	4	4	7
Heures travaillées²⁶	2 168 389	2 083 331	2 012 093
Taux de fréquence (TF)²⁷	6,49	5,28	6,96
Taux de gravité (TG)²⁸	0,19	0,10	0,09

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 (79% de répondants).

Les résultats de l'enquête mettent notamment en exergue la **fierté d'appartenance des collaborateurs** à la Caisse régionale (93%) ainsi qu'au groupe Crédit Agricole (91%), la formation (84%), les avantages sociaux (82%), l'épanouissement au travail (86%), la coopération entre collègues (91%).

Des points perfectibles ressortent des réponses aux questions (notamment les conditions matérielles, le fonctionnement du système informatique, la capacité à se projeter dans l'avenir. 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 en lien avec le projet collectif.

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 issus des participants des ateliers de réflexion. L'ensemble de ces travaux vont être intégrés en 2022 dans les groupes de travail constitués dans le cadre du Projet Collectif de la Caisse régionale, dont l'un des piliers est : *Les Femmes et les Hommes*, afin de renforcer l'engagement des administrateurs et des équipiers.
- COM : un projet d'intranet collaboratif va être mis en place en 2022, suite aux réflexions des groupes de travail constitués post IER.

²⁶ Il a été déduit du calcul des heures travaillées, les personnes en contrats suspendus (congés parentaux, congés création d'entreprise, ...).

²⁷ Taux de fréquence (TF) = (nb d'accidents/heures travaillées) x 1 000 000

²⁸ Taux de gravité (TG) = (nb de jours d'arrêts/heures travaillées) x 1 000



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

Au 31 décembre 2020, le taux d'emploi des travailleurs handicapés était de 6,90%. Ce taux étant désormais calculé via la Déclaration Sociale Nominative par la Mutualité Sociale Agricole, le taux d'emploi pour l'année 2021 ne nous a pas été communiqué à ce jour.

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 est en cours de renégociation.

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 2021, 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 95 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, 31 aménagements de poste ont été réalisés en 2021 (dont 11 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

La seconde promotion du dispositif Challenge CA 3.5 s'est terminée en février 2021. Cette promotion était composée de 9 personnes. A l'issue de la formation, 1 personne a été embauchée en CDI dans notre entreprise, 2 en alternance et 2 en CDD.

Ce dispositif est dédié aux demandeurs d'emploi bretoniens 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.

D. 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.

L'index d'égalité professionnelle²⁹ calculé sur 5 indicateurs (loi n°2018-771 du 5 septembre 2018) est de 92% en 02/2021 sur l'exercice 2020.

Indicateurs majeurs de l'Enjeu 4 : Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables

	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Nb d'heures de formation	74 453	65 401	56697	+13,84%
Taux de femmes parmi les cadres supérieurs	35%	33 %	32 %	+6,06%
Taux d'emploi de travailleurs handicapés	*	6,90%	6,07 %	*

*données 2021 transmises en avril 2022 par la MSA, la valeur estimée semble être conforme à la cible de 6%

²⁹ 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.

* données 2021 non communiquées au 21/01/22



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
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	    

Face aux enjeux climatiques rappelés lors de la COP26 et en résonance à l'accord de Paris, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'organise pour accompagner tous ses clients dans les transitions écologiques et sociétales nécessaires et pour réduire ses propres émissions de gaz à effet de serre (GES). C'est dans ce sens qu'il travaille sur divers leviers de progrès lui permettant de préserver la biodiversité, de lutter contre le changement climatique et d'éviter les exclusions sociétales.

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

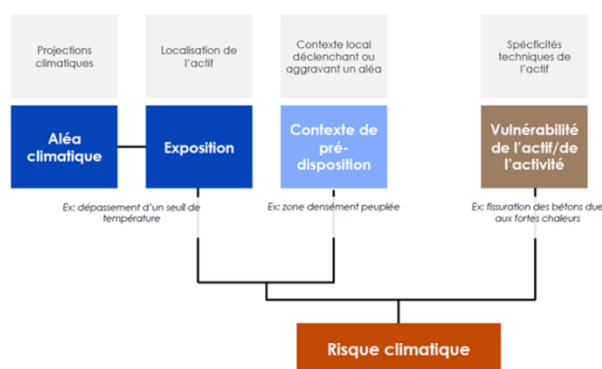
2.5.1.1 Accompagner les clients dans les transitions

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 :



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.



B. Un service utile et gratuit pour nos assurés : Alerte Météo

Dans le cadre de notre démarche Prévention, nos clients détenteurs d'un contrat PACIFICA (auto, habitation, Accidents de la vie, santé ...) reçoivent 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. Ainsi, depuis janvier 2021, plus de 200 000 SMS ont été envoyés pour prévenir nos clients.

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** d'un niveau de 2 milliards d'euros.

- Le prêt à taux zéro (PTZ)

La production de prêt à taux zéro (PTZ) a augmenté en 2021 avec un niveau élevé : **999 prêts** pour 46 millions d'euros. Pour mémoire, les PTZ financent l'achat de neuf, la construction ainsi que l'achat d'ancien avec travaux sous conditions de performance énergétique minimales de E 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.

	2021	2020	2019
Nombre d'éco-PTZ	624	386	296
Valeur monétaire (k€)	8 197	5 016	4 238
% du nombre total de crédits immobiliers de l'année	2,69%	2 %	1,53 %

L'assouplissement des conditions d'éligibilité des éco-PTZ a permis une augmentation de ces types de prêt en nombre et en volume. Le Crédit agricole y a pris sa pleine part avec 624 clients d'accompagnés pour une moyenne de prêt de 13.136 €.

- 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.

	2021	2020
Nombre d'éco-PTZ Habiter Mieux	10	6
Valeur monétaire (k€)	144	74
% du nombre total de crédits immobiliers de l'année	NS	NS

- Le Prêt Economie d'Energie

Le Prêt Economie d'Energie (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.).

	2021	2020	2019
Nombre de PEE	12	13	25
Valeur monétaire (K€)	287	380	484
% du nombre total de crédits immobiliers de l'année	0,05%	0,07%	0,13%

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

Afin que nos clients connaissent toutes les aides qui peuvent faciliter l'amélioration de la performance thermique de leur logement, le programme PEPZ a été diffusé aux conseillers en octobre 2021 incluant :

- des modules de formation en ligne via notre plateforme E-campus
- un simulateur en ligne : 281 conseillers se sont connectés à ce simulateur et 80 simulations ont été réalisées
- une plateforme téléphonique



- 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 2021. Elle se décompose en deux prêts, l'une pour financer les véhicules « verts » et l'autre pour financer les travaux « verts ».

- Prêts à la consommation - véhicules verts

Cette offre finance les véhicules suivants neufs et d'occasion : véhicules thermiques, hydrogènes ou éthanol avec émission CO₂ ≤ 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 120 mois. En 2021, ces financements ont représenté 11,3 % de nos crédits véhicules verts.

Dans le cadre de notre démarche de bancassurance, les garanties de notre contrat auto ont été revues pour répondre aux nouvelles attentes de nos clients. Par exemples, une offre de remboursement de 100€ est réalisée, pour la souscription d'un contrat d'assurance automobile lorsque celui-ci est électrique et un bonus « petits rouleurs » pour accompagner davantage les clients ayant ainsi une faible empreinte carbone.

	2021	2020	2019
Nombre de véhicules verts	145	136	37
Valeur monétaire (K€)	2 387	1 881	1 495

- 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 120 mois. Leur volume a fortement augmenté en 2021, en parallèle de la progression des Eco-PTZ.

	2021	2020	2019
Nombre de Prêts travaux verts	124	80	29
Valeur monétaire (K€)	1 279	714	179

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

Dans un courant sociétal fort, le Crédit Agricole a la volonté d'accompagner tous ses clients dans la transition énergétique. C'est pourquoi depuis 2019, la Caisse régionale intègre parmi ses solutions de financement à destination des clients professionnels et agriculteurs, deux offres de crédit : « Label Vert » et « Label Prévention ».

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

Le « Label Prévention » est quant à lui destiné à des investissements visant à se prémunir des risques. Les clients peuvent par exemple s'équiper de parafoudre, d'extincteurs, installer des signalisations afin de protéger leur entreprise, leur exploitation, leurs salariés, leur cheptel et leur clientèle.

- Accompagner toutes les agricultures pour le développement du territoire.

- Accompagner l'agriculture brétilienne dans ses transitions

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine veut poursuivre son accompagnement de toutes les agricultures et jouer son rôle de partenaire majeur dans l'adaptation aux enjeux de transition, et ce en lien avec le projet du groupe Crédit Agricole :

Renouvellement des générations, viabilité économique, adaptation aux nouvelles demandes des consommateurs, adaptation au changement climatique et rôle dans la réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre sont autant de sujets sur lesquels nous devons accompagner nos clients.



Une 1^{ère} étape est l'appropriation de ces sujets par les conseillers. Ainsi, l'ensemble des équipes du marché de l'agriculture a bénéficié en 2021 de 2 webinaires organisés avec la Chambre d'Agriculture de Bretagne autour des thématiques du changement climatique, des gaz à effet de serre, du bilan carbone des exploitations agricoles et des leviers d'action existants. Ces 1ers éléments de formation doivent permettre à nos conseillers de provoquer la discussion sur ces sujets avec nos clients.

- Accompagner l'agriculture bio et le développement des circuits courts

Encouragées par les demandes croissantes des consommateurs, plus d'un tiers des installations aidées de jeunes agriculteurs en Ille-et-Vilaine se fait aujourd'hui en agriculture biologique (36% sur l'année 2021). L'ambition de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine d'accompagner 75% des installations s'applique à la filière bio et circuits courts.

Ainsi sur l'année 2021, sur les 76 JA³⁰ installés par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, 25 l'ont été en agriculture biologique (soit 33% contre 24% en 2020) dont 18 dans le cadre de développement de circuits courts (contre 8 en 2020). 4 projets d'installations en agriculture conventionnelle avec débouchés en circuits courts ont également été accompagnés. L'année 2021 marque donc une nette progression de notre part de marché sur l'accompagnement de ces filières d'avenir, fruit d'une stratégie amorcée dès 2019.

Cette stratégie s'appuie sur 2 grands axes :

- Adaptation de notre offre, avec le lancement d'une offre dédiée Bio et Circuits Courts,
- Renforcement de notre expertise par la nomination de référents agriculture bio et circuits courts.

En effet, pour atteindre cet objectif, le lancement de l'Offre Bio et Circuits Courts 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 est également partenaire depuis décembre 2019, d'AgroBio, l'un des partenaires majeurs de l'accompagnement des exploitants en agriculture biologique sur le département. Ce partenariat se traduit notamment par notre présence dans les 2 commissions techniques.

Concernant les circuits courts, afin de renforcer l'expertise mise à la disposition de nos clients et nos liens avec les partenaires, un référent a été nommé début 2021. Il accompagne les porteurs de projet, en lien avec les conseillers de terrain, dans la construction de leur projet : bien cerner les investissements prioritaires, réflexion sur les débouchés, personnalisation des modalités de financement ou adaptation des modalités d'encaissement client. En 2021, ce sont 13 jeunes porteurs de projet qui ont pu bénéficier de ce double regard d'expert. Des échanges en vue de partenariats ont également été amorcés avec des organismes tels que le CIAP³¹ et Miimosa.³²

Enfin, depuis mai 2020, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine, fait appel à la garantie INAF³³. 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.

En 2021, cette garantie a permis d'accompagner 11 projets d'installation de jeunes agriculteurs (contre 2 en 2020) dans des conditions préférentielles.

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 2021, elles ont poursuivi leur accompagnement et maintenu leurs parts de marché à 68 % sur les unités de méthanisation (en fonctionnement et travaux).

³⁰ JA : Jeunes agriculteurs

³¹ CIAP : Coopérative d'Installation en Agriculture Paysanne

³² Miimosa : société de financement participatif

³³ Initiative pour l'Agriculture Française



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 5 experts en 2021 et face aux enjeux de la Transition Énergétique, en particulier sur le marché des Entreprises et des Collectivités Publiques, le Pôle Économie de l'Environnement sera renforcé d'un nouvel expert « conseiller en transition énergétique » en 2022.

Malgré le contexte de crise sanitaire, 265 rendez-vous, 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 87.9 M€, ce qui représente 143 GWh de productible potentiel, soit la couverture des besoins de consommation électrique de 30 033 foyers.

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

	<u>2021</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>
<u>Nb de projets accompagnés</u>	<u>31</u>	<u>30</u>	<u>12</u>	<u>13</u>
<u>Répartition en nombre d'unités financées</u>	<u>Méthanisation 9</u> <u>Photovoltaïque 21</u> <u>Autre Enr 1*</u>	<u>Eolien 2</u> <u>Méthanisation 18</u> <u>Photovoltaïque 10</u>	<u>Méthanisation 6</u> <u>Photovoltaïque 6</u>	<u>Méthanisation 5</u> <u>Photovoltaïque 8</u>
<u>Réalisations en K€</u>	<u>32296</u>	<u>44 690</u>	<u>8 164</u>	<u>6 013</u>

*Financement de modernisation d'une unité de valorisation de déchets organiques d'une intercommunalité morbihannaise – portage par les 4 Caisses régionales bretonnes pour un montant total de 15 M€

- Le marché de la méthanisation

9 projets accompagnés par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

L'année 2021 a été marquée par une complexification de l'activité : le décret biométhane a introduit un tarif transitoire le 23/10/2020 avec des conditions d'accès plus contraignantes et un tarif d'achat en baisse de 3 à 15%. Cette évolution implique une moindre attractivité pour de nouveaux porteurs de projets.

De plus l'évolution de la réglementation ICPE au 17/06/2021 a davantage renforcé les contraintes pesant sur les sites à construire et existants, impliquant des surcoûts conséquents (50 à 200 k€ selon les sites).

Pour le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, cela s'est traduit par davantage de rendez-vous de suivi sur les projets en cours pour tenir compte de ces évolutions et mettre à jour les prévisionnels. Au total l'activité 2021 se concrétise par 101 rendez-vous, 17 expertises et la signature de 9 dossiers pour 24.7 M€ de financements.

Pour 2022, une douzaine de projets ont été identifiés à ce stade et seront analysés par le pôle Économie de l'Environnement.

- La filière photovoltaïque

21 projets financés pour le département d'Ille-et-Vilaine.

Dans le cadre de l'obligation d'achat (<100 kW) ou des appels d'offres CRE (Commission de Régulation de l'Énergie), les opportunités d'investissement, en particulier lors de la construction de bâtiments nouveaux, restent importantes. En 2021, ce sont 21 projets de centrales photovoltaïques pour un total de 3.6 M€ qui ont été financés par la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine pour 65 expertises réalisées.

Un décret assouplissant l'éligibilité au système d'obligation d'achat est paru le 6/10/2021. Il permet de faciliter la mise en place de projets photovoltaïques jusqu'à 500 kWc et rend éligibles au tarif d'achat les systèmes en autoconsommation et revente de surplus. Une trentaine de dossiers ont déjà été analysés et seront à financer en 2022.

En synthèse pour la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine en 2021

La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a accompagné 31 projets de production d'énergie verte portés par les agriculteurs Brétiliens pour un montant de 32.3 M€. Si le nombre de projet accompagné reste stable (30 projets en 2020), la nature des projets évolue : ralentissement des projets de méthanisation mais accélération du déploiement du photovoltaïque, et ce en raison du contexte réglementaire.

Au total, les projets accompagnés représentent 61.9 GWh de productible potentiel soit la couverture des besoins de consommation électrique de 13 007 foyers.

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

La Caisse régionale entend être un acteur de référence de la transition écologique du département et a défini en 2021 sa feuille de route. Pour coordonner les projets, les communautés et le plan de développement multi marchés de la Caisse régionale et animer l'écosystème brétilien, une responsable de la filière « Transition Écologique » a été nommée (cf. paragraphe 2.3.1.1).



Pour les entreprises, une démarche conseil en transition écologique sera déployée en 2022 auprès de nos clients et prospects, en lien avec le responsable de la filière Transition Ecologique de la Caisse régionale, le pôle breton Economie de l'Environnement et la filiale de Crédit Agricole Leasing & Factoring, Unifergie.

Cette démarche s'appuiera sur une offre de conseil et d'accompagnement clé en main, basée sur des partenariats avec des acteurs locaux et le Hub d'Unifergie, pour réaliser des diagnostics, chiffrer les investissements et économies liées, réaliser les travaux, etc.

Dans cette perspective, tous les chargés d'affaires ont été sensibilisés fin 2021 aux enjeux de la transition énergétique via la Green Academy de Crédit Agricole Leasing & Factoring, pour être proactif dans le questionnement, détecter les besoins, connaître les principales actions que doit mener l'entreprise, etc.

Par ailleurs, plusieurs projets en transition énergétique ont été accompagnés en 2021, via notamment le financement d'unités de méthanisation (Poulets de Janzé, Biogaz des Marches de Bretagne, Deshyouest).

F. Offre d'épargne responsable

Afin de répondre aux nouvelles attentes de ses clients en matière d'investissements engagés, la Caisse régionale a mis en marché 6 nouvelles solutions d'épargne responsable en 2021 pour élargir notre gamme engagée (Amundi France Engagement, CPR Invest Climate Action Euro, CPR Invest – Social Impact, Amundi Funds Global Ecology ESG, SC Amundi Immo durable, 1er FAF "vert" Sélection France Environnement)

Nous avons communiqué auprès de clients ciblés sur les solutions d'épargne responsable via des emails personnalisés ainsi que sur la vitrine connectée de la Caisse régionale.

En interne, le Marché du patrimoine a mis en œuvre de nombreuses actions pour sensibiliser et assurer la montée en compétence des conseillers comme de l'ensemble des salariés, notamment via la mise en œuvre du jeu pédagogique Amundi "Agir pour demain" (Septembre 2021). 17 actualités métiers dédiées à l'investissement responsable ont été publiées à destination des salariés courant 2021. Le portail interne dédié à l'investissement responsable a été enrichi avec les argumentaires, les brochures, la présentation des solutions responsables.

G. Offre assurance contribuant au développement du territoire

En cohérence avec **le Projet sociétal** du Groupe, la Caisse régionale a lancé avec Crédit Agricole Assurances une opération RSE de Reboisement des forêts françaises en 2019 : « Un contrat prévoyance décès ou assurance-vie souscrit* = un arbre planté ». C'est avec fierté que nous vous annonçons **près de 16 000 arbres plantés grâce à cette opération**. Après Saint Coulomb et Livré-sur-Changeon, voici Baulon, nouveau site, nouveau projet de plantation d'arbres qui permettra de créer un espace forestier pérenne qui fournira du bois de qualité, stockant ainsi durablement de grandes quantités de carbone atmosphérique.

H. Opération « Dons aux associations » grâce à Crédit Agricole Assurances

Dans le cadre de l'animation "Dons aux associations" qui s'est déroulée du 1er mai au 30 septembre, la somme collectée au profit des associations a atteint plus de 20 000€. Grâce à la contribution de Crédit Agricole Assurances et de nos clients, nous avons remis à chacune des 5 associations bretonnes choisies : ADAPEI Papillons Blancs, Ligue de Protection des Oiseaux, Secours Catholique, Secours Populaire, TY AL LEVENEZ (St Malo), un chèque de 4 200€. Cette action marque notre soutien au territoire et permet à ces associations d'accélérer la réalisation de projets au service de la population dans les domaines sociétaux et environnementaux.

I. Suivre la mesure CO2 des financements / La méthodologie SAFE (ex P9XCA)

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 **une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique**.

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

Cette méthodologie innovante que le Groupe utilise depuis 2012 est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et l'association Bilan Carbone.

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

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

Elle s'appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'ABC et l'ORSE. Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et



d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

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

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

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

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

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 31/12/2021, crédits à la clientèle au bilan de la Caisse régionale et agents économiques non particuliers.

Sur la base des encours de prêts au 31 décembre 2021 de 4 505 229 839 € pour la Caisse régionale, les estimations d'émission de GES ressortent à 608 tonnes équivalent CO2 selon la répartition ci-dessous :

Macro-secteurs	GES kTCO2 2021	GES kTCO2 2020	GES KtCO2 2019	Variation % 2020/2021
Agroalimentaire, Agriculture, Bois/Papier	339	325	309	
Construction	104	93	79	
Energie	5	4	3	
Industrie	22	23	12	
Transport	126	124	99	
Assurances, banques, services fin.	0	0	0	
Déchets	11	11	10	
Administration	0	0	0	
Autres services	0	0	0	
TOTAL	608	579	512	+5%

Ainsi, avec des encours de prêts en progression de 6,84% /2020 (2020 = 4,216 milliards d'euros), les GES 2021 montrent un léger infléchissement de 0,20% 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.

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

La Caisse régionale met en œuvre depuis 2015 une politique visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre. Elle s'appuie sur l'outil **Bilan Carbone** pour fixer un cap et décliner un plan d'actions. Des objectifs ambitieux ont été validés par la Direction Générale afin de poursuivre les efforts engagés. **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.

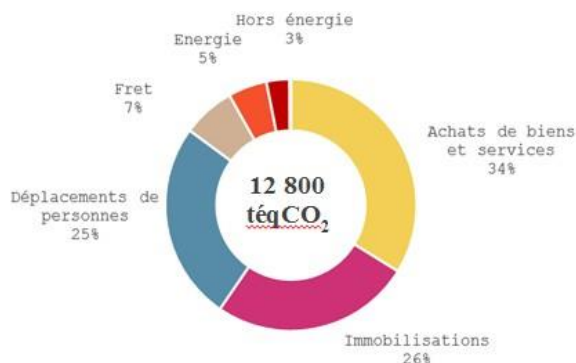
Ce chapitre s'attache à rappeler les résultats du dernier Bilan Carbone de 2018, à voir les tendances par rapport à l'estimation 2020 puis à montrer le pilotage en matière d'énergie, de papier et de déchets.



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

Les tendances depuis 2018

Un Bilan Carbone a été réalisé en interne en 2021 pour l'année 2020 afin de voir si les tendances depuis 2018 correspondent aux objectifs précités. Il a été effectué à partir de la base actualisée de 2018 et d'enquêtes auprès des différents producteurs de données. Cependant, la personne qui l'a réalisée ne disposant pas de l'agrément officiel, les chiffres ne peuvent donc pas être publiés. C'est pourquoi, dans la suite du propos, nous parlerons de tendances depuis 2018, dernière année où la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a réalisé son Bilan Carbone® certifié. Les émissions globales de GES générées en 2018 par ses activités ont été évaluées à **12 800 tonnes équivalent CO₂** (t_{éq} CO₂), tel que le présente la figure ci-dessous :



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

Le poste « **Achats de biens et services** » est ainsi le poste prépondérant en termes d'émissions de GES (34%), avec 4 329 t_{éq}CO₂. Vient ensuite le poste « **Immobilisations** » qui représente 26% des émissions de GES de ce Bilan Carbone et pèse pour 3 298 t_{éq}CO₂. Le poste « **Déplacements de personnes** » arrive en troisième position avec 3 271 t_{éq}CO₂ (25%). Le poste « **Fret** » arrive en quatrième position avec 867 t_{éq}CO₂ (7%). Enfin, les postes « **Énergie** » (5%) et « **Hors-énergie** » (3%) pèsent respectivement pour 640 t_{éq}CO₂ et 377 t_{éq}CO₂. Le poste « **Déchets** » est également faible en termes d'émissions de GES (<1%), avec 25 t_{éq}CO₂. Son impact sur l'environnement ne doit cependant pas être négligé.

En comparaison avec ces valeurs de 2018, l'estimation pour 2020 est encourageante avec une diminution globale supérieure à l'objectif malgré l'augmentation des effectifs. Quelques modérations sont cependant à apporter au vu des conditions sanitaires particulières qui ont entraîné des baisses d'activité (notamment des déplacements professionnels) qui ne sont pas forcément reproductibles.

Les trois postes principaux restent les mêmes, avec un poids relatif proche les uns des autres. Ils représentent près de 90% du total. Dans les faits marquants, on peut noter une baisse importante du poste « Achats de biens et services » grâce notamment au calcul favorable du bilan carbone du prestataire informatique (CATS). Ainsi, plusieurs gains sont dus à une meilleure précision des données. L'incitation au calcul du bilan carbone des fournisseurs est une démarche gagnant-gagnant.

Nous enregistrons également une baisse des émissions directement liée aux actions engagées : dématérialisation, optimisation du fret, poursuite de la rénovation des agences.

Concernant les déplacements domicile-travail, une nouvelle enquête a été menée auprès des collaborateurs. Les résultats sont à interpréter avec prudence en raison du télétravail et de la baisse de l'utilisation des transports collectifs liés à la pandémie. Des actions ont néanmoins été réalisées pour favoriser la mobilité douce avec l'obtention du « label déplacement durable » fin 2020 par Rennes Métropole et des ateliers réparation de vélos. L'arrivée en 2022 du métro devrait favoriser le changement de comportements.

La tendance globale est ainsi favorable et de nouvelles actions de fond sont engagées qui devraient porter leurs fruits dans les années à venir.

B. L'énergie électrique

C'est **de loin le poste énergétique le plus dimensionnant pour notre caisse**.

En 2021 nous subissons un impact météorologique fort avec un cycle de 2 semaines avec des températures très basses. Soit 2382 DJU contre 2027 l'an passé. Ce sont les plus élevés depuis 2016. Ce qui fait une augmentation de 17,5 % par rapport à l'année dernière.

Cette vague de froid a eu pour conséquence de rajouter également de nombreux convecteurs électriques pour pallier ponctuellement à l'inconfort dans certains points de vente.



	2021			2020			2019	
	Kwh	TeqCO2	Evolution en TeqCO2	Kwh	TeqCO2	Evolution en TeqCO2	Kwh	TeqCO2
Electricité	5 949 023	488	+3,83 %	5 737 050	470	10,13%	6 382 166	523

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

C. Le papier

La consommation de papier, pour les agences et les fonctions supports du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, poursuit sa baisse avec 7,31 % vs 2020. Elle s'explique principalement par le développement de solutions en matière de dématérialisation comme la signature électronique. Elles se sont traduites par 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.

Les process administratifs des Caisses locales sont digitalisés notamment les procès-verbaux, signés électroniquement et archivés par docuSign.

	2021	2020	2019
	Masse Kg	Masse Kg	Masse Kg
Volume total papier	122 365	132 016	155 714

D. Les déchets

• Le papier

En 2021, le Crédit Agricole a fait recycler 27 tonnes de ses déchets par Véolia (12 t en 2020) et 35 tonnes par la Feuille d'Erable (41 t en 2020). Le volume global de déchets recyclés est en hausse cette année (62 tonnes vs 53 en 2020), notamment en lien avec une action spécifique sur les archives des agences stockées sur notre site de la Retardais.

- Les éco-gestes 2021 : des actions concrètes
 - Expérimentation d'une application d'information et de sensibilisation au développement durable dans son quotidien. La phase de test se prolongera en 2022 avec un dispositif de parrainage pour impliquer plus de collaborateurs
 - Dans le cadre des actions du World Cleanup Day, les salariés du siège de la Caisse régionale ont participé à une opération de nettoyage du quartier de la Courrouze. En 2 heures, 11 kg de déchets divers, 8 kg de verres et près de 2500 mégots ont été ramassés.

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 événement 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 en difficulté.

• Activités du point Passerelle

En 2021, le dispositif Passerelle a continué à développer son influence, en améliorant encore l'efficacité de son accompagnement des clientèles fragilisées et tout particulièrement celles ayant subi un aléa de la vie.

L'équipe Point Passerelle est constituée **de 3 salariés dédiés à cette activité et bénéficie du soutien de 12 bénévoles réunis au sein de l'association Passerelle.**



Afin d'améliorer la détection et le suivi en agence des clients Passerelle, un réseau de correspondants en Caisse locale et en agence ont été identifiés. Ce binôme de correspondants administrateur et salarié dans chaque Caisse locale (100 correspondants), est le relai local du point Passerelle au plus près des clients fragilisés.

Ce sont ainsi **203 familles** qui ont été accompagnées en 2021, dont 39 bénéficient d'un suivi personnalisé par un bénévole de l'association Passerelle.

	2021	2020	2019	2018
Nombre de dossiers Point Passerelle réceptionnés	220	177	79	70
Dossiers avec avis favorable pour traitement / dossiers traités	203	162	67	56
Suivis par un membre de l'association	39	74	19	18

Depuis 2003, près de **1.600 familles** ont bénéficié du Point Passerelle ayant pour but de rétablir durablement la situation de clients à la sortie du dispositif.

Un travail important de sensibilisation des administrateurs et équipiers au quotidien dans les agences s'est poursuivi en 2021. Réalisé par les Conseillères Passerelle, afin d'améliorer encore la détection des clients fragilisés, et mieux faire partager les situations éligibles (audio correspondants Passerelle, visites en agence, intervention en conseil de Caisse locale).

Pour tenir compte du contexte particulier actuel, l'évènement de vie "perte d'emploi" a été étendu au chômage partiel et au non renouvellement de contrat, lié à la crise sanitaire.

Enfin, le processus de décision a été revu afin de gagner en réactivité et permettre une prise en charge au plus près des besoins clients.

Dans le but d'améliorer encore la qualité de l'accompagnement des clients fragilisés par un aléa de la vie, l'offre de service proposée par le dispositif Passerelle continue de s'étoffer.

Ainsi, la possibilité de mettre en place une pause dans le paiement des cotisations de l'assurance Auto fait partie depuis 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 et 2 roues à hauteur de 50% de la cotisation annuelle.

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

En 2021, cette possibilité a été étendue aux contrats 2 roues pour les jeunes de moins de 26 ans. 80 familles ont ainsi pu bénéficier de cet accompagnement.

- Les partenariats

Afin d'intensifier ses capacités d'accompagnement, le Point Passerelle développe différents types de partenariats :

- A l'échelle départementale :

Partenariat avec le programme « **RENAULT SOLIDAIRE** » qui s'adresse aux personnes dans l'impossibilité d'assumer financièrement l'usage d'une voiture, mais pour qui la mobilité est essentielle pour rechercher ou conserver un emploi. « **RENAULT SOLIDAIRE** » propose ainsi 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.

Partenariat avec **EMCC COACHING SOLIDAIRE** qui accompagne bénévolement des personnes en difficulté, dans une démarche de coaching visant l'atteinte d'objectifs personnels.

Partenariat avec le Groupe **AVEM**, au travers d'un don de tablettes numériques et d'ordinateurs, qui a permis l'équipement de 20 familles bénéficiaires du dispositif Passerelle.

- A l'échelle locale :

En 2021, les administrateurs de Caisse locale ont réalisé un recensement des acteurs locaux sociaux utiles pour l'accompagnement des clients Passerelle.



Ce recensement a permis d'identifier les acteurs pour lesquels une présentation de l'accompagnement Passerelle du Crédit Agricole était indispensable, cela au travers notamment des Cafés Passerelle.

Créé en 2020, les **Cafés Passerelle** sont une démarche de rencontre, d'information et de communication auprès de l'ensemble des acteurs sociaux et partenaires locaux de nos différents territoires afin de mieux faire connaître le dispositif Point Passerelle.

Ce moment d'échange vise à créer du lien entre les différents intervenants sociaux du territoire et faire connaître les possibilités d'accompagnement offertes par le dispositif Passerelle.

En 2021, dans un contexte sanitaire encore contraint, les Caisses locales de BRUZ et GUICHEN ont organisé ces réunions et invité les acteurs sociaux de leur territoire : Administrateurs chargés de la solidarité dans les communes, représentants des CCAS, épiceries solidaires et sociales, services locaux d'aide à la personne, ...
L'ambition est maintenant de déployer sur l'ensemble de notre territoire ces rencontres.

- Le Micro-crédit

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.

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 avec un plafond de 5.000 € par famille.

En 2021, **158 micro crédits** ont été mis en œuvre pour un montant global de 434.278 € (en 2020, 69 crédits pour un montant débloqué de 227.163 €).

	Nombre de micro-crédits	Montants accordés
2019	23	30 965€
2020	69	227 163€
2021	158	434 278 €

Les caractéristiques du micro crédit ont également évolué en 2021, avec une modification des conditions : allongement de la durée du crédit possible en fonction du montant accordé. Ceci permet un élargissement des possibilités d'accompagnement de nos clients.

- La prévention

En 2021, 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, et avec le soutien des bénévoles de l'association Passerelle, d'équipiers et d'administrateurs, **35 ateliers** ont été réalisés avec les missions locales de SAINT MALO et REDON pour un accompagnement d'environ une dizaine de jeunes par atelier.

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 dysfonctionnement³⁴ 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.

Depuis Décembre 2020, chaque client Particulier bénéficie aussi d'une alerte par SMS en cas d'opération susceptible de générer des frais sur le compte et dispose d'une franchise d'une journée pour régulariser sa situation et éviter ces frais.

Pour 2021, afin de mieux marquer l'accompagnement des clients qualifiés en situation de fragilité, les conseillers ont été invités à tracer 100 % des contacts avec la clientèle en situation de fragilité.

³⁴ 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



Au cours de l'année 2021, la Caisse régionale a continué à faire 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 11 545 clients à fin Novembre 2020 à 11 711 clients en Novembre 2021 grâce à ces nouveaux critères.

Ainsi, **les actions entreprises ont permis aux conseillers de mieux identifier et suivre les clients en situation de fragilité**. Le nombre de clients équipés de l'offre Budget Protégé a augmenté de 1 159 à fin Novembre 2020 à 1 439 en Novembre 2021. Une information régulière du Comité de Direction et du Conseil d'Administration sur ces avancées a aussi été réalisée.

Pour 2022, la Caisse régionale a pris la décision volontariste de poursuivre la baisse des frais de dysfonctionnement prélevés pour l'ensemble des clients particuliers en exonérant de commissions d'intervention dès Février 2022 les opérations cartes inférieures à 10 €. Par ailleurs, dès février 2022 également, les clients équipés de l'offre Budget Protégé bénéficieront d'un plafonnement total des frais de dysfonctionnement.

C. Le Fonds d'aide aux agriculteurs et professionnels

Le 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 de restaurer ou 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 permettant l'atteinte de ces objectifs.

Sur l'année 2021, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a accompagné 14 clients professionnels et agriculteurs dans le cadre du FAAP en leur attribuant 39.000 euros. Ce soutien accompagne le client dans sa volonté de se remettre en cause pour sortir de ses difficultés. Les clients sont libres d'accepter ou non cet accompagnement.

Par ailleurs, la Caisse régionale a, en 2021, complété son dispositif FAAP d'un réseau d'acteurs spécialisés dans cet accompagnement. Sur la Clientèle des professionnels et TPE, nous avons souhaité construire un partenariat avec des Associations spécialisées dans l'accompagnement des Professionnels en difficulté. Il s'agit, à ce stade de démarrage, de 4 associations que nous avons sélectionnées et qui, par leur expérience et leur complémentarité, doivent nous permettre de couvrir le spectre des besoins de nos clients via l'apport de soutien au dirigeant en difficulté. Ce soutien se concrétise par un appui sur différents domaines tels que : la détresse psychologique, les démarches administratives, les problèmes sanitaires, l'appui juridique, le coaching, La démarche de la Caisse régionale consiste à présenter les types d'apports possibles au client et lui fournir les références de ces associations. C'est dans tous les cas le client qui fait la démarche de prendre contact avec l'association.

D. Apporter des offres et des services aux seniors

- Permettre à chacun de « Bien à Vivre A Domicile » et innover pour soulager les aidants.

Le contexte sanitaire a retardé les périodes de tests et de lancement auprès de cette cible de seniors. Mais l'offre et la démarche poursuit son développement par la création de nouveaux services.

Le déploiement de la démarche BVAD s'inscrit toujours au cœur du Projet client. Elle propose une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales.

Cette démarche humaine de proximité vise 3 objectifs :

1. Sensibiliser les seniors sur le bien vivre à domicile et identifier les solutions pour vivre dans un logement / environnement adapté :
 - En accompagnant nos conseillers pour renouer la relation avec leurs 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).
 - Et, en recréant du lien social avec les seniors, leur apporter des conseils pertinents.
2. Accompagner les seniors avec une offre de services dédiés :
 - Une carte de paiement et retrait pour les aidants : une solution de paiement digitale et innovante pour le duo aidant/aidé
 - Un parcours en ligne disponible sur le site internet avec des diagnostics adaptés aux deux cibles.
 - Une Plateforme DomLife (par Europ Assistance) pour coordonner et prendre en charges les personnes fragile et dépendantes, à domicile, avec des fonctionnalités et des services adaptés.
3. Accompagner les mutations sociétales avec des services autour du logement et du lien social :
 - Expérimentation du dispositif VAO : dispositif permettant de liquéfier en toutes zones la résidence principale d'un client sénior tout en conservant un droit au logement à vie et sécuriser par le placement des liquidités extraites.



- **Etre acteur du parcours résidentiel seniors**

Entre le domicile et l'EHPAD, de nombreuses solutions existent. Cependant elles ne sont pas mises en avant, méconnues par les familles et personnes concernées, comme les aidants.

Dans ce concept, nous nous appuyons sur les solutions innovantes de l'habitat des seniors pour proposer un panel de solutions selon les envies, aspirations, attentes et lieux. Ainsi, nous souhaitons contribuer sur notre territoire à offrir et faciliter le choix aux personnes, de s'orienter sur une solution adaptée à leur perte d'autonomie potentielle ou avérée.

Le Projet Régional de Santé (PRS) met en avant l'ensemble des solutions de l'habitat silver, et le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a pour ambition de :

- Favoriser des nouveaux types de logements pour les personnes âgées : habitat partagé, familles d'accueil, colocation, habitat participatif... Pour illustrer la thématique de l'habitat participatif, et en co-construction avec l'association HPO, nous déployons une politique crédit pour normer les demandes, et ainsi faciliter les analyses pour mieux répondre aux demandes croissantes (35 projets en Ille-et-Vilaine).
- Accompagner sur notre territoire le développement des petits établissements, à dimension plus humaine, pour lutter contre les inégalités territoriales d'accès à l'hébergement seniors. Sous l'impulsion et aux côtés de Crédit Agricole Assurance et du groupe Korian, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'engage, entre autres en participation au capital, dans le déploiement, sur son territoire, des résidences Ages et Vie.
- Poursuivre ces engagements en capital développement pour aider au développement des solutions et structures d'hébergements seniors avec la création en 2021 d'une foncière bretonne dédiée au BIEN VEILLIR, dotée d'une capacité d'investissement de 60 M€ sur une cible à 3 ans
- Confirmer notre volonté d'accompagner de manière personnalisée et professionnelle, les structures d'hébergements seniors, en mettant en place un chargé dédié aux associations médico-sociales. Il a pour mission d'accompagner ces structures d'hébergements seniors, sous statut associatif, dans la conduite de leurs projets de développement et permettra à ces dernières de bénéficier au sein du Crédit Agricole d'une expertise dédiée.
- Favoriser le maintien à domicile. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, premier financeur du territoire notamment en immobilier, se propose d'accompagner plus particulièrement l'aide à l'adaptation du logement au vieillissement avec des offres dédiées. Tout d'abord, par le financement des travaux majoritairement de la salle de bain, de la cuisine et des escaliers, à compléter pour 2022 avec une brique de conseil / diagnostic ergothérapeute et une autre de protection assurance, prévention, téléassistance.
- Informer et sensibiliser les collectivités publiques sur les enjeux et solutions possibles en terme d'habitat senior sur leur territoire. Pour se faire nous organisons des web-conférences dédiées, valorisant les différentes solutions et acteurs existants sur le marché. La nature des intervenants illustre la pluralité des acteurs et permet d'éveiller les consciences sur cette thématique sociétale, au cœur des préoccupations des communes. Nous affirmons par ce biais notre souhait de les aider à composer leur « PRS » local, pour la fondamentale liberté de choix de nos aînés, sur tous les territoires.

- **Permettre l'accès au soin à tous et accompagner le développement de la e-santé.**

Il s'agit ici pour le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine de contribuer à lutter contre les inégalités sociales et territoriales d'accès aux soins, de pousser le développement des acteurs de la e-santé, et plus largement celui de l'innovation en santé. Pour se faire, nous nous mobilisons pour :

- Accompagner la modernisation et les enjeux de transformation des établissements de Santé. La Caisse Régionale est aujourd'hui le 1er financeur des établissements de santé du territoire. Pour preuve, 8 établissements majeurs sur 10 sont accompagnés dans leur stratégie de développement et transformation.
- Offrir encore plus d'expertises au service de toutes les acteurs économiques de la filière du territoire. Aux côtés du chargé d'affaires CORPORATE filière Santé, il existe désormais 2 nouveaux chargés d'affaires Santé, pour adresser et conseiller les entreprises de la filière pour le marché TPE et PME. Ainsi, nous dotons d'expertises dédiées qui ont pour mission de conseiller ces acteurs au plus près des leurs préoccupations et de leurs enjeux. Cette expertise est également complétée par un poste de 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, pôle ou centre de santé ou encore pharmacies de notre territoire, Par ce biais, nous souhaitons garantir un professionnalisme, une expertise et une réactivité aux professionnels de Santé.

- Etre facilitateur dans l'accès aux soins, c'est aussi faire la preuve de notre volonté accrue de soutenir l'installation et le maintien des activités des professionnels de santé de manière diffuse sur notre département. Cet engagement se traduit en 2021 par 72 projets de professionnels de santé financés pour 8.750 M€ de crédit moyen terme, soit un accroissement de notre engagement par rapport à 2020 de +20% en nombre et +73% en montant.
- Etre acteur dans l'innovation Santé et Bien Vieillir, par le biais du réseau VILLAGE by CA. Ainsi, nous nous donnons la mission de participer à la création de richesses sur nos territoires. Nous croyons que les synergies créées entre start-ups et partenaires permettront de faire émerger les acteurs de l'innovation santé de demain, en valorisant et créant des liens entre les acteurs de nos économies locales. La santé au Village by CA, c'est 150 start-up accompagnées, et une vingtaine de partenaires, experts santé. Pour le Village by CA Ille-et-Vilaine, c'est une dizaine de start-up et un partenaire.

Indicateurs majeurs de l'Enjeu 5 : Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale

	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Montants des prêts accordés pour les Eco PTZ	8 197 000 €	5 016 000 €	4 238 000 €	63,42%
Indicateurs du Bilan carbone :				
Consommation papier en Kg	122 365	132 016 Kg	155 714 Kg	-7,31%
Energie électrique consommée en kWh	5 949 023 kWh	5 737 050 kWh	6 382 166 kWh	+3,69%
Nombre de dossiers présentés en Comité Passerelle	203	162	67	+25,31%



3. Tableau d'indicateurs clés de performance

Enjeu 1 : Assurer un conseil et une expertise de proximité				
	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Accompagnement et développement du digital : Nombre d'utilisateurs actifs de l'application « Ma Banque »	156 000	119 365	102 722	+30,7%
Déploiement du nouveau concept agences : % de locaux rénovés	39,4%	37,5 %	30,8 %	+ 5,00%
% de clients concernés	55,3%	53,4 %	45,5 %	+3,56%
Nombre de salariés	1556	1521	1425	+2,30%

Enjeu 2 : Viser une relation durable avec nos clients sociétaires, en protégeant leurs intérêts				
	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
% de salariés formés à la lutte contre la corruption	99,32%	96,08 %	98 %	+3,37%
RGPD : % de formation de l'ensemble des salariés éligibles (stock depuis 2018)	30,6%	-	-	*
RGPD : % de formation des nouveaux salariés éligibles (flux)	-	87,5%	85%	*
Description du plan d'écoute de l'année écoulée : Nombres d'enquêtes réalisées auprès des clients, collaborateurs et administrateurs	26	21	14	+23,81%

* A la différence des années précédentes, cet indicateur intègre, non plus le flux des personnes concernées, mais le stock global, ce qui explique sa baisse par rapport à 2019 et 2020.

Enjeu 3 : Animer les acteurs du territoire et s'engager				
	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Montant des dépenses en mécénat	350 k€	423 k€	412 k€	
Développer une politique d'achats responsables : Délai moyen de paiement fournisseurs	25	36	40	-30,6%
Accroître l'expertise des conseillers financiers et développer les offres "responsables" d'AMUNDI : Montant des encours clients en M€	682,5 M€	246,2 M€	184,4 M€	+177,21%

Enjeu 4 : Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables				
	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Nb d'heures de formation	74 453	65 401	56 697	+13,84%
Taux de femmes parmi les cadres supérieurs	35%	33 %	32 %	+6,06%
Taux d'emploi de travailleurs handicapés	*	6,90%	6,07 %	*

*données 2021 transmis en avril 2022 par la MSA, la valeur estimée semble être conforme à la cible de 6%

Enjeu 5 : Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale				
	2021	2020	2019	Taux d'évolution 2021/2020
Montants des prêts accordés pour les Eco PTZ	8 197 000 €	5 016 000 €	4 238 000 €	63,42%
Indicateurs du Bilan carbone :				
Consommation papier en Kg	122 365 Kg	132 016 Kg	155 714 Kg	-7,31%
Energie électrique consommée en kWh	5 949 023 kWh	5 737 050 kWh	6 382 166 kWh	+3,69%
Nombre de dossiers présentés en Comité Passerelle	203	162	67	+25,31%

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 biodiversité	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

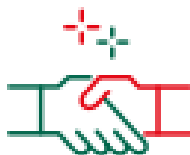


Tableau de correspondance des référentiels réglementaires (3/3)

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. Taxonomie et SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)

5.1 Taxonomie Européenne

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

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

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

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

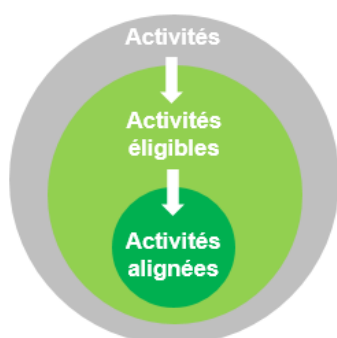
L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

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

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

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

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



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

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :



- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages de l'UE ;
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Par ailleurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

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

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

En complément, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

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

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d' <u>actifs éligibles</u> et d' <u>actifs non éligibles</u>	
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	53%
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (<i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i>).	20%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	8%
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%
Part d'autres actifs ³⁵ dans le total d'actifs	1%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	17%
Total	26%

³⁵ Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)



Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	1%
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%
Total	1%

*Données fournies par Crédit Agricole SA – février 2022

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2021 à 68%.

5.2 SFDR ou « Disclosure » (Sustainable Finance Disclosure Regulation)

En réponse à la réglementation SFDR (Règlement Disclosure), le Groupe Crédit Agricole a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidentes négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances incluant le changement climatique et la biodiversité..

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

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

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



y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

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

Enfin, **le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.** Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique de durabilité de la Caisse régionale est publiée sur le site client (cf. chapitre 2.3.1 et 2.5.1) : [Cliquez-ici](#)

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

- Risques associés au changement climatique

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

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

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

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

- Risques associés à la biodiversité

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

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



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

6. Annexes

✓ Bilan des accords collectifs 2021 et organisation du dialogue social

Au cours de l'année 2021, le Comité Social et Economique s'est réuni 13 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 2021 a été marquée notamment 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 17 réunions de négociations collectives, qui ont abouti à la signature de 8 accords collectifs et de 4 avenants avec les organisations syndicales ainsi qu'à 1 procès-verbal de désaccord.

Les accords et avenants signés en 2021 sont :

- Accord du 4 février 2021 portant sur les frais de garde et le CESU général
- Accord du 4 février 2021 relatif à la mise en œuvre de la participation des employeurs à l'effort de construction.
- Accord du 23 février 2021 relatif aux conditions tarifaires salariés
- Accord du 26 février 2021 relatif à l'aide à la création ou reprise d'entreprise
- Accord du 7 avril 2021 instituant un régime de complémentaire santé à adhésion obligatoire de remboursement de frais médicaux.
- Accord du 11 mai 2021 portant sur le montant de l'enveloppe 2021 consacrée à la reconnaissance des compétences, des expertises, et des prises de responsabilités
- Accord du 28 juin 2021 portant sur l'intéressement
- Avenant du 28 juin 2021 à l'accord portant sur l'emploi des travailleurs handicapés
- Avenant du 28 juin 2021 au règlement du PEE
- Avenant du 28 juin 2021 à l'accord portant sur l'aménagement des fins de carrière
- Avenant du 28 juin 2021 à l'accord portant sur l'égalité professionnelle
- Accord du 15 décembre 2021 portant sur l'aménagement des fins de carrière

- Décision unilatérale portant sur la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat dans le cadre des dispositions de la Loi.