

AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ



ILLE-ET-VILAINE



Déclaration de performance extra-financière 2022





I. Table des matières

Contexte	1
Introduction.....	2
I. Présentation de la Caisse régionale	3
1. Le fonctionnement de la Caisse régionale du CA Ille-et-Vilaine	3
2. Notre modèle d'affaires	3
1) Notre environnement	4
2) Nos ressources.....	5
3) Notre création de valeur	6
4) Nos résultats.....	8
5) Ce qui nous différencie.....	9
3. Nos risques extra-financiers	10
II. Présentation des enjeux, actions et indicateurs	11
Enjeu N°1 : Assurer un conseil et une expertise de proximité.....	11
1) Etre une banque 100% humaine et une banque digitale de référence.....	11
Enjeu N°2 : Viser une relation durable avec nos clients sociétaires, en protégeant leurs intérêts	16
1) S'engager sur une relation personnalisée et sur une meilleure qualité de service, avec éthique et loyauté	16
2) Assurer notre rôle de tiers de confiance en matière de protection des données	20
Enjeu N°3 : Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients.....	22
1) Encourager les activités à impacts positifs en poursuivant notre engagement mutualiste	22
2) Développer une politique d'achats responsables.....	26
Enjeu n°4 Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables	28
1) Des hommes et des femmes acteurs de leur montée en compétences	28
2) Développer la Qualité de Vie au Travail	29
3) Garantir l'équité et développer la diversité	31
Enjeu n°5 Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale	36
1) Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour nos clients.....	36
2) Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour notre entreprise	43
3) Favoriser l'inclusion.....	46
III. Tableau d'indicateurs clés de performance.....	50
IV. Tableau de correspondance	52
V. SFDR, Taxonomie et MiFID II	54
1. La réglementation SFDR (politique relative aux risques en matière de durabilité des investissements).....	54
2. Les informations à publier conformément à l'article 8 du règlement taxonomie	55
3. Le règlement MiFID II /IDD	63
VI. Annexes	64



Contexte

Le reporting extra-financier est réalisé sous la responsabilité de la Direction des transitions et Innovations. 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 pôle RSE et Transitions 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 2022, 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. Depuis, des travaux notamment de recentrage de la stratégie RSE, de concordance entre la stratégie RSE et les Objectifs de Développement Durable (ODD) et d'évaluation des risques ont été menés.

Le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole comprend un plan de 10 engagements, au cœur de toutes nos activités, au plus près de la vie quotidienne de nos clients. Il 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](#)

2022 a été marquée par la poursuite de la mise en œuvre du 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. Des groupes de travail permettent à la Caisse régionale de mettre en œuvre des actions autour de 4 grands piliers : clients et territoires / des femmes et des hommes / environnement et énergies / performance et efficacité. Les deux derniers projets nés portent sur la mobilité durable et la sobriété énergétique.

En tant que banque humaniste et responsable, nous souhaitons être un acteur essentiel de la transition vers une économie durable et soutenable. Depuis 2021, nos instances ont entamé des travaux avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise pour concrétiser cette ambition par des engagements et des objectifs précis en mettant en œuvre les démarches nécessaires pour obtenir la qualité d'entreprise à mission en 2023.

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 2020 ¹ et au règlement SFDR².

¹ Règlement Taxonomie : Référentiel des activités économiques « durables » et de leurs caractéristiques, commun à l'ensemble des acteurs économiques en Europe (Etats, émetteurs, investisseurs...)

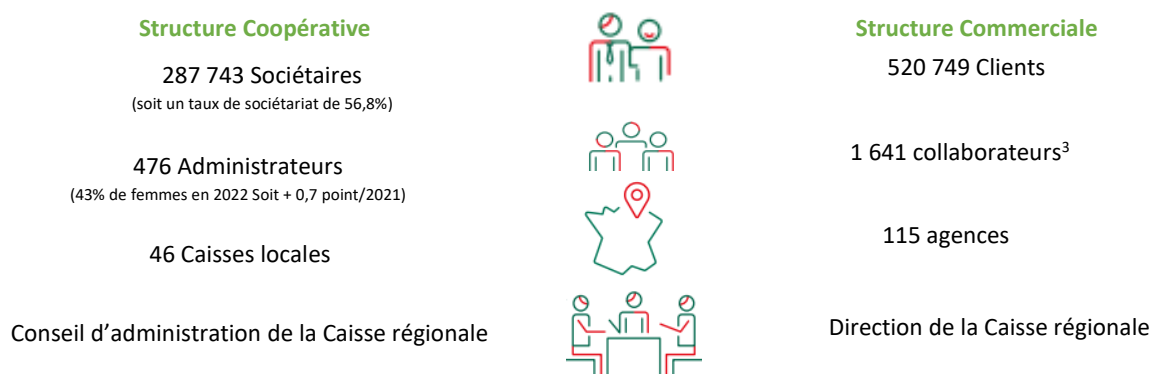
² Règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) dit « Disclosure » : Harmonisation de la classification des produits financiers « durables » (fonds ISR, green bonds...) et transparence sur le degré de « durabilité » des produits

I. Présentation de la Caisse régionale

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



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 (43% de femmes en 2022, chiffre stable / 2021), 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, enjeux du moment (transitions, crypto monnaie...)...

En plus de représenter les sociétaires, les **476 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, Initiatives Locales, Trophées de la Vie Locale, administrateurs référents, Café numérique...) dont l'objectif est de contribuer au développement de leur territoire.

Soucieuses d'offrir au plus grand nombre de leurs sociétaires la possibilité de s'exprimer, les Caisses locales ont aménagé le format de leur Assemblée Générale 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.

Cette nouvelle organisation a permis de mobiliser plus largement nos sociétaires : ce sont 10 119 Sociétaires qui ont pu s'exprimer au cours des Assemblées Générales 2022. Des Rencontres Sociétaires ont ensuite été organisées par les 46 Caisses locales, afin d'offrir la possibilité aux Sociétaires de rencontrer et échanger avec la Gouvernance

2. 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.

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

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. Malgré un début d'année encore perturbé par la situation sanitaire et

un contexte géopolitique complexe, l'année 2022 marque la reprise économique. Cependant l'inflation liée à la hausse des coûts de matières premières et de l'énergie met en tension l'économie.

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), ouverture de la deuxième ligne (B) de métro, développement des pistes cyclables, des aires de covoiturages et construction prochaine de quatre lignes de tram-bus.

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

Le marché du travail reste stable en 2022 avec un taux de chômage de 5.6 % sur le troisième trimestre 2022 (contre 5,8% en 2021).⁵

Forte de son attractivité, Rennes Métropole se place une fois de plus 2^{ème} au classement « Attractivité et résilience des métropoles » d'Arthur Loyd⁶. Cette 6^{ème} édition introduit un critère supplémentaire : l'économie verte. La métropole rennaise met en marche sa transition écologique grâce à un record des investissements dans les filières transition climat avec 2/3 des projets de transition climat localisés hors des grands pôles urbains. A Rennes, le Pôle d'excellence Industrielle de La Janais et les Halles en commun sont de parfaites illustrations des solutions mises en place pour faire face aux enjeux de l'urgence climatique et de cohésion sociale.

Son autre atout majeur est son maillage universitaire, **2^{ème} ville étudiante de France dans le classement de l'Étudiant 2022**, Rennes Métropole **dénombre 69 000 étudiants, soit 19,8% 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.

Le secteur agricole reste dynamique en Bretagne. En 2020, elle compte 26 300 exploitations, dont 29 % spécialisées dans l'élevage hors sol (porcs et volailles) et 21 % dans l'élevage laitier. Avec 53 700 personnes estimées en 2020, l'emploi agricole représente 4 % de l'emploi total régional⁸. Le département de l'Ille- et-Vilaine reste le **premier département laitier de France** avec plus de 1,7 milliard de litres⁹ de lait livrés à l'industrie.

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

⁵ Chiffres INSEE (tableaux de bord taux de chômage localisés) au 3^e trimestre 2022

⁶ Rennes-business.com « Attractivité et résilience des métropoles : Rennes 2^{ème} au classement Arthur Loyd » 6 décembre 2022

⁷ Rennes-business.com / L'étudiant, « Rennes 2^{ème} meilleure ville étudiante française » 23 septembre 2022

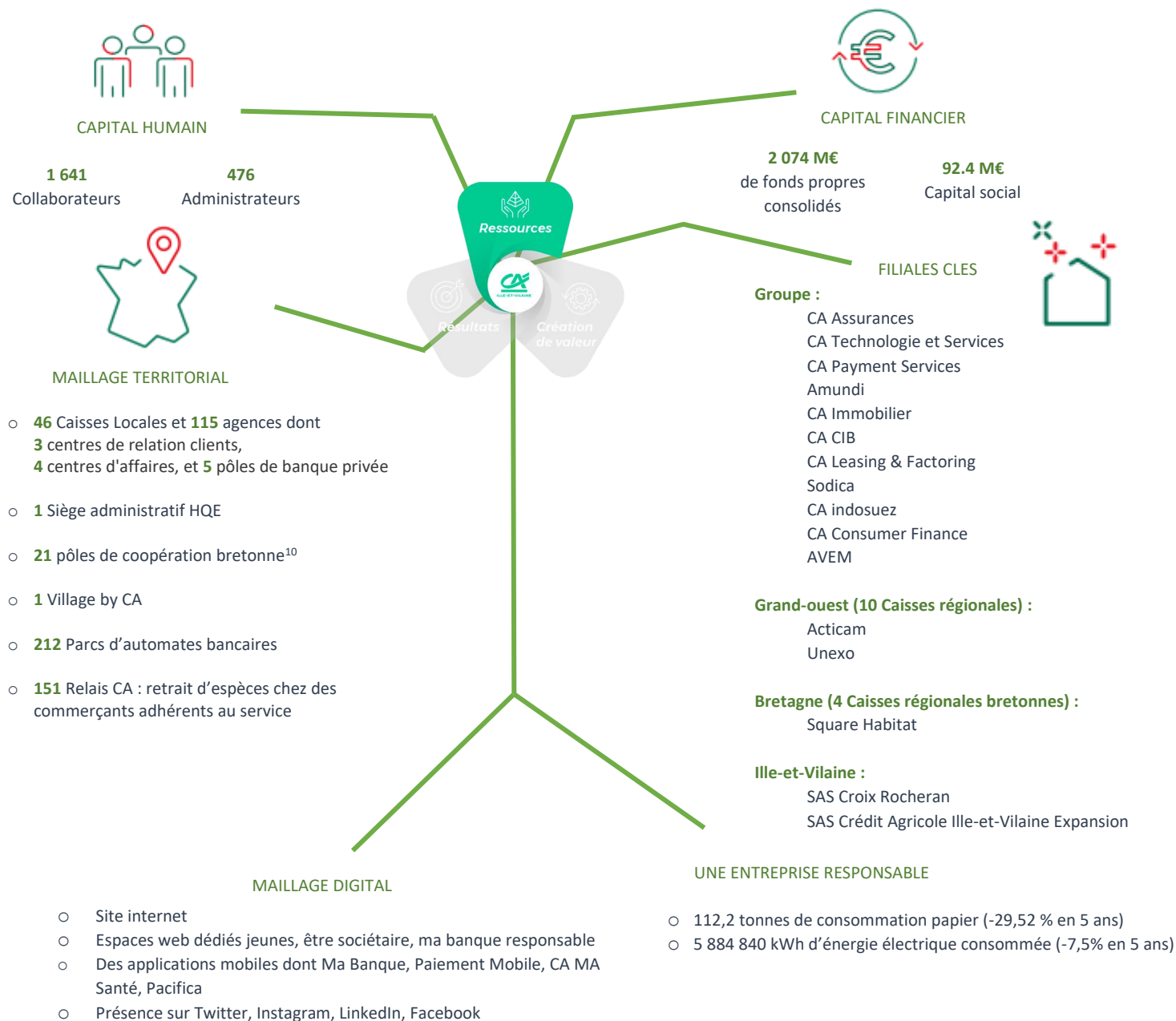
⁸ Essentiel n°14-2022 – La Bretagne agricole et alimentaire, Agreste

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



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.

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.

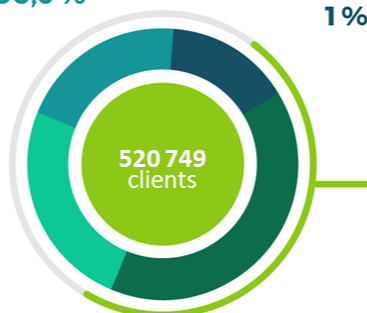


Nous sommes
La banque de : ⁽¹¹⁾

- 1 particulier sur 3
- 4 entreprises sur 10
- 7 agriculteurs sur 10
- 3 professionnels sur 10
- 7 collectivités sur 10

Particuliers
90,6 %

Entreprises
1 %



dont
287 783
clients
sociétaires

Professionnels
ou Agriculteurs
6,6 %

Collectivités
ou associations
1,8 %

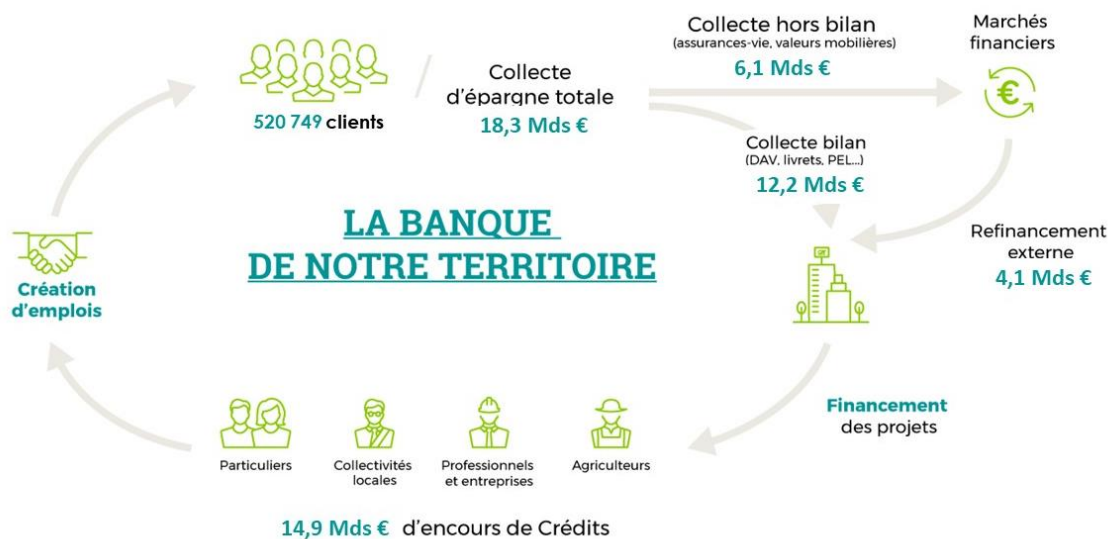
Pour cela, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine propose différents produits et services :

- Epargne
- Crédits
- Services Bancaires
- Assurances des biens y compris la télésurveillance
- Assurance des personnes y compris la téléassistance
- Assurance-vie et Prévoyance
- Promotion immobilière
- Vente de neufs en immobilier
- Financements spécialisés y compris ceux de la transition

Nos domaines d'activités clés sont les suivants :

- Banque de détail et d'affaires : 68,8% du PNB d'activité
- Assurances : 31,2 % 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



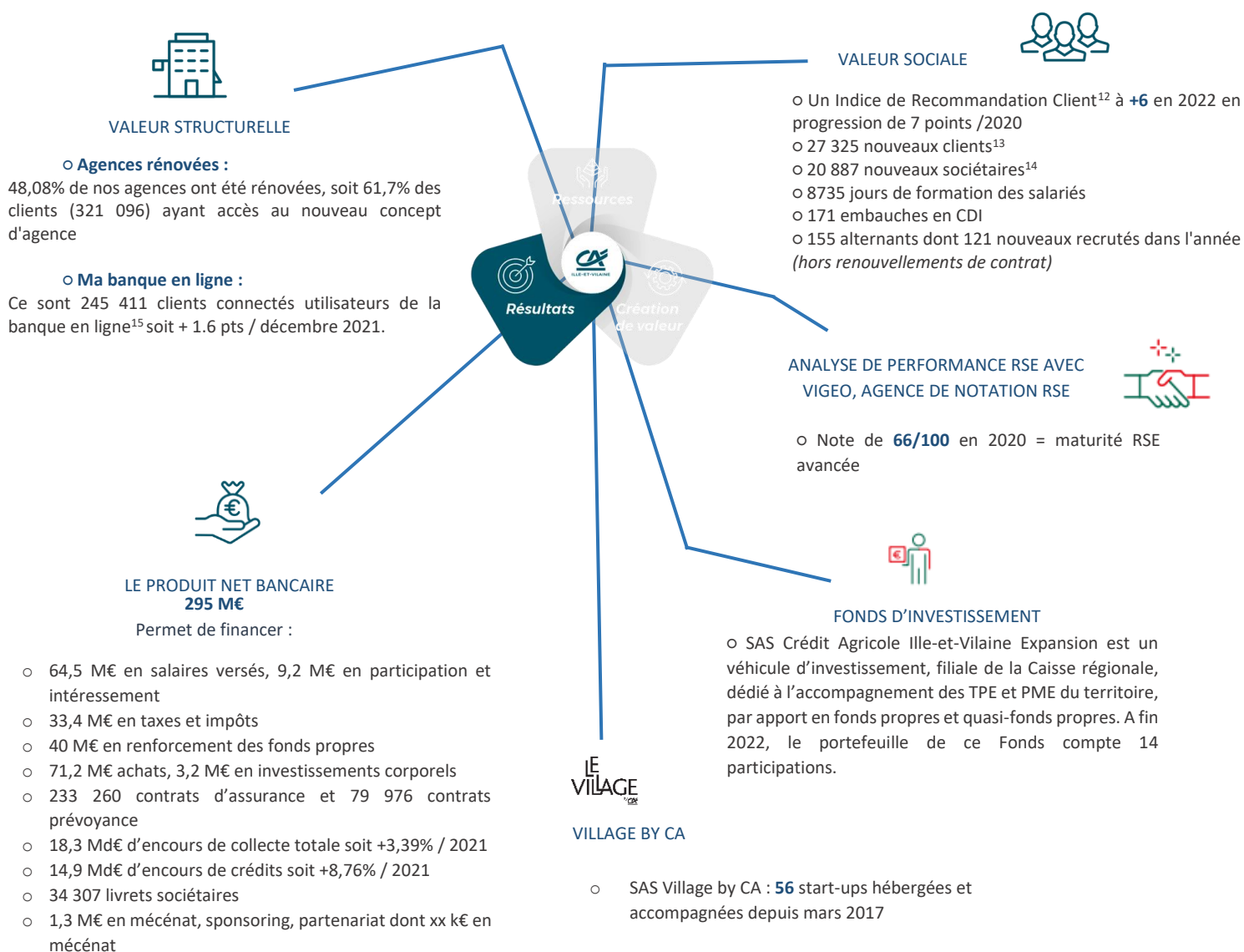
Un modèle de distribution permettant une relation à la fois 100% humaine et experte dans le digital

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

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et en ligne ainsi qu'un réseau d'agences territoriales.



4) Nos résultats



¹² Indice de Recommandation Client = % de promoteurs - % de détracteurs

¹³ Nouveaux clients = nombre d'entrées en relations en 2022

¹⁴ Nouveaux sociétaires = nombre de clients qui deviennent sociétaires en 2022

¹⁵ Clients connectés = taux d'utilisateurs de la banque en ligne (Site internet + Application Ma Banque) = Nombre de client s'étant connectés avec synchronisation au moins une fois dans le mois sur nombre de clients capables et mineurs émancipés équipés d'un crédit agricole en ligne.



5) Ce qui nous différencie





3. 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	
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	
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	 
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	   
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	    



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.



II. Présentation des enjeux, actions et indicateurs

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

1) Etre une banque 100% humaine et une banque digitale de référence

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Assurer un conseil et une expertise de proximité	1-Manque de capacité d'adaptation rapide des processus internes, de la distribution et des services	Adapter les processus et les services aux attentes des clients et de la société

Politique et engagements

Pour répondre à cet enjeu majeur, notre volonté est de rester présent sur le territoire tout en proposant d'accompagner nos clients avec une expertise adaptée. Etre une banque digitale de référence et 100% humaine passe par une personnalisation des conseils aux sociétaires et clients qui veulent être connus et reconnus.

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

Les agences ne se limitent pas à exercer une activité de banque ordinaire, elles ont un rôle 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.

La Caisse régionale propose à ses **520 749 clients** des services innovants et une proximité relationnelle grâce aux nouvelles technologies qui facilitent l'accès au conseil et à l'expertise.

Des engagements sont pris afin :

✓ **D'accélérer le déploiement de solutions digitales autonomes et de conseils pour sécuriser les projets de nos clients**

Le Groupe et la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine ont continué les déploiements des solutions digitales sur le site internet et l'application Ma Banque en 2022 dans différents domaines.

✓ **D'adapter les processus et les services aux attentes des clients et de la société**

En 2022, notre clientèle de particuliers (hors Banque Privée) a bénéficié de notre service Trajectoires Patrimoine qui a facilité l'accès au conseil et expertises. Des évolutions ont été réalisées tout au long de l'année afin de proposer dès le 1^{er} euro une approche globale de conseils personnalisés offerte en adéquation avec son profil et ses attentes

✓ **De rénover des agences**

Un programme de rafraîchissement a été déployé sur 7 agences. Ce programme consistait à moderniser les accueils, les espaces libres service bancaire et les espaces de réception. Lorsque cela est nécessaire la Caisse régionale a également géré une rénovation thermique notamment sur l'agence de Pipriac où une chaudière fuel a été remplacée par une pompe à chaleur. Toutes ces agences ont bénéficié d'un système de domotique permettant du pilotage à distance et des relevés de compteur afin d'optimiser les performances énergétiques.

Actions et résultats

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

Ma banque en ligne : Portail Clients

Vitrine du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, au même titre que les agences de proximité, notre site internet s'adapte à nos clients et à leurs usages en offrant une expérience la plus fluide possible qu'elle soit sur ordinateur, tablette ou smartphone.

Il offre de plus en plus de possibilités en répondant aux attentes de nos clients sur les thématiques de la banque mais aussi en matière de lutte contre la fraude, ou encore de protection des personnes. Le nombre d'utilisateurs actifs s'élève à 156 930 soit 39.1% des clients capables et mineurs émancipés équipés en Crédit Agricole en Ligne.

Application Ma Banque du Groupe Crédit Agricole

L'année 2022 aura été un tournant dans la vie de l'application et des services qu'elle propose à nos clients. L'application Ma Banque a évolué pour proposer une nouvelle version plus ergonomique et de nouvelles fonctionnalités afin de mieux répondre aux attentes



de nos clients en matière d'autonomie. A cette occasion, le nombre de porteurs de l'application est de 168 808 en cette fin d'année 2022 contre 156 000 en décembre 2021.

En juin, l'ergonomie entière de l'application a été revue pour mieux répondre aux standards du marché en matière de visuels, de parcours et de fonctionnalités. L'immédiateté attendue par les clients est au rendez-vous grâce à la suppression des délais de synchronisation, aux virements immédiats et encore bien d'autres fonctionnalités pour nos clients particuliers, mais aussi professionnels, agriculteurs et entreprises. L'application est devenue un mode d'interaction privilégiée entre le client et son conseiller notamment via la messagerie, les prises de rendez-vous. « Les personnalisations », sortes de vignettes des moments de vie des produits détenus par le client et l'informant pour mieux le conseiller et l'aiguiller vers des solutions et parcours digitaux sont-elles, des nouveautés qui renforcent aussi les valeurs du 100% humain et 100% digital.

Un 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, après avoir lancé le service UP2Pay Fidélité, visant à mettre en place un programme de fidélité intégré au terminal de paiement, a fortement développé son offre UP2PAY MOBILE permettant à tout professionnel d'encaisser en mobilité sans avoir à supporter un abonnement. Par ailleurs, la Caisse régionale, en collaboration avec AVEM, a réalisé gratuitement une opération inédite de sécurisations des solutions d'encaissement durant la route du Rhum (terminaux de remplacement, hot line dédiée, présence sur site d'un technicien...) afin d'apporter un maximum de sérénité à nos commerçants locaux durant cette période stratégique pour eux.

Trajectoires Patrimoine

Dans la continuité de 2021, nous avons poursuivi/intensifié notre démarche de conseil patrimoine auprès des clients via Trajectoires Patrimoine. En 2022, ce sont 25 899 entretiens qui ont été réalisés, soit + 17,72 % par rapport à 2021.

Une dématérialisation de la communication clients et des contrats

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et en ligne ainsi qu'un réseau d'agences territoriales.

Solutions et parcours digitaux en selfcare¹⁶

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

- Désormais, un visiteur peut devenir client en totale autonomie à et à distance via son smartphone grâce notamment à une fonctionnalité de vidéo d'identification à distance
- Dans le domaine de la sécurité, c'est la possibilité offerte de réduire les plafonds de sa carte voire d'en désactiver certaines fonctionnalités (paiement à l'international par exemple)
- Enfin en matière de protection, nos clients peuvent réaliser des devis d'assurances, demander à être rappelé et même souscrire en ligne.

Mise en conformité et en accessibilité de notre parc d'agences pour les personnes à mobilité réduite

Dans le cadre de notre démarche d'accessibilité et de mise en conformité pour les personnes à mobilité réduite, 15 agences ont eu les travaux nécessaires dans la continuité de notre programme déclaré en préfecture.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Nombre d'utilisateurs de banque en ligne/Nombre de clients totaux*	61,1%	59,5%	--	+1,6 points	Poursuivre le développement et viser 65% de nos clients
Présence d'un service CA pour 100 000 habitants*	10,3	10,4	--	-0,96%	Maintenir le niveau de service en fonction de l'évolution de la population brétilienne
/ points de vente	19,1	19,4	--	-1,55%	
/ automates bancaires	13,6	12,1	--	+ 12,39%	
/ relais CA					

* Nouveaux indicateurs 2022 reconstitués sur 2 ans, donnée de 2021 non auditée

Nombre d'habitants : personnes domiciliées en Ille-et-Vilaine

Nombre de clients totaux = nombre de clients totaux majeurs et mineurs émancipés ayant un compte CAEL (CA en ligne)

¹⁶En self care : en autonomie totale du début du parcours jusqu'à la concrétisation

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Assurer un conseil et une expertise de proximité	2-Insuffisance d'expertise de proximité	Permettre à chacun de nos clients quel que soit son profil de disposer d'une expertise de proximité

Politique et engagements

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



En 2022, la Caisse régionale compte **115 agences** sur le département : 103 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 bretonnais en 9 territoires (cf. carte ci-dessus). Ce plan de développement des marchés a pour ambition de développer l'activité et d'accroître la satisfaction de nos clients. Par ailleurs, un renforcement de notre proximité a été réalisé avec le développement du modèle d'agences « 100% conseil »¹⁷ 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 et que les équipes commerciales se sont renforcées sur ces 2 dernières années.

De nombreux experts en appui des conseillers en agence de proximité

La Caisse régionale a cette volonté d'apporter l'expertise au plus près de ses clients. Elle a ainsi recruté des experts dans tous les domaines des métiers de la banque, de l'assurance et de l'immobilier pour accompagner les clients et leurs projets. Aujourd'hui, les besoins clients s'élargissent : assurance, économie sociale et solidaire, immobilier, transition énergétique et écologique... Intégrer des experts dans tous les métiers permet d'accompagner les clients et leurs projets en proximité et de compléter l'expertise des conseillers.

L'expertise du marché de l'agriculture au service des agriculteurs bretonnais

¹⁷ « 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



Afin d'apporter l'expertise au plus près des agriculteurs du territoire, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a fait le choix de la spécialisation de ses conseillers et d'un suivi global de la relation client. Ainsi, tous les clients exploitants agricoles du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sont accompagnés par un conseiller ou un chargé d'affaire spécialiste de ce marché.

L'expertise du marché des entreprises

La Caisse régionale propose un dispositif complet pour répondre aux besoins et attentes des dirigeants d'entreprises, de la TPE à l'ETI, et offrir une expertise sectorielle pour un accompagnement global et personnalisé associant conseils, offres et ingénieries.

L'expertise du marché des professionnels

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine souhaite apporter à ses clients le meilleur niveau d'expertise, et cela passe notamment par une spécialisation de nos conseillers professionnels. De plus, tous les clients ont un conseiller qui leur sont dédiés pour le suivi global de la relation. Pour répondre au mieux aux besoins des clients professionnels, des experts spécialisés sont également en appui des conseillers professionnels.

Actions et résultats

Une nouvelle direction des transitions et de l'innovation incluant un Pôle RSE et Transitions

Dans le cadre de la création de la nouvelle direction des transitions et de l'innovation, le pôle RSE et transition est né. Avec le pôle transformation, le Village by CA et les moyens généraux et immobilier, ils constituent une expertise nécessaire pour accompagner les transitions de nos clients et de l'entreprise. Le pôle RSE et Transitions est constitué de 6 experts pour le conseil aux entreprises, professionnels, agricoles, particuliers et RSE.

Des centres d'affaires dédiés aux entreprises

4 Centres d'Affaires sont dédiés aux clientèles ETI, PME, TPE et Immobilier afin d'accompagner les projets de croissance et de transformations des entreprises bretonnes (innovation, croissance en France et à l'international, transmissions, transition énergétique...).

Situées à la Courrouze, les équipes sont composées de 23 chargés d'affaires spécialisés sur les filières économiques du département. Ils s'appuient sur les pôles d'expertises déployés sur Rennes, en Bretagne, à Paris et dans plus de 40 pays dans le monde. Ainsi, 640 rendez-vous avec un expert ont été réalisés en 2022 (vs 407 en 2021) : banque d'affaires, fusion-acquisition, capital investissement, international, expertises sociales, assurances, transition énergétique...

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.

Renforcer et partager notre expertise du marché de l'agriculture

Ce sont en tout 34 conseillers et 8 chargés d'affaires, ancrés dans les territoires, qui répondent au quotidien aux besoins des agriculteurs bretonnes. Ces collaborateurs de terrain sont appuyés par une équipe de 6 Directeurs de Clientèles Agricoles, 4 analystes et 1 animateur.

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. L'ensemble des conseillers bénéficie, tout au long de l'année, d'interventions sur des sujets variés : conjoncture, actualité des filières ou sujets plus techniques liés à l'élevage. Ainsi en 2022, des thématiques telles que l'Agroécologie, la commercialisation en circuit court ou les repères techniques en élevage laitier ont été abordées.

Une newsletter sur la conjoncture agricole est également éditée tous les quadrimestres à destination des équipes depuis 2021. La nouveauté 2022 a été de diffuser cette newsletter à nos clients exploitants agricoles. Ainsi, plus de 4000 clients ont reçu par mail cette actualité des conjonctures en avril puis en septembre (4027 en avril et 4650 en septembre).

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...). 49 visites d'administrateurs ont pu être organisées en 2022 (contre 47 en 2021) auprès de porteurs de projets pour les accompagner dans la réussite de leur projet.

L'expertise du marché des professionnels

En 2022, 66 conseillers professionnels œuvrent pour satisfaire les besoins des clients professionnels sur l'ensemble du département. Parmi eux, 5 conseillers et chargés d'affaires professionnels spécialisés au travers de nos filières d'expertise « Mer », « Tourisme » et « Profession Libérale ».

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.

En complément, tout un réseau d'experts sur diverses compétences est au service de nos clients : épargne salariale, prévention des risques, crédit-Bail, gestion patrimoine...



Au-delà des conseillers, un dispositif administrateurs référents (professionnels élus du Crédit Agricole) vient enrichir l'offre et les services proposés aux clients professionnels. Des visites sont ainsi organisées par le conseiller pour apporter un regard de pair sur des projets d'installation et de développement (approche business plan, cohérence du projet, des débouchés envisagés...). 13 visites d'administrateurs ont pu être organisées en 2022 auprès de porteurs de projets pour les accompagner dans la réussite de leur projet.

Un marché assurance

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met à disposition de ses clients, des experts sur le marché des assurances dont une spécialiste en prévention des risques de grande ampleur de type incendie. En 2022, des nouveaux métiers ont été créés afin de mieux répondre aux attentes des entreprises en matière de protection des biens et des personnes en proposant des contrats sur mesure. Un conseiller assurance des PME et 2 conseillers protection Nexecur (filiale du Groupe Crédit Agricole de télésurveillance et téléassistance) ont été recrutés pour accompagner plus largement les entreprises.

Un marché du patrimoine et de la banque privée

En 2022, 90 conseillers patrimoniaux et privés accompagnent les projets des clients de notre Caisse régionale. Le Service Privilège, dédié à la clientèle Banque Privée a été réorganisé en pôles d'expertise afin de renforcer les conseils de proximité délivrés à nos clients (+ 2 collaborateurs en 2022). A été également renforcé, le dispositif Banque Privée directement dans les pôles deux Rédacteurs Crédits Investisseurs / habitat, afin d'accompagner l'analyse et la bonne compréhension des structures patrimoniales de nos clients pour gagner en réactivité et efficacité.

Des réunions par ligne métiers ont été organisées tout au long de l'année lors desquelles les conseillers ont pu bénéficier d'ateliers animés par des experts afin de renforcer leurs compétences et savoir-faire sur des thèmes précis (retraite, statuts, fiscalité...).

Le pôle association –Economie Sociale et Solidaire

La Caisse régionale poursuit son développement sur l'économie sociale et solidaire et nomme un nouveau Chargé d'Affaires. Créé en janvier 2021, le Pôle compte désormais 5 conseillers experts au service des grandes associations (en particulier dans les domaines de l'enseignement et de la santé) et des sociétés coopératives (SCIC et SCOP) du Département. En outre chaque agence dispose d'un Conseiller Référent Associations, en complément des Conseillers clientèles professionnels pour accompagner les petites et moyennes associations de leur territoire.

Une agence de flux

Des 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.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Nombre de collaborateurs en contact clientèle pour 1000 clients*	1,87	1,80	-	+3,91%	Maintenir le niveau > à 1,80

* nouvel indicateur 2022 reconstitué sur 2 ans, donnée 2021 non auditée



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

- 1) S'engager sur une relation personnalisée et sur une meilleure qualité de service, avec éthique et loyauté

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Viser une relation durable avec les clients, sociétaires en protégeant leurs intérêts	3. Insatisfaction de la clientèle sur les services fournis	S'engager sur une meilleure qualité de service attendue par les clients

Politique et engagements

La Caisse régionale a la volonté d'apporter les réponses aux demandes de la clientèle dans les meilleurs délais possibles.

Améliorer le traitement de la réclamation client en qualité et en réactivité

La Caisse régionale s'appuie toujours sur son organisation 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'organisent avec un outil (appelé WDRC) favorisant les échanges entre services supports et agences.

Pérenniser et accentuer le processus d'amélioration continue

La Caisse régionale continue à mener des actions pour améliorer l'ensemble des processus de l'entreprise, en éliminant les dysfonctionnements. Elle a la volonté d'élargir l'approche d'amélioration continue aux processus dans leur ensemble au travers d'une coopération accrue entre Caisses régionales et en s'appuyant sur un plan national d'Actions Anti Irritant Clients.

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

La Caisse régionale s'attache toujours 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'écoutes clients variés.

Accompagner les clients et développer la prévention contre les fraudes

La Caisse régionale offre un nouveau service en cas de suspicion de fraude ou de contestation de paiement dont le client n'est pas à l'origine. 6 jours sur 7, une équipe de conseillers spécialisés accompagne désormais les clients contre les risques liés à la fraude et à la cybercriminalité.

Actions et résultats

Accompagnement et suivi des unités expertes sur le traitement des réclamations.

Les différentes actions au quotidien du service QSC visent à réduire le délai de traitement tout en conservant notre volonté d'apporter satisfaction à nos clients.

Le service Qualité suit les délais, réalise diverses interventions sur le processus réclamation dans les unités expertes, relance les unités et accompagne à la résolution de situations complexes.

La Caisse régionale 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 et met en œuvre les actions correctives en appliquant les dispositifs prévus à cet effet.

En 2022 : 1983 réclamations saisies (baisse de 19% vs 2021)



✓ Réclamations de niveau 2

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

En 2022 : 1 834 réclamations N2 ont été reçues (soit une hausse de 21,3 % du nombre vs 2021). Le délai moyen de traitement global est de 16 jours (+0,7 jours vs 2021).

✓ 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 et au Service Qualité.

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.

Depuis, 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 2022 : 272 réclamations N3 ont été reçues (soit une baisse de 4,9 % du nombre vs 2021). Le délai moyen de traitement global est de 19,5 jours (-1,3j vs 2021).

Suivi mensuel des fiches amélioration continue avec les experts dédiés

Le service Qualité et Satisfaction Clients, via les Directeurs de l'Excellence Relationnelle (DER), réceptionne et recense les dysfonctionnements et les irritants. En collaboration avec le responsable d'unité concerné, il qualifie précisément le dysfonctionnement et émet une fiche qualité. Chacune fait l'objet d'un suivi en vue de sa résolution.

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

Chaque mois :

- En Comité de Direction, présentation pour information du bilan et des actions les plus significatives
- En Comité Transformation-Qualité-Performance, présentation détaillée pour information et décision sur actions les plus significatives

Au fil de l'eau :

- Pour les irritants prioritaires, travaux en ateliers en mode projet avec les unités expertes et des utilisateurs
- Pour les irritants secondaires, transmission des demandes vers les unités expertes et suivi au travers de points réguliers

Au cours de l'année 2022, 32 nouvelles fiches d'amélioration continue ont été ouvertes. Au 31 décembre 2022, 76 fiches sont en cours et 23 fiches ont été menées à bien.

De plus, les actions d'animation du service qualité 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).

Un dispositif d'écoute clients, collaborateurs et administrateurs qui s'enrichit

- 1 enquête IRC (Indice de recommandation Client) stratégique sur le Marché des particuliers : identification de leviers d'amélioration de la satisfaction clients et mise en place de Plan d'actions.
- 1 IRC clients contactés : évaluation 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.
- 1 enquête de satisfaction interne : mise en place d'un Indice de Satisfaction Interne (ISI) pour 16 unités supports. Identification des irritants collaborateurs et mise en place de Plan d'actions.

Les différents Plans d'actions s'intègrent dans la comitologie de la CR par un suivi trimestriel.

- 34 enquêtes sur les projets structurants du Groupe et de l'entreprise ou sur le déploiement de nouveaux outils :
 - 8 enquêtes auprès des clients de la Caisse régionale, tous marchés
 - 25 enquêtes auprès des équipiers de l'entreprise
 - 1 enquête administrateurs

Pôle e-Fraude : une première année et un retour positif

Les solutions techniques et les alertes mises en place par le groupe Crédit Agricole ont été reconnues comme les plus performantes dans une récente étude interbancaire nationale.

Depuis la création du Pôle e-Fraude, le parcours client est simplifié en cas de fraude grâce à la mise en relation avec un conseiller spécialisé. Celui-ci prend en charge le client de A à Z pour analyser et stopper la situation de fraude, mettre en place les mesures de



sécurisation et de prévention. Le conseiller a également pour vocation de traiter des alertes de suspicion de fraude pour protéger les intérêts des clients.

Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de 300 clients concernés, confirmant une appréciation très satisfaisante de ce service expert, créé il y a un an.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Plan d'écoute de l'année écoulée : Nombre d'enquête clients, collaborateurs et administrateurs	37	26	21	+42,3%	Optimiser le dispositif d'écoute clients, collaborateurs et administrateurs au service de la stratégie en veillant à maîtriser les sur-sollicitations

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Viser une relation durable avec les clients, sociétaires en protégeant leurs intérêts	4. Insuffisance de culture déontologique et éthique	Promouvoir une culture déontologique, éthique

Politique et engagements

S'assurer de la loyauté des pratiques

La Caisse régionale veille à agir de manière loyale tant dans ses relations avec ses clients qu'avec ses fournisseurs et autres tiers. Elle a, à ce titre, mis en place des procédures internes et une organisation adaptée.

Comme tout établissement de crédit, la Caisse régionale se trouve soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution.

Cette autorité s'assure du respect des règles destinées à la protection de la clientèle et de l'adéquation des procédures et moyens mis en œuvre.

Agir contre la corruption

La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine renforce son dispositif de lutte contre la corruption, un des piliers de son engagement éthique et sociétal.

Compte tenu du renforcement des obligations légales relatives à la lutte contre la corruption, la Caisse régionale prend appui sur les mesures existantes au sein du Groupe pour compléter ses procédures et ses dispositifs opérationnels. Son objectif est de prémunir l'ensemble de ses entités et de ses collaborateurs de tout comportement contraire à l'éthique en général, du risque de corruption en particulier et de manquement à la probité.

Porté par le plus haut niveau de responsabilité, cet engagement des instances dirigeantes du Groupe s'est traduit en juillet 2017 par la certification du groupe Crédit Agricole, 1ère banque française à bénéficier de la norme internationale ISO 37 001 pour son système de management anticorruption.

Elle atteste que les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés et que le programme appliqué par le Crédit Agricole est conçu de façon à limiter ces différents risques, en déclinant les meilleures pratiques internationales.



L'obtention de cette certification illustre l'engagement de longue date du Crédit Agricole en matière d'éthique dans les affaires, élément clé de sa politique de responsabilité sociale d'entreprise.

En 2022, le Groupe Crédit Agricole a renouvelé sa certification ISO 37001 pour une durée de 3 ans. La Caisse régionale, audité dans le cadre de ce renouvellement, a également obtenu une déclinaison de ce certificat.

Renforcer le cadre éthique

Le Crédit Agricole dispose d'une Charte Ethique commune à l'ensemble du Groupe : Caisses régionales, Crédit Agricole S.A. et ses filiales. La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine s'est engagée à travers cette même charte commune et la partage sur son site internet.



Cette charte affirme nos principes d'actions vis-à-vis de nos clients :

Respect et accompagnement du client, et loyauté à son égard

Chaque collaborateur mobilise, en relation multicanale, son expérience et ses compétences à l'écoute et au service du client, du sociétaire et l'accompagne dans la durée. Il l'écoute et le conseille avec loyauté, et l'aide à prendre ses décisions en lui proposant des solutions adaptées à son profil et à ses intérêts tout en l'informant des risques associés.

Solidarité

Fort de l'ancrage mutualiste du Groupe, les relations que nous établissons avec nos clients, nos sociétaires et l'ensemble de nos parties prenantes s'inscrivent dans la solidarité, le respect des engagements pris.

Utilité et proximité

Notre Groupe est attaché à son modèle de « Banque Universelle de Proximité », source de valeurs et utile à nos clients, auxquels il apporte l'expertise et le savoir-faire de l'ensemble des métiers du Groupe. Il demeure fidèle à son engagement local en contribuant au développement des territoires.

Protection et transparence

Notre Groupe s'est doté d'un cadre normatif au travers d'une charte des données personnelles pour assurer la protection des données de nos clients.

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.

Les Autorités ont également poursuivi le renforcement des contrôles et des échanges entre Etats en matière fiscale.

Ainsi, la Directive Européenne dite « DAC6 », 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 « DAC6 » 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.

La Caisse régionale a ainsi l'obligation de déclarer auprès des autorités fiscales compétentes « les dispositifs transfrontières de planification fiscale à caractère potentiellement agressif » dont elle a connaissance dans le cadre de son activité, ou auxquels elle a participé.

Actions et résultats

En 2022, la Caisse régionale a actualisé plusieurs des dispositifs évoqués.

Dispositif de lutte contre la corruption

Ainsi, au titre de la lutte contre la corruption, la Caisse régionale a procédé, en 2022, à la révision de sa cartographie des risques de corruption. Cette révision avait pour but notamment d'identifier d'éventuelles nouvelles situations exposées au risque de corruption découlant des nouvelles activités commerciales exercées (activité « transactions immobilières »).

En lien avec la révision de la cartographie, le code de conduite anticorruption de la Caisse régionale a été modifié.

Son contenu a été enrichi de nouvelles situations à risques et bonnes pratiques à partager.

Ce code de conduite est publié sur le site Internet de la Caisse régionale et ainsi accessible aux internautes.

A noter que ce code de conduite est également annexé au Règlement Intérieur de notre Caisse régionale : toute violation des règles qu'il énonce peut entraîner l'application de sanctions disciplinaires.

Une action de formation ciblée sur les salariés les plus exposés a été menée en plus de la formation lutte contre la corruption habituelle. 118 salariés l'ont réalisé soit 99,16%.

Dispositif de droit d'alerte

La Caisse régionale met également à la disposition de ses collaborateurs mais aussi de tout prestataire externe et fournisseur un dispositif leur permettant d'exercer leur droit d'alerte.

Ce dispositif, qui permet de renforcer le programme de prévention des comportements non éthiques, délictueux et criminels, garantit la confidentialité de l'auteur du signalement, des faits et des personnes visées.

Ce dispositif est accessible, notamment, à partir du site internet de la Caisse régionale.

<https://www.bkms-system.com/Groupe-Credit-Agricole/alertes-ethiques>



Certification ISO 37001

Le système de management anticorruption de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a été certifié, en 2022, comme répondant à la norme ISO 37001. Cette certification, obtenue dans le cadre de la certification du Groupe Crédit Agricole, nous a été accordée pour une durée de 3 ans, jusqu'en juillet 2025 par le Cabinet certificateur EuroCompliance.

Dispositif de formation

Enfin, pour sensibiliser régulièrement ses collaborateurs, la Caisse régionale a déployé le dispositif de formation établi par le Groupe Crédit Agricole.

Outre la formation initiale à destination de l'ensemble des collaborateurs prenant leurs fonctions dans l'entreprise, la Caisse régionale a mis en œuvre un dispositif de vérification périodique des connaissances ainsi qu'une formation renforcée pour ses collaborateurs exerçant les fonctions les plus exposées au risque de corruption.

Cette formation complémentaire répond aux exigences des régulateurs ainsi qu'aux recommandations de l'Agence française Anticorruption (AFA).

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Lutte contre la corruption : % de salariés formés à la lutte contre la corruption	99,09%	99,32%	96,08 %	-0,23 point	100%

2) Assurer notre rôle de tiers de confiance en matière de protection des données

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Viser une relation durable avec les clients, sociétaires en protégeant leurs intérêts	5. Insuffisance de protection des données	Assurer la protection des données

Politique et engagements

Assurer la protection des données : règlement général sur la protection des données (RGPD)

Le 25 mai 2018 entré en application le RGPD. Ce règlement européen sur la protection des données s'applique à toutes entreprises et organismes publics ou privés, de toutes tailles et de tous secteurs d'activité, qui hébergent ou enregistrent des données de résidents européens ou d'organisations au sein de l'Union Européenne. Il renforce et complète les droits existants des personnes physiques sur leurs données personnelles : Droit d'information, d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation, d'opposition et à la portabilité.

La Caisse régionale s'engage à respecter les principes édictés par le RGPD et agit en toute transparence sur les données qui lui sont confiées afin de renforcer la confiance établie avec ses clients.

La Caisse régionale anime un dispositif de conformité RGPD afin de protéger les données personnelles et la vie privée de ses clients. A ce titre, elle a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO), rattaché à la Conformité. Son rôle est notamment d'informer, de sensibiliser et de conseiller la Direction de la Caisse régionale, en tant que responsable de traitements, et ses salariés sur le respect de nos obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Actions et résultats

Mise à disposition de la nouvelle version du module de formation RGPD en juillet 2022.

La formation constitue l'un des outils du dispositif de Conformité. L'objectif principal est que les collaborateurs s'approprient les principes fondamentaux du RGPD et développent les bons réflexes. L'e-learning RGPD est intégré dans un module de formation spécifique du Groupe Crédit Agricole. 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. Le programme de formation, destiné ces



dernières années aux salariés jugés les plus exposés à la réglementation sur la protection des données personnelles, a été élargi en 2022 à l'ensemble des collaborateurs. Au 31/12/2022, 94,6% des salariés ont réalisé cette formation.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
RGPD : % de formation de l'ensemble des salariés éligibles (stock depuis 2018)*	94,6%	30,6%	-	Non applicable*	100% des collaborateurs formés avec ancienneté >3 ans

* l'indicateur 2021 concerne les salariés les plus exposés au RGPD et en 2022, élargissement à l'ensemble des salariés



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

1) Encourager les activités à impacts positifs en poursuivant notre engagement mutualiste

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients	6. Absence de prise en compte de l'évolution sociale, économique et environnementale dans les activités à impact positif	Allouer l'épargne et les investissements vers des activités à impacts positifs (environnemental et/ou social)

Politique et engagements

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

Au quotidien, nous construisons une politique de résultats durables en s'appuyant sur nos trois métiers fondamentaux que sont la banque, l'assurance et l'immobilier. Nous soutenons 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.

Développer l'Investissement Socialement Responsable (ISR)

Face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles, le Crédit Agricole s'engage à accompagner ses clients, au cœur de leur vie quotidienne et de l'économie réelle des territoires.

Notre choix de valoriser et porter l'engagement d'Amundi, filiale du Groupe Crédit Agricole en matière d'épargne, retraite et prévoyance, au cœur de notre offre a d'autant plus de sens aujourd'hui. De ce fait, l'alignement de la gamme Engagée et Responsable aux piliers du Projet Sociétal apparaît comme une véritable opportunité.

L'occasion d'affirmer notre positionnement de pionnier sur les sujets d'Investissements Responsables, de valoriser nos expertises à forte valeur ajoutée pour les clients et l'impact concret de leur épargne sur le monde de demain.

Accompagner des projets sociétaux et solidaires

Afin de répondre aux enjeux du territoire, la Caisse régionale intervient au travers des actions menées par ses agences et Caisses locales, mais aussi au travers de sa Fondation. La Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a été créée, en 2015, sous égide de la Fondation de France. Elle s'est dotée d'un comité exécutif de 10 membres dont 4 membres externes au Crédit Agricole.

Son objectif principal est d'améliorer la qualité de vie des bretonnais et de s'inscrire en cohérence avec notre raison d'être en valorisant des projets d'intérêt général, pour répondre à des enjeux du territoire dans les domaines de l'économie sociale et solidaire, la santé, le bien vieillir et l'accompagnement des jeunes.

La Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine agit essentiellement grâce à ses deux appels à projets, illustrant sa volonté d'agir en partenaire durable des acteurs clés du département.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine noue des partenariats auprès des acteurs majeurs de l'écosystème de la création et reprise d'entreprise pour favoriser les mises en relation entre nos clients et nos partenaires. L'accompagnement des porteurs de projet permet d'améliorer la pérennité d'une entreprise, d'où l'importance d'y contribuer.

Crédit Agricole Ille et Vilaine Expansion est le véhicule d'investissement de la Caisse régionale, dédié à l'accompagnement du développement et de la transmission des TPE et PME du territoire.

Créé en 2017 et doté de 10 M€, il compte 14 lignes de participation, réparties principalement sur les filières d'excellence du Groupe et de la Caisse : agri-agro, ENR, logement, santé & vieillissement, tourisme & mer.

Seul ou en co-investissement, il s'attache à soutenir, dans la durée, le développement du territoire et de ses acteurs économiques.

Actions et résultats

Développer l'Investissement Socialement Responsable (ISR)

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 nouvelles thématiques de la gamme engagée : agir pour le climat & l'environnement, contribuer aux évolutions sociétales, réussir les transitions agricole & agroalimentaire, soutenir les entreprises françaises.

Au 31/12/2022, 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 794 M€, soit +16.35% vs N-1 avec 682,5 M€.

Une politique d'investissement des fonds propres de plus en plus tournée vers le green et l'ISR.

✓ En 2022

En janvier 2022, la Caisse régionale a souscrit pour 3 M€ de titres participatifs de la SA HLM Aiguillon qui permettront la création de logements sociaux sur le territoire de la Bretagne.

En fin d'année, un investissement de 5 M€ a été validé dans le fonds IDIA « AMBITION AGRI-AGRO INVESTISSEMENT », structure de capital investissement du Groupe Crédit Agricole, dédié aux transitions agricoles et agroalimentaires. A noter que ce fond est un fond à impact classé SFDR 9, et qui s'inscrit également dans la démarche du projet sociétal du groupe Crédit Agricole (engagement no8)

✓ Perspectives 2023

Fonds propres :

En 2023, la politique d'investissement des fonds propres s'articulera pour un minimum de 80% autour de 3 axes qui devront servir :

- Les initiatives du Groupe Crédit Agricole (fonds)
- Notre territoire
- Les engagements du projet sociétal du Groupe Crédit Agricole ou les objectifs environnementaux de la taxonomie européenne

Comme les années précédentes, nous utiliserons les classifications SFDR dans nos choix d'investissements sur des fonds FCPI (article 6 = prise ESG faible, article 8 = bonne prise en compte des critères ESG, article 9 = très fort niveau d'exigence ESG)

Titres LCR :

Concernant l'achat de titres vifs en direct dans le cadre de nos réserves LCR, il est prévu de privilégier les titres obligataires bénéficiant de la meilleure classification (note ESG, Green bond ou social bond), dans la mesure où ceux-ci répondent aux contraintes de la politique financière (concentration, rendement, ARI, notation)

Notation :

En 2023, nous réaliserons également une notation via Reuters de notre portefeuille obligataire (hors pays souverain) et de notre fond dédié Everbreizh afin de juger de la pertinence de l'ajout de toute nouvelle obligation au regard de son impact sur la notation globale du portefeuille.

Le développement du Fonds « Crédit Agricole Ille-et-Vilaine Expansion »

Avec des moyens financiers et humains renforcés, le fonds « Crédit Agricole Ille-et-Vilaine Expansion » a poursuivi en 2022 sa mission d'accompagnement des TPE et PME du territoire.

30 entrepreneurs ont ainsi été rencontrés pour apprécier leurs besoins de financement en matière de développement (organique ou par croissance externe), de déploiement de process industriels plus durables ou encore de transmission.

Une grille d'évaluation est désormais produite lors de l'instruction de chaque dossier d'investissement pour intégrer, dans tous ses nouveaux pactes d'associés, un diagnostic de maturité RSE et un plan d'actions correctives.

Le développement du Village by CA



Le Village by CA Ille-et-Vilaine est un accélérateur d'innovation et de transformation, il fait partie d'un réseau européen de 44 Villages by CA.

Installé à Rennes depuis mars 2017, Le Village by CA Ille-et-Vilaine a accéléré une soixantaine de startups et de projets innovants en 5 ans.

Il fédère aujourd'hui une communauté de 25 startups en cours d'accélération, 31 alumni (dont Steeple, Dilepix, Procsea, Kemap...), un réseau de 15 ambassadeurs (rejoint en 2022 par le Groupe Vilvalto Santé) ainsi qu'un collectif de 20 partenaires experts, favorisant les opportunités d'échange et de développement.

Ancré localement, créateur de liens, de synergies et de valeur durable, le Village by CA Ille-et-Vilaine a de multiples impacts positifs pour l'économie, la société et l'environnement dans la région : plus de 650 emplois créés sur le territoire breton, un chiffre d'affaires multiplié en moyenne par 4 pour les projets accompagnés par l'équipe du Village by CA Ille-et-Vilaine.



Les programmes d'accompagnement du Village répondent aux grands enjeux de tous les acteurs économiques pour accélérer l'innovation et la transformation du territoire, avec une offre d'accompagnement au service de toutes les entreprises (PME, ETI et groupes...).

Depuis octobre 2021, c'est en effet une dizaine de structures qui ont été accompagnées dans leur projet de transition, d'innovation et de transformation. »

La Démarche ESG au marché entreprise

Face aux enjeux de la transition écologique et en lien avec la raison d'être du Groupe Crédit Agricole « agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » et son projet sociétal, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine intègre progressivement une approche de la démarche environnementale et sociale de ses clients Entreprises.

Un guide d'entretien autour de la stratégie RSE a été déployé en octobre 2022 auprès des chargés d'affaires. Ce guide leur permet d'aborder avec leurs clients et prospects 12 thématiques (gouvernance, pratiques environnementales et sociales, relations fournisseurs, qualité et satisfaction clients, engagement local...) pour mieux connaître et comprendre leurs défis et renforcer le conseil et l'accompagnement. En complément de ce guide d'entretien, une plaquette présentant les initiatives du Groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale sert de base aux chargés d'affaires pour engager cette nouvelle forme de dialogue avec les dirigeants d'entreprise. 26 entretiens donnant lieu à l'archivage du questionnaire ont été réalisés au 4ème trimestre 2022.

Les actions portées par les agences et Caisses locales du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine

Après deux années marquées par les conséquences de la crise COVID, les agences et Caisses locales ont repris leur mobilisation afin d'apporter au territoire un maximum de soutien.

Ainsi, tout au long de l'année 2022, différentes actions mutualistes ont été déployées pour soutenir la dynamique du territoire :

Les Caisses locales se sont 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, ont permis d'accompagner en 2022, 79 projets pour 107 851 €. L'action emblématique des « journées de la Jonquille », menée depuis 2003, a également permis de remettre 13 910 € 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 193 078 €.

Pour les Trophées de la Vie Locale 2022, 109 dossiers ont été déposés et 44 projets d'associations et d'organismes du territoire ont reçu une dotation dans les domaines sociaux, solidaires, environnementaux pour un montant global de 26 600 €.

Nombres de projets soutenus	Initiatives locales	Trophées de la vie locale
2020	36	32
2021	37	34
2022	79	44

A l'occasion des semaines du Sociétariat, 34 agences et Caisses locales se sont mobilisées et ont ouvert leurs portes pour proposer des ateliers de sensibilisation au numérique à nos clients. L'occasion de sensibiliser les participants aux bonnes pratiques en terme de prévention de la fraude numérique et les accompagner à l'utilisation des outils digitaux.

La Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine



En 2022, la Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a réalisé 2 appels à projets :

- L'un pour accompagner les projets sociaux et solidaires des acteurs Breilliens : doté à hauteur de 65.000 €, la Fondation a récompensé 15 projets du territoire.
- Le deuxième pour développer la culture entrepreneuriale chez les jeunes : 10 projets ont été accompagnés pour une dotation globale de 46.300 €.

La Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a également accompagné 2 Fonds de dotation dans le domaine de la santé et la recherche médicale au CHU de Rennes : le Fonds NOMINOE à hauteur de 30.000 € et le Fonds BRETAGNE ATLANTIQUE AMBITION pour 30.000 €.

Un nouvel accompagnement de 15.000 € a été alloué pour soutenir les Coopératives Jeunesse portées par le CRIC.

Enfin, l'accompagnement s'est poursuivi pour les Chaires Universitaires Aliment et Bien Manger et Vivre ensemble pour un montant global de 40.000 €.

La Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine va poursuivre son action et ses appels à projets en 2023.

Favoriser les mises en relation entre nos clients et nos partenaires

Pôle association

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.

Pour leur permettre de concrétiser leurs projets, la Caisse Régionale développe massivement l'accès au crédit pour les petites associations : acheter du matériel informatique ou mobilier, acheter un véhicule non polluant ou réaliser des travaux d'isolation.... Les process sont simplifiés pour davantage de souplesse et de rapidité. Sous certaines conditions, l'accord de financement peut être immédiat sans étude préalable et les fonds mis à disposition sous quelques jours seulement.

Les rencontres de l'Installation et de la Transmission agricole

Le Caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine organise des rencontres conviviales entre des porteurs de projet et les principaux interlocuteurs utiles à l'installation et transmission Agricole (Chambre de l'Agriculture, expert-comptable, MSA, notaires...). Ces experts seront présents pour apporter leurs conseils et accompagner les porteurs de projets dans toutes les étapes d'une installation ou d'une transmission agricole.

Les Cafés de la Création

Le parcours de la création d'entreprise implique de nombreux interlocuteurs, et le parcours peut être semé d'embûches. Pour accompagner au mieux les porteurs de projet, le Crédit Agricole organise depuis 2018 des « Cafés 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 (Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambres des Métiers et de l'Artisanat, l'Ordre des Experts Comptables, l'Ordre des Avocats de Rennes et St Malo-Dinan, France Active Bretagne), pouvant les accompagner dans la réussite de leur projet. 5 cafés ont été organisés en 2022 répartis sur le département (Fougères, Cesson Sévigné, Mordelles, St-Malo, Vitré), qui ont réuni une cinquantaine de porteurs de projet.

Les animations du marché entreprise

Renforcement de l'engagement aux côtés des entreprises pour les accompagner dans la phase de crise, relance et transformation
14 événements ont été organisés en 2022 : 1 réunion d'échange avec Isabelle Job Bazille, directrice des Etudes Economiques du groupe Crédit Agricole, sur le contexte et les enjeux économiques de demain, 1 matinale et 9 web conférences dédiés au développement à l'international, 2 webinaires sur les solutions d'épargne salariale et épargne retraite, 1 événement pour les adhérents brétiliens de l'enseigne Intermarché consacré à la transition énergétique et au photovoltaïque.

Les animations du marché du patrimoine

- Web conférence client : « L'Investissement Responsable : Chimère ou réalité ? » : près de 170 clients ont participé en direct et replay ;
- Opération reboisement = 1 contrat d'assurance vie signé=1 arbre planté qui ont permis de planter 12 105 arbres de plus en 2022 soit 27 840 arbres depuis 2019 (cf. enjeu 5.1) ;
- Journées internationales : journée de l'eau 22/03, journée de l'environnement 05/06. Communication sur le site internet du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sur ces journées.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Montant des dépenses en mécénat	438 k€	350 k€	423 k€	+25,14%	Maintien du volume des dépenses
Part contributive Investissement responsable / Encours globaux de collecte (périmètre Amundi)*	16,92%	14,74%	--	+2,18 points	Progresser plus vite que la collecte totale

* Nouvel indicateur 2022, donnée 2021 non auditée - Cet indicateur permet de voir l'évolution de nos encours sur des fonds responsables sur nos encours globaux de collecte afin de comprendre concrètement si les placements dits responsables prennent une part plus importante dans notre collecte.



2) Développer une politique d'achats responsables

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients	7. Insuffisance en matière de devoir de vigilance et de respect des droits humains	Améliorer le devoir de vigilance et l'engagement envers le respect des droits humains

Politique et engagements

Intégration de la politique d'achats responsables Groupe

La CR Ile et Vilaine a signé en avril 2018 la **politique d'achats responsables Groupe**. Celle-ci vient compléter la démarche achats déjà en place au sein de la Caisse régionale 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

Des fournisseurs locaux, respectueux de l'environnement et une maîtrise du risque renforcée

La Caisse régionale a la volonté de favoriser l'économie locale et 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.

Actions et résultats

La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine est actuellement en cours de réflexion sur l'organisation de ses achats pour mieux répondre aux exigences de la société en matière environnementale et sociétale

Easy est un outil déployé qui sert de base de données sur les informations réglementaires nécessaires à la gestion des fournisseurs, de contrathèque pour les services externalisés. Ainsi en 2022, 621 fournisseurs avec un chiffre d'affaires confié supérieur à 5000 € HT sont intégrés dans l'outil. Une formation a été engagée à destination des principaux acheteurs.

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 localisées sur le département d'Ille-et-Vilaine.**

De plus, la Caisse régionale porte une attention toute particulière au label détenu par ses fournisseurs. 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. La Caisse régionale travaille de manière récurrente avec, par exemples, la Feuille d'Erable (collecteur du papier à recycler et emploi de personnels en situation d'exclusion socio-professionnelle) ; avec le secteur protégé, comme Bretagne Ateliers (entreprise adaptée) ; SEVEL Services, entreprise de travail adapté qui assure le nettoyage de la vitrerie sur toutes nos agences et du siège ou encore les APF (Associations des Paralysés de France).

Le service des moyens généraux a recensé **27 fournisseurs majeurs** ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 000 €. La Caisse régionale suit également la dépendance économique de ces fournisseurs.

Le délai moyen de paiement fournisseurs

Nous avons retenu un indicateur de délai de paiement fournisseurs afin de suivre notre performance globale. Notre objectif à 2025 est de régler nos fournisseurs avec un délai inférieur à **20 jours**. En 2022 cet indicateur est respecté contre 25 jours en 2021. L'atteinte de cet objectif a été réalisée grâce à l'amélioration du process avec la simplification de la création des fournisseurs, par la relance des factures en attente de façon hebdomadaire et par la sensibilisation des acheteurs à l'utilisation du quai de dépose.

Perspectives 2023/2024

Des travaux sont engagés pour faire évoluer notre organisation afin d'améliorer la structuration de la filière Achats.



Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Délai moyen de paiement fournisseurs*	20j	25j	36j	-20%	20j

**Délai de paiement fournisseurs : indicateur de performance retenu (base Groupe) : Délai moyen de paiement Fournisseurs : Date de paiement – Date de facture, y/c fournisseurs intragroupes. 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, les avoirs et les fournisseurs étrangers.*



Enjeu n°4 Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables

1) Des hommes et des femmes acteurs de leur montée en compétences

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables	8. Dégradation du niveau de compétences des collaborateurs et donc de l'employabilité	Développer le niveau de compétences des collaborateurs et donc de leur employabilité

Politique et engagements

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.

Nos engagements sont les suivants :

- ✓ Favoriser les évolutions de carrière et encourager les formations
- ✓ Développer les compétences managériales
- ✓ Ancrer le référentiel métiers et les référentiels de compétences
- ✓ Optimiser le process d'évaluation

Actions et résultats

Nombre d'heures de formation par salarié et progression

Au cours de l'année 2022, 8 735 jours de formation ont été dispensés à 1 810 salariés (tous contrats confondus), soit 37.6 h/salarié et 68 131 heures, chiffres en diminution de 15.7 % par rapport à 2021.

Une nouveauté dans le Plan de développement des compétences (PDC) 2022 : l'attribution d'un budget par Direction pour permettre de réaliser des formations individuelles non inscrites au PDC notamment des formations liées à l'expertise des métiers des unités supports.

Promotions : nombre de salariés ayant eu une augmentation et poids par effectifs

L'entreprise a promu 200 collaborateurs, soit 14 % des personnes en CDI.

	2022	2021	2020
Effectifs en CDI au 31 décembre	1429	1385	1344
Nombre de salariés promus dans la catégorie supérieure	200	147	138
Taux de promotion	14%	10,6%	10,3%

Groupe de travail management participatif

Dans le cadre du Projet Collectif, un groupe de travail a pour thème sur le management participatif avec comme ambition de renforcer la confiance et l'autonomie des collaborateurs. Dans ce cadre, plusieurs pistes sont à l'étude et certaines ont déjà été validées :

- Evolution de certaines délégations (budget défensif assurance, budget commercial agence)
- Pour accompagner la montée en compétences, mise à disposition d'une Box des compétences comportementales notamment pour aider à la construction des plans d'action dans les entretiens Trajectoire et Etape (Process d'évaluation) en lien avec les référentiels de compétences comportementales.
- L'optimisation du process d'évaluation avec une augmentation des parties à la main du collaborateur (Faits marquants, bilan ambitions, demande de formation...)



- Poursuite de l'accompagnement des managers par la démarche Leader ressource, 80 leaders formés en 2022 et adaptation de ce parcours aux conseillers en lien avec des clientèles sensibles ou fragiles, 20 collaborateurs intégrés dans le parcours Conseiller ressource.
- Accompagnement de l'ensemble des nouveaux managers avec :
 - En individuel sur leur référentiel de compétences et les postures y afférent
 - En groupe sur l'ensemble des thématiques RH (Recrutement, contrat de travail, congés, process d'évaluation, ...)

Réflexions pour 2023 : le co-développement

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Nb d'heures de formation /salarié*	37,6 heures	43 heures	--	- 12,56%	35 heures

*Nouvel indicateur 2022 reconstitué sur 2 ans, donnée 2021 non auditée

2) Développer la Qualité de Vie au Travail

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables	9. Insuffisance de Qualité de Vie au Travail	Accroître les actions en faveur de la Qualité de Vie au Travail

Politique et engagements

La qualité de vie au travail est un levier majeur de la performance et de l'engagement des équipes.

Nos engagements sont les suivants :

- ✓ Agir en faveur de la mobilité

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine mène des travaux afin d'amplifier les 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. Des propositions, découlant de l'équipe « Booster les Mobilités Durables » du Projet Collectif doivent permettre de sensibiliser, d'inciter et d'accompagner encore plus les équipiers à l'adoption de modes de transport plus vertueux que l'autosolisme et ainsi accélérer les mobilités durables au sein de notre Caisse régionale.

- ✓ Renforcer la Santé au travail par des actions de prévention et d'information
- ✓ Améliorer l'indice d'engagement et de recommandation (IER) mené tous les 2 ans

Actions et résultats

Agir en faveur de la mobilité

- ✓ **Label « Mobil'employeur »**

La Caisse régionale a demandé le renouvellement du label mobilité « **Mobil'employeur** » à Rennes métropole. Le niveau « or » a été obtenu en toute fin d'année et récompense les efforts de l'entreprise sur son plan de mobilité. Il permet des réductions tarifaires pour les salariés utilisant les transports en communs de façon régulière ainsi que les locations de vélos électriques (abonnement annuel) et l'animation d'un atelier de sensibilisation aux mobilités durables.

L'arrivée de la ligne B du métro rennais a boosté les demandes d'abonnement transport des salariés travaillant au siège de l'entreprise. La fluidité de circulation de la zone a été constatée tout comme l'amélioration de la qualité de vie des salariés du Crédit Agricole et du quartier. A ce titre, 278 salariés bénéficient de l'offre de Rennes métropole à tarif réduit soit une hausse de 148,2% en un an (112 salariés en 2021) et 117 obtiennent de l'entreprise des indemnités vélo pour leur déplacement domicile-travail soit une hausse de 42,7% (82 salariés en 2021).



✓ Des animations et des actions menées

- Défi covoiturage : participation à un défi covoiturage animé par notre partenaire, l'association de covoiturage Ehop. Le but est de donner une meilleure perception du covoiturage et de faire connaître cette mobilité comme une vraie solution aux déplacements domicile-travail. 12 entreprises du quartier de la Courrouze ont participé, dont le Crédit Agricole. Ce défi a permis de sensibiliser 300 personnes, 69 trajets ont été effectués dont 21 par les salariés de l'entreprise.
- Forum mobilité : co-organisation avec Rennes Métropole d'un forum autour des mobilités douces. Grâce à la présence de huit acteurs et prestataires, les salariés ont pu découvrir et s'informer sur les nombreuses possibilités de mobilités durables existantes sur la métropole.
- Challenge mobilités douces : accompagnement des 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. Grâce aux 144 salariés qui ont participé à ce challenge, le Crédit Agricole Ille et Vilaine s'est placé 16ème sur 343 entreprises participantes.
- Actions menées concernant les nouvelles formes de travail (travail hybride) :
 - Expérimentation du télétravail à raison d'une journée par semaine jusqu'au 31.12.2022. Un bilan est en cours de réalisation
 - Travaux de réflexion au sein du projet collectif sur l'accompagnement de la mise en œuvre du travail hybride (travail sur site, télétravail et déplacé) au sein de la Caisse Régionale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Le groupe, constitué de 18 collaborateurs volontaires et représentatif des effectifs de la Caisse Régionale, a analysé les verbatim collaborateurs exprimés lors de la première phase du projet, fait des recherches documentaires et investigations sur la thématique et réaliser des écoutes collaborateurs et managers ainsi que des ateliers de co-construction en vue de préconiser un cadre de bon fonctionnement.

Ces préconisations permettent de questionner sur notre organisation et les différents modes de travail au service de nos clients et de la performance globale.

- Expérimentation du travail à distance dans un tiers lieu réservé aux collaborateurs du Crédit Agricole sur le site Odyssée à Bruz. En 2022, l'équipe projet s'est concentrée sur les travaux de mise en œuvre, s'appuyant notamment sur les préconisations du Groupe de travail du projet collectif. L'objectif de cette expérimentation est double : rapprocher les collaborateurs volontaires de leur lieu de résidence et s'approprier des nouvelles modalités de travail.

Focus sur le projet ODYSSEE

Le site Odyssée situé à Bruz est une extension de 1200 m² du siège social de La Courrouze. Il a pour but d'accueillir une centaine d'équipiers des fonctions support, quelques jours par semaine, en vue d'améliorer leur qualité de vie au travail.

Tout en leur permettant de réduire leur temps de déplacement domicile-travail, les équipiers vivront une expérience de travail différenciée (plusieurs situations de travail) et pourront découvrir d'autres métiers en partageant avec leurs collègues sur place. Ce sera également un lieu d'expérimentation pour de nouveaux usages et pour travailler autrement.

Ce site accueillera également le Campus by CA Ille-et-Vilaine (salles de formation et laboratoires) pour former l'ensemble des équipiers des agences et du siège en facilitant le stationnement et offrant des espaces de formation modulables.

Renforcer la Santé au travail par des actions de prévention et d'information

✓ Des salariés devenus Secouristes du Travail

La dynamique de volontaires est maintenue en 2022 avec 186 Salariés Sauveteurs au Travail (SST), soit une hausse de 20% en un an répartis au siège de la Courrouze et dans les agences.

	2022	Progression/2021	2021	Progression/2020	2020
Nombre de SST	186	+20%	155	+32,5%	117



✓ **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 2022. Cela s'explique par la diminution du nombre d'accidents de travail. Le taux de gravité quant à lui est faible.

	2022	2021	2020
Nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail	6	9	7
Nombre d'accidents de trajet avec arrêt de travail	5	4	4
Heures travaillées ¹⁸	2 227 157	2 168 389	2 083 331
Taux de fréquence (TF) ¹⁹	4,94	6,49	5,28
Taux de gravité (TG) ²⁰	0,14	0,19	0,10

✓ **Incitation au sport**

Notre association sportive ASCAM (Association sportive du Crédit Agricole Mutuel) favorise la pratique du sport à tarif réduit à l'attention de tous les salariés. Des espaces formes, des douches et des vestiaires sont présents au siège de notre Caisse régionale à Rennes afin d'inciter à l'activité sportive de façon hebdomadaire.

L'indice d'engagement et de recommandation (IER)

Cette écoute des collaborateurs a été menée en 2021 et sera reconduite en 2023. Elle a été évaluée à partir de réponses à un questionnaire en ligne destiné à tous les salariés (79% de répondants). L'IER du Crédit Agricole Ille-et-Vilaine s'établit à 79, en progression très sensible (+15 pts) depuis 2018.

Les résultats de l'enquête mettaient 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%).

Dans le cadre du projet d'entreprise des actions d'amélioration ont été menées sur le management participatif (cf. Enjeu 4 .1) et sur la gestion des carrières (cf. Enjeu 4 .1-3).

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2021	2018	Taux d'évolution 2021/2018	Objectif 2025
Indice d'Engagement et de Recommandation des salariés (IER) *	79	64	+23,44%	Progresser sur la note

*nouvel indicateur sera produit tous les 2 ans, donnée 2018 non auditée

3) Garantir l'équité et développer la diversité

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Partager des pratiques sociales responsabilisantes et équitables	10. Inégalités salariales et lutte contre les discriminations	Diminuer les inégalités salariales et lutter contre les discriminations

Politique et engagements

L'Accord diversité du Crédit Agricole Ille-et-Vilaine

L'emploi et l'intégration des personnes en situation de handicap font l'objet d'une politique volontariste formalisée depuis 2005 dans le cadre d'accords Handicap.

¹⁸ Il a été déduit du calcul des heures travaillées, les personnes en contrats suspendus (congrés parentaux, congés création d'entreprise, ...).

¹⁹ Taux de fréquence (TF) = (nb d'accidents/heures travaillées) x 1 000 000

²⁰ Taux de gravité (TG) = (nb de jours d'arrêts/heures travaillées) x 1 000



Crédit Agricole Ile-et-Vilaine a signé, avec les représentants du personnel, le 9 février 2022 un quatrième accord local (2022- 2026) en élargissant l'accord à la thématique de la diversité au sens large, autour de 3 enjeux :

Engagement 1 : Ancrer la diversité dans la culture d'entreprise.

Le Crédit Agricole Ile-et-Vilaine s'engage à réaliser des actions de sensibilisation auprès de l'ensemble des salariés sur la diversité et la non-discrimination sous toutes ses formes, ainsi que sur le bien vivre ensemble.

Engagement 2 : Assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et renforcer la mixité sous 6 items

- Diversifier le recrutement
- La formation
- L'évolution professionnelle
- La rémunération
- La lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel
- L'articulation entre la vie privée et familiale (parentalité) et la vie professionnelle

Engagement 3 : Développer les dispositifs de solidarité entre les salariés et sur le territoire. Pour se faire nous priorisons 4 axes : politique handicap, accompagnement des aidants, accompagnement de la longue maladie, dons de jours et arrondis de salaire.

Concernant l'emploi des personnes en situation de handicap, le Crédit Agricole Ile-et-Vilaine s'engage à :

- Sensibiliser en interne au handicap
- Recruter des personnes en situation d'handicap
- Avoir Un politique de formation diplômante au profit des personnes handicapés (alternance)
- Maintenir dans l'emploi des collaborateurs reconnus handicapés
- Augmenter le volume d'affaires avec les centres d'aide par le travail e établissements habilités employant des travailleurs handicapés (ESAT, EA)

Le Crédit Agricole Ile-et-Vilaine, qui a mis en place dès 2005 un accord handicap (mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole), veut être une banque de référence en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Actions et résultats

Engagement 1 : Ancrer la diversité dans la culture d'entreprise

En lien avec la chaire Vivre Ensemble de l'Université de Rennes 1, en tant que partenaire, nous avons permis aux managers et élus volontaires de participer à une sensibilisation « respect des différences et cohésion au travail : se former pour agir ». Pendant une demi-journée, les participants ont eu une présentation du contexte juridique, ont pu par le biais de saynètes (par des troupes de comédiens) échanger sur les biais et bonnes pratiques de la non-discrimination.

Sensibilisation par un cabinet extérieur, ABAKA, de 50 managers-recruteurs aux méthodes de recrutement avec une sensibilisation aux critères discriminants, avec une fiche pratique des questions à proscrire.

Engagement 2 : Assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et renforcer la mixité sous 6 items :

- Diversifier le recrutement

Par l'action au quotidien des recruteurs et la vigilance d'un bon équilibre dans nos recrutements, nous pouvons dès cette année annoncer le gain de 5 points de plus en recrutement de nouveaux collaborateurs masculins. Après une année 2021, avec 41% d'hommes recrutés, nous enregistrons en 2022, 46% d'hommes recrutés.

- La formation

Permettre à des femmes à potentiel ou déjà en fonctions managériales de suivre des formations exclusivement réservées aux femmes, principe acté dans le plan de développement des compétences 2023 pour 4 collaboratrices (réalisation mars/avril 2023)

- L'évolution professionnelle :

- Comité carrières : attention particulière donnée aux talents féminins afin d'identifier les potentiels managers à court et moyen terme
- Projet : atelier de co-construction avec les managers, en particulier, avec les Directeurs de territoire, pour mieux les aider à identifier leurs talents féminins.
- Nombre de femmes promues CADRE en 2022 : 15

L'index d'égalité professionnelle calculé sur 5 indicateurs est de 93% en 02/2022 sur l'exercice 2021 (indice calculé en février N pour l'année N-1)

Nouveauté 2022 :

Depuis le 24 décembre 2021, la loi « Rixain » prévoit de nouvelles dispositions visant à assurer une plus grande représentation des femmes parmi les cadres dirigeants et les instances dirigeantes dans les entreprises employant au moins 1 000 salariés.



Voici le résultat de ces indicateurs pour la Caisse régionale :

Indicateurs	2021*	
	Femmes	Hommes
1- Ecarts de représentation F/H parmi les cadres dirigeants	30%	70%
2- Ecarts de représentation F/H parmi les instances dirigeantes	30%	70%

*donnée 2022 non disponible

○ La rémunération

- Veiller à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes à performance ou compétences égales
- S'assurer de l'absence de décalage entre les rémunérations entre les femmes et les hommes.

Indicateur retenu : Analyse des panels et des courbes de tendance lors de la commission Vie de l'Entreprise qui a lieu courant mars de chaque année.

Comme indiqué dans l'accord national et l'accord local, cette étude permet d'identifier les écarts de rémunération considérés comme significatifs (>2%) et devant faire l'objet de plan d'actions et de mesures de correction.

Pour 2022 : Actions correctrices suite à des écarts > 2% pour 19 salariées du Réseau en PCE 8 et ancienneté de 10 à 14 ans

○ La lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel :

- 2 référents désignés en interne chargés d'informer et accompagner les salariés
- En projet : rédiger une procédure de gestion des situations remontées et sensibiliser les différents acteurs de l'entreprise.

○ L'articulation entre la vie privée et familiale (parentalité) et la vie professionnelle : Les collaborateurs du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine bénéficient des avantages suivants :

- CESU
- Frais de garde
- Dons de jour de repos
- Congé paternité
- Dispositif rentrée scolaire
- Aide aux devoirs
- Congés enfants malade
- Droit à la déconnexion

Engagement 3 : Développer les dispositifs de solidarité entre les salariés et sur le territoire :

○ Le Handicap

Au 31 décembre 2021, le taux d'emploi des travailleurs handicapés était de 6,83%. Ce taux étant désormais calculé via la Déclaration Sociale Nominative par la Mutualité Sociale Agricole, le taux d'emploi pour l'année 2022 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 quatrième accord d'entreprise à poursuivre la politique mise en œuvre en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. Cet accord a été signé le 9 février 2022 pour 4 ans.

Cet accord reprend notamment les différents engagements pris par l'entreprise en matière de handicap : la sensibilisation de tous les collaborateurs, le recrutement de personnes en situation de handicap, le maintien dans l'emploi, la formation, le recours au secteur protégé.

Pour illustrer cet engagement, la Caisse régionale a participé, comme chaque année, à la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) qui a eu lieu du 14 au 20 novembre. À cette occasion, elle était présente à différents jobs datings, comme le Handicafé à Rennes et le job dating Regards Croisés à Saint-Malo. Le 18 novembre, nous avons également pu apporter notre témoignage dans Handicap - 1h pour passer à l'action, une web-émission organisée par le ministère du travail pour expliquer le fonctionnement de notre politique handicap.

Concernant la sensibilisation des collaborateurs en interne, une conférence en ligne a été proposée le 6 décembre pour échanger autour des stéréotypes liés au handicap.



Enfin, la Caisse régionale a soutenu cette année un projet sur la sensibilisation des élèves de 5 écoles primaires sur le territoire, via une Handi' Mallette®. Conçu par LADAPT et soutenu par l'Education Nationale, cet outil pédagogique permet de découvrir les différents types de handicap au travers d'ateliers de mise en situation. L'objectif pédagogique est de changer le regard et déconstruire les préjugés dès le plus jeune âge, répondre aux questions des enfants et faciliter l'enseignement du vivre ensemble.

Par ailleurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a déjà signé 98 contrats d'alternance 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 2022 (dont 13 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'inscrivent dans une politique active et durable.

- La Longue maladie

En application de l'accord Diversité signé en février 2022, et à l'occasion de la semaine de la QVCT et de la diversité, un appel à volontariat a été lancé autour du projet d'accompagnement des collaborateurs face à la longue absence (maladie).

Une vingtaine de collaborateurs se sont portés volontaires et ont contribué aux travaux sur le dernier quadrimestre 2022.

Le projet s'est construit autour de 3 phases :

- L'annonce du diagnostic
- L'absence
- Le retour à l'emploi

En identifiant à chaque fois, les attentes et besoins du collaborateur concerné, l'équipe et le manager. 3 livrables :

- Courrier adressé au collaborateur dont l'arrêt est supérieur à 1 mois
- Mise à jour de la procédure de suivi des absences longues durée
- Guide des bons mots et postures à destination du collaborateur concerné, l'équipe et le manager et informations pratiques (en cours de finalisation)

Les travaux se poursuivront en 2023, notamment sur les risques psychosociaux.

- Le Don de jours

Nous avons mené 2 campagnes en 2022 :

- Juin 2022 : 3 collaborateurs ont donné un total de 4 jours de congés
- Novembre 2022 : 30 collaborateurs ont donné un total de 26 jours de congés

→ Nous avons donc pu alimenter le fond de solidarité de 30 jours supplémentaires en 2022. Nous ajoutons également les congés non soldés au 31.12.2022 correspondant à 34.68 jours.

→ Le total des dons de jour 2022 au cumulé est de 64.38 jours.

En 2022, 3 salariés ont pu bénéficier d'un total de 141 jours de congés pour accompagner et soutenir un de leur proche gravement malade.

- L'arrondi de centimes sur salaires

Ce dispositif de collecte s'inscrit dans une démarche de sensibilisation et de valorisation des valeurs de solidarité défendues par la Caisse Régionale.

Le principe est de proposer aux collaborateurs de la Caisse Régionale de faire don des centimes chaque mois, sur leur net à payer pour les reverser à une association.

Chaque mois, les collaborateurs volontaires font don des centimes de leur salaire (net à payer), dans la limite de 0.99 centimes, à l'association choisie pour l'année.

En fin d'exercice, La Caisse Régionale s'engage à reverser chaque don à l'association bénéficiaire et l'abonde de 100%.

Cinq associations sont soumises au vote des salariés chaque année, afin de pour définir l'association qui bénéficiera de l'arrondi de centimes sur salaires pour l'année civile à venir.

Les associations connues et présentes sur le territoire de l'Ille et Vilaine, doivent être d'intérêt public et œuvrant notamment en faveur :

- Du handicap
- De la diversité
- De la mixité
- De la solidarité



L'association ayant bénéficié du don ne pourra pas être de nouveau choisie les quatre années suivantes.
Pour la première année, les salariés ont choisi l'association bénéficiaire fin 2022 et s'engageront sur la base du volontariat, en janvier 2023. La collecte des dons se fera à partir de février 2023.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Taux de femmes parmi les cadres supérieurs	34%	35%	33%	-1 point	Tendre vers l'égalité F/H
Taux d'emploi de travailleurs handicapés	*	6,83%	6,90%	*	Se maintenir > 6%

*données 2022 transmis en avril 2023 par la MSA, la valeur estimée semble être conforme à la cible de 6%



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

1) Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour nos clients

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale	11. Insuffisance d'accompagnement de nos clients vers la transition énergétique	Accompagner les clients dans les transitions

Politique et engagements

Le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole : un plan programme en 10 engagements, au cœur de toutes nos activités

Le Crédit Agricole a défini un plan-programme, au plus près de la vie quotidienne de ses clients. Amené à s'amplifier, ce plan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence sur son avancement avec les parties prenantes.

Le Crédit Agricole lance une mobilisation collective

Implanté partout dans les territoires, au plus près de l'économie réelle, le Crédit Agricole lance une grande mobilisation collective de toutes ses entités, tous ses collaborateurs, tous ses élus, pour accompagner tous ses clients. Grâce à la capacité d'entraînement de ses banques de proximité et de leurs 10 000 agences, et de l'ensemble de ses métiers (épargne, crédit, assurance, immobilier) avec 142 000 collaborateurs et 27 000 élus, le Groupe entend démultiplier l'impact de ses actions auprès de ses 52 millions de clients (particuliers, professionnels et agriculteurs, entreprises) pour rendre les transitions accessibles à tous.

Une mobilisation rendue possible par le modèle spécifique du Groupe

La force du modèle de banque universelle de proximité réside comme un modèle de relation globale, pour tous les clients, dans tous les territoires, par tous les canaux, avec toujours des équipes responsables en proximité. Banque verte, le Crédit Agricole veut être la banque de la vie, celle qui contribue à l'émergence d'un nouveau modèle de prospérité, porteur de progrès pour tous.

De toutes nos forces, tout de suite et tout le temps Le Projet Sociétal du groupe Crédit Agricole

3 priorités déclinées en 10 engagements collectifs :

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

- #1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050**
 - Arrêt total de financement de tout projet pétrolier et gazier en Arctique
 - Baisse de 20% des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025
 - 100% des fonds ouverts en gestion active Amundi avec pour objectif une meilleure notation énergétique
 - Mobilisation pour les énergies renouvelables
 - Livrets d'épargne « Vert » et Plan d'épargne « Vert »

- #2 Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique**
 - « J'écoprene mon logement » pour les particuliers
 - « Objectif Transition Énergétique » pour les entrepreneurs
 - Agilauto et bornes de rechargement

- #3 Intégrer des critères de performance extra-financière** dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

- #4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client** pour favoriser l'inclusion sociale et numérique
 - Bien Vivre à Domicile
 - Eko Assurances

- #5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés** et réduire les inégalités sociales
 - Publier un rapport d'impact annuel pour rendre compte aux parties prenantes

- #6 Favoriser l'insertion des jeunes** par l'emploi et la formation
 - 50 000 alternants et stagiaires en France et à l'International d'ici 2025

- #7 Amplifier la mixité et la diversité** dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance
 - Atteindre entre 30 et 40% de femmes parmi les cadres supérieurs à horizon 2025 selon les entités
 - 100% des collaborateurs et élus du Groupe formés aux enjeux RSE



RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE

- #8 **Accompagner l'évolution des techniques** vers un système agro-alimentaire compétitif et durable
 - Lancer un fonds de private equity et de dette paneuropéen : objectif 1 Milliard d'€
- #9 **Permettre à l'agriculture française** de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique
 - Explorer l'utilité d'une plateforme d'échanges de crédit carbone de la « Ferme France »
- #10 **Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire**
 - Faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs

ADDER CHASSE POUR VOTRE OUTREIL ET L'ÉCLAIR DE LA SOCIÉTÉ



Risques liés au climat et à la nature/ biodiversité

✓ Risques associés au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. 2021 et 2022 ont surtout été marquées par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. En signant les 4 alliances « Net Zéro » du secteur financier, tous les métiers du Crédit agricole se sont engagés à converger vers un même objectif : contribuer à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 pour limiter le réchauffement climatique non plus à +2°C mais à 1,5°C maximum à horizon 2100.

100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation. Les différents métiers du Groupe ont ainsi travaillé en 2022 à définir les trajectoires devant permettre d'atteindre cet objectif. Ainsi dans le cadre de la NZBA (Net Zéro Bank Alliance), le Groupe Crédit Agricole a publié les cibles net zéro intermédiaires à 2030 pour 5 secteurs (-30% pour pétrole et gaz ; -50% pour automobile ; -58% pour électricité ; -40% pour immobilier commercial ; -20% pour ciment). D'autres engagements ont également été pris concernant l'exposition aux énergies fossiles (-25% d'exposition à l'extraction pétrole d'ici 2025).

De leur côté, les métiers d'investissement et de gestion d'actifs ont pris des engagements dans le cadre de leurs alliances « Net Zéro » respectives (NZAOA et NZAMI). Ainsi Crédit Agricole Assurance a annoncé un objectif de -25 % des émissions de carbone par million d'euros investi en 2025 vs 2019²¹. Tandis qu'Amundi s'est fixé comme objectif d'avoir 18 % des actifs sous gestion dans des fonds/mandats explicitement alignés sur les objectifs Net Zéro 2050²² d'ici à 2025.

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

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

✓ Risques associés à la nature et biodiversité

Les risques liés à la perte de la nature et la biodiversité sont identifiés comme étant importants pour le Groupe. De plus, les réglementations nationales et internationales évoluent très rapidement et se multiplient vers une prise de responsabilité des institutions financières dans leurs impacts sur ces sujets, telle que la Directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) de l'Union Européenne qui serait applicable à partir de 2025 pour l'exercice de 2024. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity (GBF), le Crédit Agricole S.A. a rejoint la Taskforce on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD) en tant que membre du Forum afin de mieux appréhender les impacts, dépendances, risques et opportunités liés à la perte de la nature sur ses financements et investissements. La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeurs d'Amundi et notamment évalué dans le critère 'Biodiversité & Pollution' de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les entreprises. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus interne d'analyse et d'investissement en rejoignant l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

Accompagner les clients dans les transitions énergétiques

Le Crédit Agricole Ile-et-Vilaine à la volonté de mieux identifier ses financements permettant d'accompagner les clients dans leurs transitions énergétiques. Cela permet de mesurer l'accélération de cet accompagnement sur tous les marchés.

✓ Accompagner l'agriculture breillienne dans ses transitions

Le Crédit Agricole d'Ile-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 CA.

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.

²¹ Objectif sur l'empreinte carbone du portefeuille d'investissement en actions cotées et en obligations d'entreprises géré par Amundi pour CAA (127 milliards d'euros au 31/12/2021)

²² Périmètre hors JV, hébergement de fonds et mandat de conseil



✓ Accompagner les particuliers

En matière de financement du logement, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a accompagné la poursuite de dynamique du territoire avec des réalisations de crédit habitat qui s'établissent cette année encore à pratiquement **2 milliard d'euros**.

Notre volonté est de renforcer le conseil de financement adapté en matière d'accompagnement de la rénovation énergétique des logements, notamment ceux ayant les moins bonnes DPE. Notre politique crédit intégrera d'ailleurs une attention particulière aux travaux nécessaires pour les mises en location des passoires thermiques.

Un expert dédié à l'accompagnement des conseillers de clientèle particuliers a été nommé au sien du pôle transition énergétique et nous appuiera dans ce sens.

Différents formats d'informations et de sensibilisation clients ont été communiqués afin de renforcer leurs connaissances sur les offres responsables et la diminution de l'empreinte carbone. Notre ambition est claire, proposer des offres responsables en accord avec la politique de diversification de la Caisse régionale

Actions et résultats

Afin de répondre à notre engagement d'accompagner tous les clients dans les transitions énergétiques, nous avons mis en place un indicateur composé des montants des encours de prêts activités vertes éligibles au Green Bond Framework (émissions obligataires vertes) / encours global de crédits. Cet indicateur prend en compte les financements liés aux ENR servant à financer des activités liées au secteur des énergies renouvelables (éolien, solaire, géothermie, hydraulique, valorisation des déchets, marine, biomasse, méthanisation) ; les financements liés à l'immobilier vert servant à financer la construction de bâtiments neufs éligibles au Green Bond Framework (détail de la requête retenu pour le résidentiel : norme RT, respectée par tout bâtiment neuf construit à partir de 2017); les financements des clients agriculteurs biologiques; les financements liés à la rénovation énergétique.

Au 31/12/2022, **20,5% de nos encours totaux de prêts financent des activités vertes éligibles au GBF** (soit 3,04 milliards d'euros sur 14,85 milliards d'euros).

Deux experts dédiés au développement des énergies renouvelables et des économies d'énergie sur les marchés spécialisés

Sur la thématique de la transition énergétique, le crédit agricole s'est doté de moyens humains afin d'accompagner les projets de nos clients et leur financement.

Depuis 2020, un chargé d'affaire énergies renouvelables est présent sur le marché de l'agriculture.

Son rôle est d'accompagner les clients dans la conception de projets énergies renouvelables, et d'apporter son expertise aux conseillers via une analyse technico-économique du projet.

Cet accompagnement s'adresse aussi au marché des professionnels, principalement sur les thématiques de gestion de l'énergie et de production solaire photovoltaïque

En 2022 ce sont notamment 93 rendez-vous d'accompagnement clients et 75 analyses de projet qui ont été réalisés.

En 2022, un nouveau métier de chargé d'affaire transition énergétique est présent sur le marché des entreprises.

Son rôle est d'accompagner les clients des entreprises dans la transition énergétique de leur structure en abordant plusieurs thématiques (Energies renouvelables, efficacité énergétique, bilan carbone...)

Lancement du hub transition énergétique avec Crédit Agricole Leasing & Factoring, la filiale du Groupe Crédit Agricole

Initiative des caisses régionales et de Crédit Agricole leasing & Factoring (CALF), le HUB TE est une plateforme numérique mise à disposition des clients pour les accompagner dans la transition énergétique de leur entreprise en abordant plusieurs thématiques structurantes :

- La connaissance de son entreprise via la réalisation d'audit énergétique et de bilan carbone
- L'amélioration des performances via des travaux d'efficacité énergétique
- La production d'énergie renouvelable
- L'évolution de la mobilité vers une mobilité bas carbone
- L'achat d'énergie responsable pour les besoins de fonctionnement de l'entreprise (offres spécifiques).

Ces thématiques étant complexes, Le Hub agit comme une plateforme de mise en relation entre un client souhaitant agir et des partenaires experts sur ces thématiques.

Les partenaires experts ont été sélectionnés par les services CALF pour leur savoir-faire, leur réactivité, leur qualité de service.

Le chargé d'affaire transition énergétique agit en tant que tiers de confiance et accompagne le client dans cette démarche.

En 3 mois, ce sont 20 clients qui ont bénéficié de cette démarche.

Rencontres autour des panneaux photovoltaïques

Des rencontres ont été organisées avec des entreprises, des collectivités sur l'implantation de panneaux photovoltaïques afin de favoriser la prise de décision tout en sécurisant leur projet

Deux réunions ciblées sur la transition énergétique ont été organisées en 2022 :

- L'une sur les marchés des entreprises, pour nos clients gérants de Grandes et moyennes surfaces (GMS) sur la thématique de production d'électricité photovoltaïque en lien avec l'autoconsommation électrique et la solarisation de leurs parkings.



- L'autre destiné aux collectivités territoriales : un webinaire d'information proposé via la réunion mensuelle de l'association des maires de France en Ille et Vilaine sur la thématique de la production d'électricité photovoltaïque.

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

Le marché des particuliers : un marché dynamique

✓ Le prêt à taux zéro (PTZ)

La production de prêt à taux zéro (PTZ) a augmenté en 2022 avec un niveau élevé : **969 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.

	2022	2021	2020
Nombre d'éco-PTZ	712	624	386
Valeur monétaire (k€)	9 654	8 197	5 016
% du nombre total de crédits immobiliers de l'année	6,4%	5,2 %	2 %

Le nombre de nos Eco- PTZ distribués a continué sa progression en 2022 avec + 14 % et leur montant global a augmenté de 17 %. En 2023, la Caisse régionale déploiera le nouvel Eco-PTZ Ma prime Renov' destiné à financer le reste à charge après la subvention Ma Prime Renov' dans un process de crédit simplifié.

✓ Prêts à la consommation - travaux verts

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

Ces prêts vont de 1 500 à 50 000 € sur une durée de 12 à 48 mois. Leur volume a fortement augmenté en 2022, en parallèle de la progression des Eco-PTZ.

	2022	2021	2020
Valeur monétaire (K€)	4074	1 279	714

✓ 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 48 mois. Un développement très fort de ces crédits est également enregistré en 2022.

	2022	2021	2020
Valeur monétaire (K€)	4 505	2 396	1 881

Le marché de l'agriculture : notre expertise au service des transitions agricoles

✓ Transitions et renouvellement des générations

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 2022). 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 2022, sur les 92 JA installés par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine (dont un dans un département limitrophe), 32 l'ont été en agriculture biologique (soit 35% contre 33% en 2021) dont 21 dans le cadre de développement de circuits courts (contre



18 en 2021). 4 projets d'installations en agriculture conventionnelle avec débouchés en circuits courts ont également été accompagnés.

L'année 2022 marque donc une stabilisation de notre part de marché sur l'accompagnement de ces filières d'avenir, fruit d'une stratégie amorcée dès 2019. Cette stratégie repose sur un renforcement de notre expertise (présence de référents agriculture biologique et circuit court, partenariat avec Agrobio et formation des conseillers) ainsi que sur l'adaptation de nos dispositifs d'accompagnement (modalités de financement notamment).

En 2022, nous avons renforcé nos liens et nos échanges avec la plateforme Miimosa (plateforme de financement participatif) : intervention en réunion métier et partage de notre vision des projets.

✓ Transitions et production d'énergie renouvelable

En 2022, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a accompagné **41 projets** de production d'énergie verte portés par les agriculteurs breilliens pour un montant de 19 M€. Le nombre de projet accompagné augmente donc (31 projets en 2021) et les tendances perçues en 2021 s'amplifient : ralentissement des projets de méthanisation et accélération du déploiement du photovoltaïque, favorisé par le contexte réglementaire et économique.

Au total, les projets accompagnés représentent **35.5 GWh** de productible potentiel soit la couverture des besoins de consommation électrique de **7 462 foyers**.

✓ Transitions et sensibilisation à la RSE agricole (RSEa)

L'année 2022 a été marquée par un travail de fond sur le sujet des transitions agricoles. Nous avons porté cette réflexion avec deux partenaires : CER France Brocéliande et Eilyps Group.

Nos travaux nous ont tout d'abord conduit à proposer une journée de formation à un groupe de 8 exploitants agricoles (formation éligible Vivea). Cette journée dédiée à la RSEa a permis à ces chefs d'exploitation de se former à la démarche RSEa, d'établir un diagnostic RSE de leur entreprise et d'amorcer un plan d'action.

A l'issue de cette journée, les modalités d'accompagnement de nos clients agriculteurs vers des démarches RSE a été repensée pour être plus souple et adaptable au degré de sensibilité de chacun. Ainsi, la démarche « Transition 2030 » sera déployée au 1^{er} trimestre 2023 par les 3 partenaires : Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, CER France Brocéliande et Eilyps Group.

Elle s'appuiera sur une sensibilisation et une formation de notre clientèle agricole aux enjeux de transition, puis sur un outil d'autodiagnostic et un accompagnement de nos clients dans l'interprétation de cet état des lieux pour formaliser des plans d'action personnalisés.

Le marché des entreprises

En complément de la démarche ESG du marché entreprise (cf. paragraphe enjeu 3), une démarche de conseil en Transition Energétique a été lancée, en coordination avec le pôle Transition Energétique et RSE de la Caisse régionale, le pôle breton Economie de l'Environnement et la filiale de Crédit Agricole Leasing & Factoring. Cette démarche s'appuie sur un Conseiller en Transition Energétique (CTE), nouvelle expertise au sein de la Caisse régionale, et sur une offre de conseil et d'accompagnement clé en main, basée sur des partenariats avec des acteurs locaux (Okwind et Emeraude Solaire) et le Hub d'Unifergie, pour réaliser des diagnostics, chiffrer les investissements et économies liées, réaliser les travaux, ... 13 rendez-vous avec le CTE ont été réalisés au 4^{ème} trimestre 2022.

Par ailleurs, plusieurs projets en transition énergétique ont été accompagnés en 2022, en mobilisant notamment la ressource BEI (banque européenne d'investissement) à taux préférentiel.

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.

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 31/12/2022, 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 2022 de 4 887 844 531 € pour la Caisse régionale, les estimations d'émission de GES ressortent à 654 kTonnes équivalent CO2 selon la répartition ci-dessous :

	GES kTCO2 2022	GES kTCO2 2021	GES KtCO2 2020	Variation % 2021/2022
Macro-secteurs				
Agroalimentaire, Agriculture, Bois/Papier	347	339	325	
Construction	116	104	93	
Energie	8	5	4	
Industrie	23	22	23	
Transport	140	126	124	
Assurances, banques, services fin.	0	0	0	
Déchets	21	11	11	
Administration	0	0	0	
Autres services	0	0	0	
TOTAL	654	608	579	7,57 %

Ainsi, avec des encours de prêts en progression de 8,49 % /2021 (2021 =4,505 milliards d'euros), les GES 2022 montrent **un léger infléchissement de 0,82 % 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.

Les Trajectoires Net Zéro (portefeuilles de financements et d'investissements)

Le Groupe Crédit Agricole et ses différentes entités ont décidé de rejoindre, courant 2021 puis 2022, quatre coalitions d'institutions financières engagées à la neutralité carbone 2050 : la Net Zéro Banking Alliance pour les métiers de la banque, la Net Zéro Asset-Managers Initiative pour son métier de gestion d'actifs piloté par Amundi, la Net Zéro Asset Owner Alliance et la Net Zéro Insurance Alliance pour Crédit Agricole Assurances.

Si chacune des coalitions implique des engagements propres à chaque métier, certaines exigences forment un socle commun : fixation d'objectifs à la fois long (2050) et court-moyen terme (2025, 2030), avec des jalons intermédiaires, établissement d'une année de référence pour la mesure annuelle des émissions, choix d'un scénario de décarbonation exigeant et reconnu par la science, validation des objectifs et trajectoires par les plus hautes instances de gouvernance...

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

Notre méthodologie repose sur 5 grandes étapes :



Une analyse de matérialité a été réalisée au niveau national (pour les 39 Caisses régionales) et a permis de prioriser les 5 secteurs les plus émissifs parmi ceux les plus présents dans les portefeuilles de financement des Caisses régionales : production d'électricité, immobilier résidentiel aux particuliers, immobilier commercial, automobile, agriculture.

De niveau Groupe Crédit Agricole, l'analyse de matérialité a permis de prioriser les 10 secteurs les plus émissifs de nos portefeuilles de financement (les énergies fossiles, production d'électricité, transports maritimes, aviation, immobilier résidentiel aux particuliers, immobilier commercial, automobile, agriculture, acier, ciment). Ces 10 secteurs représentent environ 60% des encours du Groupe Crédit Agricole et 80% des émissions financées du Groupe. Par ailleurs, ces secteurs à l'échelle planétaire représentent environ 75 % des émissions mondiales de GES, ce qui appuie le fait que ce sont les secteurs prioritaires pour adresser l'enjeu du changement climatique.

Offres d'épargne responsable

✓ Livret engagé sociétaire

En octobre 2022 le Crédit Agricole lance le livret engagé sociétaire remplaçant le livret sociétaire. Il propose une offre d'épargne contribuant de manière concrète aux projets d'avenir. Le Crédit Agricole Ile-et-Vilaine s'engage à utiliser l'épargne qui y est déposé pour accompagner les initiatives de celles et ceux qui agissent en proximité et de tracer ces financements. Au 31/12/2022, les encours du livret engagé sociétaire sont de 165 M€ et ont permis de financer des projets de transitions climatiques, agricoles et sociétales. L'épargne de nos clients sociétaires a par exemple permis un espace de coworking à Guichen de produire de l'électricité en installant des panneaux photovoltaïques. Cette structure accompagnant une trentaine de professionnels a pour ambition de créer du lien et d'agir pour le climat.

✓ Les animations d'Amundi, filiale du Groupe Crédit Agricole

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" du 19 septembre au 9 Octobre 2022. **13 actualités métiers** dédiées à l'investissement responsable ont été publiées à destination des salariés courant 2022. Le portail interne dédié à l'investissement responsable a été enrichi avec les argumentaires, les brochures, la présentation des solutions responsables.

Bilan de l'opération :

20 équipes participantes

134 Participants

11 millions de pas réalisés

8 538 km

Ce qui représente 201 marathons

Offre assurance contribuant au développement du territoire avec Crédit Agricole Assurances

Le Crédit Agricole Assurance répond aux attentes sociétales et environnementales en lançant de nouvelles offres pour contribuer au développement du territoire.

✓ Opération reboisements

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 28 000 arbres à fin septembre 2022 plantés grâce à cette opération. Après Saint Coulomb et Livré-sur-Changeon, Mécé, Baulon, voici Bourg des Comptes pour le reboisement de parcelles agricoles, une fois mure ce peuplement servira à la production de bois d'œuvre, une ressource durable contribuant à l'économie locale, par ailleurs, les arbres plantés stockeront du carbone, participant ainsi à la lutte contre le réchauffement climatique.

✓ Opération « Dons aux associations » grâce à Crédit Agricole Assurance

Pour la deuxième année consécutive, la Caisse régionale a participé à l'animation « Dons aux associations » qui s'est déroulée du 1^{er} mai au 31 juillet. Grâce à la contribution de Crédit Agricole Assurances et de nos clients, nous avons remis un chèque de 3 590 € à chacune des 3 associations brétiliennes choisies : Al Lark, Ar Roc'h et Le Goéland. Soit plus de 10 000 € collectés. 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.

✓ Offres automobile

Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances a lancé son offre « bonus vert » pour les clients détenteurs d'un véhicule électrique. 100 € sont remboursés la première année afin de baisser ses coûts de rechargement électrique et pour le remercier de sa contribution à la réduction des émissions de gaz à effet de serre au niveau planétaire.

L'offre « bonus petit rouleur » a pour ambition d'inciter et de valoriser les comportements de clients qui roulent moins de 7 000 km par an en leur offrant une réduction pérenne de 10%.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Montant des encours de prêts activités vertes éligibles au GBF* / encours global de crédits	20,5%	19,4%	--	+1,1 point	Atteindre 25% de nos encours totaux de crédits

* GBF : Green Bond Framework en milliard d'€ et reconstitution sur 2 ans de ce nouvel indicateur, donnée 2021 non auditée

2) Stimuler la transition vers une économie bas-carbone pour notre entreprise

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale	12. Inadéquation entre ambitions et moyens mis en œuvre pour réduire nos émissions de Gaz à Effet de Serre	Maîtriser l'empreinte directe en réduisant les gaz à effet de serre

Politique et engagements

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 de 1,5°C.

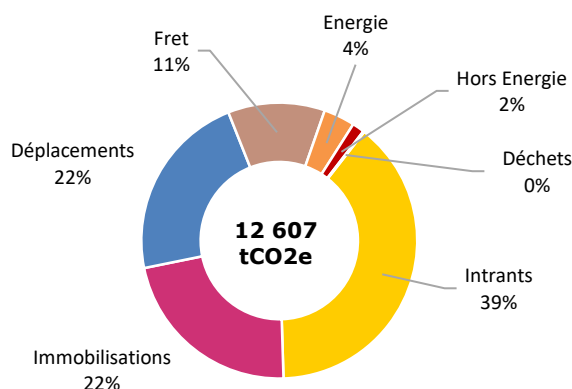
Ce chapitre s'attache à rappeler les résultats du dernier Bilan Carbone 2021 mené en 2022 et les actions réalisées afin de réduire nos émissions de GES. Des travaux vont se poursuivre en 2023 afin de piloter notre trajectoire de réduction des émissions.

Actions et résultats

Les émissions de gaz à effet de serre (GES)

Bilan Carbone 2021

Un Bilan Carbone a été mené en 2022 afin de mesurer nos émissions et vérifier l'atteinte de nos objectifs. Les émissions globales de GES générées en 2021 par nos activités ont été évaluées à 12 607 tonnes équivalent CO2 (Téq CO2), soit 8,3 Tco2e/ETP tel que le présente la figure ci-dessous :



	2018		2021
	12 807 tCO2e	-1,6%	12 607 tCO2e
	9,4 tCO2e/ETP	-12%	8,3 tCO2e/ETP
	1 358,9 ETP	+11%	1 513,81ETP

Les émissions du Bilan Carbone® 2021 ont été comparées aux émissions du Bilan Carbone® 2018 et cela représente **une diminution en volume de 1,6% des GES**. Néanmoins, les **émissions par ETP ont baissé de -12%** en dépit d'une augmentation de +11% du nombre d'ETP (salarié équivalent temps plein).

La grande majorité de cette baisse est imputable aux postes :

- Hors énergie (-53% entre 2018 et 2021)
- Déplacements (-15% entre 2018 et 2021)
- Immobilisations (-15% entre 2018 et 2021)

Cette baisse est compensée par l'augmentation de certains postes :

- Achats (+13% entre 2018 et 2021)
- Fret (+65% entre 2018 et 2021)

L'ordre des principaux postes émetteurs n'est pas bouleversé.

Le poste « Achats de biens et services » est ainsi le poste prépondérant en termes d'émissions de GES (39%), avec 4 911 téqCO₂. Vient ensuite deux postes équivalents, le poste « Immobilisations » qui représente 22% des émissions de GES de ce Bilan Carbone et pèse pour 2 811 téqCO₂ et le poste « Déplacements de personnes » avec 2 796 téqCO₂ (22%). Le poste « Fret » arrive en quatrième position avec 1 433 téqCO₂ (11%). Enfin, les postes « Énergie » (4%) et « Hors-énergie » (2%) pèsent respectivement pour 462 téqCO₂ et 179 téqCO₂. Le poste « Déchets » est également faible en termes d'émissions de GES (<1%), avec 15 téqCO₂.

Un atelier a été mené en décembre afin d'identifier les leviers de réduction : bâtiments, flotte de véhicule et mobilité. Il s'agissait de co-construire et valider les actions stratégiques des émissions de GES liés au déplacement des collaborateurs, au parc de bâtiments et aux véhicules de l'entreprise.

En parallèle, la Caisse régionale a participé à des travaux, au niveau national, au dernier quadrimestre 2022 afin de définir en 2023 sa trajectoire de réduction des émissions et de contribution à la neutralité carbone.

L'énergie électrique

Consommation stable, égale à celle de 2021 : 5 884 840 kWh

La consommation globale d'électricité reste équivalente à celle de l'année passée malgré une année plus clémente. Les rafraîchissements des agences ont été réalisés au second semestre et n'ont pas encore portés les optimisations liées à la domotique déployée. La continuité de service souhaitée sur le siège avec le rajout de pompe à chaleur pour combler l'indisponibilité des équipements est également un facteur dimensionnant.

Enfin pour mémoire nous arrivons sur certains de nos établissements en optimisation maximale car en 2018 et 2019 nous étions sur des seuils cumulés de 6 380 000 kWh.

	2022			2021			2020	
	kWh	TeqCO2	Evolution en TeqCO2	kWh	TeqCO2	Evolution en TeqCO2	kWh	TeqCO2
Electricité	5 888 292	483	-1,02%	5 949 23	488	+3,83%	5 737 050	470

NB la règle de calcul 2020 des facteurs d'émissions : Electricité (mix moyen énergétique) : 0,082 kgCO₂e/kWh

Le papier

La consommation de papier, pour les agences et les fonctions supports du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, poursuit sa baisse avec 15,01 % 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.



	2022	2021	2020
	Masse Kg	Masse Kg	Masse Kg
Volume total papier	112 197	122 365	132 016

Les déchets

En 2022, le Crédit Agricole a fait recycler 1.5 tonne de ses déchets par Véolia et 36.5 tonnes par la Feuille d'Erable, soit un total de 38 tonnes. Le dépôt chez Véolia a fortement diminué, avec le transfert de la destruction des chèques à la Feuille d'Erable.

Si on exclut l'année 2021 avec une action spécifique sur les archives agences en stock à la Retardais, on constate une baisse du tonnage recyclé en lin avec la baisse de la consommation de papier.

Le Crédit Agricole Ille-et-Vilaine a organisé pour la 2^e année consécutive un clean walk dans le quartier de la Courrouze pour ramasser les déchets. Au total, 116kg de déchets dont la moitié d'encombrants ont été ramassés par 29 salariés de la Caisse régionale et 11 salariés d'autres entreprises du quartier.

Les éco-gestes : des actions concrètes

✓ Sobriété numérique

En 2022, la Caisse Régionale d'Ille-et-Vilaine a lancé une démarche de sobriété numérique à travers son plan d'actions à moyen terme « Le Projet Collectif ». Tout au long de l'année, un groupe de travail regroupant quelques collaborateurs et administrateurs, engagés et motivés sur le sujet, ont défini et mis en place des actions de sensibilisation des salariés sur les enjeux de la pollution numérique. Les actions menées ont principalement porté sur la prise de conscience de l'utilisation des matériels informatiques et de la consommation des messageries et serveurs de données. « En quoi notre manière de travailler au quotidien peut-elle être ajustée pour être plus éco-responsable ? » Cela s'est traduit par une série d'information/formation et d'actions coups de poing comme « une journée sans email » et une action de tri et de nettoyage des messageries et serveurs. Au total, 670 Go ont été supprimés ou évités pour l'ensemble de l'entreprise, tout à long de l'année. L'ensemble de ces actions et efforts représentent un impact sur l'environnement (670 Go = 10T de CO2 économisé).

✓ Sobriété énergétique

A partir de novembre 2022, la Caisse Régionale d'Ille-et-Vilaine a lancé une démarche de sobriété énergétique à travers son plan d'actions à moyen terme « Le Projet Collectif ». Le groupe de travail mobilisé sur ce chantier, constitué d'une dizaine de collaborateurs et administrateurs, accompagne la mise en œuvre de la politique de réduction des consommations énergétiques de l'entreprise. Voici par exemple les actions menées ou en cours : passage de la température du chauffage des locaux à 19 degrés, extinction des enseignes à 19h, coupure de l'éclairage avec fermeture des zones distributeurs en agence de 22h à 6h, partage d'idées d'éco-gestes avec la communauté des référents RSE (siège administratif) et éco-acteurs (réseau d'agences), finalisation d'un dossier d'investissement photovoltaïque et amélioration des registres d'air, proposition d'inventaire à la main des éco-acteurs pour remonter les dysfonctionnements énergétiques de leurs agences.

✓ Une application disponible à tous les salariés

Expérimentation d'une application d'information et de sensibilisation au développement durable dans son quotidien. Plus de 45 salariés testeurs en 2022 et ouverture à l'ensemble des salariés en 2023. L'animation de la communauté du Crédit Agricole se fait grâce à des défis à réaliser en équipe et permet de fédérer les collaborateurs et de créer une dynamique collective autour de valeurs communes.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Indicateurs du Bilan carbone :					
Consommation papier en Kg /ETP*	73,9 kg/ETP	80,8 kg/ETP	--	- 8,57%	60 kg/ETP
Energie électrique consommée en kWh/m2 *	121.43 kWh/m ²	121,5 kWh/m2	--	0%	Baisse de 10% de la consommation

*Nouvel indicateur 2022 reconstitué sur 2 ans, donnée 2021 non auditée



3) Favoriser l'inclusion

Définition du risque

Enjeu	Risques RSE	Opportunités
Soutenir le développement au travers d'offres responsables et réduire notre empreinte environnementale	13. Augmentation de la part de clientèle en difficulté suite à l'insuffisance d'actions adaptées	Rester présent auprès de la clientèle en difficulté Accompagner les seniors

Politique et engagements

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.

Une volonté 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 dysfonctionnement²³ 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.

En 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.

En 2022, la Caisse régionale a poursuivi ces actions en exonérant de commissions d'intervention les opérations cartes inférieures à 10 € et les clients équipés de l'offre Budget Protégé bénéficient d'un plafonnement total des frais de dysfonctionnement.

Un Fonds d'Aide dédié aux Agriculteurs et Professionnels (FAAP)

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.

Permettre à chacun de « Bien à Vivre A Domicile » et être acteur du parcours résidentiel seniors.

Le déploiement de la démarche Bien Vivre A Domicile s'inscrit au cœur du Projet client de la Caisse régionale. 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 de proximité vise les objectifs suivants :

- Sensibiliser les seniors sur le bien vivre à domicile et identifier ensemble les solutions pour vivre dans un logement avec un environnement adapté.

- Être acteur du parcours résidentiel seniors : entre le domicile et l'EHPAD, de nombreuses solutions existent. Cependant elles sont parfois méconnues par les familles et personnes concernées, comme les aidants.

Dans ce contexte, nous nous appuyons sur les solutions innovantes de l'habitat des seniors pour proposer un panel de solutions adaptées.

²³ 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



Permettre l'accès aux soins pour tous et accompagner l'innovation dans la Santé.

Notre engagement est de contribuer à lutter contre les inégalités sociales et territoriales d'accès aux soins et d'accompagner le développement de l'innovation auprès des acteurs de la santé.

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.

Actions et résultats

Une équipe accompagnatrice renforcée du dispositif Passerelle

En 2022, 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 11 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 204 familles qui ont été accompagnées en 2022, dont 46 bénéficient d'un suivi personnalisé par un bénévole de l'association Passerelle.

Depuis 2003, près de 1.800 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 2022. Réalisé par les Conseillères Passerelle, afin d'améliorer encore la détection des clients fragilisés, et mieux faire partager les situations éligibles (newsletter correspondants Passerelle, visites en agence, intervention en conseil de Caisse locale).

Un nouveau processus de décision a été mis en place en 2021, et a pleinement produit ses effets en 2022 puisque 87 % des dossiers ont été validés en process simplifié, permettant de gagner en réactivité et offrant une prise en charge au plus près des besoins clients.

Afin d'accompagner au mieux nos clients fragilisés par un aléa de la vie, les offres de service spécifiques à Passerelle ont été poursuivies :

- Proposition d'Avances Passerelle permettant le financement à 0 % de besoins spécifiques liés à l'aléa de la Vie. En 2022, ce sont 162 Avances Passerelle qui ont été octroyées pour 539 760 €.
- Mise en place d'une pause dans le paiement des cotisations de l'assurance Auto depuis 2020, grâce au partenariat noué entre 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. Ce sont 98 pauses qui ont été validées en 2022 pour un montant de prise en charge pour le client de 26 624 €, dont 19 961 € financés par la Caisse régionale.

Par ailleurs, les conseillères Passerelle disposent d'autres possibilités d'intervention : prise en charge de frais de dysfonctionnement, pause crédit et accompagnement par l'Association Passerelle.

Les partenariats

Afin d'intensifier ses capacités d'accompagnement, le Point Passerelle développe ses liens avec les acteurs sociaux du territoire, dans le souci d'identifier toutes les solutions utiles aux bénéficiaires.

Cette démarche s'articule autour de 3 actions principales :

- Développement de conventions de **partenariat** au niveau départemental : sur la mobilité avec le programme « Renault Solidaire », sur le logement avec les offices HLM, sur le retour à l'emploi avec « EMCC Coaching Solidaire » ...
- **Rencontres des acteurs** utiles au Point Passerelle pour présentation de nos possibilités d'intervention et identification des contacts utiles : Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE), AVC 35, Banque de France, CARSAT, Croix Rouge, FINVENS, Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)...
- **Organisation des Cafés Passerelle** en agence et au plus près du terrain afin d'inviter les acteurs sociaux locaux à découvrir le Point Passerelle et ses modalités d'intervention. 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 2022, plusieurs agences, appuyées de leur conseil de Caisses locales, ont organisé ce type de réunion : Bain de Bretagne, le Sel-de-Bretagne, Grand-Fougeray, Noyal Chatillon-sur-Seiche, Dinard-Pleurduit, Saint-Méloir, Saint-Jouan-des-Guérets.

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, et l'année 2022 a vu l'augmentation du plafond maximum possible à 8.000 € par famille.

En 2022, 141 micro crédits ont été mis en œuvre pour un montant global de 574.971 € (en 2021, 158 crédits pour un montant débloqué de 434 278 €).

	Nombres de micro-crédits	Montants accordé
2019	23	30 965 €
2020	69	227 163 €
2021	158	434 278 €
2022	141	574 971 €

La prévention

En 2022, 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.

Ce sont ainsi 21 ateliers qui ont été réalisés avec les missions locales de SAINT MALO et REDON pour un accompagnement d'environ une dizaine de jeunes par atelier.

Les membres de l'Association Passerelle se sont également formés en 2022 à l'animation des ateliers budgétaire, en binôme avec les conseillères Passerelle, afin de pouvoir prendre en charge ces animations en autonomie. L'enjeu pour 2023 étant de pouvoir proposer plus de séquences de prévention dans les missions locales, mais aussi auprès des jeunes clients de la Caisse régionale.

Des actions complémentaires pour accompagner les clientèles détectées en situation de fragilité

Depuis 2021, la Caisse Régionale fait évoluer les critères de détection des situations de fragilité financière pour permettre aux conseillers de mieux identifier les situations difficiles.

Le nombre de clients ainsi détecté en situation de fragilité est de 10 860 à fin novembre 2022.

- Actions de prévention et de suivi

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 16.5% depuis 2020 avec 1350 clients équipés à fin novembre 2022.

Au niveau de la gouvernance, une information régulière du Comité de Direction et du Conseil d'Administration sur ces avancées est réalisée.

Dans la poursuite des travaux en matière de critère de détection pour anticiper les situations de fragilité financière, le Crédit Agricole suit le nombre de clients fragilisé.

Depuis le 8 Juin la Caisse régionale utilise un algorithme prédictif pour identifier les clients présentant des signes précurseurs de fragilité financière. Depuis cette date 188 clients ont été identifiés.

- Action d'accompagnement

En complément du traitement prioritaire des contacts depuis 2021, nous avons déployé un bilan de l'équipement des clients en situation de fragilité financière avérée. L'objectif est d'accompagner les clients sur leur maîtrise budgétaire et leur protection pour une meilleure couverture des besoins essentiels. Un tableau de bord à destination des managers du réseau a été construit pour mieux piloter le renforcement de l'inclusion et l'accompagnement des clientèles identifiées en situation de fragilité financière.

Au 30 novembre, 15 980 contacts ont été traités sur 12mois glissant avec un taux moyen de traitement à 56%.

Fonds d'Aide aux Agriculteurs et Professionnels (FAAP)

Sur l'année 2022, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a accompagné 11 clients professionnels et agriculteurs dans le cadre du FAAP en leur attribuant 32 milliers d'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 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.

Le Parcours Résidentiel Seniors

Il 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...
- ✓ 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.
- ✓ 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-Vieillir, dotée d'une capacité d'investissement de 60 M€ sur une cible à 3 ans.
- ✓ Accompagner de manière personnalisée et professionnelle, les structures d'hébergements seniors, en mettant en place un chargé d'affaires 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.

Des experts dédiés à l'accompagnement des entreprises

Afin d'offrir une expertise dédiée au service des acteurs économiques de la filière santé du territoire, 3 Chargés d'Affaires Entreprises Santé permettent d'adresser et de conseiller les entreprises et institutionnels du Territoire pour les marchés TPE, PME et ETI. Cette expertise est également complétée par un poste de Chargé d'Affaires des Professionnels de Santé. L'objectif de ce poste est d'accompagner les porteurs de projets de maison de santé, pôle ou centre de santé et pharmacies du territoire. Par ce biais, nous souhaitons garantir un professionnalisme, une expertise et une réactivité aux professionnels de Santé.

Notre organisation commerciale permet également de mobiliser l'ensemble des compétences et expertises du Groupe Crédit Agricole (Etudes Economiques, Capital – Développement, Village By Ca...) afin d'accompagner l'ensemble des acteurs de la santé sur leurs sujets de développement et d'innovation.

Accompagner l'Innovation dans la Santé

La Caisse régionale soutient les Fonds Nominoë et Bretagne Atlantique Ambition dans leurs programmes de Recherche et projets innovants dont la valeur ajoutée pour les patients et les soignants est incontestable.

Par ailleurs, via son Village By CA, la Caisse Régionale déploie un dispositif unique d'accélérateurs de l'innovation pour les start-up et les entreprises du territoire. Ainsi, le Village By CA a conclu en 2022 un partenariat avec le groupe Vivalto Santé afin d'accompagner les start-up de la santé. Depuis sa création, le Village By CA a hébergé et accéléré près de 8 start-up dédiées aux enjeux de la santé et du bien-vieillir.

Accompagner la modernisation et les enjeux de transformation des Etablissements de Santé.

La Caisse régionale est aujourd'hui un des principaux financeurs des établissements de Santé du territoire. La Caisse régionale accompagne le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Rennes dans son projet de modernisation et de regroupement des activités de médecine, de chirurgie et d'obstétrique sur le site de Pontchaillou, via un financement long-terme de 100 M€.

Indicateurs de performance

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Nombre de dossiers présentés en Comité Passerelle	204	203	162	+ 0,49%	300



III. Tableau d'indicateurs clés de performance

Enjeu 1 : Assurer un conseil et une expertise de proximité

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Nombre d'utilisateurs de banque en ligne/Nombre de clients totaux	61,1%	59,5%	--	+1,6 points	Poursuivre le développement et viser 65% de nos clients
Présence d'un service CA pour 100 000 habitants*					
/ points de vente	10,3	10,4	--	-0,96%	Maintenir le niveau de service en fonction de la population brétilienne
/ automates bancaires	19,1	19,4	--	-1,55%	
/ relais CA	13,6	12,1	--	+ 12,39%	
Nombre de collaborateurs en contact clientèle pour 1000 clients*	1,87	1.80	--	+3,91%	Maintenir le niveau > à 1,80

* Nouveaux indicateurs 2022 reconstitués sur 2 ans, donnée 2021 non audité

Enjeu 2 : Viser une relation durable avec nos clients sociétaires, en protégeant leurs intérêts

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Plan d'écoute de l'année écoulée : Nombre d'enquête clients, collaborateurs et administrateurs	37	26	21	+42,3%	Optimiser le dispositif d'écoute clients, collaborateurs et administrateurs au service de la stratégie en veillant à maîtriser les sur-sollicitations
Lutte contre la corruption : % de salariés formés à la lutte contre la corruption	99,09%	99,32%	96,08 %	-0,23 point	100%
RGPD : % de formation de l'ensemble des salariés éligibles (stock depuis 2018)*	94,6%	30,6%	--	Non applicable*	100% des collaborateurs formés avec ancienneté >3 ans

* l'indicateur 2021 concerne les salariés les plus exposés au RGPD et en 2022, élargissement à l'ensemble des salariés

Enjeu 3 : Animer les acteurs du territoire et s'engager auprès de nos clients

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Montant des dépenses en mécénat	438 k€	350 k€	423 k€	+ 25,14%	Maintien du volume des dépenses
Part contributive de l'Investissement responsable / Encours globaux de collecte (périmètre Amundi)*	16,92%	14,74%	--	+2,18 points	Progresser plus vite que la collecte totale
Délai moyen de paiement fournisseurs**	Délai de paiement 20j	Délai de paiement 25j	Délai de paiement 36j	-20%	20j

* Nouvel indicateur 2022, donnée 2021 non audité - Cet indicateur permet de voir l'évolution de nos encours sur des fonds responsables sur nos encours globaux de collecte afin de comprendre concrètement si les placements dits responsables prennent une part plus importante dans notre collecte.

**Délai de paiement fournisseurs : *indicateur de performance retenu (base Groupe)*

Délai moyen de paiement Fournisseurs = Date de paiement – Date de facture (factures payées entre le 1er Janvier et le 31 décembre de l'année N).

Sont exclus du calcul : les remboursements aux salariés, les paiements différés pour retenue de garanties, les factures intragroupes, les avoirs, les fournisseurs immatriculés à l'étranger et les dépenses de Mécénat.

Enjeu 4 : Partager des pratiques responsabilisantes et équitables

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Nb d'heures de formation /salarié*	37,6 heures	43heures	--	- 12,56%	35 heures
Indice d'Engagement et de Recommandation des salariés (IER) **	--	79	--	--	Progresser sur la note
Taux de femmes parmi les cadres supérieurs	34%	35%	33%	-1 point	Tendre vers l'égalité F/H
Taux d'emploi de travailleurs handicapés	***	6,83%	6,90%	--	Se maintenir > 6%

*Nouvel indicateur 2022 reconstitué sur 2 ans

**Nouvel indicateur produit tous les 2 ans

***Données 2022 transmis en avril 2023 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

Indicateurs clé de performance	2022	2021	2020	Taux d'évolution 2022/2021	Objectif 2025
Montant des encours de prêts activités vertes éligibles au GBF*/ encours global de crédits	20,5%	19,4%	--	+1,1 point	Atteindre 25% de nos encours totaux de crédits**
Indicateurs du Bilan carbone :					
Consommation papier en Kg /ETP**	73,9 kg/ETP	80,8 kg/ETP	--	-8,57%	60 kg/ETP
Energie électrique consommée en kWh/m2 **	121,43 kWh/m²	121,5 kWh/m2	--	0%	Baisse de 10% de la consommation
Nombre de dossiers présentés en Comité Passerelle	204	203	162	+ 0,49%	300

* GBF : Green Bond Framework en milliard d'€ et nouvel indicateur 2022

**Nouvel indicateur 2022 reconstitué sur 2 ans

IV. 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	2.5.2
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	2.5.2
Economie circulaire	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	2.5.2
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	2.4.2
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	2.4.1
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
Pratiques d'incitation aux activités physiques et sportives	Les actions visant à promouvoir les activités physiques et sportives	2.4.2



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	2.5.3
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



V. SFDR, Taxonomie et MiFID II

Le reporting extra-financier (ou ESG - Environnement, Social et Gouvernance) est défini et encadré par un ensemble de directives et de règlements :

- **Le règlement SFDR** (« Publication d'informations en matière de durabilité des politiques et produits d'investissement »), aussi appelé règlement « disclosure » (politique relative aux risques en matière de durabilité des investissements) ;
- **Le règlement Taxonomie européenne sur les activités durables au plan environnemental et le « Green Asset Ratio »**
- **Le règlement MiFID II** a pour objectif de faire converger finance et durabilité en imposant aux intermédiaires financiers d'intégrer les préférences de leurs clients en matière de durabilité

1. La réglementation SFDR (politique relative aux risques en matière de durabilité des investissements)

En réponse à la réglementation SFDR, le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidences négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

➤ **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
- **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, 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. Les informations à publier conformément à l'article 8 du règlement taxonomie

Cadre et exigences réglementaires

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

Les activités qui respectent ces trois critères sont dites « alignées à la taxonomie ». Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

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

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

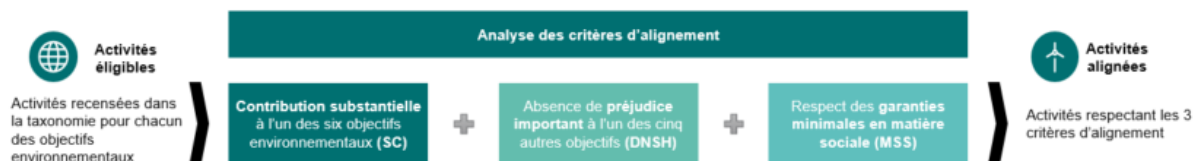
L'article 8 du règlement Taxonomie prévoit des obligations de reporting pour les établissements financiers et les entreprises soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) sur la part durable de leurs investissements. Le règlement délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 (« article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

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

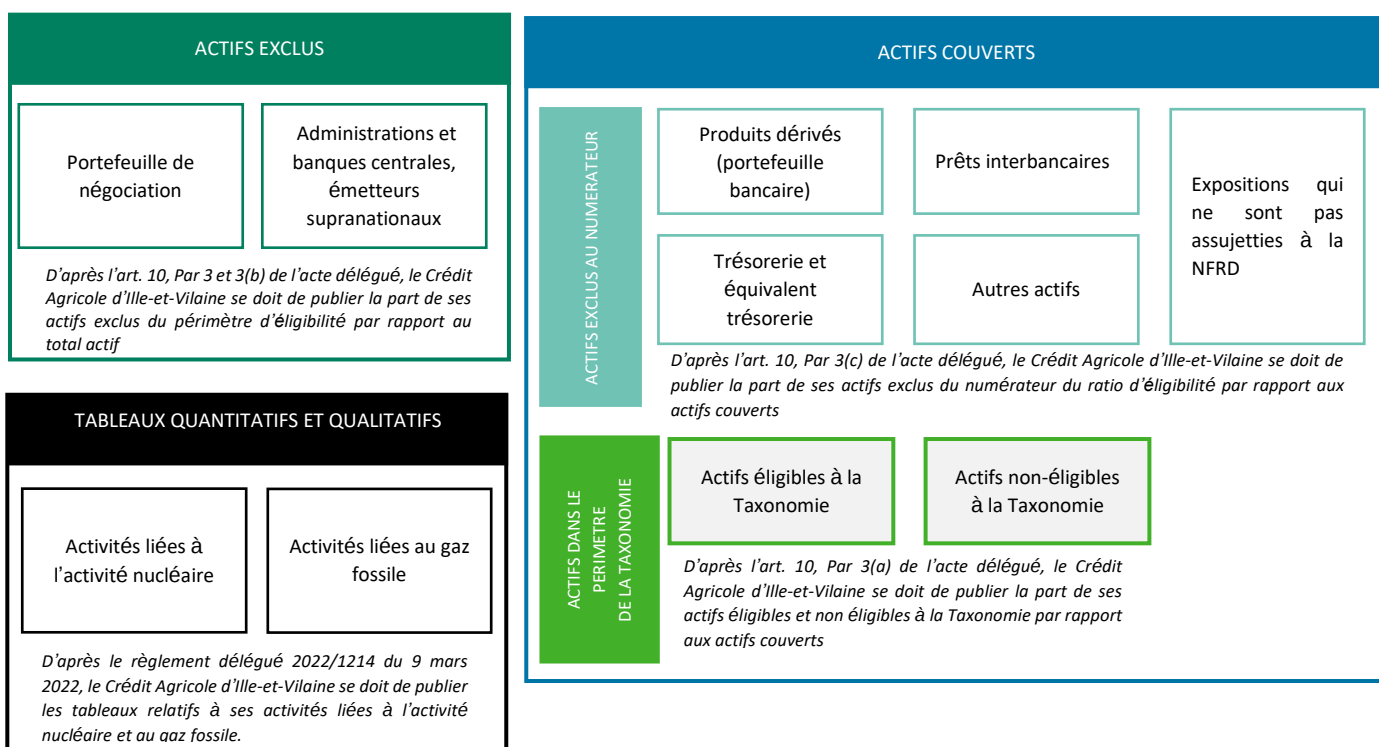
Selon les dispositions du règlement délégué « article 8 », les obligations de reporting applicables aux établissements de crédit sont progressives :

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

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



En conséquence, l'article 8 du règlement Taxonomie prévoit pour les établissements de crédit soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD), de publier des informations relatives à l'éligibilité des actifs à la taxonomie pour 2022, à l'instar de la publication de 2021. De plus, l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, invite les établissements à publier des informations relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. Le schéma ci-dessous présente les informations à présenter pour l'année 2022.



Méthodologie de détermination des actifs éligibles

Pour le reporting du 31 décembre 2022, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est assujéti à la publication de la part des actifs éligibles.

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

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

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

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

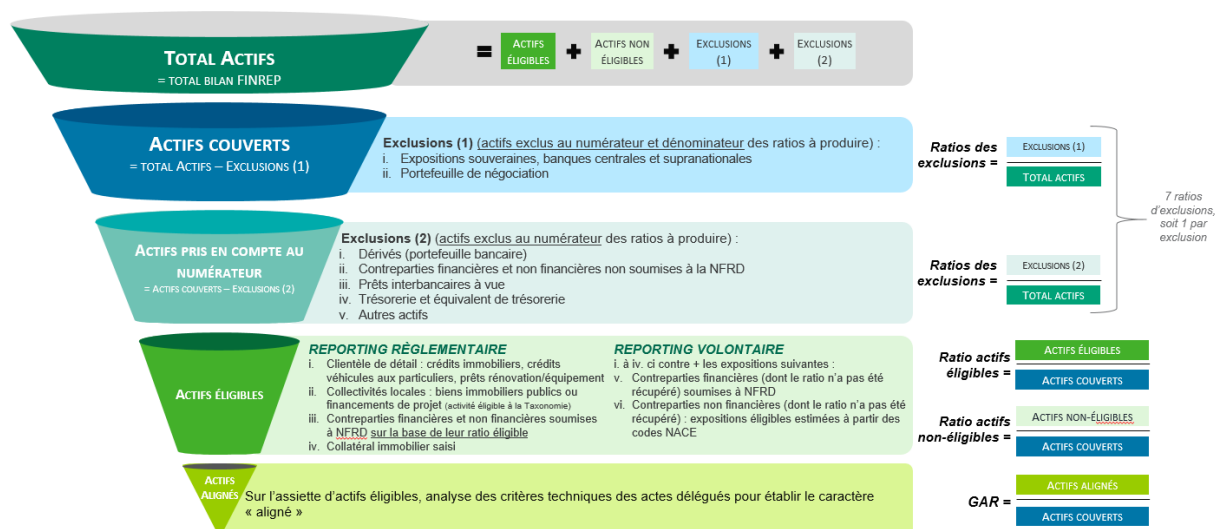
Par ailleurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a estimé les actifs éligibles envers les entreprises financières et non financières pour lesquelles le ratio d'éligibilité n'a pas pu être collecté, sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles publiée à titre obligatoire. 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 de trésorerie et autres actifs²⁴ ;
- Les autres expositions non éligibles à la taxonomie sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail.

En complément, 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.



²⁴ Les autres actifs sont composés notamment des variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille, des immobilisations corporelles et incorporelles et des actifs d'impôt reportés dans les états FINREP.

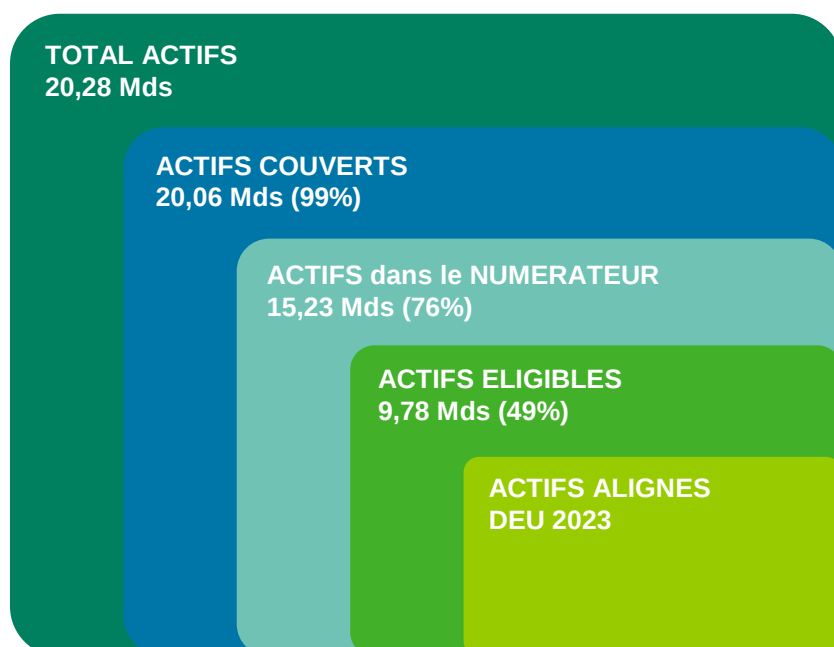


Nos chiffres sur le périmètre du Crédit Agricole d'Île-et-Vilaine au 31 décembre 2022

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d' <u>actifs éligibles</u> et d' <u>actifs non éligibles</u>	En %	En euro
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	49	9 780 980 080
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>).	27	5 447 899 154

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	En %	En euro
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	4	839 873 000
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	5	1 083 381 000
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0	49 380 000
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	-3	-558 764 000
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	17	3 414 346 000
TOTAL	24	4 828 216 000

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	En %	En euro
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	1	227 040 766
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0	0
TOTAL	1	227 040 766



Par rapport à la publication de l'année 2021, les variations du ratio d'actifs éligibles sont expliquées par l'évolution de la taille de bilan de + 2,5 milliards et par des évolutions de la méthodologie d'application de la taxonomie (notamment sur la prise en compte des prêts automobiles uniquement à partir du 1er janvier 2022 pour le périmètre de la clientèle de détail, réduisant les actifs éligibles sur ce périmètre de 243 millions d'euros. De plus, compte tenu de la disponibilité de nouvelles informations, une partie des ratios éligibles des contreparties financières et non financières a pu être intégrée pour cet arrêté à hauteur de 31 millions d'euros, témoignant du caractère crucial de la disponibilité des données publiques pour le calcul des ratios.



Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire

La part des actifs éligibles intégrant le ratio obligatoire ainsi que les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union européenne s'élèvent au 31/12/2022 à **69%**.

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

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine publie le tableau 1 exigé par cette réglementation. La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 dans les tableaux 4 [Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci] et 5 [Activités économiques non éligibles à la taxonomie], du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

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

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

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%



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

ND = Donnée non disponible



Activités économiques non éligibles à la taxonomie (tableau 5)

Ligne	Activités économiques	Montant	Pourcentage
1.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.26 concerne les phases précommerciales des technologies avancées pour la production d'énergie à partir de procédés nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible : - Recherche, développement, démonstration et déploiement d'installations innovantes de production d'électricité, autorisées par les autorités compétentes des États membres conformément au droit national applicable, qui produisent de l'énergie à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE M72 et M72.1.	ND	ND
2.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.27 concerne la construction et l'exploitation sûre de nouvelles centrales nucléaires pour la production d'électricité ou de chaleur, y compris pour la production d'hydrogène, à l'aide des meilleures technologies disponibles : - Cela concerne uniquement de nouvelles installations nucléaires dont le permis de construire a été délivré avant 2045 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22	ND	ND
3.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.28 concerne la production d'électricité à partir de l'énergie nucléaire dans des installations existantes : - Concerne des installations dont la modification à des fins de la prolongation, doit être autorisée par les autorités compétentes des États membres avant 2040 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22	ND	ND
4.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.29 concerne la production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux : - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.29, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.7 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bio liquides telle que visée à la section 4.8 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée à plusieurs codes NACE, notamment aux codes D35.11 et F42.22	ND	ND



5.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.30 concerne la cogénération à haut rendement de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux : - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.30, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.19 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bio liquides telle que visée à la section 4.20 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée être associées aux codes NACE D35.11 et D35.30	ND	ND
6.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.31 concerne la production de chaleur/froid à partir de combustibles fossiles gazeux dans un système efficace de chauffage et de refroidissement urbain : - Construction, remise en état et exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux et sont raccordés à un réseau de chaleur et de froid efficace au sens de l'article 2, point 41), de la directive 2012/27/UE - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.31, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.23 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de biogaz et de bio liquides telle que visée à la section 4.24 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité relève du code NACE D35.30	ND	ND
7.	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxinomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxinomie au dénominateur de l'ICP applicable»	ND	ND

ND = Donnée non disponible

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

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

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

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



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

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

3. Le règlement MiFID II /IDD

L'ambition du Groupe Crédit Agricole est de permettre à ses clients d'orienter leur épargne vers des projets durables et conformes à leurs valeurs, en totale connaissance de cause (et confiance).

Cet engagement s'exprime notamment dans le domaine de l'épargne financière avec la volonté de permettre aux épargnants et investisseurs d'orienter leur épargne prioritairement vers des projets et des entreprises agissant en faveur de l'environnement et de la cohésion sociale, les autorités européennes ont complété les réglementations sur l'épargne financière MiFID25 et IDD26 d'un axe supplémentaire : les préférences en matière de durabilité. En parallèle le règlement Taxonomie et la "Sustainable Finance Disclosure Regulation" (SFDR) précisent ce qui constitue un investissement durable et comment cette durabilité doit être démontrée.

Ces réglementations fixent un cadre en matière de terminologie et d'approche ESG. En conséquence, tout épargnant pourra choisir, s'il le souhaite, des supports d'investissement selon leur alignement à la taxonomie, leur alignement à l'investissement durable tel que défini par SFDR, ou préciser les principales incidences négatives, également définis par SFDR, que son investissement doit prendre en compte.

Au-delà de la stricte application de ces réglementations, le Groupe adopte une démarche très exigeante et prudente en préférant afficher un alignement qu'il peut maintenir dans le temps plutôt qu'un alignement attractif mais de facto provisoire puisque tributaire des fluctuations de marché. Par ailleurs, pour évaluer la part d'investissement durable selon SFDR, le Groupe adopte la méthode de calcul au prorata du chiffre d'affaires réel généré par les activités durables de l'entreprise, et non la méthode « pass/fail » consistant à prendre en compte le chiffre d'affaires total d'une entreprise dont seulement certaines activités sont durables.

Enfin, le Groupe Crédit Agricole déploie un vaste programme de formation afin que les conseillers soient en mesure d'informer et d'accompagner leurs clients dans le choix de leurs investissements durables.

²⁵ MiFID II : Markets in Financial Instruments Directive

²⁶ IDD : Insurance Distribution Directive



VI. Annexes

✓ Bilan des accords collectifs 2022 et organisation du dialogue social

Au cours de l'année 2022, le Comité Social et Economique s'est réuni 11 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 2022 a été marquée notamment par la crise sanitaire liée au COVID-19 et un mouvement social au printemps.

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 Ile-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 14 réunions de négociations collectives, qui ont abouti à la signature de 6 accords collectifs et de 1 avenant avec les organisations syndicales ainsi qu'à 2 procès-verbaux de désaccord.

Les accords et avenants signés en 2022 sont :

- Accord du 4 février 2022 portant sur la DIVERSITE
- Accord du 10 février 2022 portant sur l'évolution de la restauration des salariés du CA Ile et Vilaine
- Accord du 20 juin 2022 portant sur la fin de conflit suite au débrayage du 13 mai 2022
- Accord du 22 juin 2022 portant sur les modalités de répartition du supplément d'intéressement au titre de l'exercice 2021
- Accord du 05 octobre 2022 portant sur le déblocage exceptionnel de l'épargne salariale.
- Accord du 28 octobre 2022 portant sur le temps partiel mai 2021
- Avenant du 01 décembre 2022 portant sur la GPEC

Les décisions unilatérales en 2022 sont :

- Décision unilatérale portant sur la négociation annuelle obligatoire sur la rémunération et particulièrement l'enveloppe des RCE/RCI/ RCP
- Décision unilatérale portant sur la prime exceptionnelle de partage de la valeur dans le cadre des dispositions de la Loi.