



ILLE-ET-VILAINE  
Toute une banque  
pour vous

# Rapport RSE 2017



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES BRETEILLIENS



# RAPPORT ANNUEL SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE DU CRÉDIT AGRICOLE D'ILLE-ET-VILAINE POUR L'ANNÉE 2017

## CONTEXTE

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

Il est en place depuis 2012 et intervient sur le périmètre consolidé (Caisse régionale et Caisses locales).

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

### **Périmètre de reporting**

Le périmètre de reporting comprend l'ensemble de l'activité de la Caisse régionale de Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Les filiales détenues majoritairement par la Caisse régionale sont :

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

Seule la filiale SAS Village by CA compte un salarié. Les filiales 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 que 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 d'orientations définies par des actions en cohérence avec les ambitions du projet d'entreprise lancé fin 2016.

Ainsi la Caisse régionale a constitué un groupe de travail AGORA, composé d'élus et de collaborateurs avec le Comité de direction et le Conseil d'Administration impliqués (50 personnes). Celui-ci permet de contribuer à la définition de ces grandes priorités.

Parallèlement, un groupe de référents et de contributeurs RSE internes, de tous les services de l'entreprise (30 personnes) a été mobilisé pour préparer le rapport RSE 2017 et participer à la construction de la démarche.

L'objectif a été ensuite avec ces deux groupes de hiérarchiser les enjeux prioritaires RSE du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Un outil (matrice de matérialité) a été élaboré pour faciliter la mise en œuvre. Au total, 45

personnes ont répondu au sondage réalisé en séance d'ateliers ou à distance par internet. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a ainsi sensibilisé élus et collaborateurs sur la RSE et ses enjeux pour l'entreprise.

Pour plus d'efficacité, l'entreprise a été accompagnée en 2017 par un cabinet spécialisé en RSE. Les travaux se poursuivront en 2018 pour finaliser la politique RSE, décliner des actions en cohérence avec les orientations majeures et finaliser l'outil de hiérarchisation des enjeux du côté des parties prenantes externes.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine œuvre au quotidien pour incarner ses valeurs fondatrices de responsabilité, de solidarité et de proximité, en maintenant un maillage territorial serré répondant à l'attente de ses clients sociétaux et des collectivités locales.

En 2017, la Caisse régionale compte 118 agences sur le département : 106 agences de proximité réparties sur l'intégralité de l'Ille-et-Vilaine, auxquelles s'ajoutent 12 agences spécialisées.

Le rapport responsabilité sociétale des entreprises a pour but de démontrer les engagements et actions de la Caisse régionale, toute en communiquant les informations réglementaires de l'Article 225 de la loi dite « Grenelle II ».

# 1. L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

La Caisse régionale Crédit Agricole Ille-et-Vilaine vise l'excellence, tant dans l'exercice de ses métiers que dans sa relation avec ses clients. Cela implique :

- d'être un établissement bancaire accessible à tous les types de clients (du plus modeste au plus fortuné, du plus jeune au plus âgé, des particuliers aux entreprises),

- d'être disponible et à l'écoute de ses clients,
- de maintenir une forte présence dans le territoire.

L'objectif de cette partie du rapport est de montrer que le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine œuvre au quotidien pour mesurer, renforcer et améliorer sa relation avec ses clients et sociétaux.

## 1.1. UNE BANQUE AU SERVICE DE TOUS : DES PLUS MODESTES AU PLUS FORTUNÉS

### 1.1.1. UNE BANQUE POUR TOUS

Avec 439 137 clients particuliers, la Caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine se place comme la première banque des particuliers du département. Le

nombre de clients particuliers de la Caisse régionale reste stable par rapport à 2016 où la caisse comptait 438 007 clients particuliers.

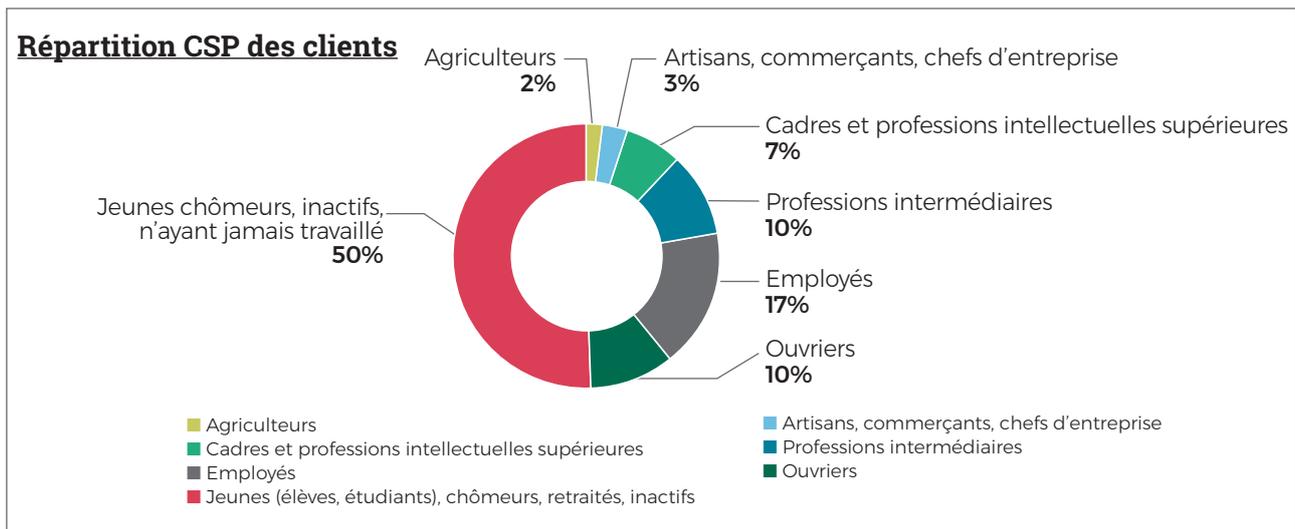


Figure 1 Répartition par catégorie socio-professionnelle des clients

Le Crédit Agricole est donc une banque au service de toutes les Catégories Socio Professionnelles (CSP) du territoire. La répartition des clients de la Caisse régionale par CSP est en phase avec celle de la population du département.

Toutefois, fidèle à ses valeurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine conserve une relation toute particulière avec les professionnels de l'agriculture. En effet, plus de 4 238 prêts ont été accordés à l'agriculture en 2017 (5 034 en 2016 soit une diminution de 15,8%) pour un montant global de 204 millions d'euros (+5,7% par rapport à 2016). Cette évolution correspond aux nouveaux visages

de l'agriculture, une diminution des structures agricoles avec un volume de financement plus important.

La Caisse régionale accompagne les projets de l'agriculture dans son développement, sa modernisation et dans le renouvellement des générations en accompagnant 2 installations sur 3, tandis qu'en Ille-et-Vilaine 7 agriculteurs sur 10 sont déjà installés grâce au financement du Crédit Agricole.

Il participe aussi au soutien des exploitations lors de situations financières fragiles détectées. Le fonds d'aide aux agriculteurs et aux professionnels a reçu 46 dossiers pour un montant total accordé de 85 000€.

## 1.1.2. DES OFFRES CLIENTÈLES FRAGILES

La clientèle fragile est définie selon certains critères de surendettement, d'interdictions bancaires ou d'un taux élevé de frais de dysfonctionnement liés à des découverts, par exemple.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a développé toute une gamme de services dédiés à cette clientèle, services qui représentent une synthèse entre les activités de banque de proximité et les valeurs mutualistes de l'entreprise coopérative.

Premièrement, la Caisse régionale propose une offre adaptée aux besoins pour la clientèle interdite bancaire car restrictive tout en étant protectrice : l'offre Budget protégé est proposée à cette clientèle pour 3€ par mois : elle ne comporte pas de chéquier, n'autorise aucun découvert, plafonne ses frais de dysfonctionnement. Cette offre propose notamment une carte nommée « L'Autre Carte », elle a l'avantage de demander systématiquement une autorisation avant chaque opération et se bloque en cas de solde négatif.

En 2017, 306 clients supplémentaires ont bénéficié du module Budget protégé, par conséquent 1093 de nos clients ont utilisé ces fonctionnalités.

Le Coup de main mutualiste permet de faire bénéficier à nos clients fragilisés, de remises tarifaires importantes sur les frais de dysfonctionnement. Elle correspond à une remise de 50 % pendant 6 mois et plafonnée à 30 € / mois. Elle permet dans ce laps de temps de rechercher ensemble, avec le client en difficulté, la meilleure solution possible. Ce coup de main mutualiste peut être proposé par tout collaborateur en contact avec les clients, l'agence amiable et le point Passerelle. Ce dispositif accompagne nos clients en difficulté sur les plans humain, personnel et financier, il a concerné 591 clients en 2017. Le dispositif Points Passerelle est détaillé en partie 5.2.1 de ce rapport.

## 1.1.3. DES INITIATIVES POUR AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DES POPULATIONS À MOBILITÉ RÉDUITE

Conformément à la réglementation en vigueur, un agenda d'accessibilité programmé sur 6 ans a été déposé en préfecture en septembre 2015. Il concerne l'ensemble du patrimoine de la Caisse régionale. Ce programme a été réalisé avec l'aide d'AC2H, bureau d'études spécialisé en accessibilité des personnes à mobilité réduite. Il se compose de plus de 1200 actions répertoriées entre les différentes phases d'études jusqu'à la clôture du dossier.

Le nouveau concept d'« Agence Forum » déployé rue de

l'Alma à Rennes (agence Jacques Cartier) a permis de tester les nouveaux espaces d'accueil en respect de la législation sur l'accueil des personnes à mobilité réduite. 12 agences ont bénéficié de ce programme, dans le cadre du déploiement du plan de rénovation de 65 agences, initié par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Il s'agit d'un concept inédit d'agence commerciale proposant un aménagement novateur des espaces afin d'offrir un accueil et une expertise qui sont donc renforcés, en proximité.

## 1.2. UNE BANQUE PRÉSENTE SUR TOUT LE TERRITOIRE

Avec 439 137 clients particuliers, le Crédit Agricole est la banque de 2 habitants du département sur cinq<sup>(1)</sup>, ce qui crée des devoirs pour l'établissement de banque et d'assurances.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine œuvre au quotidien pour incarner ses valeurs fondatrices de responsabilité, de solidarité et de proximité, en maintenant un maillage territorial serré répondant à l'attente de ses clients sociétaires et des collectivités locales.

Le réseau d'agences CA reste un réseau très étendu, présent au sein de nombreuses communes et agglomérations. La volonté du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est de rester proche de son territoire et d'améliorer l'accès à nos services bancaires de proximité.

En 2017, la Caisse régionale compte 118 agences sur le département : 106 agences de proximité réparties sur l'intégralité de l'Ille-et-Vilaine, auxquelles s'ajoutent 12 agences spécialisées. La Caisse régionale compte donc 1.11 agences pour 10 000 habitants<sup>(2)</sup>, ce chiffre est à mettre au regard de la moyenne française de 5,5 agences bancaires (toutes banques confondues) pour 10 000 habitants<sup>(3)</sup>. Cela démontre la présence importante de la Caisse régionale Ille-et-Vilaine.

A ce réseau d'agences, il convient d'ajouter les services Points Verts, essentiels au maintien du lien avec

les personnes vivant en milieu rural. Situés chez les commerçants (supérette, boulangerie, bureau de tabac, etc.), ils permettent aux clients du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine d'y effectuer des opérations de retrait d'espèces sans avoir à se déplacer vers l'agence de leur secteur ou le distributeur de billets, parfois distants de plusieurs kilomètres. Les services Points Verts apportent également un soutien à l'activité économique de la région. Le département comptait 123 points verts au 31 décembre 2017. Le nombre de points verts est stable depuis 2015.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met également à la disposition de ses sociétaires, de ses clients et des non-clients un parc de 224 automates bancaires dont 32 automates pour les remises de chèques répartis sur le département. Ce qui représente 2,3 automates bancaires pour 10 000 habitants<sup>(4)</sup>.

Enfin, la proximité du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine repose également sur un ensemble de 4 253 terminaux de paiement électroniques installés chez les artisans, commerçants, professions libérales, entreprises du territoire, en hausse de 4,6 % par rapport à 2016. Ces terminaux sont indispensables pour le paiement par carte bancaire des clients de ces commerces et offrent un soutien appréciable au développement du paiement sans contact.

## 1.3. UN CONSEIL ET UNE EXPERTISE DE PROXIMITÉ

### 1.3.1. UNE BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ

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

(1) Population département 35 : 1 060 051 habitants (source INSEE 2014)

(2) Idem

(3) Le secteur bancaire français, Fédération Bancaire Française, décembre 2017 <http://www.fbf.fr/fr/files/AK2CU7/Faits-et-chiffres-decembre2017.pdf>

(4) Population département 35 : 1 060 051 habitants (source INSEE 2014)

### → 1.3.1.1. MA BANQUE EN LIGNE

En 2017, l'espace sécurisé du site internet a offert la possibilité aux clients de prendre rendez-vous avec le conseiller disponible en qualifiant bien l'objet de sa demande. L'autre nouveauté est la signature électronique proposée lors de la souscription de prêts à la consommation.

Ainsi, 403 650 clients ont un contrat banque en ligne contre 388 679 en 2016 soit une hausse de 3,85 %. Le nombre de visites tous marchés pour 2017 est de 18 084 322.

### → 1.3.1.2. APPLICATION MA BANQUE

L'application Ma Banque, accessible depuis un smartphone ou une tablette, permet en temps réel de consulter et d'agir sur tous ses comptes mais aussi d'entrer en relation avec l'expert de son choix en tenant compte de son projet et/ou de sa demande. Les clients peuvent signer en mode dématérialisé l'ouverture d'un livret, consulter leurs E-document et payer avec leur smartphone avec la fonctionnalité Paylib intégrée dans l'application.

Ils pourront très prochainement scanner une remise de chèque et une carte nationale d'identité en recto verso à leur agence.

En 2017, cette application recense en Ille-et-Vilaine 135 815 clients inscrits (+47,5 % de hausse par rapport à 2016) pour 79 204 clients dits « actifs » (+43,7 % de hausse par rapport à 2016). Le nombre de visites sur les vitrines est en très légère baisse au profit des utilisateurs de l'application Ma Banque.

### → 1.3.1.3. APPLICATION MA CARTE

L'application Ma Carte est l'application complémentaire à Ma Banque où tous les services de la carte bancaire sont accessibles depuis un mobile dans une application dédiée. « Ma carte » permet de personnaliser les fonctionnalités de sa carte et de paramétrer des notifications. Parmi les fonctionnalités les plus sollicitées, le changement de plafond de carte est plébiscité permettant ainsi à nos clients d'effectuer leurs achats sans frais supplémentaire et de manière

immédiate (plus de 600 augmentations de plafonds ont été effectuées sur le premier semestre 2017). Ils peuvent aussi activer, désactiver les fonctionnalités d'achat sur internet et activer, désactiver la fonction « sans contact ». Toutes les fonctionnalités Paylib sont intégrées permettant ainsi de réaliser les achats sur les sites marchands. Enfin, les clients peuvent géolocaliser les distributeurs autour d'eux et l'application permet de dématérialiser les cartes de fidélité.

### → 1.3.1.4. APPLICATION PACIFICA

L'application permet aux assurés de déclarer leur sinistre avec leur smartphone (description des circonstances de l'accident, 3 photos joignables pour compléter la déclaration...) ou être mis en relation directe avec un gestionnaire de sinistre.

Elle permet aussi de gérer facilement « un bris de

glace » en prenant contact avec un spécialiste vitrage automobile situé dans la périphérie de la zone de recherche. Des informations sont également disponibles comme des checklists pour les départs en vacances, des conseils de prévention, des réflexes à adopter en cas de sinistre, des numéros d'urgence.

## 1.3.2. UNE EXPERTISE DE PROXIMITÉ

Au-delà d'une accessibilité et proximité, la Caisse régionale apporte à ses clients des agences spécialisées pour apporter des solutions et produits adaptés à leurs besoins.

En 2017, 4 pôles ont été créés au sein de la banque privée dont un orienté Mer et Territoire. Parallèlement, un centre de relation « service privilège » a été ouvert. Il est dédié à la relation à distance des clients de la banque privée et des clients suivis par un conseiller en gestion de patrimoine afin de les accompagner dans leurs projets.

En complément et afin d'être reconnu comme le

partenaire référent de l'économie « bleue », un Pôle Economie de la Mer vient d'être créé en décembre dernier.

Partenaire d'une entreprise breillienne sur 3, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine propose 3 centres d'affaires dédiés à ses clients entreprises afin de répondre, en proximité, à leurs attentes spécifiques. Situées à la Courrouze, les équipes sont composées de 18 banquiers dont 15 experts sur des filières d'activités spécifiques du territoire : Agro-Alimentaire, Santé, Nouvelles Énergies et Industries, Logement et Institutionnels, Transport, Distribution, NTIC et Innovation, Mer et Tourisme.

## 1.4. LES ENGAGEMENTS RELATIONNELS VIS-À-VIS DES CLIENTS

La Caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine propose, depuis octobre 2016, un nouveau modèle relationnel différenciant qui positionne l'agence de proximité au cœur de la relation client, tout en accélérant la transformation digitale indispensable pour répondre avec pertinence et réactivité à l'ensemble des sollicitations de ses clients.

Ses agences de proximité ont été réaménagées physiquement autour d'un espace collaboratif pour développer la montée en compétence des conseillers. La démarche s'est accompagnée de la volonté de professionnaliser l'accueil physique et multicanal en mettant à disposition « toute une équipe au service du client » pour offrir en permanence une meilleure qualité de service. Enfin, les expertises ont été renforcées sur l'ensemble de nos marchés pour offrir le meilleur conseil et pour servir nos engagements relationnels. Afin de montrer sa différence, la Caisse régionale du

Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'engage à privilégier l'intérêt et la satisfaction du client, à le servir de manière utile et loyale et à apporter des preuves.

Nos engagements relationnels portent les valeurs propres de la Caisse régionale dans la manière d'exercer notre métier de banquier-assureur : éthique, loyauté, transparence, proximité, utilité, qualité.

Trois preuves concrètes matérialisent cette ambition d'offrir un conseil loyal, transparent et de qualité, pour chaque client sur l'ensemble des marchés.

- L'objectivité : les conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre. Ils garantissent un conseil objectif.
- La transparence : les conseillers proposent au client un mémo clair et concis résumant les principales caractéristiques du produit choisi.
- La confiance : les clients disposent d'un délai de 30 jours pour se rétracter sans frais.

## 1.5. L'INTÉRÊT DES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES AVANT CELUI DE LA BANQUE

### 1.5.1 LES PRATIQUES RELATIVES À LA SATISFACTION CLIENT

La politique de satisfaction client de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine est intimement liée à son statut de banque coopérative. À ce titre, et grâce à la présence de ses clients au niveau de ses organes de gouvernance, la Caisse régionale vise à offrir des services de qualité à des

conditions compétitives, avec une attention particulière vis-à-vis de ses sociétaires. Les rencontres annuelles avec ses clients dans le cadre des assemblées générales de Caisses locales sont aussi l'opportunité d'un dialogue direct entre la banque et ses sociétaires.

#### → 1.5.1.1. L'INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT (IRC)

La nouvelle organisation distributive permet d'accentuer la transformation dans la relation client. L'objectif de cette démarche est la différenciation et l'amélioration de la « perception client » lors des échanges avec le Crédit Agricole.

La création du métier de DER, Directeur de l'Excellence Relationnelle, s'inscrit pleinement dans cette volonté de porter nos actions vers l'excellence relationnelle et opérationnelle. Les DER veillent à sensibiliser le

réseau à la qualité de la relation client, et s'engagent à faire remonter les dysfonctionnements vers les unités supports via le service Qualité. Ils disposent pour cela de l'appui d'un référent qualité dans chaque fonds de commerce.

L'entreprise a engagé par ailleurs son nouveau projet d'entreprise « e-nov@ction » dans lequel l'IRC s'inscrit résolument comme un indicateur de réussite des transformations à engager.

- **Concernant la mesure de l'IRC Stratégique<sup>(5)</sup>** (comparatif entre différents établissements bancaires), l'indice était stable à -13 en 2016, la prochaine mesure sera réalisée en 2018, selon la périodicité retenue par l'entreprise d'une mesure tous les deux ans.
- **En outre, l'indice de recommandation client (réalisé en interne au CA35)** correspond à la note attribuée, dans l'enquête de satisfaction, au titre de la question suivante (pour chaque agence principale) : « Au global, recommanderiez-vous votre agence Crédit Agricole à vos amis ou votre famille ? Merci de donner une note sur une échelle de 0 à 10 ».

(5) IRC stratégique = nombre de promoteurs - le nombre de détracteurs

## UNE ÉVOLUTION DU PLAN D'ÉCOUTE CLIENT ENTRE 2015 ET 2017

En 2015, il est basé sur les clients ayant eu un entretien avec le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine (suite à l'entretien) auquel s'ajoute les clients réclamants et un échantillon de clients non contactés depuis un an. Ces 3 types d'enquête au fil de l'année 2015 ont donné 2 résultats :

- Clients non contactés depuis un an : note pour la CR égale à 6.5
- Clients contactés : note moyenne des agences 8,12. Les clients contactés regroupent les clients ayant eu un entretien avec le CA et les clients ayant eu une réclamation au cours de l'année.

Au 31 décembre 2015, la moyenne pondérée de la note de recommandation client était de 7,59.

En 2016, il se recentre sur les clients ayant eu une réclamation ainsi que sur la mesure de l'IRC Stratégique.

Pour les clients réclamants, sur un échantillon de 1885 répondants, la moyenne de la note de recommandation client au 31 décembre 2016 est de 7.2.

En 2017, le choix a été donné à la mise en place d'actions d'amélioration plutôt que la réalisation d'enquêtes. Les actions sont issues des retours clients réalisés en 2015 et 2016, complétés par des rencontres sous forme d'ateliers de co-construction avec nos clients.

Ces ateliers ont concerné les clientèles patrimoniales, présentés au chapitre 1.5.2 pour les réunions du marché du patrimoine et les clientèles du Marché de l'agriculture.

Ce type d'écoute, plébiscité par les clients, sera démultiplié en 2018.

## ➔ 1.5.1.2. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

### PARCOURS DES RÉCLAMATIONS

Les recommandations successives de l'AMF et de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) sur le traitement des réclamations dans les établissements de crédit, ont nécessité la mise en place de plusieurs mesures qui se confirment au sein de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine depuis 2016.

Tout d'abord, les services conformité et réclamations restent étroitement liés afin d'augmenter la satisfaction de la clientèle et de limiter les risques de non-conformité et d'image du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. A ce titre, le responsable du contrôle de la conformité participe une fois par mois à la Commission Satisfaction Clients.

Cette commission hebdomadaire réunit les équipes de l'unité Qualité et les Directeurs de l'excellence

**Réclamations N1 :** Ce sont les réclamations adressées directement par les clients aux agences, pour lesquelles l'agence a la délégation et/ou la compétence.

**Réclamations N2 :** Ce sont les réclamations adressées par les clients aux agences et pour lesquelles l'agence est hors compétence et/ou hors délégation agence.

Il existe 3 cas différents de réclamations N2 :

- 1<sup>er</sup> cas : L'agence a réparé le préjudice financier immédiatement en appliquant ses délégations, mais une unité support doit intervenir pour le traitement technique de la réclamation.
- 2<sup>ème</sup> cas : L'agence peut répondre immédiatement mais ses délégations sont insuffisantes pour réparer le préjudice.
- 3<sup>ème</sup> cas : L'expertise et les délégations d'une unité support sont indispensables pour répondre et réparer le préjudice.

Relationnelle afin de :

- Traiter des sujets d'amélioration continue
- Partager des dossiers de transformation avec les unités expertes concernées
- Echanger sur quelques réclamations complexes et dysfonctionnements nouvellement identifiés

Le circuit de traitement des réclamations est organisé autour d'un outil de déclaration dédié à la transmission des réclamations - le workflow - qui permet les échanges entre services supports et agences.

Depuis 2016, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a restructuré ses procédures de traitements des réclamations client en distinguant 3 niveaux de réclamations.

L'agence répond, explique, met en œuvre les actions correctrices et répare en appliquant les délégations.

Dans tous les cas la réclamation est transmise au Service Après-Vente (SAV) via le manager. A la prise en charge de la réclamation dans l'outil de workflow, le service SAV Qualité réalise les actions suivantes :

- Il contacte le client pour l'informer de la prise en charge de sa réclamation et du délai de traitement, et transfère à l'unité support référente.
- Après réponse et/ou application des délégations de l'unité support référente, le SAV Qualité informe le client et clôture la réclamation dans l'outil de workflow. Un mail d'information est transmis automatiquement à l'agence.

A la clôture complète de la réclamation, l'agence enregistre un compte-rendu d'entretien réclamation.

**Réclamations N3 :** Ces réclamations ne sont pas adressées directement aux agences mais :

- À la Direction Générale.
- À la Présidence.
- À la Caisse régionale sans précision ou avec mention d'une unité de médiation par exemple « service consommateur » ou « service Qualité » ou « Médiateur ».

#### ANIMATION :

En 2017, des réunions ont été animées par le service qualité et les Directeurs de l'Excellence Relationnelle auprès des collaborateurs réseau, afin de revenir sur la posture et les pratiques à mettre en œuvre dans le

#### INDICATEURS DES RÉCLAMATIONS :

Dans une optique d'amélioration constante de la relation client, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine attache une attention toute particulière au traitement des réclamations. L'engagement client impose de prendre

#### Les N1

L'absence de saisie de ce type de réclamation jusqu'à aujourd'hui ne nous permet pas de les quantifier et de les qualifier.

Depuis la fin 2017, nous incitons fortement les agences à saisir les réclamations N1 dans notre outil de workflow.

#### Les N2

Les réclamations N2 sont quant à elles enregistrées et suivies grâce à l'outil de workflow. Pour les 1218 réclamations reçues en 2017 le délai moyen de traitement de la réclamation est de 30 jours dont 15 jours de traitement par les experts (SAV + unités supports ou pôles) et 15 jours de traitement en agence.

#### Les N3

En 2017, 439 réclamations N3 ont été reçues et traitées dans un délai moyen de 19 jours. Ce même type de réclamations avait nécessité 31 jours de traitement en 2016.

#### PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

Le processus mis en place est le suivant :

**1° - Recensement des dysfonctionnements :** le service Qualité et Satisfaction Clients via les DER réceptionne et recense les dysfonctionnements et les irritants.

**2° - Prise en charge du dysfonctionnement :** le service qualité, en collaboration avec le responsable d'unité concerné et avec l'appui d'un DER, qualifie précisément le dysfonctionnement et émet une fiche qualité.

**3° - Suivi et reporting :** il s'organise de la façon suivante :

- Point mensuel entre le service qualité, les DER et les RU
- Réunion mensuelle de suivi de la qualité
- Réunion trimestrielle de suivi de la qualité en présence des directeurs.

➤ Par le SAV au Pôle traitement des réclamations selon les critères définis chapitre 2 de la procédure de gestion des réclamations.

Le traitement de ces réclamations est piloté par le service Qualité et Satisfaction Client (QSC) à partir d'outils de pilotage.

cadre de la prise en charge des réclamations de nos clients. Cette démarche sera poursuivie et étendue à l'ensemble des régions sur 2018.

en charge la réclamation sous 48h et d'apporter à ce dernier une réponse de qualité, tout en respectant le délai annoncé.

Cette incitation pourrait être renforcée par une obligation réglementaire au cours de l'année 2018.

Des actions sont d'ores et déjà en cours pour adapter l'outil à la saisie de ces réclamations.

#### ➤ Zoom sur les motifs principaux des réclamations N2

- Moyens de paiement : 472
- Assurances IARD : 254
- Crédits : 162
- Services fonctionnement de compte : 162

#### ➤ Zoom sur les motifs principaux des réclamations N3

- Crédits : 101
- Services fonctionnement de compte : 91
- Relation client : 86

■ Comité de satisfaction clients toutes les semaines (QSC et DER, avec intervention de responsables d'unité)

■ COPERF tous les Mois : présentation des actions les plus significatives.

➤ Au 31 décembre 2017, 65 fiches sont en cours et 78 fiches ont été fermées sur l'année 2017.

La volonté de la Caisse régionale est d'élargir l'approche d'amélioration continue aux processus dans leur ensemble.

## 1.5.2. LES RÉUNIONS CLIENTS 2017

Des réunions ont été initiées en 2017 afin d'accompagner la compréhension des mécanismes financiers et accompagner les clients et le territoire.

### MARCHÉ DES PARTICULIERS

Des réunions investisseurs, sur la fiscalité assurance vie et immobilière se sont déroulées au sein des agences du réseau Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine tout au long

de l'année. Les mandataires judiciaires encadrant les majeurs protégés du département sont aussi invités au sein de la Caisse régionale une fois par an.

### MARCHÉ DU PATRIMOINE

Le Marché a organisé un atelier de co-construction clients le 12 juillet 2017. Ce rendez-vous a rassemblé 40 clients patrimoniaux avec pour objectif d'impliquer les clients dans la co-construction des défis de la banque patrimoniale et de favoriser son positionnement de partenaire des projets de ses clients tout en poursuivant son modèle de banque de proximité agile et innovante.

Deux web conférences clients en novembre et décembre 2017 proposées par Premundi, filiale du groupe Crédit Agricole, université virtuelle à destination de nos clients pour leur permettre de mieux appréhender les mécanismes financiers.

### UN PROGRAMME D'EXCEPTION AU CŒUR DE RENNES : HERITAJ

150 clients ont participé à 13 réunions dédiées à l'investissement immobilier. Ces réunions organisées au sein des territoires ont été co-animées par les conseillers en gestion de patrimoine, les conseillers en Banque Privée et les experts de Square Habitat (filiale de Crédit Agricole en Bretagne). Ces échanges ont permis de présenter notamment le programme HERITAJ. Ce programme est constitué de 195 logements libres ainsi que de quelques espaces de bureaux et de commerce mais il comprend également 64 logements PLS acquis par la SCI Croix Rocheran, majoritairement détenue par

la Caisse régionale de Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Cet ensemble à loyers conventionnés est préférentiellement destiné aux jeunes salariés de la Caisse régionale, en outre 44 logements ont été vendus en nue-propriété à des investisseurs, ces logements à vocation sociale durant les 15 ans de la convention seront gérés par Archipel Métropole Habitat qui en a acquis l'usufruit. Le programme Heritaj permet ainsi que 50 % de l'offre de logement dans cet espace privilégié du centre-ville soit occupé par des populations aux ressources modestes.

### MARCHÉ DES ENTREPRISES

Le marché des entreprises a organisé plusieurs événements thématiques pour les clients et prospects entreprises afin de les accompagner dans leur réflexion stratégique et leurs défis d'avenir :

- Un petit-déjeuner agroalimentaire consacré à la nutrition animale, animé par Philippe CHAPUIS, Directeur de l'Agroalimentaire de Crédit Agricole S.A, a réuni 6 entreprises du secteur
- Une table ronde sur le thème de l'innovation dans les filières d'avenir du territoire (numérique, automobile, nouvelles énergies et santé) s'est tenue devant 51 clients entreprises, à l'occasion de l'Assemblée Générale de la Caisse locale de Haute Bretagne
- Un petit-déjeuner, organisé par Crédit Agricole Bretagne Banque d'Affaires, a permis à 15 dirigeants d'échanger avec Isabelle Job-Bazille, Directeur des Etudes Economiques de Crédit Agricole S.A., sur l'actualité financière et économique 2017
- Un comité dédié à la filière santé a rassemblé 2 dirigeants d'entreprises, les expertises du Groupe

- et les experts de la Caisse régionale pour partager un diagnostic de cette filière sur le territoire, autour des 4 secteurs identifiés (établissements de santé, laboratoires d'analyse, secteur pharmaceutique et matériel médical), et de ses principaux défis
- Une table ronde Internationale a rassemblé, devant un parterre d'une vingtaine d'entreprises du territoire, 6 intervenants qui ont fait part de leur expertise et expérience sur le recrutement des talents pour accélérer leur développement à l'international
  - Un job dating, organisé en partenariat avec Wizbii, a rencontré un beau succès, avec la participation de 70 candidats de 18 à 30 ans qui ont rencontré 9 entreprises clientes du Crédit Agricole proposant des missions en stages, CDD ou CDI. A ce jour, 7 recrutements ont été réalisés dont 3 par la Caisse régionale et 4 par des entreprises clientes.

## 1.5.3. LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met tout en œuvre pour satisfaire ses clients et construire une relation de confiance. A ce titre, l'entreprise porte une attention particulière à la transparence des transactions. Ainsi, attachée à la résolution de tout litige, la Caisse régionale a mis en place un dispositif de traitement des réclamations et son service Qualité prend en charge les demandes de ses clients. Conformément à l'article L315-1 du Code Monétaire et Financier, elle présente systématiquement la possibilité de recours gratuit à la médiation en cas de litige non résolu. Les services de la médiation bancaire et assurancielle sont déclinés dans l'ensemble de ses documents contractuels.

En 2017, le médiateur de la Fédération Bancaire Française a été saisi pour des litiges entre la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine et ses clients, dont 10 ont été jugés recevables par le médiateur, qui sont par ailleurs en cours de traitement.

En tant qu'établissement bancaire, la Caisse régionale a toujours mis un point d'honneur à maîtriser, piloter, organiser et suivre la conformité de ses pratiques ainsi que la maîtrise des risques.

Pour ce faire, l'entreprise possède en sus d'un service des Risques et du juridique, un service du Contrôle permanent - où est affecté le déontologue - et un service des Contrôles périodiques, tous deux rattachés à la Direction Générale.

Le premier est en charge de la mise en œuvre des contrôles internes par l'ensemble des agences et services de la Caisse régionale sur leurs périmètres respectifs. Le second réalise, sur la base d'un plan annuel des missions d'audit, en fonction d'une cartographie des risques. Cette organisation implique que de nombreuses procédures doivent être maîtrisées pour être correctement appliquées par les salariés.

### → 1.5.3.1. LE DISPOSITIF MIF (MARCHÉ DES INSTRUMENTS FINANCIERS)

La directive européenne relative aux marchés d'instruments financiers (MIF) organise la relation centrée sur le client. Ainsi, afin de garantir la primauté de l'intérêt du client, la connaissance et l'expérience de ce dernier en matière de valeurs mobilières sont régulièrement évaluées, a minima tous les deux ans sous forme de questionnaire. Par ailleurs, toute opération sur assurance-vie et sur instruments financiers fait l'objet d'un « bilan conseil » réalisé via l'outil vente personnalisée. Ce bilan est effectué afin de valider l'adéquation entre le patrimoine financier et les objectifs du client et le produit vendu. Le questionnaire et le « bilan conseil » sont systématiquement conservés dans le système d'information.

La directive MIF 2 consacre des obligations nouvelles en matière de gouvernance des instruments financiers. L'objectif consiste en une définition plus fine des responsabilités respectives entre producteurs et distributeurs en instaurant un lien entre les deux maillons principaux de la chaîne de distribution.

Lorsqu'une entité conçoit des instruments financiers, elle doit notamment prévoir un dispositif de validation desdits instruments financiers, définir un marché

cible et fournir aux distributeurs tous renseignements utiles sur les instruments financiers concernés (« règles producteurs »).

Le distributeur, soumis à la directive MIF 2 (à travers la fourniture de services d'investissement), doit quant à lui se doter de dispositifs appropriés pour obtenir les renseignements utiles relatifs auxdits instruments financiers, pour en comprendre les caractéristiques et pour évaluer la compatibilité de chaque instrument financier avec les besoins de ses clients, notamment par rapport au marché cible qu'il définit en tenant compte, le cas échéant, du marché cible identifié par le producteur (« règles distributeurs »).

Lorsque le producteur n'est pas soumis à la directive MIF 2, il appartient au distributeur de déterminer le marché cible.

Les exigences réglementaires sur la gouvernance des instruments financiers, impliquent ainsi une définition, puis un suivi, notamment des caractéristiques de l'instrument financier (niveau de risque, horizon de placement...), du marché cible, de la stratégie de distribution adaptée au marché cible.

### → 1.5.3.2. LES ACTIONS POUR PRÉVENIR LA CORRUPTION ET LA FRAUDE

Pour rappel, la corruption active consiste à proposer ou à accorder un avantage à une personne investie d'un pouvoir de décision pour l'inciter à favoriser, par exemple, une entreprise au détriment de ses concurrents. La corruption passive consiste, quant à elle de solliciter ou à accepter un avantage en contrepartie d'une décision favorisant, par exemple, une entreprise au détriment de ses concurrents. La corruption est externe lorsqu'elle n'implique que des personnes ou des sociétés extérieures à la Caisse régionale : elle relève dans ce cas de la lutte contre le blanchiment et entre dans le

champ de la déclaration de soupçon. La corruption est interne lorsqu'elle implique des salariés et est alors constitutive d'une fraude interne. La corruption entraîne des sanctions pénales et peut gravement nuire à la réputation de la Caisse régionale et du Groupe Crédit Agricole.

Vis-à-vis de la corruption externe, qui implique généralement des flux transitant via les circuits financiers, c'est par une grande vigilance et l'application stricte des consignes en matière de lutte contre le blanchiment que la Caisse régionale réagit. Qu'elle soit

passive, active, externe ou interne, différentes actions sont mises en place par la Caisse régionale afin de prévenir la corruption et la fraude.

La charte de déontologie du règlement intérieur définit les règles de comportement des salariés pour leurs

propres opérations et rappelle l'obligation de respecter la primauté de l'intérêt du client.

La prévention de la corruption repose sur la formation des jeunes embauchés et sur la surveillance des comptes de personnes politiquement exposées.

### → 1.5.3.3. LE DISPOSITIF NOUVEAU PRODUIT, NOUVELLE ACTIVITÉ

#### DISPOSITIF NAP (NOUVELLE ACTIVITÉ OU PRODUITS)

Tout nouveau produit ou activité distribué par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, qu'il soit conçu par Crédit Agricole S.A., ses filiales ou par la Caisse régionale elle-même, fait l'objet d'une validation de la conformité avant sa mise en marché via un dispositif appelé Nouvelle Activité ou Produits (NAP). À travers cette démarche, la Caisse régionale s'assure de la conformité des aspects de la conception du produit (respect protection du consommateur, LAB-FT etc.) ou de l'activité (juridique,

marketing et distribution), dans une exigence de protection de la clientèle. Le marketing de chaque marché concerné, le plus souvent pilote du projet, demande l'avis du service Conformité avant la validation définitive en Comité de Développement et des Taux. Ce Comité est présidé par le Directeur Général Adjoint. Le Directeur Commercial y participe. En 2017, le service de la Conformité a émis 70 avis NAP contre 48 en 2016.

#### PROCÉDURE AVIS DE CONFORMITÉ

Le processus " Nouveaux produits / nouvelles activités" (NAP) est au cœur de l'engagement relationnel du Crédit Agricole. Processus exigeant et rigoureux, il constitue un levier essentiel pour assurer la protection de l'intérêt du client, en évitant de commercialiser des produits susceptibles de lui causer un préjudice, mais aussi pour conforter les forces de vente dans leur action quotidienne et prémunir la Caisse régionale d'actions en responsabilité. Ainsi, tout lancement de nouveaux produits, activités ou services ou toute modification significative d'un produit, activité ou service existant ne peut être effectué sans l'autorisation préalable et explicite du Comité nouveaux produits/nouvelles

activités (Comité NAP) chargé de vérifier que l'ensemble des conditions nécessaires à la distribution ont bien été réunies, tant sur le plan de la conformité juridique et réglementaire que sur le plan opérationnel.

A titre d'exemple, sont examinées :

- des diligences à portée générale : classification réglementaire ou interne des produits, ciblage clientèle, évaluation des conflits d'intérêts possibles, analyse et encadrement des risques etc.
- des prises en compte de l'environnement client : matériel publicitaire, protection des données à caractère personnel, modalités de rémunération du réseau de vente etc.

### → 1.5.3.4. LE DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Conformément à la réglementation, tout collaborateur de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine est formé à la prévention contre la fraude et à la lutte contre le blanchiment, à son arrivée dans l'entreprise et régulièrement pendant son parcours professionnel. En effet, les obligations de formation des employés sont réglementées et peuvent faire l'objet d'un contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Pour les nouveaux embauchés, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine exige une double formation en e-learning et en présentiel pour la conformité et la déontologie ainsi que pour la prévention du blanchiment et la fraude. En 2017, les 84 nouveaux embauchés ont tous été formés. Pour les autres collaborateurs, une formation tous les deux ans à la prévention du blanchiment et la

fraude a aussi été mise en place. Ainsi en 2017, ce sont 1247 salariés sur 1370 inscrits qui ont suivi avec succès l'e-learning relatif à la lutte contre le blanchiment (LAB), soit un taux de réalisation de 91 %.

Par ailleurs, une formation annuelle relative aux Sanctions Internationales pour l'ensemble des collaborateurs a été mise en place depuis 2016.

Afin de prévenir tout risque de blanchiment, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine dispose d'outils de détection, un moteur d'analyse d'opérations financières réalisées par les clients (NORKOM) et des remontées d'alertes réalisées par les agences et services de la Caisse régionale, lui permettant de procéder, le cas échéant, à une déclaration de soupçon auprès de TRACFIN (Traitement du Renseignement et Actions Contre les Circuits Clandestins).

## 2. LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT

Créé en octobre 1904 par des agriculteurs pour aider les jeunes agriculteurs du territoire à financer leur installation, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine continue de donner au quotidien les preuves de sa solidité, en fonctionnant sur le modèle du circuit court bancaire. L'épargne de ses clients sert à financer les projets du territoire et de ses habitants puisque l'essentiel de ses résultats sont réinvestis localement. En effet, en accompagnant les projets portés par ses clients, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine participe directement à la création de richesses dans le territoire.

L'objectif de cette partie du rapport est de démontrer la performance économique de la Caisse régionale qui est mesurée par la valeur économique directe créée et distribuée sur son territoire. L'environnement, domaine d'excellence de la Caisse régionale, est au cœur de nombreux projets financés par celle-ci. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine possède en effet un portefeuille de diverses offres responsables pour mieux accompagner la transition énergétique de ses clients et de son territoire. Cette section fournit également un aperçu de la déclaration environnementale de la Caisse régionale et des diverses mesures prises par celle-ci pour réduire en interne son empreinte environnementale.

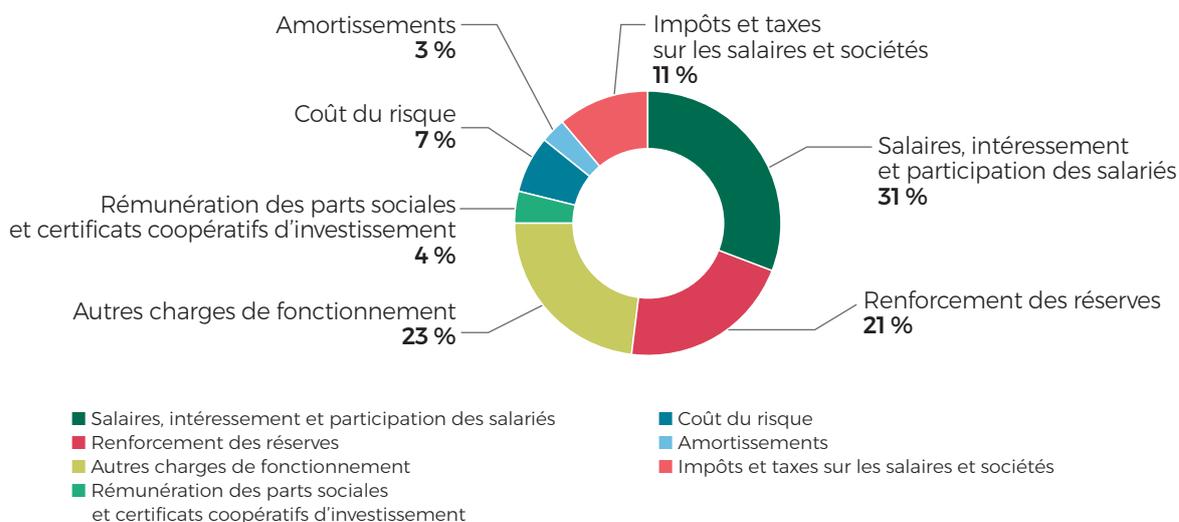
### 2.1 LA VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE CRÉÉE ET DISTRIBUÉE

La Caisse régionale poursuit son rôle de contributeur de l'économie locale avec le financement de projets sur le territoire et l'emploi de plus de 1300 collaborateurs qui à leur tour ont un impact sur l'économie locale en tant que consommateurs, contribuables et acteurs en s'impliquant dans la vie associative.

Elle utilise son produit net bancaire (qui pourrait se comparer au chiffre d'affaires d'une entreprise non financière), d'un montant de 247,2 M€ au 31 décembre 2017 (239,9 millions en 2016), de la manière suivante :

- 31 % reversés en salaires, en intéressement et à la réserve spéciale de participation,
- 11 % en impôts et taxes sur les salaires et les sociétés,
- 3 % en amortissements,
- 7 % en coût du risque,
- 4 % au titre de la rémunération des parts sociales et certificats coopératifs d'investissements,
- 21 % au renforcement des réserves nécessaires pour la poursuite de ses actions (notamment le financement de ses clients),
- 23 % couvrent les autres charges, dont une part importante vers le territoire (rénovation de nos agences, sécurité, énergie, etc.).

#### Le Produit Net Bancaire



	2017	2016	2015	2014
Part utilisée pour les salaires	31 %	31 %	30 %	28 %
Renforcement des réserves	21 %	20 %	21 %	19 %
Charges (part importante pour le territoire : investissements, parrainage etc.)	23 %	23 %	19 %	19 %
Rémunération des parts sociales et certificats coopératifs d'investissement	4 %	4 %	4 %	4 %
Coût du risque	7 %	1 %	3 %	7 %
Amortissements	3 %	3 %	3 %	3 %
Impôts et taxes sur salaires et sociétés	11 %	18 %	20 %	20 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

On note ainsi que les parts réservées aux salaires, aux charges et investissements et à la rémunération des parts sociales et certificats coopératifs d'investissement sont stables par rapport à 2016 et correspondent respectivement à 31 %, 23 % et 4 %.

La part en baisse par rapport à 2016 est liée aux impôts et taxes. Elle correspond à 11 % du budget, contre 18 % l'an dernier. Cette diminution s'explique par la variation de la provision Epargne-logement, la progression des dividendes, l'étalement des frais de dossier et le fait

que l'encours d'actualisation des provisions soit devenu déductible.

La part du renforcement des réserves augmente légèrement, passant de 20 % en 2016 à 21 % en 2017. L'augmentation de la part du coût du risque cette année avec 7 % contre 1 % en 2016 correspond à un retour sur des niveaux plus habituels après un exercice 2016 exceptionnellement bas lié à d'importantes reprises sur le marché des entreprises. Elle intègre également une progression des risques liée à l'agriculture.

## 2.2. LE SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE AU TRAVERS DES OFFRES RESPONSABLES

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'engage dans la préservation de l'environnement à travers ses produits et services. Par exemple, depuis 2014, les biomatériaux ont remplacé le plastique dans la fabrication des cartes bancaires.

Parallèlement au développement des offres éco-conçues, la caisse promeut l'épargne utile et responsable.

### 2.2.1. EN MATIÈRE D'ÉPARGNE

#### → 2.2.1.1. L'ÉPARGNE UTILE

##### INITIATIVES AGIR

Depuis 2014, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine consolide son positionnement sur le thème de l'épargne utile, qui avait été relayé par une campagne de communication d'envergure. A cet effet, les **initiatives AGIR** ont été créées dans le but d'approfondir l'accompagnement des acteurs du territoire. Elles sont issues de **quatre fonds** dont l'argent collecté est relié à une offre responsable. Depuis 2015, un versement systématique de 2€ par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est mis en place pour

toute ouverture ou versement complémentaire sur des produits phares de l'épargne bilan de 1 500€. Le Fonds Agir pour les Jeunes et l'Emploi s'intègre dans l'une des actions de mécénat de la Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sous égide de la Fondation de France. Elle permet d'être dans le respect des règles dictées par la Fondation de France et de certifier la justification et le versement de fonds aux bénéficiaires.

##### **Le FONDS « AGIR POUR LES JEUNES ET L'EMPLOI »**

Celui-ci soutient des projets en faveur des jeunes et de l'insertion professionnelle et est financé **grâce à l'épargne des clients placée sur les Livrets Sociétaires**. En 2017, suite à un appel à projet de la Fondation Crédit

Agricole d'Ille-et-Vilaine, 70 000 € ont été versés à 6 structures qui œuvrent sur le territoire breillien. Les bénéficiaires sont A chacun son Everest, Hand'chiens, ESAT vitré, Passeport Avenir, Emmaüs, Panier de la mer.

### **Le FONDS « AGIR POUR LE LOGEMENT »**

Celui-ci soutient des projets d'adaptation du logement notamment en terme énergétique afin de faciliter le maintien à domicile de personnes âgées ou en situation de handicap. Ce fonds est financé **grâce à l'épargne des clients placée dans les Compte Epargne Logement**

### **Le FONDS « AGIR POUR LES ENTREPRENEURS »**

Celui-ci participe au travers des structures breilliennes « France Initiative » au financement des jeunes créateurs ou repreneurs d'entreprises âgés de 18-30 ans. Ce fonds est financé **grâce à l'épargne des clients à titre professionnel** (Compte Epargne Professionnel (CEP), Compte sur Livret pro ou Dépôt à Terme expert 5 ans et Compte Excédent Entreprise).

**Le FONDS « AGIR POUR LES AGRICULTEURS »** (pour une ouverture ou un versement sur de l'épargne à titre professionnel)

Ce fonds est également financé **grâce à l'épargne des clients à titre professionnel** (Compte Epargne Agriculteurs). Il accompagne les agriculteurs dans leurs réflexions et leurs choix stratégiques de développement

### **LE LIVRET PROJET AGRI**

Lancé en 2015, le Livret Projet Agri est un produit d'épargne rémunéré, lancé par le Crédit Agricole et les Jeunes Agriculteurs. L'épargne de ce livret permet d'acquérir des droits à prêt en vue d'une installation en agriculture dans le cadre d'un parcours aidé, pour la personne détentrice du livret ou une personne de son choix.

## **→ 2.2.1.2. L'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE**

L'investissement socialement responsable (ISR) recouvre des pratiques de placement qui consistent à intégrer des critères de développement durable dans la gestion d'actifs financiers. Il a pour objectif d'inciter les entreprises à respecter ces critères dans leurs modèles d'affaires, y compris dans leurs relations avec leurs partenaires économiques.

L'objectif de l'ISR est de participer à l'évolution des marchés actions européens en sélectionnant des valeurs dont l'activité est liée au développement durable et principalement à l'environnement, tout en intégrant des critères ESG (sociaux, environnementaux et de gouvernance d'entreprise) dans le processus de sélection et d'analyse des titres du fonds.

L'ensemble des valeurs ISR détenues dans les livres de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine au 31 décembre s'élève à 15 586 657 €.

Parmi ces valeurs, le fonds Amundi Valeurs Durables fait partie de la gamme que les conseillers en

**(CEL) ou Plan Epargne Logement (PEL).** En 2017, la dotation de 37 604 € à l'association SOLIHA35 (ex PACT 35) a permis d'accompagner 30 projets en Ille-et-Vilaine. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a, depuis le lancement en 2015, versé 91 590 € et soutenu 70 projets.

En 2017, l'abondement du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine à hauteur de 70 000 € a permis d'accompagner 50 porteurs de projets breilliens bénéficiant de l'appui de « France Initiative ». Ces porteurs de projets ont été soutenus par les structures suivantes : Initiative Portes de Bretagne (Pays de Vitré), Initiative Pays de Saint-Malo, Initiative Pays de Fougères, Initiative Brocéliande et Initiative Pays de Vilaine (Pays de Redon).

de leur exploitation avec les diagnostics « Dyn'Avenir » et « Pass'Avenir » développés par la Chambre d'Agriculture d'Ille-et-Vilaine et la région Bretagne. Une dotation dans le cadre de « Dyn'Avenir » de 31 000 € a été mise à disposition des agriculteurs breilliens et a permis d'assurer une trentaine de diagnostics.

Créateur de lien social et économique, il offre la possibilité à quiconque de favoriser les jeunes agriculteurs pour leur installation, le livret projet agri a été souscrit par 1 044 clients pour un montant collecté de 5 177 000€.

patrimoine et conseillers de la banque privée proposent régulièrement. Ce Fonds Commun de Placement permet d'investir dans les technologies « vertes », plus précisément dans des entreprises qui accompagnent la transition énergétique et contribuent à la qualité de l'environnement. L'encours du fonds Amundi Valeurs Durables souscrit sur les comptes titres et plan d'épargne en actions s'élève à 1 301 242 €, il a progressé de 376 222 € (+41 % par rapport à 2016).

Par ailleurs, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a relayé la Semaine de la Finance Responsable qui s'est déroulée du 28 septembre au 5 octobre 2017 auprès des réseaux sociaux pour les clients et en communication interne pour les collaborateurs.

La Caisse régionale souhaite également s'inscrire, sur le long terme, dans une démarche ISR concernant sa politique d'investissements de fonds propres : ce critère est pris en compte dans le choix des investissements (notamment à rendement/risque équivalent).

## 2.2.2. EN MATIÈRE DE CRÉDITS

En 2017, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine affirme son rôle leader dans le financement du territoire. Il a accompagné plus de 51 000 projets pour l'ensemble de ses clients et réalisé 2,5 milliards d'euros de crédits.

C'est une année record. Elle est dopée par la performance dans le domaine du crédit aux particuliers et plus précisément de l'habitat. A ce titre, après une année 2016 déjà historique, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine poursuit sa progression avec 1,6 milliard de réalisations. L'encours des crédits à l'habitat progresse de 10 % pour atteindre 6,28 milliards d'euros.

On note également la très forte croissance de la production de prêt à taux zéro (PTZ) : 618 prêts en 2015 pour 21 millions d'euros ; 1 191 prêts en 2016 pour

69 millions d'euros ; 1 492 prêts en 2017 pour 90 millions d'euros. La part de marché atteint au 30 novembre près de 50 % : 49,36 %. Pour mémoire, les PTZ financent l'achat de neuf, la construction, l'achat d'ancien avec travaux, donc des bâtiments aux normes énergétiques améliorées.

Le Crédit Agricole joue également un rôle majeur dans l'accompagnement des primo-accédants : les réalisations de crédit les concernant atteignent 493 M€ (30,8 % du total), semblables à celle de 2016 mais en progression significative par rapport 2015 : + 155 M€. L'objectif de cette partie est de montrer les financements réalisés pour un bénéfice environnemental.

### → 2.2.2.1. 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.

	2017	2016	2015
Nombre d'éco-PTZ	287	238	303
Valeur monétaire (€)	5 271 623 €	4 283 709 €	5 390 634 €
% du nombre total de crédit immobiliers de l'année	1,30 %	1,08 %	1,8 %

Ce type de prêt avantageux et très encadré illustre l'engagement du Crédit Agricole au quotidien pour améliorer le cadre de vie des bretonnais.

Le nombre de bénéficiaires et les montants réalisés

retrouvent un niveau proche de celui observé en 2015. La proportion dans la part des crédits est à relativiser et à mettre en perspective de la forte accélération du volume de crédits Habitats réalisés depuis 2016.

### → 2.2.2.2. LE PRÊT D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Le Prêt Economies d'Énergie (PEE) est une offre encadrée par l'Etat qui permet de financer certains types de travaux. Les travaux concernés doivent être relatifs à l'installation d'équipements utilisant une énergie

renouvelable (photovoltaïque, solaire, bois, géothermie, vent) ou permettant de faire des économies d'énergie (isolation de la toiture, changement de fenêtre, etc.).

	2017	2016	2015
Nombre de PEE	53	121	110
Valeur monétaire (€)	907 905 €	1 538 175 €	1 625 260 €
% du nombre total de crédit immobiliers de l'année	0,20 %	0,55 %	0,65 %

Tout comme l'éco prêt à taux zéro, ce type de prêt permet d'accompagner au mieux les clients afin

d'améliorer leur cadre de vie et l'empreinte écologique de la vie quotidienne.

### → 2.2.2.3. L'ÉCONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT

Dans le cadre de leurs coopérations, les quatre Caisses régionales de Bretagne, ont créé un pôle d'expertise en 2012 : **CA Bretagne Economie de l'Environnement**, basé à Saint-Brieuc et destiné à renforcer l'expertise dans l'accompagnement des clients en matière de production d'énergies renouvelables et de maîtrise de l'efficacité énergétique. Depuis 2015, deux ETP (Equivalent temps plein) travaillent au sein de ce pôle sur

le marché spécifique de l'Economie de l'Environnement. En 2017, les Caisses régionales Bretonnes ont poursuivi, dans une logique de coopération, leur engagement sur le marché de l'économie de l'environnement dans le domaine de l'efficacité énergétique et celui du financement des unités de production d'énergie renouvelable (méthanisation, cogénération, éolien, photovoltaïque...).

## EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Depuis 2015, la gamme ORIZON vient consolider les dispositifs existants (Eco PTZ, PEE) pour financer les travaux de rénovation énergétique sur l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises et agriculture). Elle permet aux Caisses régionales bretonnes de réaffirmer leur positionnement sur le marché de la transition énergétique et du financement des véhicules propres (véhicules hybrides et électriques).

Cependant, en dépit des dispositifs d'aides et des ambitions politiques affichées au niveau national, le marché de la rénovation énergétique reste en retrait de son potentiel de développement. De plus, le contexte de taux particulièrement bas qui s'est maintenu en 2017, n'a pas permis l'émergence massive de la gamme ORIZON.

### OFFRES ORIZON

La gamme ORIZON, lancée lors du dernier trimestre 2015 est essentiellement dédiée au financement de travaux ayant pour but des rénovations énergétiques

#### Prêt ORIZON Habitat : Achat + Travaux

Cette offre permet le financement de travaux visant à réduire la consommation d'énergie du bâtiment et à améliorer son isolation. Le montant total du prêt ORIZON Habitat est inférieur ou égal à 15 000 €. Il finance par exemple la rénovation ou modernisation

#### Prêt ORIZON Auto

La gamme ORIZON permet également aux Caisses régionales bretonnes de réaffirmer leur positionnement sur le marché encore émergent de la transition énergétique et du financement des véhicules propres

#### Prêt ORIZON Agri

L'offre ORIZON Agri permet le financement de travaux destinés à la rénovation des « bâtiments et équipements

#### **Les Caisses régionales du Crédit Agricole, parties prenantes des plates-formes locales de rénovation de l'habitat (PLRH) déployées avec le soutien technique et financier de la région Bretagne**

Après plusieurs réunions de travail avec la Région Bretagne et les acteurs du territoire sollicités (constructeurs, artisans, financeurs, collectivités territoriales...), les Caisses régionales de Crédit Agricole bretonnes ont signé, en avril 2017, une convention de partenariat avec la Région et les plates-formes locales de rénovation de l'habitat (PLRH).

L'efficacité de cette convention, dont la vocation est d'accompagner efficacement les particuliers dans leur projet de rénovation énergétique, sera évaluée en 2018.

et est ouverte à l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises et agriculture). Cette nouvelle offre complète les dispositifs déjà existants tels que l'éco PTZ et le PEE.

du système de chauffage et de la production d'eau chaude, l'isolation par extérieur ou intérieur ou encore la rénovation des huisseries existantes. Ainsi, 40 crédits pour un montant de 491 375 € dont 97 % destinés aux travaux ont été réalisés.

comme les moteurs hybrides ou électriques. En effet, le prêt ORIZON Auto permet de financer à taux préférentiel l'achat d'un véhicule électrique ou hybride à usage privé, neuf ou d'occasion. 25 crédits ont été réalisés pour un montant de 267 800 €.

associés » des exploitations agricoles pour l'économie d'énergie et la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

## FINANCEMENT DES ENERGIE RENOUVELABLE (ENR) SUR LES MARCHÉS DES ENTREPRISES, DE L'AGRICULTURE ET DES PROFESSIONNELS

Sur le marché du financement des unités de production d'Energie Renouvelable (EnR), les Caisses bretonnes, à travers l'expertise financière et technique développée depuis 2012 au sein du pôle Economie

de l'Environnement, ont poursuivi en 2017 leur accompagnement et maintenu leur part de marché à 64 % sur la méthanisation et 68 % sur la cogénération.

	Projets et réalisations de financement d'unités de production d'EnR - CR bretonnes*				
	2017	2016	2015	2014	2013
<b>Nb de projets accompagnés</b>	24	17	18	8	9
<b>Répartition en nombre d'unités financées</b>	Eolien 1 Cogénération 3 Méthanisation 14 Photovoltaïque 6**	Autres ENR* 1 Cogénération 9 Méthanisation 4 Photovoltaïque 3**	Méthanisation 6 Cogénération 12	Méthanisation 3 Cogénération 5	Méthanisation 6 Photovoltaïque 3**
<b>Réalisations en K€</b>	30 225	28 132	29 864	25 353	7 495

\* MICRO HYDROELECTRICITE

\*\* Projet photovoltaïque à grand dimensionnement

### **Le marché de la méthanisation**

#### **3 projets financés pour le département d'Ille-et-Vilaine**

Le marché de la méthanisation a été très dynamique sur 2017. Sur les 85 rendez-vous réalisés au niveau des Caisses régionales bretonnes, pour accompagner les porteurs de projet (75 % du total des rendez-vous clients réalisés par le Pôle EE en 2017), 51 contacts ont été

### **Le marché de la cogénération**

#### **1 projet financé pour le département d'Ille-et-Vilaine**

Sur le marché de la cogénération, le mouvement d'investissement, initié depuis 2014 par les serristes, s'est ralenti en 2017 du fait du taux d'équipement déjà

### **Eolien**

Profitant des opportunités offertes par la loi de transition énergétique pour associer les citoyens et les collectivités bretonnes au financement « participatif » des parcs éoliens, le pôle breton Economie de l'Environnement, traditionnellement en retrait sur les projets de financement des parcs éoliens, a développé la prospection sur ce marché et a participé, en

### **Le marché du photovoltaïque**

#### **16 projets financés pour le département d'Ille-et-Vilaine**

Quant au photovoltaïque, dans le cadre de l'obligation d'achat (<100 kW) ou des appels d'offre CRE, les opportunités d'investissement, en particulier lors de la construction de bâtiments nouveaux, sont à étudier au cas par cas.

De plus, l'ordonnance encadrant l'autoconsommation

### **Une opération en collaboration avec UNIFERGIE**

En complément, la Caisse régionale, avec le Groupe Crédit Agricole, a accompagné le Groupe bretilien

consacrés à la découverte de nouveaux projets. Cette forte dynamique sur le marché de la méthanisation est impulsée par la réévaluation des tarifs de rachat d'électricité et par la volonté de diversification des ateliers agricoles permettant une meilleure sécurisation des revenus.

atteint fin 2016 et surtout, suite à l'arrêt du contrat C13 qui permettait de revendre l'électricité produite à un prix avantageux. Résultat, 3 contrats de financement ont été signés sur l'ensemble du territoire breton au cours de l'année.

collaboration avec UNIFERGIE, au financement syndiqué d'un projet dans un autre département breton. Avec des développeurs et investisseurs rarement issus du territoire breton et une longue maturation des projets, souvent entravés par de nombreux recours, l'accompagnement de ces investissements reste de longue haleine avant la réalisation des financements.

d'énergie renouvelable publiée au Journal Officiel du 28 juillet 2016, a été complétée en février, avril et mai 2017 par des décrets précisant le cadre réglementaire et économique. Ce contexte clarifié devrait susciter l'intérêt des consommateurs réguliers d'électricité comme l'agroalimentaire et les GMS (éclairage, production de chaud et de froid) et entraîner des investissements cumulant efficacité énergétique et production d'ENR.

Langa dans la mise en place d'un prêt structuré permettant de financer 67 centrales (66 solaires + 1 éolienne) développant une puissance totale de 62 MW.

## **EN SYNTHÈSE POUR LA CAISSE RÉGIONALE D'ILLE-ET-VILAINE EN 2017**

Un total de 21 projets réalisés pour 5.9M€ d'investissements

- 37 contacts avec 21 projets expertisés
- 1 unité de cogénération
- 3 unités de méthanisation
- 16 projets de panneaux photovoltaïques

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine participe au soutien financier de projets sur le marché de l'économie de l'environnement sur son territoire mais aussi au niveau de la Bretagne. 6 projets de partage en risque ont été initiés depuis le début de l'année et permettent ainsi une étroite collaboration entre les Caisses régionales bretonnes.

## **2.2.3. EN MATIÈRE D'ASSURANCE**

### **→ 2.2.3.1. LES OFFRES**

Une gamme d'offres de Crédit Agricole Assurances solidaire, responsable, visant à améliorer la qualité de vie des bretiliens.

**Assurance habitation :** En cas de sinistre, le particulier se voit remplacer son équipement électroménager par des appareils à faible consommation énergétique.

**Assurance automobile :** Depuis juin 2016, un « cadeau de franchise » est offert pour tout contrat concernant un véhicule électrique ou hybride.

Aussi, une réduction sur la prime d'assurance est proposé pour les véhicules parcourant moins de 5000 km à l'année.

**Assurance santé :** Un partenariat avec le réseau d'opticiens « carte blanche » a permis le développement d'une nouvelle complémentaire santé « responsable » avec des avantages pour les assurés : dépenses maîtrisées et lunettes garanties 2 ans.

Depuis juillet 2015, le Crédit Agricole propose un contrat « complémentaire santé solidaire » labellisé par les pouvoirs publics permettant aux personnes à faible revenu d'accéder à la complémentaire santé.

### → 2.2.3.2. DES ACTIONS DE PRÉVENTION DIVERSIFIÉE

Une déclinaison d'actions visant à répondre aux objectifs définis en 2016 :

#### LIMITER ET PRÉVENIR LA SURVENANCE D'UN RISQUE

Un accompagnement personnalisé par des conseillers en assurances professionnelles et un chargé d'affaires grands risques est proposé aux agriculteurs et professionnels dans la prévention des risques incendies et des dommages électriques grâce à des partenariats ainsi que des solutions adaptées de télésurveillance avec sa filiale (Nexecur).

Une animation « Maison des grands » avec des conseils de prévention sur les accidents de la vie courante et sur l'incendie a été proposée lors de la JND (Journée Nationale des Débutants) et de la fête de l'Agriculture, deux événements grand public de forte ampleur sur le territoire bretonnais.

Plus de 200 stages post permis ont été offerts depuis

2015 par le Crédit Agricole aux clients jeunes assurés de moins de deux ans de permis.

Un jeu pour remporter des casques de vélo enfants a été proposé sur notre site internet en lien avec la réglementation qui impose le port du casque pour les enfants âgés de moins de 12 ans. C'est plus de 200 casques qui ont ainsi été offerts aux jeunes cyclistes.

1 000 rendez-vous de relevé de risques (526 sur le marché de l'agriculture et 488 sur le marché des professionnels) ont été réalisés par les conseillers en assurance professionnelle et par le préventeur (expert dédié à la prévention). Pour certains rendez-vous, ils ont été accompagnés par des administrateurs des Caisses locales concernées.

#### SENSIBILISER LES COLLABORATEURS ET LES ÉLUS

En 2017, 700 salariés et élus ont participé à des ateliers de sensibilisation aux « Gestes qui sauvent » animés par la Croix Rouge Française : une mise en situation utile

et appréciée de chacun face à un arrêt cardiaque avec l'utilisation d'un défibrillateur.

## 2.3. LE CLIENT MAJEUR DES FOURNISSEURS LOCAUX

### 2.3.1. UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLE

L'acte d'achat de la Caisse régionale s'inscrit dans le strict respect des principes posés par le Pacte Mondial des Nations Unies auquel Crédit Agricole S.A. adhère depuis mars 2003. Crédit Agricole S.A. s'engage en effet à adopter et à promouvoir des principes universels en matière de droits de l'homme, de normes de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption.

En conséquence, les acheteurs veillent, dans l'exercice de leur fonction et selon les marchés, à prendre progressivement en compte les notions de développement responsable et durable conformément aux dispositions du Code du Commerce et aux principes posés par le Pacte Mondial des Nations Unies.

Si le critère de choix le plus important demeure le meilleur rapport qualité-prix, une attention toute

particulière est portée sur le critère RSE. Celui-ci comporte plusieurs aspects qui peuvent être mis en avant selon les types d'achats :

- Respect de normes environnementales
- Mise en œuvre de démarche de recyclage
- Démarches d'insertion de travailleurs en difficultés
- Dimension locale ou régionale du fournisseur et importance sur le bassin d'emplois local

Un document précisant la démarche Achats du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a été rédigé fin 2016 précisant notamment les critères de sélection de nos fournisseurs et intégrant la dimension RSE. Ce dernier a été diffusé à l'ensemble des acheteurs en septembre 2017. Cette politique d'achats responsable s'applique désormais à l'ensemble des services concernés.

## 2.3.2. DES FOURNISSEURS LOCAUX ET RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

La Caisse régionale a la volonté de favoriser l'économie locale. Elle fait appel 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, ce qui impacte positivement le bilan carbone en réduisant les émissions de gaz à effet de serre lors du transport des marchandises.

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

La Caisse régionale travaille également de manière récurrente avec le secteur protégé comme par exemple

avec la Feuille d'Erable (fourniture de papier recyclé et emploi de personnels en situation d'exclusion socio-professionnelle), Bretagne atelier (entreprise adaptée) ou encore pour l'entretien des espaces verts.

L'unité Communication-RSE travaille avec 6 fournisseurs majeurs ayant une réelle démarche RSE (prestations intellectuelles et fournitures) pour une somme totale de 281 900,88 €. La part de chiffre d'affaires générée par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine auprès de ses fournisseurs est minime.

Le service des moyens généraux a recensé 31 fournisseurs majeurs ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 000 €, dont un tiers dispose d'une charte d'achats responsables.

## 2.4. LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE DE LA CAISSE

### 2.4.1. L'ÉCO-QUARTIER DE LA COURROUZE

C'est ainsi au cœur de l'éco-quartier emblématique de la Courrouze qu'un nouveau siège a été bâti en 2010, devenant ainsi la première construction tertiaire bretonne certifiée Haute Qualité Environnementale (H.Q. E). Avec cette certification, ce bâtiment s'inscrit dans une démarche éco-responsable afin de maîtriser les impacts sur l'environnement, de réduire les coûts d'exploitation et de créer un cadre intérieur sain et

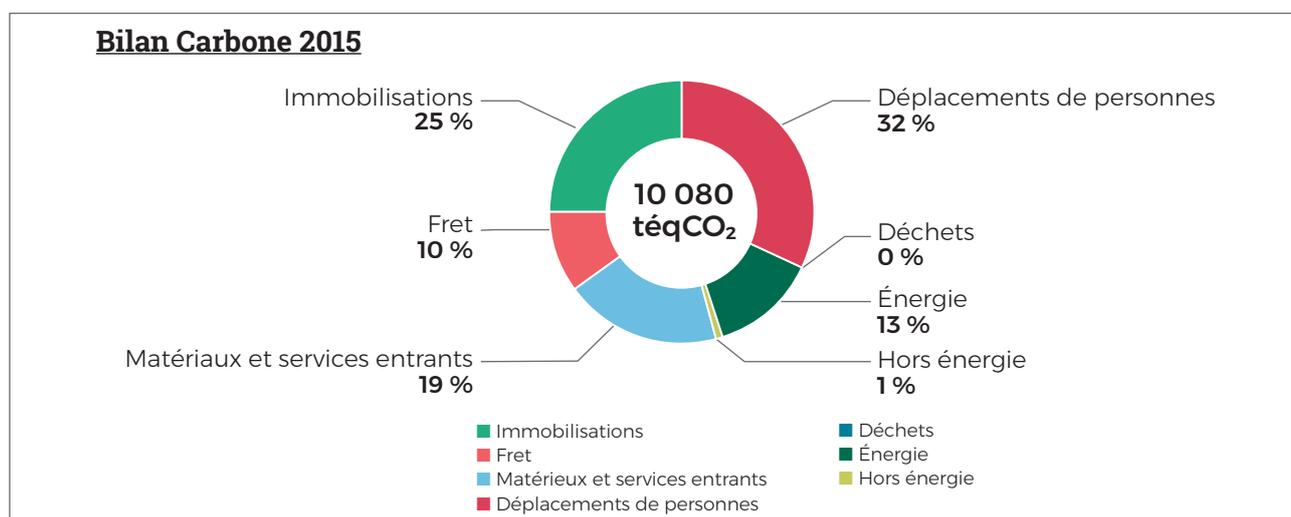
confortable. Sa création a notamment participé au soutien de l'économie locale, puisque 50 entreprises principalement régionales ont participé à sa construction. Ce projet a également facilité l'acquisition de nouveaux savoir-faire par les entreprises de la région dans la construction et le respect du développement durable.

### 2.4.2. LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

#### → 2.4.2.1. L'ANALYSE DES DONNÉES DE 2015

En 2016, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a réalisé son Bilan Carbone® 2015. Les émissions globales de GES générées en 2015 par les activités de la CRCA Ille-

et-Vilaine ont été évaluées à **10 080 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>**, tel que le présente la figure ci-dessous :



Le poste « **Déplacements de personnes** » est ainsi le poste prépondérant en termes d'émissions de GES (32 %), avec 3 230 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>. Vient ensuite le poste « **Immobilisations** » qui représente 25 % des émissions de GES de ce Bilan Carbone et pèse pour 2 530 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>. Le poste « **Intrants** » arrive en troisième position avec 1 920 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub> (19 %). Le poste « **Energie** » arrive en quatrième position avec 1 330 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub> (13 %).

Enfin, les postes « **Fret** » (10 %) et « **Hors-énergie** » (1 %) pèsent, respectivement, pour 970 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub> et 80 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>.

Le poste « **Déchets** » est également faible en termes d'émissions de GES (<1 %), avec 20 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>. Son impact sur l'environnement ne doit cependant pas être négligé.

Dans le cadre de la réalisation du Bilan Carbone® les salariés ayant contribué à la remontée de données ont reçu une sensibilisation sur le changement climatique. Le prochain Bilan Carbone sera lancé en septembre 2019 afin d'analyser les données 2018 du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

## → 2.4.2.2. LA COMPARAISON AVEC LES DONNÉES DE 2012

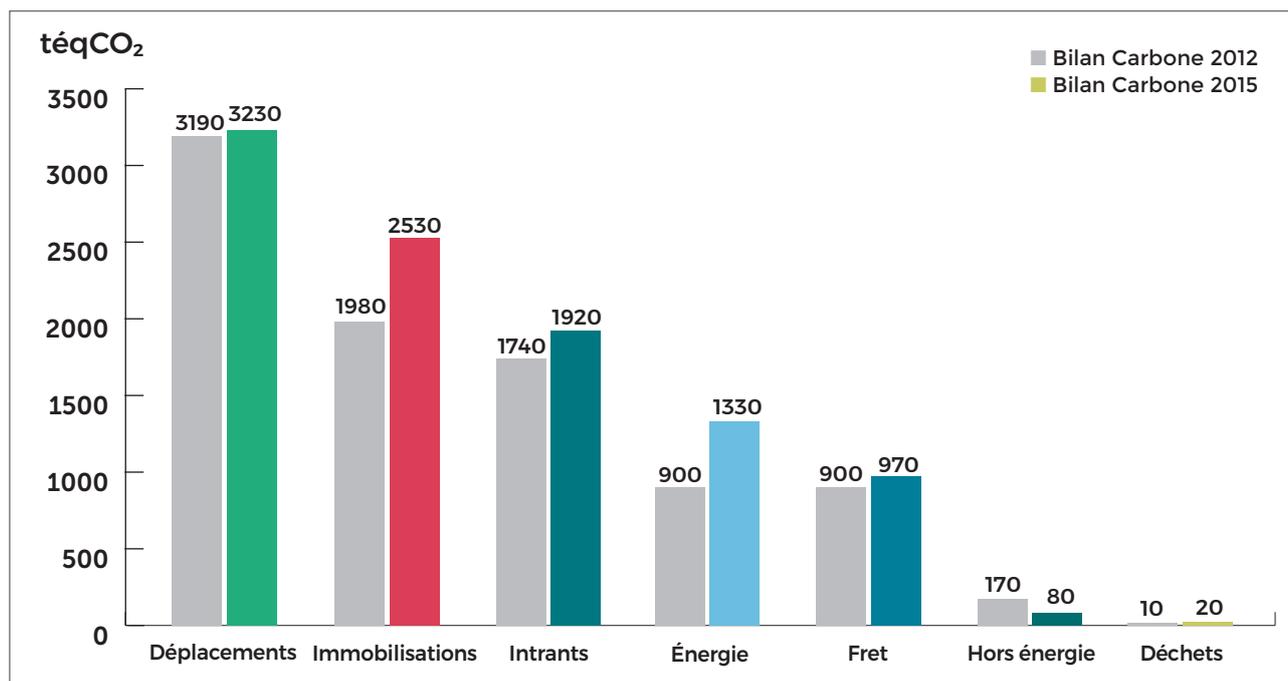


Figure 2: Bilan Carbone® 2015 et comparaison aux données 2012 (en t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>)

On constate une augmentation de 13 % entre le Bilan Carbone® mis à jour de 2012 et le Bilan Carbone® 2015. Les principaux sous-postes portant cette augmentation

sont les déplacements domicile-travail, l'électricité et le gaz consommé dans le réseau d'agences ainsi que l'achat d'ordinateurs et de fournitures dans le réseau.

## 2.4.3. LE REPORTING ENVIRONNEMENTAL 2017

### → 2.4.3.1. LES ÉNERGIES

En 2017, la consommation énergétique globale en kWh du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine affiche une hausse par rapport à l'an passé.

	2017			2016			2015 <sup>(6)</sup>	
	Kwh	TeqCO <sub>2</sub>	Evolution en TeqCO <sub>2</sub>	Kwh	TeqCO <sub>2</sub>	Evolution en TeqCO <sub>2</sub>	Kwh	TeqCO <sub>2</sub>
Fioul	539 820	174	-5,4 %	568 173	184	+28,80 %	440 986	143
Gaz(PCI)	1 068 640 <sup>(7)</sup>	288	+97,2 %	603 396 <sup>(8)</sup>	146	-56 %	1 386 733	337
Electricité	6 628 741	543	+2,2 %	6 472 812	531	-2,20 %	6 623 191	543
<b>TOTAL</b>	<b>8 237 201</b>	<b>1005</b>	<b>+16,72 %</b>	<b>7 644 378</b>	<b>861</b>	<b>-9,50 %</b>	<b>8 450 910</b>	<b>1023</b>

NB : la règle de calcul 2017 des facteurs d'émissions : Fioul : 0,324 kgCO<sub>2</sub>e/kWh PCI, Gaz : 0,243 kgCO<sub>2</sub>e/kWh PCI, Electricité : 0,082 kgCO<sub>2</sub>e/kWh

(6) A noter : les facteurs d'émissions de 2015 ont été mis à jour avec ceux de 2016

(7) La conversion de PCI en PCS est le suivant : 1 186 191 PCS/1.11

(8) La conversion de PCI en PCS est le suivant : 669 770 PCS/1.11

La majorité de l'énergie consommée par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine provient de l'électricité.

Les principaux écarts concernent les consommations de gaz pour lesquelles en 2016, le concessionnaire n'était pas en capacité de fournir des factures et des relevés de consommation conformes à la réalité. Par ailleurs,

7 installations de chaudière gaz sur le parc agences ont été remplacées par des pompes à chaleur.

Dans le cadre du programme de rénovation des agences, le périmètre 2017 intègre des déménagements et des consommations nouvelles dans des structures modulaires d'accueil clientèle.

### → 2.4.3.2. L'EAU

En 2017, la consommation d'eau du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine se répartit à 50 % pour le réseau d'agences de proximité (4 383 m<sup>3</sup>) et 50 % pour les fonctions supports du Crédit Agricole la Courrouze (4 304 m<sup>3</sup>).

Une augmentation d'eau de 1 267 m<sup>3</sup> sur le siège est constatée du fait de la prise en compte de l'exploitation

de 1 000 m<sup>2</sup> supplémentaire par le Pôle Entreprise et la création de vestiaires et douches supplémentaires.

Il convient également de rajouter une méthode de calcul plus affinée dans laquelle il a été déduit la consommation des surfaces louées (prorata de l'occupation des m<sup>2</sup>).

	2017	2016	2015	2014
Courrouze (m <sup>3</sup> )	4 304	3 037	2 806	2 987
Total agences (m <sup>3</sup> )	4 383	4 511	4 422	4 004
<b>TOTAL</b>	<b>8 687</b>	<b>7 548</b>	<b>7 228</b>	<b>6 991</b>
<b>Evolution</b>	<b>+15,1 %</b>	<b>+4,4 %</b>	<b>+3,4 %</b>	

### → 2.4.3.3. LE PAPIER

Volume de	2017		2016		2015		2014	
	Nombre	Masse Kg	Nombre	Masse Kg	Nombre	Masse Kg	Nombre	Masse Kg
Ramettes A4 et A3	32 680	81 700	36 572	91 435	37 746	94 135	36 072	90 235
Chéquiers	306 720	30 883	333 979	33 500	358 854	36 063	380 294	34 226
Carnets de remise de chèques	42 245	2 155	45 523	2 300	54 504	2 780	58 109	5 135
Rouleaux DAB	1 333	5 320	987	3 940 <sup>(9)</sup>	1 830	7 549	/	/
Enveloppes pour courrier	421 800	4 448	279 250	3 635	1 398 750	11 618	955 350	9 842
Enveloppes pour remises de chèques	194 500	1 361	208 500	1 459	224 500	1 257	58 109	5 135
Relevés de comptes	7 761 004	38 805	7 476 408	37 380	8 779 949	43 900	9 492 346	47 461
Offres de prêts NPC	772 328	3 862	703 371	3 516	469 571	2 348	/	/
Enveloppes relevées de comptes et NPC (COFILMO)	3 760 447	20 520	4 141 255	22 192	/	/	/	/
<b>TOTAL</b>	<b>/</b>	<b>189 054 KG</b>	<b>/</b>	<b>199 357 KG</b>	<b>/</b>	<b>199 650 KG</b>	<b>/</b>	<b>192 034 KG</b>

La consommation de papier pour les agences et les fonctions supports du Crédit Agricole a diminué entre 2016 et 2017.

Cette baisse s'explique principalement par la dématérialisation et la mise en place de la signature électronique en agence qui a engendré une diminution de la consommation de ramettes, d'enveloppes pour courrier et de papier pour les relevés de comptes.

La hausse des relevés de compte et enveloppes relevés de comptes est liée à l'édition en 2017 des conventions de compte et des courriers réglementaires Fonds de Garantie des dépôts et des résolutions.

Le nombre de rouleaux DAB a augmenté sur 2017 avec les 32 nouveaux automates remises de chèques et le renouvellement du stock.

(9) Le poids des rouleaux DAB 2016 était incorrect (18256kgs) ce qui explique la modification de la ligne et du total 2016 : initialement les rouleaux TPE avaient été rajoutés aux rouleaux DAB, la correction avait bien été apportée sur le nombre mais pas sur le poids.

## → 2.4.3.4. LES DÉCHETS

### LE PAPIER

En 2017, le Crédit Agricole a fait recycler 73,7 tonnes de ses déchets par Véolia (contre 39,8 en 2016) et 53,02 tonnes de papier ont été récupérées par la Feuille d'Erable (contre 62,71 en 2016). L'augmentation du

volume de déchets recyclés chez Véolia s'explique par une forte augmentation de l'envoi de nos archives à la destruction liée à la rénovation de nos agences.

### LES CARTOUCHES ET DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

Sur les 6 327 kg de consommables utilisés (cartouches et déchets d'équipements électriques et électroniques), 5 745 kg d'entre eux ont été recyclés soit 91 %. En 2017, l'augmentation du volume des consommables s'explique par le remplacement de matériels informatiques dans le cadre de la rénovation des agences.

Sur le total des 4161 kg de cartouches utilisées, 3 745 kg d'entre eux ont été recyclés soit 90 %. Le nombre de cartouches utilisées diminue régulièrement depuis 2014 avec un taux de recyclage qui reste stable.

	2017	2016	2015
Total consommable (kg)	6 327	5 735	6 061
Total recyclés (kg)	5 745	5 161	4 415
<b>POURCENTAGE RECYCLÉS</b>	<b>91 %</b>	<b>90 %</b>	<b>72,85 %</b>
Total cartouches utilisées (kg)	4 161	4 355	4 640
Total recyclés (kg)	3 745	3 919	4 415
<b>POURCENTAGE RECYCLÉS</b>	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>95,15 %</b>

### LES CARTES BANCAIRES

55 192 cartes bancaires de la Caisse régionale ont été recyclées par le Groupe Crédit Agricole S.A. soit 287 kg. Au niveau national, la récupération des cartes progresse

(+10 % en un an) et dépasse aujourd'hui le cap des 3 millions de cartes recyclées.

### LE MOBILIER

Suite à l'aménagement des 12 agences forum, 19 tonnes du mobilier ont été recyclées chez Valdélia.

## → 2.4.3.5. LES TRANSPORTS

### DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

	2017	2016	2015
Kms parcourus avec une voiture personnelle	1 480 654	1 401 000	1 388 558
<b>ÉVOLUTION</b>	<b>+5,7 %</b>	<b>+0,9 %</b>	
Kms parcourus avec une voiture de service / fonction non électrique	362 964	343 500	/
<b>ÉVOLUTION</b>	<b>+5,7 %</b>	<b>/</b>	
Kms parcourus avec une voiture de service / fonction électrique	15 352	8 538	14 217
<b>ÉVOLUTION</b>	<b>+79,8 %</b>	<b>-40 %</b>	

Au regard de la diminution de l'utilisation des véhicules électriques en 2016, la Caisse régionale a communiqué sur les avantages d'utilisation auprès des collaborateurs.

680 utilisations ont été recensées pour 15 352 kms parcourus soit une moyenne de 22,6kms.

### DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL

En 2016, une enquête sur les déplacements Domicile-Travail a été effectuée auprès des salariés : en moyenne chaque salarié parcourt quotidiennement 47 km pour

ces trajets Domicile-Travail alors qu'en 2012 cette distance était de 44 km. Il est à noter que 29 collaborateurs ont bénéficié de l'indemnité km vélos.

## 2.4.4. LES MESURES POUR RÉDUIRE OU MAÎTRISER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DIRECTE

### → 2.4.4.1. LES MESURES SUR L'ACTIVITÉ PROPRE

En construisant le bâtiment de la Courrouze au cœur de l'éco-quartier de Rennes, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a marqué son premier engagement fort vers une politique de réduction de son empreinte écologique. Le bâtiment, conçu par un cabinet d'architectes rennais (Jean-Pierre Meignan) s'inscrit résolument avec sa triple certification HQE dans une démarche écoresponsable (sur plans, pendant le chantier et à la livraison), afin de réduire les coûts d'exploitation et de créer un cadre intérieur sain et responsable. Pour cette réalisation, qui sert d'emblème à l'engagement du Crédit Agricole de réduire son empreinte environnementale directe, la Caisse régionale a remporté, le 19 novembre 2011, le prix spécial du jury d'architecture de Bretagne.

De même, dans une logique de mutualisation des services avec les entreprises de la zone d'activité

des Dominos, qui abritera d'ici 2020 plus de 3 000 personnes employées, le Crédit Agricole a construit le Carrousel. Ce bâtiment offre plusieurs services parmi lesquels un restaurant d'entreprises d'une capacité maximale d'environ 700 couverts par service et une formule de restauration rapide qui a ouvert ses portes début 2016. Dans un strict respect des normes en vigueur et d'un cahier des charges exigeant, cet éco-bâtiment propose une restauration de qualité avec une cuisine réalisée sur place, qui privilégie les produits biologiques et locaux.

Fort de cette innovation, le Crédit Agricole est aussi engagé dans plusieurs autres démarches en matière de réduction de l'empreinte environnementale :

#### ENERGIE

➤ **Approvisionnement en électricité verte** : un contrat 100 % énergie renouvelable pour le siège (engagement jusque fin 2019) est en vigueur avec EDF. Sur les 6 628 741 kWh d'électricité consommée en 2017 les consommations du site de la Courrouze représentent 2 324 835 kWh contre 2 384 349 kWh en 2016. A noter que la Caisse régionale exploite 1 000 m<sup>2</sup> supplémentaires.

➤ **Pompes à chaleur** : toutes les installations en chaudière sont progressivement remplacées par des pompes à chaleur dernière génération.

➤ **Management des énergies** : un tableau de pilotage avec des indicateurs quantitatifs a été développé afin de suivre au fil de l'eau tous les écarts pouvant survenir par site sur l'ensemble des énergies.

#### EAU

➤ **Récupération de l'eau de pluie** : sur le site de la Courrouze, une cuve de récupération des eaux de pluie est installée. L'eau récupérée sert à l'arrosage des espaces verts environnants et aux nettoyages du parvis.

➤ **Compteurs d'eau en agence** : lors des rénovations d'agences, des compteurs à impulsions reliés sur des automates sont mis en place. Ce qui permettra de générer des alertes en cas de dépassement ponctuel d'une consommation quotidienne.

#### DÉCHETS

➤ **Recyclage des gobelets jetables des distributeurs automatiques de boissons** :

Recyclage des gobelets jetables des distributeurs automatiques de boissons : sur le site de la Courrouze, il a été installé dans les distributeurs automatiques des gobelets réutilisables et personnalisés qui après usage sont placés dans un collecteur dédié à cet effet, lavés dans des stations de lavage situées en entreprises adaptées et replacés dans les distributeurs. L'objectif à horizon 2018 est d'économiser 100 000 gobelets par an, 360 kg de déchets et 1 817 kg CO<sub>2</sub> équivalent.

➤ **Réemploi, recyclage et économie circulaire** : une convention des 4 Caisses régionales avec la CRESS (Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire) a été finalisée en juin dernier avec pour objectif de financer, structurer et animer le réseau régional des filières sur le réemploi, le recyclage et l'économie circulaire.

L'accompagnement dans le cadre du mécénat s'élève à 20 000 €/an sur 3 ans soit 5 000 € par Caisse régionale bretonne. La région, l'Ademe et l'Interreg (FEDER) financent également le programme qui vient juste de débiter au sein de la CRESS.

## DÉPLACEMENTS

- **Incitation à l'utilisation des modes de transports les moins émissifs** : en juillet 2016, un accord collectif sur les déplacements a été signé. Il concerne les indemnités kilométriques de vélos pour les trajets Domicile-Travail et la bonification covoiturage au titre des trajets professionnels. Par ailleurs, avec l'association Covoiturage+, un système de macarons est mis en place dès janvier 2018 qui va permettre aux collaborateurs covoitureurs de bénéficier de places réservées dans nos parkings.
- **Véhicules électriques** : la Caisse régionale met à disposition 4 véhicules électriques pour ses collaborateurs travaillant sur le site de la Courrouze et incite à les utiliser pour effectuer les trajets professionnels inférieurs à 60 kms (aller/retour).
- **Une conciergerie** : afin de limiter des déplacements, une offre de nettoyage à sec haute qualité artisanal et écologique a été installée sur le site de la Courrouze en septembre dernier à destination de l'ensemble des salariés. Il a été mis à disposition des casiers sécurisés et un procédé de réservation par internet. Cette conciergerie fait partie des startups du Village by CA Ille-et-Vilaine.
- **Plan de mobilité** : un plan de mobilité a été élaboré et permet d'identifier plusieurs leviers qui permettront d'une part de réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale et d'autre part d'améliorer tous les dispositifs liés aux transports.

## PAPIER

- **Chéquiers issus de forêts gérées durablement** : depuis janvier 2016, le Groupe Crédit Agricole propose un nouveau chéquier issu de forêts gérées durablement. Tous les chèques sont imprimés sur du papier certifié PEFC, certification qui garantit une gestion durable des forêts (exploitation de la forêt dans le respect de standards écologiques et sociaux).

## POLITIQUE EN MATIÈRE DE RÉNOVATION D'AGENCES

Le programme de rénovation d'agence permet de travailler sur plusieurs axes :

- **La rénovation technique avec** :
  - la sollicitation systématique d'un Bureau d'études Fluides en conseil
  - la mise en place d'automates reliés au siège qui va permettre de :
    - piloter des enseignes lumineuses selon une sonde crépusculaire et des plages horaires
    - piloter les installations thermiques (consignes de fonctionnement)
    - relever les diverses consommations
- le remplacement des éclairages traditionnels par des éclairages leds notamment pour les enseignes extérieures
- le remplacement des chaudières par des Pompes à Chaleur
- la réfection des isolations et remplacement des ouvrants par du double vitrage le cas échéant.
- **L'analyse de cycle de vie** : un bureau d'étude environnemental a été également missionné pour simuler une analyse du cycle de vie d'une rénovation et pour se prononcer sur les matériaux et les orientations à privilégier.

## ➔ 2.4.4.2. LES MESURES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES

### LA SIGNATURE ELECTRONIQUE EN AGENCE

Depuis fin 2013, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a mis à disposition de sa clientèle un procédé de signature électronique pour la réalisation d'une opération ou une souscription en agence. Grâce à cette démarche, le client appose sa signature sur une tablette tactile et non plus sur un imprimé papier. Rapide, simple et sécurisante, cette solution respectueuse de l'environnement s'inscrit dans la politique de développement durable et la politique client de la Caisse régionale.

569 119 documents ont été signés sur les tablettes en agence par nos clients au cours de l'année 2017 soit une augmentation de 16,8 % avec 82 119 signatures de plus qu'en 2016. Les documents dédiés à l'ouverture des assurances vie sont devenus aussi accessibles à la signature électronique en agence.

### LES E-DOCUMENTS

Si le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine agit pour une dématérialisation maximum de la relation client - avec l'accord de ce dernier - il ne peut néanmoins se passer d'éditer les contrats et autres fiches d'informations réglementaires nécessaires aux relations contractuelles

avec ses clients (dans le respect des règles consommateurs). 310 051 plis sont dorénavant envoyés et stockés en dématérialisé dans l'espace sécurisé de nos clients pour une meilleure accessibilité, cet accès est aussi valable sur l'application Ma Banque.

## LA DÉMARCHE « CARTE ENVIRONNEMENT »

Le Crédit Agricole est à l'origine d'un procédé de recyclage des cartes bancaires grâce à une filière unique et spécifique. La démarche « carte environnement » a permis en 2017 de recycler 55 192 cartes soit 287 kg.

## LA DÉMATÉRIALISATION

### ➤ **Echanges notaires et offres clients**

Depuis novembre 2016, le Pôle gestion des crédits particuliers a mis en place les échanges dématérialisés avec les notaires, permettant d'envoyer des dossiers par voie dématérialisée (sauf pour les notaires hors département n'ayant pas signé la convention). 22 300 dossiers ont été envoyés, dont la moitié avec une garantie hypothécaire, permettant d'économiser l'impression de 420 000 feuilles soit 840 ramettes de papier et 56 toners.

### ➤ **Débloquages clients**

Depuis le 16 octobre 2017, les courriers de retour des offres et le kit de réalisation ne sont plus envoyés aux clients au profit des fonctionnalités offertes sur

Au niveau national, la récupération des cartes progresse (+10 % en un an) et dépasse aujourd'hui le cap des 3 millions de cartes recyclées.

le site internet de la Banque et sur les applications de type Ma Banque. Outre l'amélioration du service offert aux clients, l'action a permis de générer une économie de 55 000 feuilles, soit 110 ramettes et 2 toners.

### ➤ **Justifications comptables (pôle « gestion du Fiduciaire »)**

Les suivis comptables sont dématérialisés depuis septembre 2016. Cela concerne la préparation des commandes et des réceptions de fonds, le compte « chèque de banque », le compte « Automates Dépôts Valorisés » et le compte des guichets automatiques de billets (GAB).

## LA LAD-RAD, LECTURE ET RECONNAISSANCE AUTOMATIQUE DE DOCUMENT

Les demandes de règlement des factures sont transmises (papier, site Crédit Agricole en ligne ou l'application « Ma Banque ») au prestataire qui les numérise, les qualifie et les retourne par flux informatique dans le système d'information « GREEN », le logiciel de prêts de la Caisse régionale.

Ce processus permet de développer le circuit numérique : en 11 mois, les clients ont divisé par 3 l'utilisation des kits papiers (plus que 7 % en novembre

2017). Par ailleurs le pôle gestion des crédits particuliers n'imprime plus comme auparavant les documents qui proviennent par voie numérique, permettant ainsi l'arrêt de l'envoi des kits de réalisation aux clients ; ces kits étaient envoyés à tous les clients, quel que soit le canal utilisé pour demander un débloquage des factures. Ainsi, 145 140 feuilles soit 290 ramettes et 19 toners ont été économisés.

## LE DÉPLOIEMENT DES PROJETS BANQUE MULTICANAL DE PROXIMITÉ

En 2017, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a déployé plusieurs innovations « 100 % humaine, 100 % digitale » qui permettent à la fois d'éviter l'édition sur papier mais aussi les déplacements de nos clients à l'agence pour signer les contrats.

### ➤ **Entrée En Relation Digitalisée**

Depuis le mois de mars, les clients ont la possibilité de signer électroniquement leurs offres de crédit consommation, directement sur leur accès Internet, suite à un entretien conseil effectué en face à face ou à distance avec le conseiller. Le mode « Dépose Conso complète les dispositifs existants de Dépose Collecte et Assurance avec au total 30 613 contrats signés électroniquement et archivés sur le site internet personnel du client, soit 56 % de plus qu'en 2016.

### ➤ **Prêt Express Agri /Pro**

Ce sont également 298 demandes de crédit « Prêt Express AGR/PRO » entièrement souscrites en ligne par nos clients.

### ➤ **Espace Projet Habitat**

Depuis fin mai, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met à disposition l'Espace Projet Habitat : une nouvelle application mobile dédiée au projet habitat et un espace web de partage entre le conseiller et

le client/prospect allant du plan de financement jusqu'à la première mise à disposition des fonds. Près de 3 000 projets ont été saisis, permettant ainsi pour les clients de gérer en toute autonomie leurs simulations, de scanner les justificatifs à fournir et de suivre les étapes de leur projet immobilier.

### ➤ **Autres déploiements**

Depuis le mois d'octobre, 768 ouvertures de compte ont été réalisées selon un processus fluide entièrement dématérialisé sur tablette, les documents exigibles ayant été scannés et contrôlés immédiatement.

Enfin, depuis le mois de novembre, la signature EDI permet aux clients Professionnels et Entreprises de signer des ordres d'opérations en mobilité sur tablette ou smartphone avec authentification forte.

Toutes ces nouveautés sont des engagements concrets pris par la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine, pour simplifier le quotidien de nos clients sur l'ensemble des marchés, ainsi que pour offrir le conseil le mieux adapté et les délais de réponse les plus rapides, à travers des processus simplifiés sur PC, tablette, smartphone, dans le souci du respect de l'environnement.

## LA MESURE CO<sub>2</sub> DE NOS FINANCEMENTS

Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO<sub>2</sub>. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole S.A. et 6 Caisses régionales, a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales.

Les travaux se sont appuyés sur une méthodologie développée dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB). Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

liées aux financements et aux investissements. Cette méthode est désormais ouverte à tous et est publiée dans un Guide Ademe qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leurs GES<sup>(10)</sup>.

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

A 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 prêts au 31/12/2016, crédits à la clientèle au bilan de Caisse régionale et agents économiques non particuliers.

Sur la base des encours de prêts au 31 décembre 2016 de 3 955 708 919 € pour la Caisse régionale, les

estimations d'émission de GES ressortent à 566 kilo tonnes équivalent CO<sub>2</sub> selon la répartition ci-dessous :

MACRO-SECTEURS	GES kT CO <sub>2</sub>
Agroalimentaire, Agriculture, Bois/Papier	326
Construction	87
Energie	29
Industrie	18
Transport	91
Assurances, banques, services fin.	0
Déchets	15
Administration	0
Autres services	0
<b>TOTAL</b>	<b>566</b>

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 plus lié aux financements qu'à l'activité directe de fonctionnement.

Pour cette première publication dans le rapport 2018, les mesures publiées seront bien celles prenant la base des prêts à fin 2016 (et non pas celle de fin 2017).

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

# 3. UNE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

## LE MODÈLE MUTUALISTE : DES VALEURS MUTUALISTES ET UN FONCTIONNEMENT SPÉCIFIQUE

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'organise selon un modèle mutualiste, qui s'applique à la fois à son modèle de gouvernance interne mais aussi 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 du Crédit Agricole S.A..

Ce modèle, très décentralisé, peut se comprendre sous la forme d'une pyramide inversée où les Caisses régionales contrôlent les instances nationales. D'un côté, la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) constitue l'instance de dialogue, d'information et de représentation des Caisses régionales et de l'autre Crédit Agricole S.A incarne l'organe central du réseau Crédit Agricole.

Chaque Caisse régionale est elle-même composée de plusieurs Caisses locales, dont les parts sont détenues par des sociétaires. Dans le cas du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, 46 Caisses locales détiennent l'essentiel du capital de la Caisse régionale, au travers de ses 222 508 sociétaires (au 31 décembre 2017, soit 47,5 % du total des 468 698 clients personnes physiques ou personnes morales éligibles aux souscriptions de parts sociales) qui désignent eux-mêmes les administrateurs au nombre de 493 en 2017.

Cette partie du rapport a pour objectif de démontrer le modèle de gouvernance coopératif de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine.

## **3.1. DES CLIENTS SOCIÉTAIRES RECONNUS ET VALORISÉS**

### **3.1.1. LE POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES DANS LE PORTEFEUILLE CLIENTS**

Contrairement à une action de société capitaliste, la part sociale est un titre qui a pour particularité de ne pas être soumis aux aléas de la bourse et dont le pouvoir qui en découle n'est pas associé au montant initialement investi. En souscrivant des parts sociales, un client devient sociétaire de sa Caisse locale du Crédit Agricole.

#### « UN HOMME, UNE VOIX »

Ce système de gouvernance est basé sur le principe intangible de « un homme, une voix » lors des assemblées générales. Les sociétaires jouent un rôle important dans le fonctionnement de leur banque : ils élisent des représentants (Conseil d'Administration

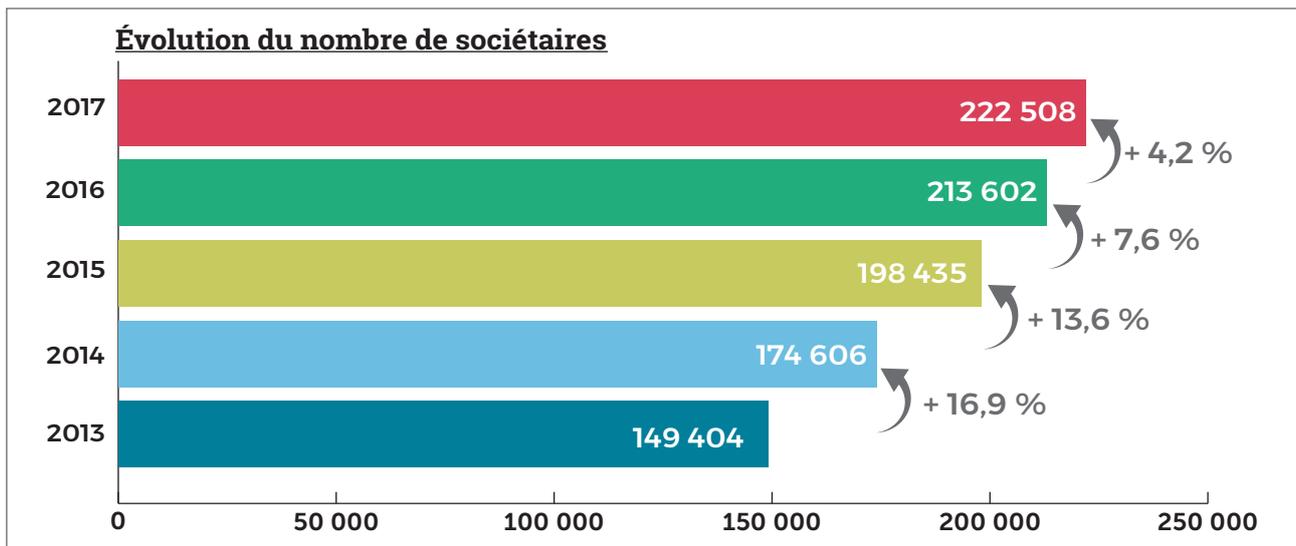
Les sociétaires peuvent détenir une ou plusieurs parts sociales. Ils deviennent ainsi copropriétaires ce qui leur permet de participer activement à la vie de l'entreprise en prenant part aux décisions à l'occasion d'Assemblées Générales.

de la Caisse locale), ils votent des résolutions telles que la rémunération des parts sociales et approuvent les comptes de la Caisse locale. Ils bénéficient aussi de participations aux bénéfices (intérêts des parts sociales).

#### LA DYNAMIQUE DE DÉVELOPPEMENT DU SOCIÉTARIAT

Les assemblées générales des Caisses locales ont généralement lieu au mois de février ou mars et rassemblent chaque année un nombre important de sociétaires. A l'occasion de ce temps fort du mutualisme, les assemblées ont accueilli 6 621 sociétaires en 2017 sur 213 602 (au 31/12/2016), soit un taux de participation

de 3,09 %. Le nombre de sociétaires est en constante hausse depuis 2012. En 2017, ce chiffre est en hausse de 4,2 % par rapport à l'année 2016, ce qui montre la volonté du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine de poursuivre son ambition mutualiste et d'être reconnu comme la banque de référence du territoire.



### 3.1.2. LE DISPOSITIF DE RECONNAISSANCE ET DE VALORISATION DES CLIENTS SOCIÉTAIRES AU TRAVERS DES ADMINISTRATEURS

Les administrateurs s'investissent par accompagner leur territoire, favoriser le lien social et la dynamique économique. Ils accompagnent des projets locaux (action solidaire de vente de Jonquilles au profit de la ligue contre le cancer, Initiatives locales, Trophées de la vie Locale, Journée de l'arbre, etc.). Ils participent également à de nombreux comités dont la vocation est de réfléchir et favoriser la dynamique des Caisses locales (comité Trophées de la vie locale qui récompensent des acteurs locaux en matière de RSE, comité Initiatives Locales, comité point passerelle, comité formation, comité jeunes, commission Agricole, fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine).

Des élus de la Caisse régionale (élus par les représentants des conseils des Caisses locales) participent à des comités spécifiques en lien avec leurs engagements et responsabilités départementales tels que : commission mutualiste, comité Fonds d'accompagnement Agricole et Professionnel, comité engagement, comité des grands engagements, comité d'audit et des comptes, comité des risques, comité des nominations, commission paritaire d'établissement, conseil de discipline, etc. groupe des vice-présidents Crédit Agricole en Bretagne.

Les administrateurs du Conseil d'Administration de la Caisse régionale et le comité de direction ont défini en 2015 la vision stratégique à 2020 du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sur son territoire : « Améliorer la qualité de vie des bretonnais ».

Puis en 2016, le groupe de travail appelé « AGORA » (composé des membres du Conseil d'Administration et du comité de direction, accompagnés de salariés et d'administrateurs de Caisses locales) a porté les travaux de définition du projet d'entreprise de la Caisse régionale. Ce plan à Moyen Terme, appelé e-nov@ction 2020 définit les axes de développement et de transformation de la Caisse régionale. Le Plan a été validé par le Conseil d'Administration de septembre 2016 et présenté à l'ensemble des élus et collaborateurs. Le plan e-nov@ction 2020 s'appuie sur les 4 grandes

ambitions suivantes, à savoir ETRE :

- AGILE : partenaire de confiance qui propose davantage de services, de conseils et de simplicité
- INNOVANT : qui offre une relation plus personnalisée, digitalisée et écoresponsable
- MUTUALISTE : qui affirme son modèle pour contribuer toujours plus au développement économique de nos territoires
- EXPERT : qui accroît la performance et valorise les talents des femmes et des hommes

Dans le cadre de ce plan à moyen terme et notamment sur le Volet Mutualiste, une démarche innovante a été initiée fin 2016. Elle consiste à permettre aux élus de Caisses locales et aux salariés de réfléchir en commun dans le cadre d'un groupe de travail regroupant plusieurs territoires de Caisses locales (entre 4 et 6). A l'échelle d'inter-Caisse locale, le travail porte sur la détermination d'actions concrètes de développement économique du territoire en partenariat avec des acteurs locaux.

En 2017, 3 des 9 inter-Caisses locales ont défini leur plan de développement économique (PDE). L'objectif des plans de développement économique est d'identifier en collaboration avec les acteurs économiques clés du territoire des actions reconnues « d'utilité locale » et ainsi mobiliser les moyens humains et techniques nécessaires afin de concrétiser les actions retenues par les élus et collaborateurs du Crédit Agricole pour favoriser le bien « vivre ensemble » sur le département.

En 2017, les travaux du groupe AGORA ont porté sur la mise en œuvre concrète de la RSE à la Caisse régionale afin de déterminer des engagements propres à la Caisse régionale et des actions spécifiquement RSE à mettre en œuvre.

L'implication des administrateurs dans les différentes instances et les projets en cours mettent en évidence leur rôle-clé dans l'organisation et l'évolution de la Caisse régionale.

## 3.1.3. LES PRODUITS ET SERVICES SOCIÉTAIRES

### CAFÉ SOCIÉTAIRE

Toujours dans cette volonté de favoriser le lien social entre le Crédit Agricole et ses clients, cette année, en 2017, les élus de Caisses locales ont eu à cœur d'organiser leurs premiers CAFé sociétaire. L'objectif de ces rencontres est d'apporter toujours plus de conseils et d'expertises à nos clients sous forme de « mini-conférences ».

Une occasion de convier des acteurs locaux et experts sur des sujets riches et variés, en lien direct avec le développement économique et social du territoire sans oublier la thématique de la prévention.

Il s'agit de répondre à des besoins d'information de

nos sociétaires et clients. Ces CAFé sociétaire, lieux de rencontre et d'échanges sous le signe de la convivialité a permis aux élus de Caisses locales de convier des clients pour se former aux gestes qui sauvent en partenariat avec la Croix rouge par exemple, ou encore de promouvoir les associations du territoire, en valorisant le tissu associatif local, et bien évidemment de rencontrer des experts de la finance, en proposant à nos clients de s'informer sur la créations reprise des entreprises et transmission du patrimoine. 28 CAFé sociétaire ont ainsi été organisés.

### LIVRET SOCIÉTAIRE

Lancé en janvier 2013, le Livret Sociétaires illustre l'engagement du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine au service du territoire et de ses habitants. Les clients de la Caisse régionale ont largement plébiscité ce produit puisqu'au 31 décembre 2017, 39 119 livrets ont été ouverts. Afin de faciliter sa souscription par les sociétaires, celui-ci est proposé directement sur la banque en ligne.

Le Livret Sociétaires permet de contribuer au financement des projets de la population et des entreprises d'Ille-et-Vilaine tout en soutenant des associations locales. En effet, l'équivalent de 0,10 % de l'encours collecté sur le livret est destiné à être reversé sous forme de dons financiers par l'entreprise coopérative.

Les structures bénéficiant de ces fonds sont des associations qui se distinguent pour leurs actions sur le département dans le domaine de l'insertion des jeunes (Passeport Avenir, ESAT Vitré), de l'emploi (panier de la mer) ainsi que de la solidarité auprès des plus démunis et des enfants malades (Emmaüs, Handi'chiens, A chacun son Everest.

Les détenteurs de Livrets Sociétaires ont été consultés par e-mail en février 2017 afin de sélectionner l'association à laquelle ils souhaitaient apporter leur soutien financier. 70 000 € ont ainsi été redistribués à 6 associations locales (voir le tableau ci-dessous).

L'Association Emmaüs	ESAT Vitré	Passeport Avenir	Le panier de la Mer	A chacun son Everest	Handi'chiens
9 700 €	12 200 €	10 100€	9 100 €	15 100 €	13 800 €

### CARTE SOCIÉTAIRE ET SOLIDAIRE

Toujours dans la continuité de soutenir des actions à caractère social, environnemental ou économique en faveur du territoire, la carte sociétaire, en plus de procurer des avantages commerciaux, permet aux sociétaires de bénéficier également de réductions. En effet, les clients détenteurs de la carte sociétaire peuvent faire appel à de nombreux partenaires dans les domaines de la culture, du loisir ou du sport.

Chaque retrait et paiement effectués avec une carte sociétaire dans les distributeurs du Crédit Agricole et auprès de ses services Points Verts, déclenchent le versement, par le Crédit Agricole, d'une contribution à un fonds Mutualiste destiné à aider la réalisation de projets de développement locaux.

En 2017, 13 717 cartes ont été délivrées à nos clients.

## 3.2. DES ADMINISTRATEURS IMPLIQUÉS

### 3.2.1. LES ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES

Profondément ancrés dans le tissu économique, social, associatif et sportif de leur territoire, les administrateurs participent activement à son développement et à ses animations. Leur connaissance des enjeux locaux en fait naturellement des représentants avisés des sociétaires au sein des Conseils d'Administration des Caisses locales.

Les administrateurs des Caisses locales sont élus par les clients sociétaires pour les représenter à l'occasion de l'Assemblée Générale de leur Caisse locale et forment les Conseils d'Administration des Caisses locales. Les 46 Caisses locales du Crédit Agricole comptent 493 administrateurs pour l'ensemble du département. En Ille-et-Vilaine, les administrateurs ont une moyenne

d'âge de 45 ans et 40 % de ces élus sont des femmes.

Dans les Caisses locales, les administrateurs remplissent un double rôle :

- **Rôle d'ambassadeur du Crédit Agricole sur leur territoire** : expliquer et soutenir la politique de la Caisse, promouvoir les actions définies par la Caisse locale au service du territoire et participer à leur mise en œuvre...
- **Rôle de représentant des clients au sein de l'entreprise coopérative** : être le relai des sociétaires, être force de propositions au sein des Conseils d'Administration des Caisses locales.

Afin de représenter au mieux les intérêts des clients sociétaires, les administrateurs participent à des formations concernant les spécificités du secteur bancaire délivrées par l'IFCAM, l'Institut de formation du groupe Crédit Agricole, par l'Académie bretonne, fruit d'une coopération entre les quatre Caisses régionales bretonnes, et par les services « expert » de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine.

Chaque année, le Comité de formation réalise un

### COUP DE POUSSE

Pour accentuer la contribution en faveur du développement économique du territoire, les Caisses locales ont la possibilité de faire bénéficier à un porteur de projet (création/reprise) une enveloppe pouvant aller jusqu'à 7 000€ à 0 % dès lors que l'activité contribue

### LES ADMINISTRATEURS RÉFÉRENTS

A travers son réseau d'administrateurs, le Crédit Agricole se différencie de ses concurrents grâce à son réseau d'administrateurs référents dont l'objectif est de proposer à nos clients professionnels et agriculteurs une double expertise : financière et technique.

Grâce à ses 50 élus référencés « administrateurs référents » c'est-à-dire bénéficiant d'une expérience et expertise dans un secteur d'activité, des conseils

catalogue de formation sur mesure à destination des administrateurs de Caisses locales du Crédit Agricole afin de leur permettre d'exercer pleinement leur mandat. Le métier de banquier évolue et les usages des clients également. C'est pourquoi un programme de formation orienté sur le volet digital a été élaboré. L'acculturation au digital représente un enjeu majeur pour mieux comprendre et représenter les clients. Les élus se sont vu formés aux nouvelles applications bancaires, à l'utilisation et la communication sur les médias sociaux, sans oublier les formations sur la culture bancaire et financière comme par exemple la loi de finances 2017, ou bien l'efficacité personnelle avec la prise de parole en public.

En complément du programme des formations initiales et en tant qu'acteur responsable, la Caisse régionale a proposé le thème de la prévention des risques domestiques qui constitue un enjeu majeur dans le métier. Différentes sessions de formations aux « gestes qui sauvent » ont été réalisées auprès de 128 administrateurs de Caisses locales.

à renforcer les valeurs portées par la Caisse régionale : proximité, responsabilité et solidarité. 36 porteurs de projets ont bénéficié de ce financement pour un total de 128 000 €.

personnalisés sont proposés grâce à l'accompagnement de leur conseiller et de l'administrateur référent, expert dans son domaine. Lors d'un rendez-vous en binôme, cette organisation permet de mieux appréhender certains sujets, tels que l'installation, création, développement ou bien lorsque celui-ci rencontre des difficultés dans son activité (36 accompagnements en 2017).

## **3.2.2. LES ADMINISTRATEURS DE LA CAISSE RÉGIONALE**

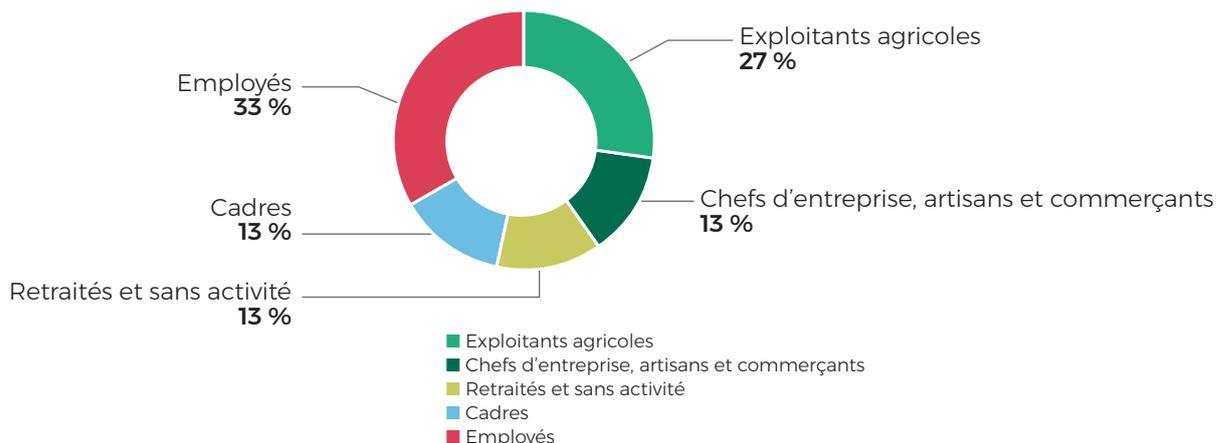
### **→ 3.2.2.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Les administrateurs de la Caisse régionale sont élus pour trois ans par les 46 présidents des Caisses locales (renouvelables par tiers chaque année). Le Conseil comprend 15 membres dont 6 femmes et est présidé depuis le 30 mars 2012 par Marie-Françoise BOCQUET. Il a vocation à représenter les sociétaires dont il défend les intérêts. Sur ces 15 élus, 1 d'entre eux a moins de

40 ans, 1 a entre 40 et 50 ans, 7 ont entre 51 et 60 ans et 6 ont plus de 60 ans.

Il est composé de représentants des principales catégories socio-professionnelles puisqu'on retrouve dans ses rangs 4 agriculteurs, 5 employés, 2 cadres, 2 chefs d'entreprise et 2 retraités.

## Répartition des administrateurs en fonction de leur CSP



Le Conseil d'Administration s'est réuni 11 fois en 2017, le taux de présence moyen des administrateurs a été de 92,7 % et de 100 % à l'Assemblée de la Caisse régionale. L'assiduité des administrateurs aux Conseils d'Administration est donc légèrement plus faible que l'an dernier où le taux de présence était de 96 %.

Les Conseils ont lieu en présence des représentants du personnel et des membres du Comité de Direction. Les administrateurs valident la stratégie de l'entreprise sur son territoire et ont pour mission d'en contrôler l'exécution.

En effet, les rôles des administrateurs de la Caisse régionale sont nombreux :

### ► Orienter, décider, coopérer

- Décider de la stratégie de la Caisse régionale en prenant en compte son appartenance au groupe Crédit Agricole,
- Porter solidairement les décisions du Conseil d'Administration et les faire partager à l'ensemble des élus et sociétaires,

- Décider des orientations de la Caisse régionale en matière de politique financière, de crédits et de projets d'investissement,
- Proposer les résolutions à l'Assemblée Générale pour décision.

### ► Contrôler

- S'assurer que la Caisse régionale est gérée de façon pérenne et équilibrée,
- Se donner les moyens de l'analyse,
- Contrôler la conformité de la mise en œuvre de la stratégie définie,
- Contrôler le respect des règles professionnelles.

### ► Veiller

- A l'actualisation des compétences des élus du Conseil d'Administration de la Caisse régionale,
- Être les ambassadeurs de la vitalité et du développement de la vie coopérative et du respect des principes mutualistes au sein de la Caisse régionale.

## ÉVALUATION DES PERFORMANCES DU CONSEIL

Une fois par an, le Conseil d'Administration consacre un séminaire aux sujets stratégiques de la Caisse régionale. Cet exercice s'appuie selon le thème sur le concours d'intervenants externes, de visites d'entreprises.

Le séminaire annuel 2017 a eu lieu les 6 et 7 février 2017, à la Caisse régionale de Normandie à Caen. Le thème était : « développement sur le marché des professionnels à l'horizon 2020 ». La deuxième partie du séminaire était consacrée à une formation des administrateurs de la Caisse régionale sur le sujet financier de la norme IFRS9. Les administrateurs sont associés à des groupes de travail sur des thèmes les concernant. Un groupe permanent (AGORA) de réflexion mixant administrateurs et salariés se réunit plusieurs fois par an, en 2017 le thème a été la mise en œuvre d'une politique RSE.

Par ailleurs, une commission « Filière Mer » associant des

administrateurs, des salariés et des acteurs économiques de cette filière, a été mise en place afin de proposer des orientations de développement économique.

En complément, afin de pouvoir suivre et animer les actions mutualistes sur l'ensemble du territoire, les élus de Caisses régionales sont associés et participent activement à une ou plusieurs commissions, telles que les commissions mutualiste, passerelle, initiatives locales, dont les objectifs sont de contribuer et animer sur l'ensemble du territoire nos actions mutualistes. Mais également des commissions plus techniques sur la partie bancaire, telles que les commissions d'audit, des risques, et engagement.

De plus afin d'améliorer leur efficacité individuelle et collective, les administrateurs suivent chaque année des formations individuelles.

### → 3.2.2.2. LE COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de Direction et le Directeur Général, Jean-Pierre Vauzanges, proposent au Conseil d'Administration la stratégie et la politique de la Caisse régionale. Le Comité de Direction doit rendre compte de l'accomplissement de ses délégations et de sa

gestion au Conseil d'Administration. Il a toutefois tout pouvoir de mise en œuvre. Sur les 10 membres du Comité de Direction, 5 d'entre eux ont entre 40 et 50 ans, 4 ont entre 51 et 60 ans et 1 a plus de 60 ans.

## 4. NOS PRATIQUES RH ET SOCIALES

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine figure parmi les principaux recruteurs du département. Cette position s'est réaffirmée avec le choix de localiser l'ensemble de ses fonctions support sur le site de la Courrouze à Rennes et au travers de son maillage territorial dense composé de 118 points de vente.

Cette section met en évidence les pratiques RH responsables de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine tant sur le plan du recrutement que sur ceux de la formation, de l'apprentissage ou de l'évolution au sein de l'entreprise.

### 4.1. RECRUTER DE FAÇON PÉRENNE DES EMPLOIS LOCALISÉS SUR LE TERRITOIRE

#### 4.1.1. LES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2017, l'effectif total<sup>(11)</sup> de Caisse régionale s'élève à **1 366** personnes dont 29 % sont affectées au siège et 71 % au réseau. Le nombre de l'effectif total a diminué de 39 entre 2016 et 2017, avec 1405 effectifs en 2016 s'expliquant par une diminution du recrutement des alternants ainsi qu'un recours moindre au recrutement de collaborateurs en contrat à durée déterminée.

De plus, il est important de noter que **92 % de l'effectif total est en CDI**. En effet, l'entreprise compte au 31 décembre 2017 1 263 personnes en CDI dont 22 en contrats suspendus, auxquels il faut ajouter 61 personnes en CDD et 42 personnes en contrats d'alternance et de professionnalisation.

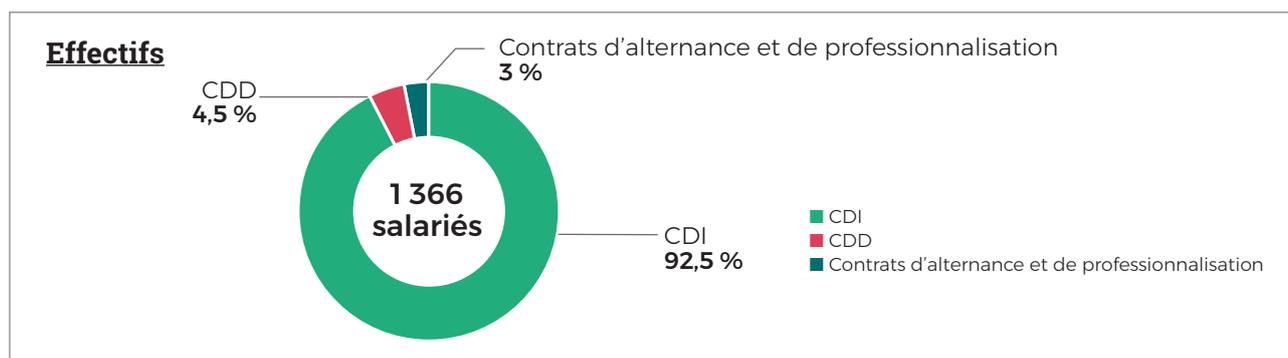


Tableau récapitulatif de l'effectif au 31 décembre 2017 par catégorie

	2017	2016	2015
Nombre total d'effectifs au 31/12	1 366	1 405	1 412
Nombre d'agents d'application (AA)	131	176	290
Nombre de techniciens animateurs d'unités (TAU)	891	896	832
Nombre de responsables management et directeurs (Cadres)	344	333	290

La diminution des Agents d'application s'explique par la montée en compétence interne valorisant ainsi l'expertise au service de nos clients, et ce sur l'ensemble des Marchés.

Cette augmentation des Cadres et TAU s'inscrit dans la continuité de montée en qualification liée à notre transformation de modèle.

(11) Effectif total = CDI et CDD (contrats suspendus inclus), contrats d'alternance et de professionnalisation, technicien de surface. Les stagiaires sont exclus.

## 4.1.2. LE TURNOVER DU PERSONNEL

La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine reste un acteur majeur du territoire avec 84 recrutements en CDI en 2017 (contre 64 en 2016). La majorité des recrutements a été réalisée sur des métiers en relations clients avec notamment un renforcement du marché du patrimoine mais aussi de l'agriculture et des professionnels. En 2017, l'entreprise a également effectué 225 embauches en CDD.

De plus, la Caisse régionale s'inscrit toujours dans une volonté forte de recruter, de former et d'accompagner les étudiants dans leur insertion professionnelle au travers de l'alternance, des stages, et des jobs d'été. Ainsi, plus d'une centaine d'étudiants (30 contrats d'apprentissages et 99 stagiaires) ont été recrutés,

notamment par un premier contact en entretiens vidéo en lien avec notre volonté de limiter les déplacements dans notre activité de recrutement. Ils ont par la suite été intégrés et formés au sein du CA CAMPUS (centre de formation et de mise en situation de l'entreprise) en amont de leur prise de fonction afin d'assurer dès le premier jour un service de qualité face aux clients.

L'ensemble des recrutements s'inscrit dans une politique de non-discrimination à l'embauche avec une sélection basée sur des tests d'aptitude et questionnaires de personnalité.

Cette année, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a enregistré 89 départs de personnes en CDI contre 71 en 2016.

Tableau récapitulatif des types de départs des CDI en 2017

	2017	2016	2015
<b>Nombre total de départs dans l'année</b>	<b>89</b>	<b>71</b>	<b>63</b>
Nombre de départs cause démission	24	17	13
Nombre de départs cause décès	0	0	2
Nombre de départs cause retraite	30	32	28
Nombre de départs cause mobilité intra-groupe	13	13	9
Nombre de départs cause licenciement	3	1	3
Nombre de départs cause commun accord	12	6	6
Nombre de départs cause non titularisation	7	2	2

Le taux de turn-over, qui porte uniquement sur les effectifs CDI, a légèrement augmenté entre 2016 et 2017 en passant de 5,33 % à 6,85 %.

La dynamique du Marché met en exergue un changement des postures et des comportements dans le rapport employeur-employé. Afin de s'inscrire dans

cette dynamique de transformation, les collaborateurs désireux de créer leur propre entreprise ont été encouragés via notre dispositif d'aide à la création d'entreprise.

Le rapprochement de conjoint a été également facilité dans le cadre du dispositif mobilité Groupe.

Indication de turn-over pour l'année 2017

	2017	2016	2015
Effectifs CDI au 31 décembre	1 262	1 267	1 274
Nombre salariés partis au cours de la période (CDI)	89	71	63
Nombre salariés arrivés cours de période (CDI)	84	64	43
<b>TAUX DE TURN-OVER DES EFFECTIFS CDI</b>	<b>6,85 %</b>	<b>5,33 %</b>	<b>4,16 %</b>

Le turnover est calculé de la manière suivante : nombre de salariés arrivés au cours de l'année + nombre de salariés partis au cours de cette période / 2 / effectifs au 31/12 X 100

## 4.1.3. LE TEMPS DE TRAVAIL ET ABSENTÉISME

### TEMPS DE TRAVAIL

Le temps de travail est régi par l'accord sur le temps de travail de 2014 pour les salariés du réseau de proximité et par l'accord sur les horaires variables de 2010 pour les salariés du siège social.

L'accord sur le temps de travail au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine prévoit que le nombre d'heures hebdomadaire reste de 39 heures avec attribution de journées supplémentaires de congés (RTT), permettant de respecter la durée conventionnelle, fixée à 1 606 heures

par an. Depuis l'accord signé avec les organisations syndicales le 13 décembre 2013, le temps de travail des salariés du réseau commercial de proximité est porté, à 38h sur 5 jours (les points de vente étant alors ouverts à la clientèle du mardi matin au samedi midi).

Le temps partiel participe à l'amélioration de la qualité de vie au travail pour tous les salariés qui souhaitent y recourir, car il contribue à un équilibre vie privée/vie

professionnelle. Un nouvel accord collectif portant sur le temps partiel a été signé le 29 juin 2017.

Cet accord qui s'inscrit dans la continuité du précédent comporte deux nouveautés : la fin du nombre de renouvellement de temps partiel (auparavant le temps partiel, hors congé parental, était limité à 3 ans) dès lors que l'organisation de l'unité le permet ; ainsi que la possibilité d'augmenter temporairement sa durée de

travail à temps partiel dans la limite de 8 avenants par an. En 2017, la Caisse régionale a répondu aux demandes de temps partiel des salariés dans le cadre de l'accompagnement de l'équilibre vie professionnelle-vie privée et a accompagné 100 % des demandes de temps partiels des salariés dans le cadre de la retraite progressive.

## ABSENTÉISME

En 2017, le taux d'absentéisme<sup>(12)</sup> des effectifs CDI a été de 4,17 %. Cela représente une quasi stabilité par rapport à 2016 où ce même taux était de 3,98 %.

	2017	2016	2015
Nombre de journées théoriques travaillées pour les effectifs CDI (hors contrats suspendus)	253 995	254 610	256 455
Accidents de travail (jours ouvrés d'absences)	249	61	72
Accidents de trajet (jours ouvrés d'absences)	59	128	71
Absence Longue Durée (jours ouvrés d'absences)	1 977	1 976	1 633
Maladies (jours ouvrés d'absences)	8 308	7 962	6 796
Absences injustifiées (jours ouvrés d'absences)	0	0	78
<b>TAUX D'ABSENTÉISME (%)</b>	<b>4,17 %</b>	<b>3,98 %</b>	<b>3,37 %</b>

## 4.1.4. LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

### COMITÉ D'HYGIÈNE DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Le Comité d'hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) s'est réuni 7 fois soit plus que le minimum légal qui est de quatre fois par an.

### ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DE TRAJET

Le taux de fréquence des accidents du travail et de trajet a augmenté de 5,01 à 9,54. Ce taux s'explique par l'augmentation du nombre d'accidents du travail.

	2017	2016	2015
Nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail	11	4	4
Nombre d'accidents de trajet avec arrêt de travail	8	6	7
Heures travaillées*	1 991 073	1 995 894	2 010 357
Taux de fréquence (TF) <sup>(13)</sup>	9,54	5,01	5,47
Taux de gravité (TC) <sup>(14)</sup>	0,15	0,09	0,07

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

### DES SALARIÉS FORMÉS AUX PREMIERS SECOURS

A ce jour 75 Salariés sont devenus Secouristes du Travail (SST) au sein du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Ceux-ci ont souhaité se former aux gestes de 1<sup>er</sup> secours et obtenir leur diplôme dans le cadre du Compte personnel Formation (CPF).

Pour faciliter leur identification en cas d'urgence au sein de l'entreprise, des affiches de communication avec photographie, prénom, nom et numéro de téléphone ainsi qu'un accès via le portail interne ont été installés en 2017 dans les étages du siège ainsi que dans les agences.

En parallèle, dans le cadre de la démarche Prévention présentée chapitre 2.2.3.2, **700 salariés et élus** ont pu bénéficier d'une sensibilisation aux gestes de 1<sup>er</sup> secours avec la Croix Rouge.

Par ailleurs, pour la 1<sup>ère</sup> année la Caisse régionale a proposé en 2017, le remboursement du vaccin anti-grippe ainsi que la possibilité pour les collaborateurs de se faire vacciner sur le temps de travail par un infirmier présent à La Courrouze.

(12) Taux d'absentéisme = Nombre de journées d'absence pour les effectifs CDI / Nombre de journées théoriques travaillées pour les effectifs CDI \* 100

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

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

## 4.2. DÉVELOPPER LA FORMATION ET LA PROMOTION DES SALARIÉS

### 4.2.1. LA FORMATION

Dans le cadre de notre ambition de développer l'expertise des femmes et des hommes de l'entreprise pour nous différencier par le conseil client, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine a souhaité former ses collaborateurs au plus près des nouvelles attentes clients, en lien avec les réglementations bancaires et en cohérence avec le projet professionnel exprimé lors de l'entretien professionnel. Ainsi avec plus de 6 000 jours de formation réalisés (plus de 46 000 heures), l'entreprise s'inscrit bien au-delà de ses obligations réglementaires. Ce sont en tout 1 629 salariés qui ont ainsi été formés (on compte ici tous les employés en CDI, les CDD qui se sont succédés dans l'année dont les auxiliaires d'été, les alternants et les stagiaires).

Dans un contexte de refonte du réseau d'agences et de renforcement des métiers spécialisés réalisé début 2016, la Caisse régionale a mis en place, un dispositif de formation d'accompagnement du changement et de montée en expertise de tous les collaborateurs du réseau d'agences.

Les collaborateurs TAU et CADRE étant les bénéficiaires de ces formations en 2016, le nombre d'heures de

formation a atteint 61 000 heures contre 46 000 heures en 2017.

La Caisse d'Ille-et-Vilaine a également souhaité multiplier les possibilités de formation en alliant théorique, mise en pratique, vidéos, e-learning. Ces formations sont organisées dans le cadre de l'accompagnement à l'arrivée dans l'entreprise ou d'un projet professionnel construit par le collaborateur en lien avec les ambitions stratégiques et l'évolution des métiers de l'entreprise. L'entreprise a réalisé l'ensemble des formations au sein du CA CAMPUS : lieu comprenant des salles digitalisées dédiées à la formation.

Afin d'accompagner les collaborateurs de la Caisse régionale dans la mise en œuvre des nouvelles pratiques et postures digitales, ils ont été invités à tester et renforcer leurs connaissances via un dispositif de formation innovant « SCAN'UP - Fondamentaux du digital et du multicanal ».

989 collaborateurs ont suivi ce dispositif proposé sous la forme d'un parcours personnalisé.

	2017			2016		
	Nombre de salariés formés	Heures	Temps moyen	Nombre de salariés formés	Heures	Temps moyen
Nombre d'heures de formation Cadres	352	8 461	24	337	12 712	38
Nombre d'heures de formation TAU	921	33 148	36	920	44 204	48
Nombre d'heures de formation AA	356	5 220	15	389	5 060	13
<b>NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION</b>	<b>1 629</b>	<b>46 829</b>		<b>1 646</b>	<b>61 976</b>	

### 4.2.2. L'ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

#### POLITIQUE ET PROCESSUS DE RÉMUNÉRATION

La politique de rémunération du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a pour objectif d'affirmer le sens de nos politiques RH, en s'appuyant sur les notions de compétence et de performance portées par la Convention Collective Nationale du Crédit Agricole.

La rémunération de chaque salarié est composée :

- D'un volet lié à la classification de son emploi, complétée d'une reconnaissance de compétences individuelles voire d'un niveau d'expertise développé sur son métier
- D'une partie variable de la rémunération valorisant l'atteinte de réalisation des ambitions collectives

- Enfin, grâce à un accord, les salariés sont associés à la performance de l'entreprise matérialisé par un dispositif d'intéressement

La Caisse régionale investit massivement dans la formation pour développer le niveau d'expertise métier de ses collaborateurs reconnu chaque année par des attributions d'augmentations salariales. Une politique dynamique de promotions permet également aux salariés d'évoluer au sein de l'entreprise en prenant des responsabilités plus élevées. Ces prises de responsabilités correspondent à des évolutions de classification d'emploi.

## ENTRETIENS D'ÉVALUATION ET ENTRETIENS PROFESSIONNELS

La Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine accorde une importance toute particulière aux entretiens annuels d'évaluation qui sont les rendez-vous incontournables pour échanger individuellement avec son manager sur sa carrière et son évolution. Ils ont lieu chaque année au cours du premier semestre. Ainsi en 2017, 1 110 salariés du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine ont bénéficié d'un entretien d'évaluation formalisé au cours de l'année, soit 93,8 % des personnes concernées par la campagne.

## MOBILITÉ

La gestion des carrières de l'entreprise coopérative permet aux employés d'envisager d'exercer des métiers différents. Ainsi, au cours de l'année 2017, 236 employés

Les entretiens professionnels ont été, quant à eux, mis en place il y a deux ans pour construire les projets professionnels des collaborateurs et identifier les besoins de formation se rattachant à leur projet professionnel. 1 097 salariés CDI ont fait l'objet d'un entretien (1 116 en 2016) soit 92,7 %.

ont bénéficié d'une mobilité interne, soit 18,7 % de l'effectif total.

## PROMOTIONS ET AUGMENTATIONS

En 2017, 365 salariés en CDI ont bénéficié d'une augmentation, ce qui représente 28,9 % des effectifs internes.

L'entreprise a promu 131 collaborateurs, soit 10,38 % des personnes en CDI.

	2017	2016	2015
Effectifs en CDI au 31 décembre	1 262	1 267	1 274
Nombre de salariés promus dans la catégorie supérieure	131	420	148
<b>TAUX DE PROMOTION</b>	<b>10,4 %</b>	<b>33,2 %</b>	<b>11,6 %</b>

## 4.3. PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

La Caisse régionale, signataire de la Charte de la Diversité depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, considère depuis longtemps que le développement à long terme de l'entreprise est conditionné d'une part à la qualité du service et du professionnalisme apportés à nos clients et d'autre part, au développement des compétences et l'engagement de ses salariés.

C'est pourquoi la Caisse régionale met en œuvre une politique de gestion des ressources humaines globale visant à garantir et adapter les compétences de chaque salarié, quel que soit son âge, en développant son professionnalisme et son employabilité tout au long de sa vie professionnelle, il s'agit d'un axe majeur de la Responsabilité Sociétale de l'entreprise.

A ce titre, plusieurs accords ont été mis en œuvre au sein de la Caisse régionale :

- Accord sur la formation professionnelle du 7 juillet 2016.
- Accord sur la mobilité interne du 22 décembre 2015.
- Accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes du 31 mars 2015.

- Accord sur les modalités d'information et de consultation du Comité d'Entreprise sur la stratégie de l'entreprise et la mise en place d'un dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences du 31 mars 2015.
- Accord sur les mesures d'accompagnement dans le cadre de la mise en œuvre du projet Relations Clients 2020 du 18 mars 2016.
- Accord du 3 novembre 2016 portant sur l'emploi des travailleurs handicapés

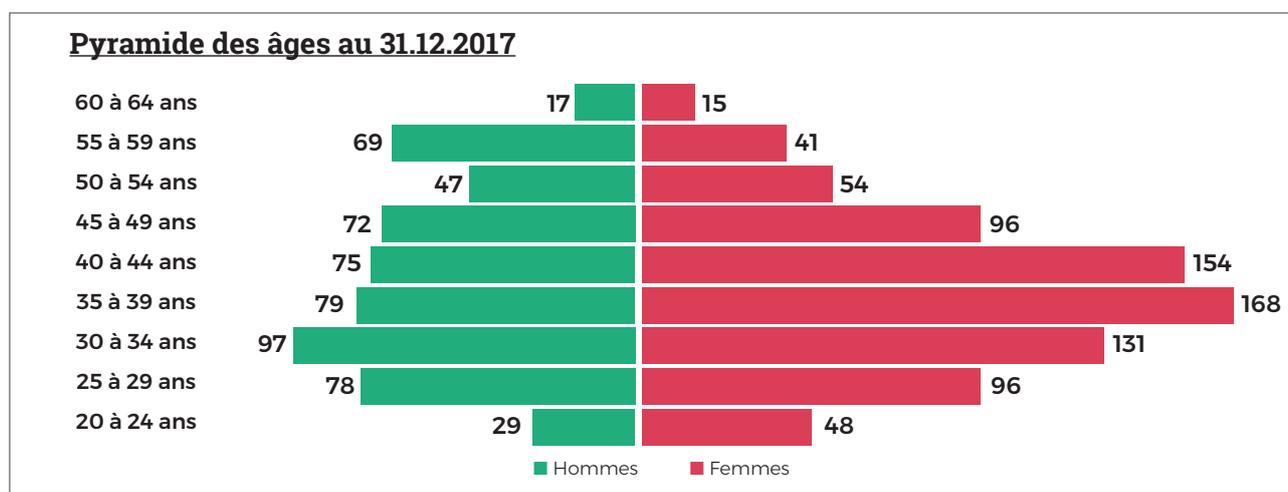
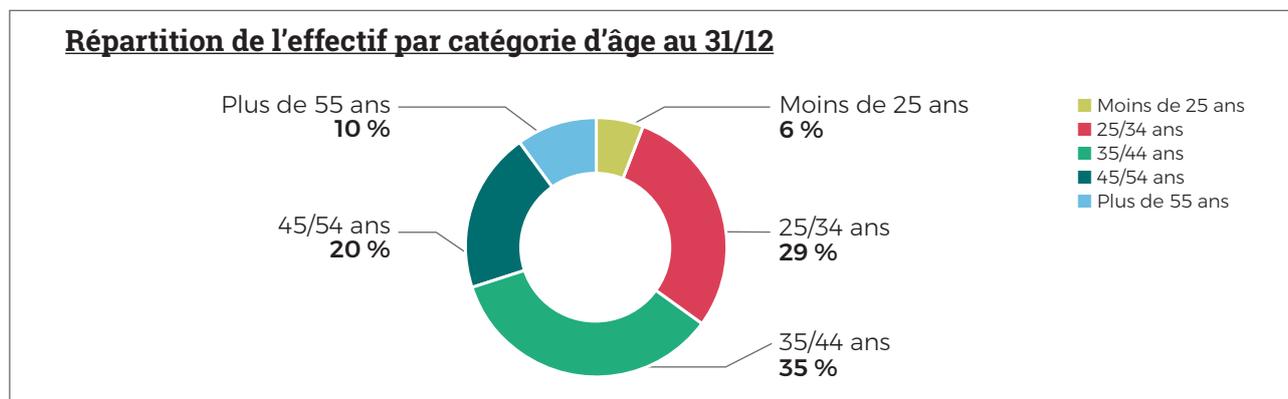
En outre, un plan d'actions portant sur le contrat de génération a été signé par la Direction le 16 décembre 2016. Les engagements qui en sont issus concernent les années 2016, 2017 et 2018.

Ces accords prévoient des dispositifs complets de gestion des carrières tout au long de la vie professionnelle sans distinction de l'âge ou du sexe.

## 4.3.1. LE MÉLANGE GÉNÉRATIONNEL

### RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

64 % des salariés de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine ont entre 25 et 44 ans.



Dans son plan d'actions portant sur le contrat de génération du 16 décembre 2016, la Caisse régionale s'engage à veiller à la mixité des âges au sein de ses unités de travail.

Elle s'engage également à associer des salariés expérimentés âgés avec des salariés plus jeunes dans tous les groupes de travail qu'elle peut décider de créer (ex : projet entreprise...).

### ACCÈS AU MÉTIER PAR L'APPRENTISSAGE

	2017	2016
<b>Effectif CDI moyen annuel (dont contrats suspendus)</b>	<b>1 261</b>	<b>1 261</b>
Effectif moyen de CDD en Surcroît d'activité	20,5	20,5
Soit effectif moyen retenu	1 281,5	1 281,5
Nombre moyen d'alternants (apprentis et contrats pro)	48	68
<b>QUOTA ALTERNANTS</b>	<b>3,77 %</b>	<b>5,31 %</b>

En 2017, le quota d'alternants au sein de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine est de 3,8 % avec en moyenne 48 ETP apprentis et alternants.

La politique d'alternance a pour finalité de contribuer à la professionnalisation des jeunes d'Ille-et-Vilaine. Le plan

d'actions portant sur le contrat de génération prévoit de réaliser 75 embauches de 2016 à 2018. En outre afin de favoriser le recours aux alternants, l'entreprise poursuit le développement des partenariats écoles et universités.

## 4.3.2. LA MIXITÉ ET L'ÉGALITÉ DES GENRES

### RÉPARTITION PARITAIRE DES EFFECTIFS

On constate qu'une majorité des salariés de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine sont des femmes, puisque sur

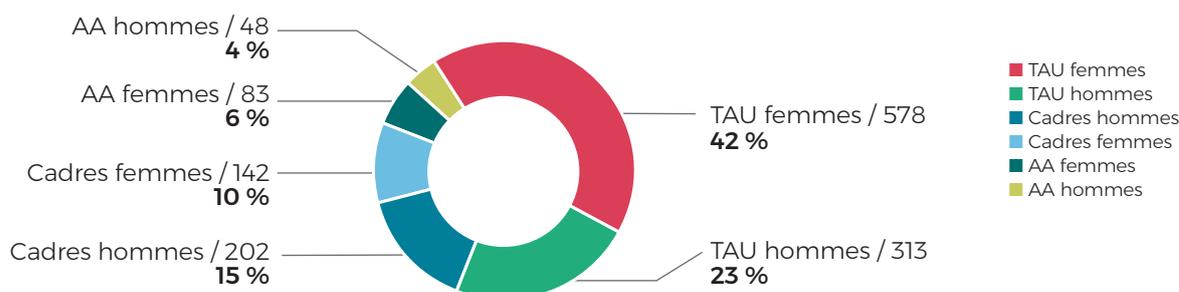
1 366 collaborateurs au 31 décembre 2017, 803 sont des femmes et 563 des hommes.

#### Répartition de l'effectif par sexe

	2017		2016		2015	
	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES
<b>CDI Total</b>	<b>1 262</b>		<b>1 267</b>		<b>1 274</b>	
CDI H/F %	59 %	41 %	59 %	41 %	58 %	42 %
<b>CDD Total</b>	<b>61</b>		<b>86</b>		<b>64</b>	
CDD H/F %	59 %	41 %	62 %	38 %	66 %	34 %
<b>Apprentissage Total</b>	<b>42</b>		<b>51</b>		<b>73</b>	
Apprentissage H/F %	57 %	43 %	63 %	37 %	60 %	40 %
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>1 366</b>		<b>1 405</b>		<b>1 412</b>	
<b>EFFECTIF TOTAL H/F (%)</b>	<b>59 %</b>	<b>41 %</b>	<b>59 %</b>	<b>41 %</b>	<b>59 %</b>	<b>41 %</b>

Technicien de surface (une personne les trois années) non inclus

#### Répartition de l'effectif au 31 décembre 2017



### SALAIRES MOYENS

L'analyse montre que les hommes ont un salaire supérieur à leurs homologues féminins. L'écart est plus marqué sur la catégorie des cadres.

Ces écarts s'expliquent par plusieurs facteurs dont les diplômes, l'ancienneté et l'expérience.

SEXE	Catégorie AA (Agent d'application)		Catégorie TAU (Techniciens)		Catégorie Cadres	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Nombre	48	83	313	578	202	142
Pourcentage	37 %	63 %	35 %	65 %	59 %	41 %
Salaire moyen	2 569 €	2 431 €	2 834 €	2 719 €	4 482 €	4 108 €

### MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

La Direction de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine et les organisations syndicales sont attachées à la volonté d'assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans le cadre du recrutement, de la formation, de l'évolution professionnelle et de la rémunération. Ceci s'est traduit concrètement par la signature d'un accord collectif portant sur l'égalité professionnelle le 31 mars 2015.

Les parties ont décidé de s'engager prioritairement sur 4 domaines :

- **1° Le recrutement** : La Caisse régionale se fixe comme objectif de diversifier son recrutement en termes d'âge, de profil, de sexe, de handicap... Elle a également pour objectif de tendre vers un effectif équilibré d'hommes et de femmes.
- **2° La formation** : La Caisse régionale a pour objectif

d'assurer une égalité d'accès à la formation. Elle affirme que la formation est un moteur d'évolution de la carrière des femmes et par conséquent s'engage à faire progresser le pourcentage du nombre de femmes inscrites dans les diverses formations préparant à une évolution de carrière. Elle s'engage également à mettre en place un dispositif d'accompagnement au retour après une longue absence (absence supérieure à 3 mois).

- **3° L'évolution professionnelle** : La Caisse régionale affirme sa volonté de garantir les mêmes possibilités d'évolution professionnelle quel que soit le genre, en appliquant à tous les candidats à la mobilité interne, les mêmes critères de sélection et d'orientation professionnelle par rapport à l'évolution et l'orientation professionnelle, fondées sur une motivation exprimée et sur la reconnaissance de compétences, d'expériences, de performances, sans considération du genre et du temps de travail. Elle poursuit également un objectif de progression de la représentativité des femmes dans les métiers de la classe 3 (Cadres), en cohérence avec les objectifs du Groupe.
- **4° La rémunération** : La Caisse régionale se fixe comme objectif de veiller à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes, à performance et

compétences égales. Elle s'assure également de l'absence de décalage entre les rémunérations entre les femmes et les hommes en cas de congé maternité ou d'absence de longue durée. Ainsi, et dans le cadre de la loi du 23 mars 2006, les salariés de retour de congé maternité ou de congé d'adoption, bénéficient des augmentations générales de rémunération perçues pendant leurs congés et de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de leurs congés par les salariés relevant de la même catégorie.

Pour chaque objectif de progression, l'accord collectif prévoit des actions et indicateurs concrets. Les objectifs sont suivis annuellement par la commission égalité hommes femmes composée de représentants de la Direction et des Organisations Syndicales. Par ailleurs, cette même commission se réunit en début d'année afin d'étudier le rapport égalité hommes femmes. Plusieurs indicateurs de suivi sont en effet présentés lors de cette commission telles que l'évolution du pourcentage de représentation des femmes occupant des postes de TAU ou Cadre, la répartition par genre et la position de classification d'emploi (PCE) des salariés promus, la répartition par genre lors des revues de carrières etc.

### 4.3.3. L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

#### HECA (HANDICAP ET EMPLOI AU CRÉDIT AGRICOLE)

C'est avec volontarisme que le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine poursuit son objectif d'être un employeur modèle pour les travailleurs en situation de handicap, qu'il s'agisse de recrutement ou de maintien dans l'emploi. La politique menée en faveur des collaborateurs en situation de handicap, organisée entre la Direction Générale et les organisations syndicales, présente un double intérêt. Ces collaborateurs bénéficient d'un suivi personnalisé par un chargé de mission du service des ressources humaines dédié au handicap et d'un possible aménagement de poste par la médecine du travail.

Dans la logique de cette politique à la faveur des collaborateurs en situation de handicap, l'association nationale Handicap et Emploi au Crédit Agricole a été créée en 2005.

En cohérence avec la politique volontariste de la Caisse régionale en matière de handicap, le nouvel accord relatif aux frais de garde et au CESU général signé le 6 novembre 2017 apporte un soutien supplémentaire :

- Aux collaborateurs ayant des enfants en situation de handicap → doublement de la participation patronale aux frais de garde des enfants de moins de 6 ans et mise en place d'un CESU spécifique pour les salariés ayant un enfant en situation de handicap de plus de 6 ans ;
- Aux collaborateurs étant eux-mêmes en situation de handicap → mise en place d'un CESU spécifique pour les collaborateurs en situation de handicap ayant une Reconnaissance de Travailleur Handicapé (RQTH). Ainsi, le montant annuel maximum de la participation employeur est de 200 € pour ces derniers, sans condition de ressource, sans nécessité d'une participation salarié.

#### ACCORD DU 3 NOVEMBRE 2016 PORTANT SUR L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

Dans la continuité des deux précédents accords et consciente d'être un employeur majeur sur le département de l'Ille-et-Vilaine, la Caisse régionale s'est engagée, dans le cadre d'un 3<sup>ème</sup> accord, à continuer la politique mise en œuvre en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

Dans le cadre de cet accord établi sur 3 ans (échéance au 31 décembre 2018) les objectifs suivants ont été fixés :

- Recruter des collaborateurs en situation de handicap sous forme de CDI et CDD hors alternance,

- Proposer des formations en alternance pour les candidats dont les qualifications apparaissent insuffisantes ou inadaptées,
- Favoriser le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap,
- Augmenter le volume d'affaires confié au secteur adapté et protégé.

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

## RECRUTEMENT ET AMÉNAGEMENT DE POSTES

L'objectif de 6 % d'employés en situation de handicap, est le seuil minimum légal fixé par la législation en vigueur. De 2011 à 2016, ce taux a été atteint par la Caisse régionale.

Au 31 décembre 2017, le taux d'emploi des travailleurs handicapés est de 5,53 %. Fidèle à ses valeurs mutualistes de responsabilité, proximité et solidarité, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine met tout en œuvre pour atteindre à nouveau cet objectif.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a déjà signé plus de 66 contrats de professionnalisation depuis 2011 afin d'accompagner des travailleurs en situation de handicap dans leur parcours de formation en alternance. Cette démarche a pour but de promouvoir et de développer l'emploi des travailleurs handicapés au sein de la Caisse régionale et s'inscrit dans une politique active et durable.

### Nombre d'aménagements de postes (aménagements d'écrans, temps partiel, etc.)

	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre de postes aménagés pour travailleurs non handicapés	45	79	61	51	66
Nombre de postes aménagés pour travailleurs handicapés	43	46	41	37	36
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>125</b>	<b>102</b>	<b>88</b>	<b>102</b>

L'année 2017 compte un aménagement de 88 postes. Nous constatons une diminution du nombre de postes aménagés pour les travailleurs non handicapés. Le plan de réaménagement des agences définis dans le cadre du projet RC 2020 avait en effet conduit à un aménagement de 125 postes l'année précédente.

Le nombre d'aménagements de postes pour les collaborateurs en situation de handicap est quant à lui stable.

## PARTENARIAT AVEC L'ADAPT

Pour concrétiser d'une part les objectifs que le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'est fixé en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, et pour satisfaire d'autre part la volonté de L'ADAPT d'offrir un véritable soutien citoyen aux personnes handicapées dans leur recherche d'emploi, les deux entités ont mis en œuvre une convention de partenariat dans le cadre de la 21<sup>ème</sup> semaine pour l'emploi des travailleurs handicapés. Ce partenariat avait pour objectif de promouvoir d'une façon générale l'accès à la formation professionnelle et

à l'emploi des personnes en situation de handicap. Dans le cadre de ce partenariat, la Caisse régionale a participé aux événements majeurs de cette 21<sup>ème</sup> semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. Le Crédit Agricole était ainsi présent :

- Le 9 novembre à l'HANDICAFE organisé à Fougères,
- Le 14 novembre au forum « Rencontrons-nous » organisé à la Halle Martenot à Rennes,
- Le 15 novembre à l'HANDICAFE organisé à Rennes.

## PARTENARIAT FESTIVAL REGARDS CROISÉS

Ce nouveau partenariat est présenté au chapitre 5.3.4.

## 4.4. AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES SALARIÉS

La qualité de vie des salariés est un axe important de la RSE. Outre la promotion de la diversité, la Caisse régionale met en œuvre plusieurs dispositifs qui

participent à l'amélioration de la qualité de vie de ses collaborateurs à différents moments de leur vie professionnelle.

### 4.4.1. LA PARTICIPATION PATRONALE AUX FRAIS DE GARDE

Ainsi, l'accord collectif négocié en 2017 avec les organisations syndicales et signé le 6 novembre 2017 a été conclu dans le cadre de la politique sociale d'accompagnement des salariés de la Caisse régionale. Si ce nouvel accord poursuit le dispositif de participation patronale aux frais de garde (2,20 € par jour de garde) et le CESU mis en place depuis quelques années déjà,

il les améliore en apportant un soutien supplémentaire aux collaborateurs ayant des enfants en situation de handicap ainsi qu'aux collaborateurs étant eux-mêmes en situation de handicap, ceci en cohérence avec la politique volontariste de la Caisse régionale en matière de handicap.

## 4.4.2. L'AIDE À LA CRÉATION OU À LA REPRISE D'ENTREPRISE

L'aide à la création ou reprise d'entreprise à l'attention des salariés de la Caisse régionale instituée dès 2012 a été améliorée avec l'accord collectif signé le 29 juin 2017. Ainsi, ce dispositif permettant d'accompagner les collaborateurs porteurs d'un projet de création-reprise d'entreprise prévoit le versement d'une aide financière dont le montant diffère si le salarié démissionne ou prend un congé pour création d'entreprise.

Il prévoit aussi la possibilité pour le salarié de bénéficier d'une aide technique en fonction de la nature du projet personnel, dispensée par les services Engagements, Financier et Juridique de la Caisse régionale.

Par ailleurs, le recours au conseil d'un administrateur parmi les administrateurs référents mis en place au niveau de la Caisse régionale pourra être sollicité par le salarié.

## 4.4.3. LE DON DE JOURS DE REPOS

Un nouvel accord sur le don de jours de repos a été signé le 21 novembre 2017 qui poursuit tout en l'améliorant le dispositif de dons de jours de repos, mis en place en 2015, considéré comme une mesure de cohésion sociale, basée sur les valeurs de solidarité et d'entraide.

Ainsi en application de cet accord tout salarié de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine en contrat à durée indéterminée ou en contrat à durée déterminée, ayant au moins 5 mois d'ancienneté, pourra demander à bénéficier des jours de repos afin d'assister un enfant

(quel que soit son âge) ou son conjoint marié, pacsé ou concubin.

Les personnes assistées devront être soit atteintes d'une maladie d'une particulière gravité, soit atteintes d'un handicap d'une particulière gravité, soit victimes d'un accident d'une particulière gravité ou être considérées en fin de vie.

L'accord de 2017 étend le don de jours de repos aux salariés assistants un ascendant considéré en fin de vie.

## 4.4.4. L'AIDE AUX FRAIS DE DÉPLACEMENT

Outre, la prise en charge d'une partie du prix du ou des titres d'abonnement (50 % sur la base des tarifs de 2ème classe) souscrits par les salariés pour leurs déplacements entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail accomplis au moyen de transports publics de personnes ou de services publics de location de vélo. La Caisse régionale a mis en place depuis le 7 juillet

2016 l'indemnité kilométrique vélo fixée à 25 centimes d'euros par kilomètre.

Depuis cette même date afin d'encourager le covoiturage, l'indemnité kilométrique versée aux salariés dans le cadre de leurs déplacements professionnels est majorée de 0.05 € en cas de covoiturage.

## 4.4.5. LA CONCIERGERIE

Un service de Conciergerie Pressing, TYKAZ, le PRESSING CONNECTE a été mis en place en septembre 2017. Ce service permet de gérer son pressing au bureau via le site internet du prestataire avec plusieurs

avantages dont une remise de 10 % sur tous les services avec paiement en ligne, un dépôt et un retrait au siège à La Courrouze en plus de la boutique TYKAZ et des kiosques de relais pressing.

## 4.4.6. LE DROIT À LA DÉCONNEXION

Le développement des outils numériques et leur accessibilité croissante rendent plus floues les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle. Ils sont devenus un enjeu d'efficacité et plus largement de commodité d'organisation tant individuelle que collective. Ils représentent un levier de performance pour les entreprises, leurs salariés et leurs clients.

Néanmoins, parce qu'ils permettent d'être relié en permanence avec les environnements personnels et professionnels, l'encadrement de l'usage des outils numériques est nécessaire pour leur utilisation efficiente.

C'est dans ce cadre que des négociations sur le droit à la déconnexion ont été ouvertes au sein de la Caisse régionale en 2017 et ont abouti à la signature d'un accord le 6 décembre. Ledit accord affirme que le droit à la déconnexion résulte d'un choix du salarié d'être ou ne pas être connecté à un outil numérique professionnel en dehors des périodes habituelles de travail. Toutefois, l'objet de cet accord est de définir les modalités de ce droit afin de protéger la vie privée des collaborateurs et rappeler les temps de repos au vu d'un nécessaire équilibre vie privée / vie professionnelle.

## 4.5. ENRICHIR LE DIALOGUE SOCIAL

Un nouvel accord portant sur le fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel et des Organisations Syndicales a été signé le 16.05.2017.

Par cet accord, les parties signataires réaffirment leur volonté commune de favoriser le dialogue social dans l'entreprise, qui doit notamment s'exercer dans des conditions de droits et de devoirs connues de tous et respectées par tous.

Cet accord permet :

- de doter les Instances Représentatives du Personnel et les Organisations Syndicales de moyens adaptés à leurs missions,

- et de développer des modes de communication respectueux du développement durable en cohérence avec la démarche de Responsabilité Sociétale engagée par la Caisse régionale dans un but d'efficacité et de modernité.

Ainsi, par exemple à compter du mois de juin 2017, en plus des comptes rendus des réunions des Délégués du Personnel qui sont en ligne, les procès-verbaux des réunions CE et CHSCT seront accessibles à l'ensemble des salariés en ligne.

### 4.5.1. LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

Au cours de l'année 2017, le Comité d'Entreprise s'est réuni 12 fois.

Le nombre d'élus titulaires et suppléants est fixé suivant les dispositions prévues par le protocole d'accord préélectoral. Il est actuellement composé de 8 titulaires et 8 suppléants.

Par ailleurs, chaque organisation syndicale représentative a la possibilité de désigner un représentant au CE, même si elle n'y a pas d' élu.

La présidence du CE est assurée par un représentant de la Direction Générale.

Au cours de l'année, les Délégués du Personnel se sont réunis 12 fois, soit une fois par mois.

Comme pour les élus du Comité d'Entreprise, le nombre d'élus titulaires et suppléants est fixé suivant les dispositions prévues par le protocole d'accord

préélectoral. Il est actuellement composé de 11 titulaires et 11 suppléants. Les Délégués du Personnel ont notamment pour mission de présenter à l'employeur ou son représentant toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du Code du travail et des autres dispositions légales concernant la protection sociale, la santé et la sécurité, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise.

Il est convenu que la Direction accepte de répondre à des questions hors de ce périmètre légalement défini, dès lors que la réponse à ces questions permet d'éclairer utilement l'ensemble des salariés de la Caisse régionale. Néanmoins, chaque instance ayant un périmètre d'intervention défini, la Direction peut être amenée à rappeler ce périmètre et à demander à ce que la question soit abordée lors de l'instance ad hoc.

### 4.5.2. LES RÉUNIONS DE NÉGOCIATIONS COLLECTIVES

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

L'année 2017 a été très riche en termes de dialogue social. Elle est notamment marquée par la poursuite des échanges sur le projet RC 2020 au sein des diverses Instances Représentatives du personnel mais aussi au sein d'une commission dédiée créée spécifiquement en 2016 et composée d'élus CE, CHSCT et des représentants des organisations syndicales.

L'année 2017 a aussi été marquée par les négociations relatives au projet « rétribution globale » qui a pour objectif de revoir la structure de la rétribution globale des collaborateurs au 1<sup>er</sup> janvier 2018 afin de redonner du poids au salaire de base, en réallouant des éléments de rétribution variables et différés vers du salaire mensuel.

Il y a eu cette année 17 réunions de négociations collectives, qui ont abouti à la signature de 16 accords collectifs, ainsi que de 2 avenants avec les organisations syndicales.

Les accords et avenants signés en 2017 sont :

- Accord du 6 janvier 2017 portant sur les astreintes
- Accord du 13 février 2017 portant sur les indemnités de repas et d'hébergement
- Accord du 16 mai 2017 portant sur le fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel et des Organisations Syndicales
- Accord du 2 juin 2017 portant sur l'évolution de la politique rétribution globale
- Accord du 2 juin 2017 portant sur le versement du 13<sup>ème</sup> mois
- Accord du 2 juin 2017 portant sur la Rémunération Extra Conventionnelle
- Accord du 2 juin 2017 portant sur l'intéressement
- Avenant au règlement Plan Epargne Entreprise du 2 juin 2017

- Accord du 29 juin 2017 portant sur le travail à temps partiel
- Accord du 29 juin 2017 sur l'aide à la création d'entreprise ou reprise d'entreprise
- Accord du 25 octobre 2017 portant sur les prêts à la consommation
- Accord du 25 octobre 2017 portant sur les prêts habitat résidence secondaire et locative
- Accord du 25 octobre 2017 portant sur les prêts habitat résidence principale
- Accord du 25 octobre 2017 portant sur Réaménagements de prêts
- Avenant du 25 octobre 2017 à l'accord portant sur les conditions tarifaires des salariés sur les contrats d'assurance de biens et personnes, prévoyance et assurance vie
- Accord du 6 novembre 2017 relatif aux frais de garde et au CESU général
- Accord du 16 novembre 2017 portant sur le don de jours de repos
- Accord du 6 décembre 2017 relatif au droit à la déconnexion

## 5. NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES

### RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine entretient des relations étroites avec les différents acteurs du territoire. En effet, en tant que premier financeur de l'économie locale<sup>(15)</sup> il est en constante collaboration avec les leaders d'opinion et corps constitués, parmi lesquels les collectivités locales, les chambres consulaires (Chambre de commerce et d'Industrie, Chambre des Métiers de l'Artisanat) et les associations représentant les entrepreneurs (filières professionnelles, entreprises, commerçants, etc...).

En proximité avec la Chambre d'agriculture, les Organisations Professionnelles Agricoles et les associations représentatives des agriculteurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est aussi présent lors de nombreux événements agricoles. Ainsi, il est notamment partenaire de la Foire de Rennes dans le cadre d'Envie d'agriculture, la fête de l'agriculture avec les Jeunes Agriculteurs et Tous à la ferme en lien avec Agriculteurs de Bretagne.

Les actions mutualistes, les initiatives locales, les opérations menées en faveur de l'initiative économique et de la création d'emploi (notamment les réseaux de l'initiative économique (plateforme initiatives, Réseau Entreprendre...)) décrites dans le rapport attestent de la richesse des échanges et du dialogue que l'entreprise

entretient avec les parties prenantes de son territoire : acteurs publics et privés, collectifs et individuels, dans le domaine économique, social et environnemental.

La Caisse régionale avec le Crédit Agricole en Bretagne a soutenu la création de l'antenne régionale de l'association « Club des Dirigeants du Développement Durable (C3D Bretagne) dont la vocation est de fédérer les acteurs professionnels de la RSE en entreprise.

Par ailleurs, la Caisse régionale participe aux travaux de l'Amicale des responsables RSE des Caisses régionales de l'Ouest. Temps dédiés aux échanges, visites, au partage d'expertise et de pratiques afin de nourrir la réflexion et de créer une dynamique dans la démarche RSE.

L'objectif de cette partie est de montrer que la Caisse régionale contribue à l'intérêt général et à l'animation du territoire en organisant des événements et en soutenant des initiatives locales ou des associations à vocation sociales. Cette section permet également de démontrer que le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine applique la charte éthique du Groupe et soutient ses clients en difficulté financière ou fragiles en leur proposant un accompagnement personnalisé grâce au dispositif Point Passerelle.

### 5.1. LA CHARTE ÉTHIQUE

En 2017, le Crédit Agricole s'est doté d'une Charte Éthique commune à tout le Groupe, Caisses régionales, FNCA, Crédit Agricole S.A. et ses filiales. Elle a pour objectif de réaffirmer les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par notre Groupe.

La Charte Éthique constitue un document de référence qui reprend les principes d'actions et de comportements à suivre dans le quotidien vis-à-vis

des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes. Elle s'inscrit dans la vision à horizon 2020 de notre Caisse régionale, améliorer la qualité de vie des breilliens, et regroupe certains aspects de notre démarche RSE. En ce sens, elle définit des principes d'action à appliquer avec un attachement particulier pour toujours adopter un comportement éthique vis-à-vis de tous les acteurs.

(15) Source Parts de marché BDF 2017

Ainsi **12 principes d'action** ont été fixés pour servir l'ambition d'être la banque loyale, ouverte à tous, multicanale, permettant à chacun d'être accompagné dans le temps et de pouvoir décider en toute connaissance de cause.

Ils s'exercent :

- **Vis-à-vis des clients** : Respect et accompagnement du client, et loyauté à son égard - Solidarité - Utilité et proximité - Protection et transparence dans l'utilisation des données personnelles
- **Vis-à-vis de la société** : Droits fondamentaux - Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)
- **Vis-à-vis des collaborateurs** : Ressources humaines responsables
- **Par un comportement éthique** : Professionnalisme et compétences - Conduite responsable - Confidentialité et intégrité des informations - Prévention des conflits d'intérêts - Vigilance

La Caisse régionale a déployé la charte Éthique du Groupe en la présentant au Conseil d'Administration et au Comité d'entreprise. Elle a ensuite été transmise avec un message du Directeur Général à l'attention de l'ensemble des collaborateurs. Des vidéos pédagogiques du Groupe ont ensuite été diffusées en interne pour partager les bonnes pratiques.

Des travaux complémentaires ont été engagés par la commission mutualiste pour une déclinaison opérationnelle afin d'illustrer notre engagement éthique sur le territoire.

## **5.2. LA PRÉVENTION ET ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILISÉES**

### **5.2.1. LE POINT PASSERELLE**

#### DESCRIPTION DU DISPOSITIF

Le dispositif en 2017 a fêté ses 20 ans. Depuis leur création, les Points Passerelle ont accompagné sur le plan national plus de 100 000 personnes. La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Ille-et-Vilaine, dans une démarche mutualiste et solidaire, a mis en œuvre ce dispositif et a accompagné 1 420 familles depuis 2003.

Les Points Passerelle s'engagent au quotidien pour accompagner les personnes en difficulté 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.

#### LA PROCÉDURE

Le client fragilisé est orienté vers le Point Passerelle par un conseiller du Crédit Agricole, par un administrateur, ou bien encore par une structure spécialisée, des partenaires ou des travailleurs sociaux. Une fois le client détecté, un dossier est constitué par le conseiller en agence afin d'être présenté au Conseil d'Administration de la Caisse locale pour validation. Le client est ensuite contacté par un animateur du Point Passerelle pour convenir d'un rendez-vous à son domicile. Ceux-ci établissent ensemble un diagnostic approfondi de sa situation personnelle et financière.

L'animateur du Point Passerelle présente une fois par mois les dossiers au Comité Passerelle qui est composé d'élus (présidents de Caisses locales et /ou membres du Conseil d'Administration de la Caisse régionale).

Le Comité Passerelle recherche des mesures financières, bancaires et sociales afin d'aider la personne à surmonter ses difficultés. Les aides apportées prennent différentes formes. Cela peut être des mesures financières,

Le Point Passerelle propose un service gratuit d'écoute et de médiation dans le cadre d'un savoir-faire bancaire et financier. Les conseillers Passerelle, appuyés par un réseau d'accompagnateurs bénévoles, ont pour mission d'écouter, de diagnostiquer, d'orienter, d'accompagner, de trouver et de mettre en place des solutions sociales et économiques, auprès des clients de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Ille-et-Vilaine qui, identifiés comme étant en difficulté, en ont accepté le principe et ont une réelle envie de s'en sortir.

bancaires et sociales. Les types de prêts et remises utilisés sont diverses : restructuration de dettes, avance remboursable, Prêt personnel affecté de trésorerie, Prêt personnel affecté et Prêt personnel affecté jeunes, remise de frais de dossier, remise d'intérêts, remise de frais de dysfonctionnement.

Selon la situation du client, celui-ci peut également être suivi par un membre de l'association Passerelle qui l'accompagnera par exemple dans ses démarches administratives, de retour à l'emploi, de gestion budgétaire...

L'objectif final de ce dispositif est d'accompagner durablement la personne afin qu'elle puisse redevenir autonome. La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Ille-et-Vilaine affirme là ses valeurs de solidarité, de responsabilité et de proximité.

## CHIFFRES ET RÉSULTATS

En 2017, 61 clients ont été accompagnés dans l'année contre 63 en 2016. Cette baisse s'explique par des évolutions organisationnelles du réseau commercial (RC 2020) ayant généré des mobilités et donc momentanément une moins bonne connaissance des situations de clients. Une réflexion volontariste, appelée « Passerelle 2020 », a été lancée au sein du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, afin de définir un plan stratégique au service des clients fragilisés.

Parmi les 61 dossiers réceptionnés, 5 ont été présentés au comité de janvier 2018 et 9 n'étaient pas éligibles au Point Passerelle.

Sur les 61 dossiers reçus en 2017, 47 dossiers ont été présentés au comité Passerelle, 37 ont reçu un avis favorable pour un accompagnement et 10 dossiers ont été refusés par le comité. Parmi les 47 dossiers présentés au comité, 10 dossiers ont été confiés à l'association Passerelle.

	2017	2016	2015	2014
Nombre de dossiers Point Passerelle réceptionnés	61	63	107	106
Dossiers avec avis favorable pour traitement / dossiers traités	37	53	93	75
Suivis par un membre de l'association	10	20	23	14

## 5.3. L'ANIMATION DU TERRITOIRE ET LE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine soutient le tissu associatif avec des opérations de mécénat à hauteur de 265 958 € et de partenariat pour 616 270 €. Une

fondation a été créée en 2015 avec les 46 caisses locales réparties sur tout le territoire breillien.

### 5.3.1. L'IMPLICATION DES ÉLUS, SOCIÉTAIRES ET CLIENTS DANS LE SOUTIEN AUX PROJETS DU TERRITOIRE

#### → 5.3.1.1. LE MÉCÉNAT

La Caisse régionale a créé une fondation en 2015 afin de structurer et mieux accompagner les nombreux projets qu'elle soutient déjà mais aussi en accompagner de nouveaux. Elle s'est dotée d'un comité exécutif de 8 membres dont 3 membres qualifiés externes au Crédit Agricole. Les 2 axes d'action retenus sont :

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

En 2017, la Fondation d'Ille-et-Vilaine a réalisé 2 appels à projets :

- L'un sur le volet Social et solidaire : doté d'un montant de 70 000 €, il a permis de soutenir 6 projets (santé, insertion, handicap...).
- Le deuxième sur le volet « Entrepreneuriat »

chez les jeunes. 9 projets ont été accompagnés (développement de la culture entrepreneuriale et de l'initiative, en partenariat avec l'enseignement et les structures d'accompagnement à vocation économique). La dotation a été d'un montant de 45 500 €.

La Fondation Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sous l'égide de la Fondation de France a également accompagné 2 Fonds de Dotation dans le domaine de la santé et recherche médicale au CHU de Rennes: **NOMINOE** à hauteur de 50 000 € et **BRETAGNE ATLANTIQUE AMBITION** pour 30 000 €.

L'année 2017 a permis à la Fondation de soutenir de nombreux projets dans des domaines diversifiés et pour une dotation globale de 195 500 €. Elle va poursuivre son action et ses appels à projets en 2018.

#### MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE RENNES

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine et le Musée des beaux-arts de Rennes ont conclu un nouveau contrat en janvier

2017. Ce contrat de 10 000 € confirme l'engagement du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine dans le domaine culturel.

#### LA CHAMBRE RÉGIONALE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Une convention des 4 Caisses régionales a été finalisée en juin dernier avec pour objectif de financer, structurer et animer le réseau régional des filières sur le réemploi,

le recyclage et l'économie circulaire. Ce partenariat est détaillé au chapitre 2.4.4.1.

### → 5.3.1.2. LES INITIATIVES MENÉES PAR LES CAISSES LOCALES

Chaque Caisse locale du Crédit Agricole dispose d'un budget permettant le développement sur leur territoire des initiatives locales (actions mutualistes). Ces initiatives touchent plusieurs domaines tels que le sport, le patrimoine, la santé ou l'éducation - et sont portées par l'ensemble des membres du Conseil d'Administration de la Caisse locale.

Les initiatives locales traduisent la volonté des élus de développer le rôle économique et social du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sur son territoire et de fédérer différents acteurs locaux sur un projet utile au territoire. Par exemple et dans le domaine de la santé, une démarche engagée depuis 2005 : les « jours de la jonquille » qui ont vocation d'aider à financer la recherche contre le cancer (rôle du signal non-apoptotique CD95 dans l'agressivité des cancers mammaires), via la vente de jonquilles. Le Crédit Agricole finance l'achat des bulbes des fleurs et l'ensemble des gains récoltés sont donnés à la Ligue départementale contre le cancer. En

2017, 14 Caisses locales ont participé à l'événement et 13 188 € ont été récoltés. Initiée en 2005, cette journée aura permis de verser 137 160 € en 12 ans à la Ligue contre le cancer.

Une autre illustration avec la Boutique solidaire, l'association Tezea a retenu l'attention de la Caisse locale de Pipriac avec ses services solidaires et son crédo : revenir à l'emploi. L'association a pour mission de permettre aux chercheurs d'emploi de longue durée de revenir à l'emploi, avec un métier. Pour le secteur de Pipriac et Saint-Ganton, où l'expérimentation est en cours, Tezea emploie une soixantaine d'équivalents d'emploi temps plein dans des domaines du bois de chauffage, du service nettoyage, pour les véhicules particuliers ou utilitaires, des tissus, du débarras des maisons, des plastiques. C'est aussi donner une seconde vie à des produits avec la recyclerie, le circuit court est en marche. La créativité et la technicité à l'œuvre.

### → 5.3.1.3. LE COMITÉ DES INITIATIVES LOCALES

Le Comité, composé de 8 membres administrateurs, se réunit une fois par mois et statue sur les dossiers d'initiative locale présentés par les Caisses locales. Lors des réunions, le comité prend connaissance des dossiers, formule des préconisations à suivre pour la

bonne réalisation du projet, vérifie que le dossier est conforme avec l'esprit (pas de sponsoring), et valide ou non le dossier. Le Comité initiatives locales a traité 70 dossiers pour plus de 80 000 € accordés et 51 000 € débloqués en 2017.

### → 5.3.1.4. LES TROPHÉES DE LA VIE LOCALE

Les Trophées de la Vie Locale est un concours organisé chaque année par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Ils visent à mettre en avant des initiatives dont les Caisses locales ne sont pas à l'origine et que les administrateurs ont considérées comme enrichissantes pour le territoire dans les domaines économique, sociétal ou environnemental. Ces projets peuvent être menés par différentes structures (associations, entreprises, collectivités publiques, établissements scolaires) et

doivent s'appuyer sur les trois piliers du développement durable (économique, social, environnemental).

Pour l'édition 2017 qui était la 6<sup>ème</sup> édition 20 Caisses locales ont participé à ce concours pour un total de 33 candidatures présentées. Les Trophées de la Vie Locale vont récompenser des initiatives de Développement Durable portées par des associations de moins de 3 salariés, des établissements scolaires et universitaires. Les lauréats seront connus au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2018.

### → 5.3.1.5. LE CONCOURS JEUNES ENTREPRENEURS

Pour la troisième année consécutive, le Comité Jeunes du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a organisé le concours Jeunes Entrepreneurs. Ce comité est composé de 10 jeunes sociétaires âgés de 18 à 25 ans, il a pour ambition de porter un regard sur le fonctionnement de la banque, de faire partager ses attentes et de porter des actions mutualistes.

Cette initiative a pour ambition de mettre en avant les jeunes entrepreneurs breilliens. Les entrepreneurs (tous secteurs confondus) du département âgés de 18 à 35 ans sont ainsi invités à candidater pour promouvoir leur entreprise et peut-être devenir l'entrepreneur breillien de l'année.

Au-delà du concours lui-même, cette action permet aux candidats lauréats de bénéficier d'un accompagnement avec le Village by CA et avec notre partenaire, la Fondation Yao, afin de « booster » leur activité. Cela leur permet également de bénéficier d'une belle vitrine pour promouvoir leur entreprise localement grâce au réseau interne et externe du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

20 dossiers ont été reçus en 2017 (35 en 2016) dont 8 candidats présélectionnés et 5 candidats récompensés : Heyliot, Nayme, Eyday, Téorum et La Filoche avec des prix allant du 1<sup>er</sup> prix avec 2 000€, au 2<sup>ème</sup> prix 1 200€, au 3<sup>ème</sup> prix 600€ et respectivement au 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> prix avec 400€ chacun.

## 5.3.2. UN VILLAGE DE L'INNOVATION ET UN FONDS INNOVATION

Le Village by CA Ille-et-Vilaine et le Fonds d'investissement du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine ont été lancés en 2017. Ils ont vocation à donner l'envie d'entreprendre, à accélérer la réussite de jeunes entreprises innovantes et à développer

l'attractivité du territoire. Il s'agit aussi d'être des créateurs de liens et des acteurs, moteurs de l'innovation. Ainsi, plusieurs initiatives entrepreneuriales détectées par le Village ou le fonds d'innovation ont été accompagnées en 2017.

### LE VILLAGE DE L'INNOVATION

Situé sur le nouveau quartier économique de la Courrouze (Saint-Jacques-de-la-Lande), le Village by CA Ille-et-Vilaine permet l'hébergement et l'accompagnement d'une vingtaine de startups. Il a trois missions principales : booster l'accélération du développement de jeunes entreprises innovantes, faciliter tous les échanges liés à l'innovation sur le territoire breillien et développer les relations entre startups et décideurs de grandes entreprises partenaires dans une démarche d'open innovation.

Dans le but de valoriser les compétences du territoire et de développer des univers prometteurs pour le Groupe Crédit Agricole, le Village by CA Ille-et-Vilaine a choisi de concentrer ses activités sur plusieurs secteurs clés : l'agriculture et l'agroalimentaire, le logement, les nouvelles technologies de l'information et de la communication, la santé, l'énergie et l'environnement, le tourisme et la mer. Des services sont mis à disposition des startups comme l'accompagnement personnalisé, des ateliers de co-création, des conférences, des ateliers et réseaux d'experts et un appui des entreprises partenaires du Village.

Quelques chiffres pour illustrer l'activité du Village en 2017 :

- 14 startups sélectionnées, hébergées et accompagnées
- 20 emplois créés
- 258 000 euros de chiffre d'affaires moyen généré soit une augmentation moyenne de 352 % (CA moyen = 57 000 euros)
- 12 ambassadeurs, 9 partenaires
- Près de 200 événements dont 50 Sessions de

### LE FONDS D'INNOVATION

Créé en mars dernier, le Fonds d'innovation « Crédit Agricole Ille-et-Vilaine Expansion » a pour vocation à participer au développement des entreprises innovantes du territoire. Doté d'un montant de 5 millions d'euros, il complète l'offre de la Caisse régionale dédiée à l'innovation (accompagnement bancaire et Village by CA Ille-et-Vilaine) et il investit sur les filières d'avenir du département (Agro-Alimentaire, Santé, Nouvelles Énergies, Logement, Nouvelles Technologies, Mer et Tourisme).

Ce fonds est destiné à amorcer les premières étapes de la vie d'une entreprise innovante et également à accompagner des petites et moyennes entreprises plus matures dans leur démarche d'innovation.

Il finance les entreprises en capitaux propres pour des montants variant de 50 000 à 500 000 euros, en systématisant le co-investissement avec les acteurs du territoire.

Quelques chiffres pour illustrer l'activité du Fonds en 2017 :

- 53 startups ou PME innovantes rencontrées

Coaching Individuel, 30 Ateliers Collectifs, 30 Animations thématiques et 50 Rencontres Business et Innovation.

- Plus de 250 mises en relations d'affaires pour les startups, dont 35 relations d'affaires abouties
- Plus de 2 000 personnes ont franchi les portes du Village.

Quelques exemples de startups accompagnées :

- Newcy redonne vie aux gobelets de vos distributions automatiques après chaque utilisation. La start-up remplace vos gobelets jetables par des gobelets réutilisables et personnalisables. Au lieu de prendre le chemin de la poubelle, les gobelets sont placés dans un collecteur conçu à cet effet, lavés dans leurs stations de lavage, et replacés, propres dans les distributeurs automatiques.
- Pro-spare est la place de marché industrielle B2B pour l'achat et la vente de matières premières, composants, fournitures et emballages. La start-up propose d'approvisionner ses clients en produits neufs à des prix compétitifs grâce à la mutualisation des stocks. Ils y trouveront entre autres de nombreux produits pour les professionnels de la plasturgie, chaudronnerie, tôlerie, emboutissage, métallerie, tuyauterie, électricité, etc.
- Neature opère sur le marché de la lutte contre les espèces nuisibles. Neature vise à contribuer à la préservation de la biodiversité française en développant de nouvelles méthodologies de lutte contre les nuisibles avec des process digitalisés.

- 6 décisions d'accompagnement et 2 prises de participation

Les start-up accompagnées :

- Télécom Santé accompagne la transformation numérique des établissements de santé. Elle conseille les équipes de direction des établissements sur l'évolution de leurs outils multimédia et les usages qu'il peut en être fait pour améliorer les services aux patients, simplifier les processus internes et optimiser le quotidien du personnel. Elle fournit une gamme de produits et de services conçue, développée et maîtrisée de bout en bout (installation, supervision et maintenance) par ses équipes.
- SmartViser est une start-up rennaise spécialisée dans l'évaluation de la qualité et de la performance des mobiles et réseaux de télécommunication. Ses solutions de tests automatisés ont déjà séduit nombre d'opérateurs et d'industriels. La levée de fonds va permettre à l'entreprise de poursuivre son internationalisation et d'étoffer sa gamme de produits.

### 5.3.3. L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PAR LA CAISSE RÉGIONALE

L'organisation d'événements prouve l'implication forte du Crédit Agricole Ille-et-Vilaine en tant qu'acteur moteur du département.

#### LA SOIRÉE DES OSCARS D'ILLE-ET-VILAINE

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, co-créateur des Oscars d'Ille-et-Vilaine participe activement à l'organisation de cet événement présidé par Jean-Pierre Vauzanges, Directeur Général du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Les Oscars récompensent chaque année des entreprises remarquables du département. Au fil des années, cette soirée est devenue le rendez-vous économique du département.

L'évènement a pour ambition de valoriser la capacité d'innovation et de développement ainsi que la vitalité du tissu économique, en mettant en lumière des projets d'entrepreneurs breilliens.

Devant 650 spectateurs et de nombreux téléspectateurs (diffusion en direct sur TVR Bretagne) pour cette édition parrainée par le climatologue Jean Jouzel, Marie-Françoise Bocquet, Présidente du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, Jean-Luc Chenut, Président du Comité départemental d'Ille-et-Vilaine, et Stéphane Kerdat, Président de l'Ordre des Experts-Comptables de Bretagne, ont remis les prix aux lauréats 2017 pour les sciences et technologies, le développement à l'international, le développement durable et l'innovation sociale.

#### SPACE

Pour la 31<sup>ème</sup> année consécutive, le Crédit Agricole a participé au SPACE qui a eu lieu au Parc des expositions à Rennes, du 12 au 15 septembre.

Les visiteurs ont pu également assister à la réalisation par TVR Bretagne, de plateaux télévisuels dans les conditions du direct chaque midi, du mardi au jeudi ainsi que le jeudi soir sur des sujets concernant la gestion des risques sur une exploitation, l'installation, l'innovation ou

encore la méthanisation... et au parrainage du concours interdépartemental Prim'Holstein

Au fil des années, le SPACE est devenu un rendez-vous incontournable pour le monde de l'élevage. L'édition 2017 a encore accueilli plus de 114 000 visiteurs dont 14 000 internationaux de 128 pays ainsi que 1 441 exposants.

#### ENTREPRENDRE DANS L'OUEST

Du 16 au 18 octobre, les dirigeants et futurs dirigeants d'entreprises se sont retrouvés au Parc des expositions de Rennes pour la 20<sup>ème</sup> édition du Salon Entreprendre dans l'Ouest. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, accompagné du Village by CA Ille-et-Vilaine, a accueilli sur son stand les clients et prospects pour présenter les solutions adaptées à leurs projets et notamment le site

du Crédit Agricole « je suis entrepreneur.fr », support à la création d'entreprise. Au programme de ces trois journées, des ateliers, des expositions et des conférences ont permis aux visiteurs de capter les dernières tendances, de développer leur réseau ou encore de s'informer sur la reprise ou la création d'entreprise.

### 5.3.4. LES PARTENARIATS DE LA CAISSE RÉGIONALE : ANIMATION DU TERRITOIRE ET SOUTIEN DES ASSOCIATIONS LOCALES

Fidèle à ses valeurs mutualistes, la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine soutient chaque année un certain nombre d'événements et d'associations, afin de participer à l'animation de la vie locale. En tant qu'entreprise mutualiste, elle s'engage à vivre au rythme du territoire pour et par lequel elle vit. Cet accompagnement favorise la valorisation de la proximité géographique et relationnelle de la Caisse régionale.

Plusieurs critères déterminent le choix des partenariats mis en place. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine privilégie le soutien aux événements plutôt qu'aux structures (association, club, équipe, etc.) afin de s'adresser au plus grand nombre et non pas seulement aux organisateurs. Dans le cadre du développement de notre démarche RSE, une grille de cotation a été mise en place en 2017 intégrant

des critères RSE à hauteur de 25 %. Elle est désormais utilisée pour évaluer chaque demande et mesurer sa cohérence avec le plan à moyen terme de l'entreprise.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine souhaite apporter à ses clients son expertise et contribuer à la définition de leur stratégie d'entreprise tout en leur permettant de mieux maîtriser leurs risques. Dans cette dynamique, deux nouveaux partenariats agricoles ont vu le jour en 2017. Le premier, avec le Groupement de Défense Sanitaire(GDS), qui est une association axée sur la veille sanitaire, l'assainissement de maladies, le conseil santé. Le deuxième, avec Eilyps, une entreprise qui apporte aux éleveurs adhérents son expertise dans les domaines lait, viande, agro - environnement et conception de bâtiments et équipements.

Au-delà d'accorder un soutien financier, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine s'attache à s'investir et à accompagner humainement les projets des partenaires

### JOURNÉE NATIONALE DES DÉBUTANTS

Ainsi, les événements valorisant l'esprit d'équipe - comme les sports collectifs - sont privilégiés, notamment les manifestations de football amateur (sport très présent sur le département) en accord avec le positionnement du groupe Crédit Agricole, partenaire de tous les footballeurs.

Au travers d'événements comme le Crédit Agricole Mozaïc Foot Challenge, la Journée Nationale des Débutants, la Coupe Gambardella ou encore les Coupes de France la banque coopérative affirme sa participation à la vie du territoire en portant haut les valeurs du sport amateur le plus populaire.

### RENNES ETUDIANTS CLUB RUGBY

Le rugby est le second sport collectif très populaire soutenu par la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine. Cet accompagnement sous forme de mécénat (40 000€) et partenariat (30 000€) pour la saison 2017-2018

### LE MARATHON VERT DE RENNES

Pour la septième année consécutive, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est partenaire du Marathon Vert de Rennes. Ce ne sont pas moins de 123 coureurs qui ont participé aux couleurs de l'entreprise à cet événement cette année. 12 marathoniens et 23 équipes de 4 à 5

### QUAI DES BULLES

Le festival Quai des bulles qui valorise la bande-dessinée et l'image projetée, est accompagné depuis 2010 par la Caisse régionale. Il s'agit du 2<sup>ème</sup> festival de BD de l'hexagone (derrière Angoulême). Du 27 au 29 octobre 2017, ce sont plus de 41 000 visiteurs qui se sont rendus à Saint-Malo, ce qui fait de ce festival l'un des tous premiers événements grand public d'Ille-et-Vilaine. 160 exposants et 600 auteurs du cinéma, des spectacles et des animations ont rythmé l'événement permettant

### FESTIVAL REGARDS CROISÉS

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est pour la première fois partenaire de la 9<sup>ème</sup> édition du Festival Regards Croisés qui s'est déroulé du 8 au 10 novembre 2017 au Palais du Grand Large à Saint-Malo. Cette manifestation s'est présentée sous la forme d'un concours de films courts métrages sur le thème « Métiers et Handicaps », réalisés par des salariés en situation de handicap. Créé en 2009 à l'initiative de l'association

de son territoire par la mise à disposition d'une expertise technique.

En effet, chaque année la Caisse régionale co-organise la Journée Nationale des Débutants, qui rassemble au printemps plus de 2 700 jeunes footballeurs âgés de 6 à 9 ans. 29<sup>e</sup> édition, ce 4 juin 2017, 150 clubs et 376 équipes ont participé au tournoi organisé à Fougères.

Le Groupe Crédit Agricole soutient partout en France ceux qui font vivre le sport et ses valeurs, dépassement de soi, courage, honneur, respect... valeurs que l'on apprend par le sport et sont utiles toute la vie, « une vraie école de la vie ».

permet de soutenir un projet socio-éducatif OVALISEN'S développé au sein du club. Chaque semaine, des enfants autistes sont accompagnés par les éducateurs sportifs du club pour découvrir la pratique du rugby.

coureurs se sont relayés pour parcourir 1 470 kms qui ont ainsi permis la plantation d'autant d'arbres au Portugal et en Inde, puisque chaque kilomètre parcouru équivalait à un arbre planté.

ainsi au grand public de découvrir les dernières créations et d'échanger avec les auteurs et éditeurs.

Le soutien financier du Crédit Agricole à cet événement s'élève à 25 k€ par an, 5 k€ au titre du mécénat, 20 k€, au titre du partenariat et il a permis de parrainer le concours Jeunes Talents.

En 2019, cet événement pourrait devenir un partenariat breton accompagné par les 4 Caisses régionales du Crédit Agricole en Bretagne.

L'Hippocampe, le Festival souhaite sensibiliser tous les acteurs de l'entreprise (collaborateurs, managers, décisionnaires...) avec une volonté forte d'exorciser le handicap via cette initiative innovante. Sous forme de reportages, fictions ou témoignages chacun s'emploie à montrer qu'être différent est une source de richesse pour l'entreprise.

### CHAMBRE DES MÉTIERS DE L'ARTISANAT

Ce partenariat avec la Chambre des Métiers de l'Artisanat permet de mener ensemble des actions concernant la création d'entreprise ou la première

reprise, la transmission, la formation et la valorisation des métiers de l'artisanat.

### MEILLEUR OUVRIER DE FRANCE

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est devenu partenaire de la 26<sup>ème</sup> édition du concours « un des meilleurs ouvriers de France(MOF) ». Il contribue ainsi à valoriser le

savoir-faire des métiers qui font vivre le département et à soutenir l'excellence breillienne.

### ADHÉRENT AU RÉSEAU « AGRICULTEURS DE BRETAGNE »

Agriculteurs de Bretagne est une démarche de communication collective qui vise à développer une image positive de l'agriculture et à valoriser les progrès menés par les agriculteurs au bénéfice des consommateurs. Des événements sont organisés avec notamment l'opération « Tous à la ferme » et des actions de communication (salons, festivals, réseaux

sociaux, internet,...) à destination du grand public. Le réseau défend donc l'agriculture et les emplois liés. Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a fait le choix de rejoindre ce réseau composé de partenaires régionaux (agriculteurs, coopératives, groupements, entreprises agro-alimentaires...).

### CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Ce partenariat, co-animé par les marchés des Professionnels et Entreprises, vise à développer l'utilité du Crédit Agricole vis-à-vis des entreprises du territoire

sur 4 thèmes majeurs identifiés (transition numérique / transition écologique et énergétique / Création d'entreprises / Transmission d'entreprise).

### RENNES ATALANTE

En tant qu'adhérent de l'association, le Crédit Agricole s'engage, aux côtés de Rennes Atalante, afin de

dynamiser le réseau d'acteurs de l'innovation du territoire, et contribue ainsi à son rayonnement.

### PÔLE DE COMPÉTITIVITÉ VALORIAL

Membre du Club des Partenaires, le Crédit Agricole soutient la dynamique d'innovation de la filière

agroalimentaire afin qu'elle relève les défis de la compétitivité et anticipe les marchés de demain.

### CRISALIDE

Ce partenariat permet au Crédit Agricole de s'affirmer comme un acteur de référence engagé sur son territoire

et véritable partenaire des entreprises évoluant dans les domaines du numérique et des éco-activités.

## 6. TABLEAU DE CORRESPONDANCE AVEC LES INFORMATIONS REQUISES PAR LE DÉCRET D'APPLICATION DE L'ARTICLE 225 DE LA LOI DITE « GRENELLE II »

VOLET	THÈME	INFORMATIONS	PARTIE DU RAPPORT
Social	Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	4.1 4.3
Social	Emploi	les embauches et les licenciements	4.1
Social	Emploi	les rémunérations et leur évolution	4.2 4.3
Social	Organisation du travail	l'organisation du temps de travail	4.1
Social	Organisation du travail	l'absentéisme	4.1
Social	Relations sociales	l'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci	4.4
Social	Relations sociales	bilan des accords collectifs	4.4
Social	Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail	4.1
Social	Santé et sécurité	le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	4.4
Social	Santé et sécurité	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	4.1
Social	Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation	4.2
Social	Formation	le nombre total d'heures de formation	4.2
Social	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	4.3
Social	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	4.3
Social	Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations	4.3
Social	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	4.4
Social	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	4.3
Social	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	A -B
Social	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	Abolition effective du travail des enfants	B
Environnement	Politique générale en matière environnementale	l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	2.4
Environnement	Politique générale en matière environnementale	les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	2.4
Environnement	Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	C
Environnement	Politique générale en matière environnementale	le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	D
Environnement	Pollution	les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	E
Environnement	Pollution	la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	F

VOLET	THÈME	INFORMATIONS	PARTIE DU RAPPORT
Environnement	Economie circulaire	les mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	2.4
Environnement	Economie circulaire	les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	G
Environnement	Economie circulaire	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	2.4
Environnement	Economie circulaire	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	H
Environnement	Economie circulaire	la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	2.4
Environnement	Economie circulaire	l'utilisation des sols	I
Environnement	Changement climatique	les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment l'usage des biens et services qu'elle produit	2.4
Environnement	Changement climatique	l'adaptation aux conséquences du changement climatique	J
Environnement	Protection de la biodiversité	les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	K
Sociétal	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	en matière d'emploi et de développement régional	2.1 5.2
Sociétal	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales	1.1 1.2
Sociétal	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	2.3
Sociétal	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les actions de partenariat ou de mécénat	3.1 3.2 2.3 5
Sociétal	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	2.3 5.3
Sociétal	Sous-traitance et fournisseurs	l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	2.3
Sociétal	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption	1.4 1.5
Sociétal	Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	1.4 1.5 5.2
Sociétal	Autres actions engagées, au titre du présent 3o, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	L

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

- A** - Exerçant ses activités en France, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine respecte les obligations réglementaires en vigueur.
- B** - Il n'est pas concerné par le travail forcé ou obligatoire ni par le travail des enfants.
- C** - 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.
- D** - Pas de provisions, l'activité du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine n'étant pas à l'origine de risques environnementaux.
- E** - L'activité bancaire est peu émettrice de rejets polluants et la banque respecte les normes de traitements en vigueur en France.
- F** - L'activité bancaire n'est pas génératrice de nuisances sonores et autres pollutions.
- G** - Le gaspillage alimentaire est considéré non matériel pour le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.
- H** - La consommation de matières premières porte essentiellement sur le papier dont la consommation est suivie dans les indicateurs environnementaux, pas d'impact sur les ressources rares.
- I** - Non significatif compte tenu de l'activité du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine qui n'a pas d'impact significatif sur les sols.
- J** - Aucun impact direct majeur lié aux conséquences du changement climatique, qui nécessiterait de déployer des stratégies d'adaptation, n'a été identifié.
- K** - Son activité n'ayant pas d'impact direct sur la biodiversité, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine n'a pas mis en œuvre de mesure spécifique.
- L** - Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine exerce ses activités en France et n'a donc pas développé d'actions particulières en faveur des droits de l'homme. Elle respecte les engagements pris par le Groupe dans le cadre du Pacte Mondial des Nations Unies.