



RAPPORT FINANCIER 2021



**AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE
INTÉRÊT**



**ET CELUI DE LA
SOCIÉTÉ**

**ATLANTIQUE
VENDÉE**

2. Déclaration de performance extra-financière 2021

ÉDITO

2021. Nous aurions tous aimé pouvoir la faire rimer avec retour à la normalité. Or il nous a encore fallu composer avec les soubresauts de la crise sanitaire.

Pour autant, l'année écoulée peut aussi être vue sous l'angle réjouissant de notre capacité collective à la résilience. En effet, dans un contexte incertain, notre territoire a fait preuve d'un dynamisme vif en attirant toujours plus d'habitants et en affichant un taux d'emploi encourageant, signe que nos entreprises ont du répondeant.

Au Crédit Agricole Atlantique Vendée, nous sommes fiers d'avoir pu accompagner de nombreux projets, qu'il s'agisse d'une famille voulant financer son logement, d'une entreprise souhaitant moderniser son appareil de production ou d'une jeune agricultrice désirant installer son exploitation.

En tout, nous avons distribué 4,8 milliards d'euros de financement à moyen et long terme, injectés directement dans l'économie de notre territoire. Nous avons accompagné plus de 2 000 créations d'entreprises, en synergie avec les réseaux dédiés. Nous avons accueilli 109 alternants dans nos agences et sur nos sites pour qu'ils vivent parmi nous leur première expérience professionnelle et leur donner des ailes pour leur intégration professionnelle future.

Nous avons également tout particulièrement tenu à soutenir les jeunes en leur dédiant notre grande cause mutualiste de l'année 2021, cause qui a permis de sélectionner 32 projets pour un montant de 142 000 €.

En 2021, le monde a continué de bouger, de se transformer et nous avons tout fait pour accompagner nos clients et notre territoire dans ces transitions. En revanche, ce qui n'a pas changé, c'est notre attention portée à la relation individuelle que nous tissons avec chacune et chacun de nos interlocuteurs pour une relation toujours plus vertueuse et constructive. Oui, cette année encore, nous avons fait le choix de l'humain. L'humain avec l'ouverture d'une nouvelle agence aux Sables d'Olonne ; l'humain avec le recrutement de 167 personnes en CDI ; l'humain dans le renforcement de nos équipes auprès des professionnels et des entreprises pour une écoute encore plus experte et en proximité ; l'humain dans l'approche des dossiers pour une réponse toujours sur mesure.

L'année dernière, nous vous parlions de notre choix lucide de l'optimisme raisonné. Il reste notre credo car c'est la clé d'une gestion à la fois prudente et audacieuse. Formidable vecteur également de mobilisation pour nos équipes et nos administrateurs qui puisent dans cette vision optimiste l'énergie dont ils ont besoin pour avancer et « Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société ». C'est tout cela que nous vous proposons de découvrir dans ce rapport. Bonne lecture et au plaisir de vous retrouver en 2022 !

Nicole GOURMELON
Directrice générale



Luc JEANNEAU
Président

LE MODÈLE D'AFFAIRES DU CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE

Notre raison d'être

Agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société

NOS RESSOURCES

- ▶ **NOTRE CAPITAL HUMAIN**
2 244 collaborateurs
890 administrateurs
- ▶ **NOTRE MAILLAGE TERRITORIAL ET DIGITAL**
171 agences
294 distributeurs
1 site internet
7 applications
- ▶ **NOTRE MODÈLE DE BANQUE MUTUALISTE**
380 506 sociétaires
74 Caisses locales
- ▶ **NOTRE APPARTENANCE À UN GROUPE AUX MULTIPLES EXPERTISES**
 - Gestion d'épargne et d'assurance
 - Services financiers spécialisés
 - Banque de financement et d'investissement
 - Banque en ligne
- ▶ **NOTRE CAPITAL FINANCIER**
Total Bilan : **27,99** milliards d'euros
Fonds propres : **3,57** milliards d'euros
- ▶ **UNE ENTREPRISE RESPONSABLE**
102,57 tonnes de consommation papier
(- 48,8 % en 5 ans)
11 802 310 kWh d'énergie consommée

Nos valeurs

Responsabilité – Solidarité – Proximité

NOTRE ORGANISATION 100% HUMAINE, 100 % DIGITALE

- ▶ Une banque multicanale de proximité, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le

LA CRÉATION DE VALEUR PAR LA CAISSE RÉGIONALE

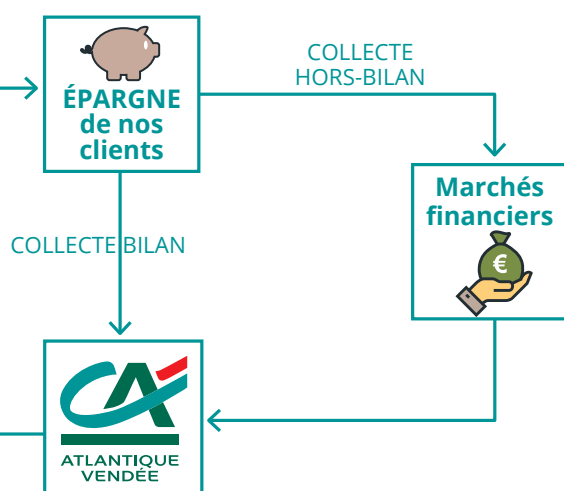
- ▶ **905 205** clients dont :
 - 87 % de particuliers
 - 5 % de professionnels
 - 3 % d'agriculteurs
 - 3 % d'entreprises
 - 2 % de collectivités
- ▶ **NOS AUTRES DOMAINES D'ACTIVITÉ**
 - Assurance
 - Immobilier



mode d'interaction qui leur convient le mieux : en agence ou en ligne (téléphone, internet, application, etc.)

▶ BANQUE DE DÉTAIL NOTRE CŒUR DE MÉTIER

- Épargne
- Crédit
- Banque au quotidien
- Financements spécialisés



Notre environnement

Implantation sur la Loire-Atlantique et la Vendée

NOTRE CONTRIBUTION AU TERRITOIRE

▶ UN RENFORCEMENT DE NOTRE MODÈLE DE BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

42,92 % des clients sont sociétaires
(+1,84 pts en 1 an)
115 agences basculées au format « Horizon »

▶ UN SOUTIEN FORT POUR NOTRE TERRITOIRE

422 171 euros investis par le Fonds
d'Investissement Atlantique Vendée
26 startup accompagnées
par le Village by CA Atlantique Vendée

▶ UN EMPLOYEUR ATTRACTIF ET À L'ÉCOUTE

167 recrutements en CDI
5,36 % de la masse salariale consacrée
à la formation
109 alternants et **95** stagiaires accueillis

▶ UN ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE NOS CLIENTS

5 863 projets agricoles
3 819 projets professionnels
17 843 projets habitat
78 623 contrats d'assurance

▶ UN FINANCEUR DE 1^{ER} PLAN

453 296 millions d'euros de PNB
113 463 millions d'euros de résultat net consolidé
« Normes IFRS »
21,46 milliards d'euros d'encours de crédit
28,14 milliards d'euros d'encours de collecte

NOTRE MODÈLE DE BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

STRUCTURE COOPÉRATIVE

380 506
sociétaires



890
administrateurs



74
Caisses locales



**Conseil
d'Administration**
de la Caisse régionale



STRUCTURE COMMERCIALE

905 205
clients

2 244
collaborateurs

171
points de vente

Direction
de la Caisse régionale

QUELQUES FAITS MARQUANTS DE 2021

JANVIER/ FÉVRIER

Lancement des Prêts Participatifs Relance

ENTREPRISES

- ▶ La Caisse régionale continue son soutien au plan de relance et s'engage auprès de ses clients dans la transformation de leurs PGE en PPR, Prêts Participatifs Relance (moyen terme).



JEUNES

- ▶ Lancement de la plateforme Youzful qui met en relation les professionnels qui recrutent (artisans, agriculteurs et PME), et les jeunes de Vendée et de Loire-Atlantique. Près de 3 400 jeunes inscrits au 31/12/21.

MARS / AVRIL / MAI



MUTUALISME

- ▶ 19/03 Record de vote dans nos Assemblées générales de Caisses locales. Avec le vote à distance, nous multiplions par deux notre participation et dynamisons notre modèle mutualiste.



MUTUALISME

- ▶ 01/05 Appel à projets Solidarité Jeunes 2021, en soutien aux jeunes en détresse, pour les aider à faire face aux difficultés liées à la pandémie. 32 projets sélectionnés pour un don de 142 841 €.

JUIN / JUILLET / AOÛT

PROFESSIONNELS

- ▶ 01/06 Lancement de Direct Pro, l'agence en ligne dédiée à la clientèle professionnelle, qui répond aux nouveaux modes de consommation à distance et aux besoins de réactivité attendus par nos clients professionnels.

SEPTEMBRE



GOVERNANCE

- ▶ 1/09 Arrivée de Marie-Agnès Chesneau, Directrice générale adjointe de la Caisse régionale aux côtés d'Yves Schwartz. Elle prend ses fonctions à La Roche-sur-Yon.



EMPLOYEUR RESPONSABLE

- ▶ Accueil de 109 alternants (+ 35 % vs 2020) et 95 stagiaires. La Caisse régionale prouve sa confiance dans le développement du territoire en recrutant 167 personnes en CDI.



PROXIMITÉ

- ▶ 9/09 Le Crédit Agricole Atlantique Vendée ouvre une cinquième agence aux Sables d'Olonne : Les Sables Tabarly.



SENIORS

- ▶ 30/09 Co-construction de solutions « bien vieillir » à l'Atelier by CA, avec la participation de seniors clients du Crédit Agricole, d'étudiants et de représentants de Square habitat, promoteurs, Nantes Métropole, CHU...

OCTOBRE / NOVEMBRE / DÉCEMBRE



ENGAGEMENT SOCIÉTAL

- ▶ 4/10 Signature de la charte Relations Fournisseurs Responsables. Une première étape dans la labellisation Relations Fournisseurs et Achats Responsables.



TOURISME

- ▶ 5 au 7/10 Hackathon organisé par la Caisse régionale sur le tourisme post-Covid. Plus de 70 étudiants, accompagnés de professionnels du métier, ont planché sur la thématique.



ACTEUR DU TERRITOIRE

- ▶ 11/10 Soirée de remerciement des entreprises qui ont participé à la construction du Campus by CA. Depuis 2012, 200 M€ d'investissements immobiliers ont été réinjectés dans l'économie locale en faisant travailler des entreprises sur la transformation de nos agences et Campus.



SYNERGIES

- ▶ 26/11 Unexo et Crédit Agricole Atlantique Vendée participent au financement du projet de compagnie ferroviaire privée "Grand Tour" qui sera lancée en 2023 par le Puy du Fou.

LA RSE AU CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE : 8 ENGAGEMENTS POUR INCARNER LA RSE

La Déclaration de performance extra financière rend compte de la conduite de la démarche de Responsabilité Sociétale du Crédit Agricole Atlantique Vendée.

Banque coopérative et mutualiste de plein exercice, la Caisse régionale a pour mission de fournir des solutions de crédit, d'épargne, d'assurance, ainsi que les services associés à ses clients ligériens et vendéens.

Après une première démarche de consultation collaborative de ses parties prenantes internes, puis une démarche auprès d'un panel de parties prenantes externes représentatives de son écosystème, la Caisse régionale a adopté une politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, en Conseil d'Administration le 24 novembre 2017.

Autour des enjeux majeurs déterminés avec ses parties prenantes essentielles, la Caisse régionale a souhaité prendre 8 engagements qui dictent sa ligne de conduite à long terme et sur lesquels elle rend compte régulièrement.

La gouvernance de la démarche s'appuie sur une commission RSE présidée par un Directeur Général Adjoint et composée d'un administrateur membre du Conseil d'Administration de la

Caisse régionale, de trois membres du Comité de direction, des responsables des marchés des particuliers, des professionnels, des entreprises et de l'agriculture, du responsable de la filière Assurances, du responsable des achats et services généraux, du responsable des immeubles, du responsable de la communication, d'un administrateur de Caisse locale et des deux titulaires de la Chaire Impact Positif d'Audencia.






La commission RSE se réunit deux fois par an avec pour mission de garantir le respect de la politique RSE de la Caisse régionale, de suivre la conduite de la démarche et les résultats obtenus, de déterminer le plan d'actions annuel et soumettre ses propositions d'inflexions au Conseil d'Administration auprès de qui il rend compte périodiquement.





Au niveau opérationnel, le développement, la gestion, le suivi et le contrôle de la politique RSE au sein de l'entreprise sont des missions assurées par le responsable RSE de la Caisse régionale, rattaché au Directeur gouvernance, fonctionnement et RSE. Il a également pour mission de mettre en place les actions d'animations nécessaires à l'acculturation et à la mobilisation des publics internes de la Caisse régionale sur la RSE.

LES PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS DE LA CAISSE RÉGIONALE

En 2021, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a analysé ses risques extra-financiers sur la base d'un référentiel du groupe Crédit Agricole (méthodologie concertée dans le cadre d'un groupe de travail national composé de plusieurs Caisses régionales, sous l'égide de Crédit Agricole S.A. et de la Fédération Nationale du Crédit Agricole). Les risques identifiés pour la Caisse régionale sont hiérarchisés selon une échelle de cotation des impacts : image, perte d'activité, sanctions ; cotation croisée avec le niveau de gravité

à l'égard des parties prenantes et la probabilité d'occurrence du risque. Les risques dits « majeurs » sont ceux qui présentent les cotations les plus élevées. En accord avec le secteur risques et contrôle permanent de l'entreprise, cette cotation a été réalisée « à dire d'expert » par les experts de la Caisse régionale concernés par les risques RSE analysés et le responsable RSE. Cette analyse a été validée en Comité de direction le 9 février 2021.

Nos enjeux extra-financiers	Risques RSE majeurs	Engagements de la Caisse régionale
Agir de façon loyale et éthique	Pratique déloyale ou contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale	Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité  
	Défaut d'anticipation des phénomènes externes (incendie, malveillance, pandémie, etc.) pouvant impacter la continuité d'activité et les personnes présentes	
Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	Construire de nouveaux modèles de relation et de création de valeur avec nos parties prenantes   
	Abus de position dominante envers les prestataires - Mise en danger de la situation économique du prestataire	

Nos enjeux extra-financiers	Risques RSE majeurs	Engagements de la Caisse régionale
Viser une relation durable avec le client	<p>Inadaptation du conseil à la clientèle</p> <p>Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie, etc.) dans les moments de vie de la clientèle</p> <p>Inadaptation du produit/service aux besoins du client / Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil</p> <p>Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients : implantation inadéquate ou absence de l'offre de services</p>	<p>Viser l'excellence relationnelle en donnant accès à tous nos clients au conseil et à une expertise de qualité</p> 
Contribuer au développement du territoire	<p>Absence d'accompagnement et d'offres pour la clientèle agricole</p> <p>Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques</p>	<p>Contribuer durablement au développement économique et social du territoire</p> 
Affirmer notre modèle de banque coopérative et mutualiste	<p>Non-respect des règles statutaires dans le fonctionnement coopératif</p> <p>Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives</p>	<p>Renforcer l'adhésion à notre modèle coopératif qui assure une gouvernance d'entreprise solide et transparente</p> 
Favoriser le développement, l'employabilité et le bien-être des collaborateurs	<p>Non-respect de la réglementation en matière de santé et sécurité sur le lieu de travail</p> <p>Pratiques discriminatoires à l'égard des représentants du personnel</p> <p>Insuffisance de mise en œuvre du plan de formation</p>	<p>Favoriser l'engagement et le développement des collaborateurs</p> 
Encourager et accompagner la diversité en interne comme en externe	<p>Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle hommes-femmes</p> <p>Non-respect des obligations légales en matière de traitement du handicap</p>	<p>Agir pour le respect de la diversité et de l'inclusion sociale</p> 
Déployer des pratiques en adéquation avec les grands enjeux environnementaux	<p>Non-respect des obligations légales incombant à l'entreprise (BEGES, audit énergétique, plan de mobilité)</p> <p>Non prise en compte de risques climatiques et phénomènes associés extrêmes dans la politique de continuité de l'entreprise</p>	<p>Protéger les ressources naturelles, préserver la biodiversité et lutter contre le changement climatique</p> 

EXERCER NOS MÉTIERS AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

1. Définition du risque

Enjeu extra-financier	Risques RSE majeurs	Opportunités
Agir de façon loyale et éthique	Pratique déloyale ou contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale	Gagner la confiance des parties prenantes et être une entreprise exemplaire
	Défaut d'anticipation des phénomènes externes (incendie, malveillance, pandémie, etc.) pouvant impacter la continuité d'activité et les personnes présentes	Anticiper les phénomènes externes et mettre en place les mesures nécessaires en cas de survenance
	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	Sécuriser l'intégrité des systèmes et garantir la protection des données personnelles

2. Politique et engagements

Lutter contre le blanchiment

Acteur bancaire majeur sur son territoire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a pour principe que ses collaborateurs exercent leur métier avec éthique et responsabilité. Contribuant au développement économique et à la création d'emplois en Loire-Atlantique et en Vendée, le Crédit Agricole Atlantique Vendée met tout en œuvre pour être à la hauteur de cette ambition par la diffusion d'une culture éthique et conformité solide auprès de l'ensemble des collaborateurs et dirigeants. La culture éthique et conformité s'appuie sur le déploiement de la **charte éthique**, qui promeut les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Groupe.

Dans le prolongement de la charte éthique, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est doté d'un **Code de conduite général**, qui vient la décliner opérationnellement. Il s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs, quelles que soient leur situation et leur fonction. Il intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corrupcion » en application des obligations découlant de la loi dite Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence.

Le déploiement de cette culture éthique est complété par un **dispositif d'alerte**, qui garantit la confidentialité de l'auteur du signalement, des faits et des personnes visées.

3. Actions et résultats

Protéger les clients

La **protection de la clientèle** est une priorité affirmée du Crédit Agricole Atlantique Vendée, qui s'inscrit totalement dans les volets « Excellence relationnelle » et « Engagement sociétal » du projet de l'entreprise.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée porte une attention spécifique à la **qualité de l'information et du conseil délivrés** et au bon respect des règles d'**adéquation des produits** proposés aux attentes et besoins des clients. Cela repose notamment sur la **connaissance des clients** à l'entrée en relation et pendant toute la durée de la relation bancaire. Par ailleurs, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a développé des dispositifs « **d'écoute client** », **au travers d'enquêtes régulières et du suivi rapproché des réclamations formulées par les clients**.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accorde également une vigilance particulière à la détection des **clients en situation de fragilité financière** afin de leur proposer un accompagnement spécifique et des solutions adaptées.

Lutter contre la corruption

Agir dans l'intérêt de nos clients et de la société, viser l'excellence relationnelle, c'est aussi lutter contre toute forme de corruption au sein de la Caisse régionale. Cet engagement repose sur un dispositif complet, d'information, de formation et sur l'application d'une politique de tolérance zéro vis-à-vis de tout acte de corruption qui serait contraire aux valeurs fondamentales du Groupe et de la Caisse régionale : rigueur, loyauté, sincérité et intégrité.

Les collaborateurs du Crédit Agricole Atlantique Vendée jouent un rôle essentiel dans le dispositif de prévention de la corruption. Il leur revient d'agir de manière loyale et responsable. Ils sont régulièrement sensibilisés grâce à des modules de formation pour savoir comment agir au quotidien. Un dispositif de contrôle et d'audit est en place pour vérifier la bonne prise en compte des consignes à appliquer.

En 2021, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en place un dispositif de formation spécifique pour les collaborateurs plus particulièrement exposés aux risques de corruption.

Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme s'appuie sur une cartographie des risques. Face à chacune des zones de risque identifiée est déployé un dispositif (procédures, outils de détection, analyse, escalade...). Il permet à la Caisse régionale de couvrir le risque identifié et de garantir le strict respect de la réglementation qui s'impose aux établissements financiers et de jouer pleinement son rôle de banquier responsable.

financement du terrorisme...

En 2021, les formations relatives aux règles de conformité et de sécurité financière ont concerné l'ensemble des collaborateurs (CDI, CDD, alternants et stagiaires).

En plus de ces formations, des actions spécifiques sont menées par les équipes Conformité, notamment auprès des managers et des nouveaux collaborateurs. Ces actions de sensibilisation permettent de donner le sens, créer un lien avec les formations réglementaires obligatoires et acculturer tous les collaborateurs aux règles essentielles de bonne conduite éthique et de conformité : confidentialité des informations, conflit d'intérêts, protection des données, lutte contre la fraude et la corruption, lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, ...

Former et sensibiliser les collaborateurs

Les collaborateurs de la Caisse régionale sont régulièrement formés aux thématiques éthique et conformité : conformité au quotidien, prévention et détection de la fraude, protection des données personnelles, lutte contre le blanchiment et prévention du

Protéger et sécuriser les données personnelles et les paiements de nos clients dans la vie quotidienne

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée porte une attention toute particulière à la **protection des données** de ses clients et prend en compte l'ensemble de la réglementation dans le domaine.

En lien avec le Groupe et sous l'impulsion du DPO (*data protection officer*) de la Caisse régionale, le dispositif de conformité à la réglementation RGPD (règlement général sur la protection des données) a été déployé. Une charte des données personnelles rappelle les engagements que prend le Crédit Agricole sur la protection des données de ses clients.

Concernant les risques liés à internet, la Caisse régionale est également proactive pour maintenir un bon niveau de sécurité des canaux proposés à ses clients.

À titre d'exemple, la page « **Fraude et Sécurité** », disponible sur le site internet du Crédit Agricole Atlantique Vendée, s'enrichit régulièrement afin de mieux informer les clients, particuliers ou entreprises, des différents scénarios de fraude : e-mails de phishing, SMS frauduleux, faux messages diffusant des malwares, arnaques, tentatives de vol de données confidentielles, etc. La page « Fraude et Sécurité » a ainsi été consultée 18502 fois en 2021.

Protéger nos clients lors de leurs achats en ligne

Les paiements en ligne sont réglementés par la DSP2, la directive européenne sur les paiements. Dans les faits, cette dernière oblige une double identification pour les paiements en ligne, pour sécuriser les achats. Pour répondre à cette réglementation, le

Crédit Agricole Atlantique Vendée, a mis en place deux systèmes de protection.

- Sécurocode : ce système est la solution proposée pour la double identification. Lors d'un achat en ligne, le client reçoit un code via un sms du Crédit Agricole à indiquer sur le site d'achat. Dans un second temps, le client indique son code permanent qu'il reçoit dès l'ouverture de son compte bancaire,

- Sécuropass est une authentification forte certifiant les paiements en ligne. Lors de l'achat, une authentification est demandée sur l'application/site « Ma Banque », espace sur lequel le client valide son action par la reconnaissance digitale ou en entrant son code personnel d'identification.

Permettre aux clients d'être préparés en cas de fraude

Il est important de sensibiliser la clientèle à ce genre de pratique, de les former à la détection des différentes fraudes couramment employées, et aux actions à mettre en œuvre quand ils en sont victimes.

Pour lutter contre la fraude et protéger ses clients, le Crédit Agricole Atlantique Vendée, dispose d'un espace dédié sur son site internet, « Fraude et Sécurité ». Sur cet espace, les clients ont accès aux informations suivantes : « Que faire en cas de fraude ? », « Les bonnes pratiques », « Le Crédit Agricole et Cybersécurité », « Nos services », « Signaler un contenu douteux », « Lexique de la Cybersécurité ».

La liste actualisée des différentes pratiques de fraude est également disponible ainsi que les actualités liées à ce sujet. En parallèle, les conseillers bancaires restent disponibles pour informer les clients et réagir en cas de besoin.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2020	2021	Évolution	Objectif
Taux de collaborateurs formés aux règles de conformité et de sécurité financière	100 %	99,96 %	-0,04 points	100 %

CONSTRUIRE DE NOUVEAUX MODÈLES DE RELATION ET DE CRÉATION DE VALEUR AVEC NOS PARTIES PRENANTES

1. Définition du risque

Enjeu extra-financier	Risques RSE majeurs	Opportunités
Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes	Abus de position dominante envers les prestataires - Mise en danger de la situation économique du prestataire	Assurer la pérennité de nos fournisseurs

2. Politique et engagements

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée souhaite, en collaboration avec ses parties prenantes, mettre son leadership au service de la construction d'un futur durable tout en assurant sa performance et sa stabilité.

Au quotidien, les administrateurs et collaborateurs, porteurs des valeurs de banque coopérative et mutualiste du Crédit Agricole Atlantique Vendée, traduisent le sens de son engagement RSE. Ils s'attachent à développer, en dialoguant étroitement avec l'ensemble des parties prenantes, une relation équilibrée et transparente propice à l'échange, à la co-construction et créatrice de valeur.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée souhaite plus particulièrement renforcer sa prise en compte des enjeux de développement durable dans les relations avec ses fournisseurs. Elle met en place une démarche d'achats responsables qui vise à favoriser l'achat d'un produit ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin, et les aspects économiques, sociétaux et environnementaux liés à ce besoin, tout en veillant à l'équilibre des relations avec ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques. Dans sa démarche d'achat, la Caisse régionale est attentive à faire appel aux entreprises régionales.

3. Actions et résultats

S'appuyer sur nos collaborateurs et nos administrateurs pour véhiculer nos valeurs de banque coopérative et mutualiste

Afin de construire de nouveaux modèles de relation et créer de la valeur en synergie avec les différentes parties prenantes, la Caisse régionale s'appuie sur son statut de banque coopérative et mutualiste animé par ses collaborateurs et administrateurs.

Valoriser les actions mutualistes de la Caisse régionale

Le Crédit Agricole est une banque coopérative et mutualiste. En tant que telle, elle organise une semaine par an dédiée au développement du sociétariat. Cette année, celle-ci s'est déroulée du 16 au 20 novembre 2021. Ce temps fort a été l'occasion de mobiliser les collaborateurs du réseau autour du sociétariat en s'appuyant sur des exemples concrets. Cette semaine a aussi permis de sensibiliser les clients, de mettre en avant des associations bénéficiaires de l'appel à

projet jeunes, d'organiser des temps d'échanges entre collaborateurs et administrateurs.

Initier les collaborateurs aux valeurs du modèle coopératif et mutualiste

L'intégration est un événement important pour les collaborateurs qui rejoignent la Caisse régionale. Ainsi, les nouveaux arrivants bénéficient d'un cursus leur permettant de découvrir leur entreprise de manière simple et conviviale. Une vingtaine d'experts des fonctions supports et de l'agence en ligne présentent leurs activités à travers des formats pédagogiques novateurs (escape game, quiz, jeux ludiques, etc.). Ce parcours est également l'occasion de rencontrer un administrateur du Conseil d'Administration de la Caisse régionale, le plus souvent le vice-président, et d'échanger avec lui sur le modèle de banque coopérative et mutualiste. En 2021, 167 nouveaux arrivants ont pu bénéficier de ce cursus d'intégration.

Construire le projet d'entreprise avec les administrateurs

Le projet d'entreprise actuellement en cours a été lancé en 2021 auprès de tous les collaborateurs et administrateurs, dans un format à distance. Tous ont notamment validé les 4 piliers d'action de ce projet. Tout au long de l'année, la gouvernance a été informée au fur et à mesure des avancées du projet d'entreprise, lors des instances Audace Coopérative, avec une attention particulière sur le pilier Impact territoire qui englobe toutes les actions mutualistes.

Engager des collaborateurs dans les partenariats du territoire

En 2021, les collaborateurs de la Caisse régionale se sont mobilisés pour participer à la course organisée par l'association « la Joséphine » en faveur de la ligue contre le cancer du sein. Ils se sont également impliqués dans la « caravane » du tour de Vendée pour promouvoir le sport sur le département.

Par ailleurs, ils ont contribué à organiser des ateliers en collaboration avec des partenaires culturels, tels que Pickup production, afin de rendre l'art numérique et, plus largement, la culture accessible au plus grand nombre.

Enfin, plus d'une cinquantaine d'entre eux se sont investis dans les fêtes de l'Agriculture des départements 44 et 85 pour soutenir le monde agricole et permettre au grand public de découvrir ses métiers et ses enjeux dans un monde en pleine transformation.

Initier et développer le dialogue avec les parties prenantes

Cette année encore, la Caisse régionale s'est attachée à favoriser l'écoute, le dialogue et la co-construction avec ses parties prenantes.

Échanger avec les partenaires sociaux

Les instances de représentation du personnel, font partie intégrante de la politique RSE de la Caisse régionale. À ce titre, et dans le cadre de leurs prérogatives, des échanges constructifs ont eu lieu lors d'instances dédiées (comité social et économique, réunions de négociations...). Par leur rôle central sur les thématiques majeures de l'entreprise, impactant notamment son organisation, sa gestion ou les conditions de travail, les représentants du personnel, assurant l'expression collective des salariés ont pu s'exprimer et s'associer à la politique RSE définie.

Se rapprocher des acteurs RSE du territoire

Depuis 2020, la Caisse régionale a rejoint la Plateforme RSE Nantes Métropole en tant qu'ambassadeur « Grandes entreprises » et a adhéré à l'association Dirigeants Responsables de l'Ouest (DRO), réseau de dirigeants d'entreprises qui se mobilisent, expérimentent et transforment leurs entreprises pour contribuer à un futur désirable.

Le Crédit Agricole est ambassadeur Grand Compte de la Plateforme Nantes Métropole RSE depuis 2020. Madame Nicole Gourmelon, Directrice Générale de la Caisse régionale est membre de l'Association des Dirigeants Responsables de l'Ouest.

Expérimenter avec nos clients et les acteurs de notre Territoire

Dernier né de la filière innovation du Crédit Agricole Atlantique Vendée, l'Atelier by CA a vu le jour en septembre 2020. C'est le laboratoire dédié à l'expérimentation et l'innovation de la relation clients. Son objectif est de comprendre les attentes et les besoins de nos clients pour co-construire la relation avec notre Banque. L'Atelier by CA s'appuie sur son écosystème : 300m² d'espaces modulables au cœur du quartier de la Création de l'Île de Nantes renforce sa logique d'interaction avec les acteurs des industries culturelles et créatives. Son équipe dédiée accompagne les projets orientés clients et utiles à notre territoire et sa réflexion s'organise en plusieurs étapes, du recueil du besoin jusqu'à l'expérimentation par des tests, au travers de la méthodologie design.

L'Atelier by CA est porteur de 3 ambitions :

- faire de l'atelier un lieu d'expression de la clientèle des jeunes pour les accompagner dans la construction de leur avenir,
- fédérer les solutions pour accompagner les seniors dans le cadre de la Filière Santé et Bien vieillir,
- fédérer les acteurs nantais de l'urbanisme et des nouveaux usages.

En 2021, l'Atelier by CA a hébergé 6 événements partenaires, dont la Nantes Digital Week et nos partenaires Transfert et Stéréolux. L'Atelier by CA est également à l'initiative de 8 labs clients, dont le Lab Agri, mandaté par le marché de l'agriculture, co-construit et animé par l'Atelier by CA et le Management de l'Innovation, le Lab

Parcours résidentiel Senior un projet porté, construit et animé par l'Atelier by CA avec la filière santé et bien vieillir et la participation de notre filiale Square Habitat.

Écouter nos parties prenantes dans la nouvelle stratégie RSE

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a travaillé avec ses parties prenantes internes (collaborateurs, administrateurs, Crédit Agricole S.A., Conseil d'Administration, Comité de direction et Direction Générale) et externes (clients et sociétaires, association partenaire, chambres consulaires (Agriculture, Métiers et Artisanat, Commerce), ONG (WWF, Oxfam, 60 millions de consommateurs, Shift Project/Novethic) à l'élaboration d'une nouvelle stratégie RSE. Ces travaux ont été réalisés en partenariat avec la Chaire à impact positif d'Audencia.

Agir sur les réseaux sociaux

Plus de 35000 personnes suivent le Crédit Agricole Atlantique Vendée sur les réseaux sociaux. Le Crédit Agricole a fait le choix de se développer sur LinkedIn pour promouvoir sa politique dynamique de recrutement, d'employeur responsable et d'acteur majeur du territoire. Une ligne éditoriale qui fonctionne avec une portée organique à plus de 60000 et des taux d'engagement hauts à 2%.

Il communique aussi sur Facebook au grand public en relayant particulièrement ses partenariats et ses actions mutualistes. En 2021, les posts dédiés à notre engagement sur les fêtes de l'agriculture et nos actions de solidarité avec une collecte de jouets auprès de nos collaborateurs pour offrir des cadeaux aux plus démunis (portée organique à plus de 40000). Twitter, dédié aux informations instantanées qui donnent du sens aux actions utiles menées sur le territoire, est un autre canal d'expression du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Enfin, la Caisse régionale a particulièrement investi en 2021 avec une communauté qui a gagné plus de 500 followers. Surtout, elle en a fait un levier de promotion des hôteliers, restaurateurs et gérants de camping de son territoire afin de les aider à se relancer dans une année encore marquée par les contraintes sanitaires. Par ailleurs, afin de permettre aux collaborateurs qui le souhaitent de s'engager et de relayer, une plateforme de communication a été mise en place pour mettre à leur disposition des « posts prêts à l'emploi ». Une dizaine de webinars ont été organisés en 2021 pour accompagner la prise en mains de ce nouvel outil.

Développer l'écoute auprès des fournisseurs

Dans le cadre des travaux sur les Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR), le service achats a réalisé la première enquête visant à mesurer la perception de la qualité de sa relation, à destination des fournisseurs stratégiques de la Caisse régionale.

Le but de ce questionnaire est de développer l'écoute active des fournisseurs et de montrer l'intérêt porté aux fournisseurs. Ainsi, la démarche d'amélioration continue est enclenchée, en mesurant la perception des fournisseurs, en identifiant les points de progrès et en mettant en place des plans d'actions suivis. Cette enquête a relevé un bon niveau de perception de la qualité des relations par les fournisseurs.

Prendre en compte les enjeux de développement durable dans les relations avec nos fournisseurs

L'enjeu majeur associé à celui de la création de valeur repose sur l'idée d'aborder la performance et le leadership à travers une stratégie durable de la Caisse régionale envers ses fournisseurs.

Mettre en place une politique d'achats responsables

Afin de répondre aux grands enjeux de demain sur son territoire et contribuer à la performance globale des entreprises, la Caisse régionale a signé, il y a quatre ans, la politique d'achats responsables du groupe Crédit Agricole. La Caisse régionale déploie de façon progressive cette politique. Les indicateurs sont suivis annuellement par le Comité de direction. Ces indicateurs rendent notamment compte de la part des achats réalisés sur le territoire, des délais de paiement, de l'évaluation RSE des fournisseurs et de leur dépendance économique vis-à-vis de la Caisse régionale.

Signer la charte relation achats et fournisseurs responsables

Pilotée par le ministre de l'Économie et le conseil national des achats, la Caisse régionale s'engage dans une démarche responsable vis-à-vis de ses fournisseurs et implique l'ensemble de ses collaborateurs acteurs dans le processus achats. Le 4 octobre 2021, la charte relations fournisseurs et achats responsables, a été signée par Nicole GOURMELON.

Cette charte, au travers de 10 engagements, affirme les valeurs et convictions de solidarité, de respect des droits et des devoirs de la Caisse régionale envers son écosystème. Elle répond aux grands enjeux d'aujourd'hui et de demain sur son territoire et contribue à la performance globale de ses entreprises. La Caisse régionale s'engage dans une démarche responsable, vecteur mutuel de progrès et d'innovation. L'adhésion à la charte relations fournisseurs et achats responsables (RFAR) s'inscrit dans la volonté de la Caisse régionale d'accroître sa performance RSE et découle directement de sa raison d'être : « Agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société ».

Lancer le projet de labellisation Relations Achats et Fournisseurs Responsables

La signature de la charte RFAR est la première étape vers la labellisation Relations Fournisseurs et Achats Responsables de la Caisse régionale. Ainsi, afin de poursuivre son engagement dans les relations fournisseurs responsables, la Caisse régionale a amorcé cette année la démarche de labellisation de la Relation Fournisseurs et Achats Responsables. Cette labellisation répond également aux enjeux de la politique RSE du Groupe et de la Caisse régionale. Des travaux se poursuivent notamment sur le plan de communication fournisseurs.

Intégrer des critères RSE dans nos appels d'offres

Sensible à l'impact de ses achats sur l'environnement et sur la société, la Caisse régionale a intégré des critères RSE dans ses 4 appels d'offres de l'année. En 2021, la part accordée est passée de 12 % de la note finale à 17 % et participe donc grandement à la sélection du fournisseur.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2020	2021	Évolution	Objectif
Proportion d'appels d'offres (AO) intégrant des critères RSE	100 %	100 %	=	100 %

VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE EN DONNANT ACCÈS À TOUS NOS CLIENTS AU CONSEIL ET À UNE EXPERTISE DE QUALITÉ

1. Définition du risque

Enjeu extra-financier	Risques RSE majeurs	Opportunités
Viser une relation durable avec le client	Inadaptation du conseil à la clientèle	Permettre à chacun de nos clients quel que soit son profil de disposer d'une expertise et d'un conseiller dédié
	Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie, etc.) dans les moments de vie de la clientèle	S'afficher comme LA banque des bons et des mauvais moments
	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	Garantir à chacun de nos clients une expertise et des conseils de qualité
	Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients : implantation inadéquate ou absence de l'offre de services	Préserver la densité de nos agences sur le territoire et la qualité de nos accueils physiques

2. Politique et engagements

Le groupe Crédit Agricole a pour raison d'être d'« Agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société ». Cette raison d'être est naturellement déclinée par le Crédit Agricole Atlantique Vendée sur son territoire. Elle repose notamment sur un nouveau modèle relationnel qui vise l'excellence relationnelle avec les clients mais aussi avec les collaborateurs.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée souhaite ainsi proposer à ses clients une Banque Assurance tant digitale qu'humaine qui simplifie et facilite la vie et les projets clients. Il s'appuie sur sa dimension mutualiste, son fort maillage territorial et son offre en ligne (site internet, applications, etc.) qui facilitent l'accès au conseil et à un haut niveau d'expertise. Le modèle de Banque Multicanale De Proximité (BMDP) déployé en 2017 en est la traduction opérationnelle.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée assure une écoute active de ses clients via des enquêtes mesurant son Indice de recommandation client (IRC). Ce suivi permet à la Caisse régionale d'identifier les motifs de satisfaction et les axes d'amélioration. La recommandation des clients demeure une priorité de la Caisse régionale. Les réclamations clients sont ainsi minutieusement traitées par un service dédié.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne ses clients durablement dans les bons et les mauvais moments et favorise l'inclusion bancaire et financière au travers de dispositifs adaptés tels que l'association « Espace Solidaire » ou encore l'unité « clientèle accompagnée ».

3. Actions et résultats

Viser l'excellence relationnelle

La Caisse régionale vise l'excellence relationnelle et, en cohérence avec son nouveau projet d'entreprise, à devenir la banque de référence et de cœur du territoire.

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se base sur l'Indice de recommandation client (IRC) pour mesurer l'efficacité de ses actions sur la relation avec ses clients. Cet indice, calculé via des enquêtes clients, porte sur leur perception de l'agence, de la relation conseil, et sur leur intention de recommander le Crédit Agricole Atlantique Vendée à leurs proches.

En 2021, l'IRC a progressé de 10 points par rapport à 2020, le nombre de clients « promoteurs » devenant supérieur au nombre de clients « détracteurs ».

Déployer un modèle d'excellence relationnelle

La relation client est au cœur du métier du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Depuis 2019, une démarche d'excellence relationnelle a été déployée au sein de la Caisse régionale. Ainsi, 1951 collaborateurs ont été formés aux postures et aux pratiques relationnelles autour de l'accueil des clients, de la prise en charge et du suivi de leurs demandes, et de la proposition de solutions personnalisées. Ces formations se sont déroulées sous deux formats. Un format « collaborateur » et un format « manager » complétés par des ateliers d'entraînement et de feedback. Afin de mesurer les impacts de la mise en œuvre de la démarche, les enquêtes de satisfaction ont également évolué.

Aider le client grâce aux notifications d'alertes

La Caisse régionale continue à améliorer la qualité de sa relation client digitale en mettant en place un système de notifications visant à alerter le client sur la consommation de son plafond carte. Cela lui permet d'agir afin d'éviter d'être bloqué lors d'un paiement en carte bancaire.

Maintenir et déployer le maillage d'agences sur le territoire

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est engagé à maintenir le maillage de son territoire. En 2021, l'agence Tabarly a vu le jour sur le territoire vendéen. Cette agence réunit toutes les expertises du Crédit Agricole Atlantique Vendée et adopte une plage horaire d'ouverture adaptée aux besoins des clients.

Développer le maillage Relais CA

En 2021, le projet Relais CA a été lancé sur les départements de la Loire-Atlantique et de la Vendée. L'objectif est de déployer une nouvelle marque nationale : Relais CA. Le dispositif est mis en place dans les communes de plus de 1000 habitants. Il consiste à donner la possibilité à nos clients de retirer des espèces gratuitement au sein de notre réseau de commerçants partenaires ou via un distributeur de billets, au sein ou en dehors de l'agence bancaire. Fin 2021, le Relais CA est disponible dans 240 communes de la Loire-Atlantique et de la Vendée.

Assurer les entreprises au plus proche de leurs besoins

Le 1^{er} avril 2021, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est lancé sur le marché de l'assurance de biens en proposant aux entreprises une gamme de solutions d'assurance dommages.

En commercialisant ces offres d'assurance via sa filiale Pacifica, la Caisse régionale souhaite apporter à la clientèle des entreprises des solutions de prévention, protection et assurance pour faire face aux risques automobile, dommage et responsabilité civile.

La mise en marché de ces offres vise l'excellence relationnelle en proposant aux entreprises une approche dédiée en réponse aux besoins spécifiques de cette clientèle. C'est d'abord une approche conseil avec un outil de cartographie des risques et d'analyse de la couverture du client, une approche d'expertise avec un nouveau réseau d'assureurs dédiés aux PME, des souscripteurs et des ingénieurs prévention capables d'apprécier les risques les plus spécifiques et d'adapter la proposition d'assurance aux besoins du client, et évidemment une approche d'excellence de gestion des sinistres. Mais c'est surtout une approche validée par une communauté de chargés d'affaires entreprises et de clients entreprises.

Proposer une Banque Assurance tant digitale qu'humaine avec un haut niveau d'expertise

Afin d'être une banque 100% humaine et 100% digitale accessible à toutes et à tous, différentes actions sont déployées tant sur le plan physique que sur le plan numérique.

Proposer une banque 100 % humaine...

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée investit fortement sur le territoire en rénovant l'ensemble de ses agences autour d'un concept innovant centré sur la relation client : le concept « agence Horizon ». Il permet à la Caisse régionale d'améliorer l'expérience de ses clients, d'améliorer l'environnement de ses collaborateurs tout en valorisant la démarche relation client et en lui donnant sa pleine puissance. Au 31 décembre 2021, ce sont 115 agences du réseau de la Caisse régionale qui ont basculé en modèle agence Horizon. Avec 171 agences et 240 Relais CA, la Caisse régionale assure plus que jamais un maillage physique important sur son territoire.

... proposer une banque 100 % digitale

Dématérialisation de la souscription d'un crédit à la consommation :

Depuis le 1^{er} février 2021, les clients ont la possibilité, via leur espace personnel, de souscrire en ligne un crédit à la consommation, et de signer leur contrat. Avant la validation définitive du projet, le client est contacté par son conseiller pour vérifier la cohérence des informations saisies et la complétude des documents fournis. Le client peut ainsi réaliser son projet de financement à tout moment, signer les documents à distance sans contrainte de temps et de déplacement. Ce parcours digital est interruptible et interopérable. À tout moment le client peut s'arrêter et faire appel à son conseiller pour une reprise en main par celui-ci.

Dématérialisation des projets de crédit habitat

Un espace Projet Habitat 100% digital est mis à disposition des clients ayant réalisé une simulation de crédit habitat. Cela permet au client de pouvoir réaliser de nouvelles simulations et de suivre l'ensemble des étapes d'avancement de son projet. À la fin de son parcours, les fiches conseil en assurance et la demande de financement sont signées en ligne. Les clients peuvent donc désormais réaliser leur parcours habitat totalement en ligne, de la première simulation au premier déblocage de prêt.

Gestion en ligne des contrats d'assurance de biens :

En juin 2021, les outils digitaux de la Caisse régionale se sont développés. L'application « Selfcare » permet aux clients de réaliser en autonomie des actes de gestion sur leurs contrats d'assurance de biens dont la résiliation.

Ce nouveau dispositif est un levier d'excellence opérationnelle, relationnelle et commerciale :

- il permet de renforcer l'autonomie donnée aux clients pour les résiliations au même titre que pour les souscriptions,
- il simplifie les démarches des clients en allégeant les obligations de fourniture de justificatif,
- il facilite la résiliation pour certains motifs, grâce à un processus simple, offrant de l'autonomie au client, avec un traitement quasiment immédiat,

Il répond aussi à l'obligation réglementaire de proposer un parcours de résiliation en ligne pour tous les clients ayant souscrit leur contrat sur ce canal (Loi n° 2019-733 du 14 juillet 2019).

Ouverture de compte en ligne pour les clients professionnels :

La démarche d'ouverture de compte pour les professionnels et les agriculteurs a été simplifiée et permet de remplir toutes les formalités d'ouverture à distance en autonomie. Cette démarche libère du temps lors des échanges avec les conseillers pour un meilleur accompagnement.

Mise en marché de plusieurs offres en ligne :

Dans une logique de dématérialisation, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en marché plusieurs offres en ligne jusqu'à la signature du contrat. Lors de la souscription du contrat, le client va signer le document directement sur une tablette. Le contrat est ensuite disponible sur l'espace personnel du client dans la rubrique e-document. Le conseiller peut aussi déposer des documents sur

l'espace en ligne du client pour que celui-ci puisse les signer à distance et les conserver en ligne.

Lancement des rendez-vous clients en visio-conférence :

L'arrivée de la crise sanitaire a bousculé les pratiques. Pour diminuer les contacts en face-à-face, un nouveau service de communication à disposition des clients et des prospects a vu le jour pour maintenir la relation client.

Ce service permet d'assister à un rendez-vous avec son conseiller en visio-conférence. La confidentialité est assurée pour protéger les données du client ainsi que la relation commerciale.

Ce canal est interactif, le conseiller peut partager son écran, le client a la possibilité de faire appel à un expert pour lui apporter des éléments complémentaires. Le sujet du rendez-vous est concrétisé en temps réel grâce à la signature électronique à distance et la dépose sur la plateforme « espace client ».

En 2021, 7 116 rendez-vous ont été planifiés. La note moyenne donnée par les clients à la suite de leur expérience de rendez-vous en visio-conférence est de 9,3 sur 10.

Mise à disposition de l'outil « trajectoire patrimoine » :

Cet outil disponible sur tablette permet d'accompagner le client dans sa démarche d'acquisition de patrimoine en lui offrant une solution adaptée à sa situation personnelle. Il prend en compte la capacité de financement, l'appétence aux risques, les envies du client... Les informations enregistrées et les simulations réalisées sont à la fois disponibles pour le client et le conseiller.

Écouter nos clients et traiter les réclamations avec attention

Suivre et traiter efficacement les réclamations

La recommandation des clients, symbole de leur satisfaction, demeure une priorité pour la Caisse régionale. Les collaborateurs travaillent chaque jour sur l'excellence relationnelle et opérationnelle en traitant toutes les réclamations clients. Ainsi, quelle que soit l'agence qui reçoit la réclamation et le service qui la traite, la Caisse régionale s'engage à délivrer un service homogène respectant des exigences de qualité et de réglementation, le tout dans une démarche d'amélioration continue. En 2021, une baisse du nombre de réclamations clients a été constatée. En effet, 3 083 réclamations ont été ouvertes, soit 16% de moins qu'en 2020. Dans un contexte toujours chahuté par la crise sanitaire, 94,7% des réclamations ont été prises en charge sous 48h (en légère hausse par rapport à 2020). 82% des réclamations ont été traitées dans les délais annoncés aux clients (en hausse de 0,9 point par rapport à 2020).

Mettre en place un dispositif d'écoute et de recueil des avis en collaboration avec les clients

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée se donne pour ambition d'être la banque de référence et de cœur des agriculteurs de son territoire. Pour améliorer leur satisfaction, la Caisse régionale mène des actions très concrètes d'écoute et de recueil d'avis de ses clients. En 2021, un atelier « LAB AGR » a été conçu et animé à partir des résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès de 600 agriculteurs en 2020. L'objectif était de recenser les avis des clients promoteurs de nos produits et services mais également des détracteurs.

La Caisse régionale a rassemblé un panel de clients pour un temps d'expression collective en mai 2021 sur les thématiques fortement plébiscitées par les agriculteurs :

- ➔ Quel est rôle du Crédit Agricole à l'occasion des transmissions d'exploitation ?
- ➔ Comment le Crédit Agricole doit communiquer son engagement sur toutes les agricultures du territoire ?

Ces formats innovants en comités restreints sont riches de rencontres et d'idées à retenir pour améliorer l'expérience des clients et prospects agriculteurs : organisation de conférences ou webinaires sur les thématiques liées à l'agriculture, synergies des expertises dans le cadre d'un parcours dédié à la transmission, communication renforcée sur les réseaux sociaux.

Accompagner nos clients dans les bons et les mauvais moments

Banque des bons mais aussi des mauvais moments, le Crédit Agricole Atlantique Vendée soutient et accompagne l'ensemble de ses clients en mettant en place des dispositifs personnalisés et adaptés à différentes situations de vie.

Le dispositif en place met l'accent sur 3 situations : les séparations ou divorces, le surendettement et l'accompagnement des majeurs protégés.

Séparations ou divorces : pour faciliter les démarches du client, la Caisse régionale se met en lien avec les notaires et les avocats pour fluidifier la procédure et apporter les meilleures réponses possibles.

Surendettement : les clients en situation de surendettement sont accompagnés pour retrouver un équilibre, mais aussi pour améliorer la gestion de leur budget.

Majeurs protégés : une cellule dédiée à l'accompagnement de cette clientèle est en place.

Suivre les accidents de la vie de nos clients via l'Espace Solidaire

La Caisse régionale soutient ses clients les plus fragiles avec l'association Espace Solidaire. Créée en 2008, cette association accompagne les clients qui rencontrent des difficultés de toute nature suite à un accident de la vie (aides aux démarches administratives, accompagnement budgétaire, prêts solidaires, etc.). En 2021, l'équipe composée de 4 conseillers a étudié 224 dossiers et accompagné 145 familles.

Mettre en place la contagion du plafonnement des frais de dysfonctionnement aux partenaires liés pour la clientèle fragile

Pour sa clientèle fragile la Caisse régionale a appliqué les principes de contagion du plafonnement des frais de dysfonctionnement aux

partenaires liés. Elle a donc mis en place les décrets réglementaires sur l'application des frais. En parallèle, elle procède à la détection des risques à naître pour anticiper les problèmes des clients.

Mettre en place la caution BPI pour les prêts étudiants

La Caisse régionale propose depuis septembre 2021 le prêt étudiant garanti par l'État (BPI France) pour financer les études des jeunes qui n'ont pas de caution familiale solvable.

Cela lui permet d'affirmer son utilité sociétale avec une offre inclusive touchant des clients qu'il n'était pas possible d'accompagner auparavant.

Mettre en place des actions solidarité à destination des jeunes

En 2021, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a engagé deux axes d'accompagnement des jeunes :

- la mise en place de l'appel à projet « Solidarité jeune Covid-19 » qui s'est déroulé du 1^{er} mai au 31 octobre 2021. 32 associations ont été accompagnées financièrement pour un montant global de 142 973 euros, dont 128 146 euros versé par l'Initiative Sociétaire Atlantique Vendée et le solde financé par les Caisses locales de la Loire-Atlantique et de la Vendée. L'objectif étant de répondre aux besoins générés par la crise sanitaire, tel que l'accompagnement social, l'accès à l'emploi et l'éducation,
- l'apport de soutien financier sous forme de dons ou de prise en charge financière pour solutionner les besoins identifiés par les conseillers bancaires pour les jeunes.

Participer à l'éducation budgétaire des populations

Proposer des ateliers budgétaires à un large public

Cette année, les ateliers d'éducation budgétaire à l'initiative de l'Espace Solidaire, ont repris en ligne. L'objectif est d'acquérir les notions de base sur le reste à vivre, la priorisation des dépenses et prévenir les éventuelles situations de surendettement à travers l'apprentissage de règles de gestion d'un budget familial. En 2019, 600 jeunes ont bénéficié de l'atelier via un jeu de plateau « Budgetissimo ». En septembre 2021, une version numérique a été proposée afin de pallier au contexte de la crise sanitaire, 8 ateliers ont eu lieu jusqu'à fin décembre. À terme, les administrateurs des Caisses locales animeront en autonomie les ateliers de manière bénévole.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2020	2021	Évolution	Objectif
Indice de recommandation client (IRC)	0	10	+ 10 points	En progression

CONTRIBUER DURABLEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE

1. Définition du risque

Enjeu extra-financier	Risques RSE majeurs	Opportunités
Contribuer au développement du territoire	Absence d'accompagnement et d'offres pour la clientèle agricole	Demeurer la banque experte de l'agriculture de notre territoire
	Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques	Accompagner tous les projets du territoire

2. Politique et engagements

En tant que banque coopérative et mutualiste, la Caisse régionale s'implique fortement dans les départements de la Loire-Atlantique et de la Vendée. Au quotidien, le Crédit Agricole Atlantique Vendée construit une politique de résultats durables en s'appuyant sur ses trois métiers fondamentaux que sont la banque, l'assurance et l'immobilier.

La Caisse régionale assume pleinement sa responsabilité de financeur de l'économie locale en accompagnant financièrement et humainement l'ensemble des projets de ses sociétaires et clients : particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, associations et collectivités publiques. Elle propose à ses clients des offres et des services en adéquation avec les enjeux sociétaux et les préoccupations environnementales (économie d'énergie, gaz à effet de serre, biodiversité, etc.). Elle privilégie les circuits courts, une majeure partie de l'épargne conservée des clients, restant ainsi sur le territoire pour accompagner les projets locaux.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée soutient les actions innovantes, la création, la reprise et le développement des entreprises. Ainsi, en partenariat avec les acteurs locaux, la Caisse régionale met en place des actions qui contribuent au dynamisme de son territoire.

En corrélation avec le Groupe, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a choisi de développer et de soutenir fortement quatre domaines, véritables relais de croissance et qui correspondent à des attentes sociétales fortes : l'agriculture et l'agroalimentaire, la santé et le bien vieillir, le logement, les économies d'énergie et la protection de l'environnement.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée met son leadership et son ancrage territorial au service du développement de la Loire-Atlantique et de la Vendée. Il soutient le tissu associatif, favorisant ainsi le dynamisme local et l'attractivité des territoires.

3. Actions et résultats

Assumer notre responsabilité d'acteur de l'économie locale

À travers la croissance responsable de la Caisse régionale et sa capacité à créer de l'emploi localement, celle-ci contribue durablement au développement économique et social du territoire.

Accompagner chacun de nos clients dans leur projet d'habitation

En 2021, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a atteint un niveau historique de mise en place de crédits habitat. Ce sont près de 18 000 projets qui ont été accompagnés sur l'ensemble du territoire pour un montant de prêts accordés supérieur à 3 milliards euros.

Accompagner la transformation des entreprises via le lancement du Campus by CA

Le système d'organisation du Campus by CA favorise l'émergence de projets innovants, la co-création et le développement de nouvelles méthodes collaboratives. Il est évolutif et suit les initiatives de ses habitants et partenaires (mise en place d'un Conseil municipal, ...).

Le Campus by CA est un écosystème qui réunit toutes les expertises du Groupe au service de la performance et de l'innovation. Ainsi, il permet de renforcer le soutien du Crédit Agricole à l'économie locale en favorisant la création d'un réseau au service des acteurs économiques porteurs d'innovation sur le territoire de la Loire-Atlantique et de la Vendée. C'est un accélérateur de développement et de transformation au profit des clients, prospects et partenaires.

Jouer notre rôle de Banque Assurance sur notre territoire

En 2021, dans un contexte de crise sanitaire et de crise économique, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a plus que jamais soutenu et financé l'ensemble des projets de ses clients. Particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, associations et collectivités publiques ont pu ainsi être accompagnés par tous les métiers de la banque de proximité. Engagée dans une relation durable avec ses sociétaires et ses clients, la Caisse régionale a réalisé plus de 4,8 milliards d'euros de crédits sur son territoire (hors prêts garantis par l'État). Son encours de crédit progresse ainsi de 9,75 % pour s'élever à près de 21 milliards d'euros.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne depuis 25 ans ses clients (particuliers, agriculteurs, professionnels, collectivités et associations) dans le domaine de l'assurance. Un dynamisme qui se poursuit de belle manière.

Proposer des offres et services en adéquation avec les enjeux sociétaux

Accompagner les seniors à bien vieillir à domicile grâce au « LAB Parcours résidentiel senior »

Cette année, des travaux ont été menés pour animer des temps forts sous forme d'ateliers participatifs et réfléchir à des solutions d'accompagnement de nos clients seniors.

Quelques exemples de sujets travaillés, en 2021 :

- un parcours utilisateur adapté aux besoins de notre clientèle de seniors afin d'améliorer leur expérience,

- de nouvelles solutions de logements adaptées aux seniors de notre territoire,
- un appel à projets pour poursuivre le développement de partenariats.

Assurer nos clients avec « Agilauto »

Le lancement de la nouvelle offre de location de voiture avec option d'achat (Agilauto) permet de répondre aux nouveaux usages des clients. Plus de confort, de sérénité et aussi une réponse à la maîtrise du budget mobilité. La Caisse régionale propose le bonus vert assurance auto sur les voitures électriques, 100 euros remboursés à la 1^{re} année soit l'équivalent de 6 mois de recharge électrique.

Accueillir les clients mineurs

Une offre de bienvenue à destination des mineurs est mise en place sous la forme d'un don de 20 euros à l'ouverture du compte. Le client peut choisir de verser 15 euros sur son compte et de faire un don de 5 euros à l'association du territoire de son choix.

Accompagner la recherche d'emploi ou l'orientation des jeunes - Youzful

En décembre 2020, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est engagé pour l'avenir professionnel des jeunes en annonçant le lancement de Youzful, une plateforme gratuite, 100 % digitale dédiée à l'emploi et à l'orientation. Youzful connecte les jeunes avec les entreprises qui recrutent sur leur territoire pour favoriser l'emploi local.

En 2021, au niveau national, 111 381 jeunes se sont inscrits sur la plateforme, 757 361 offres d'emploi ont été diffusées et 2 122 clients professionnels ont souhaité recruter des jeunes en publiant leurs offres d'emploi sur Youzful.

Faciliter l'encaissement des clients professionnels

La Caisse régionale a mis en marché une nouvelle solution monétique pour les clients entrepreneurs professionnels et

agriculteurs. Cette dernière permet l'encaissement à distance via un lien internet ou SMS. L'objectif est de faciliter le développement du Crédit Agricole à des activités non-sédentaires ou saisonnières.

Faire émerger des prêts à impact pour les entreprises

Les entreprises s'emparent des sujets RSE. Les prêts à impact leur permettent d'investir dans des actions remplissant des critères extra-financiers (diversité, réduction des émissions de gaz à effet de serre, inclusion...). En 2021, quelques entreprises ont contracté un prêt avec un bonus/malus sur le taux du crédit en fonction de l'atteinte de l'objectif RSE.

Déployer le prêt éco-PTZ

Le prêt éco-PTZ est créé à destination des clients au revenu modeste. Il leur permet de bénéficier d'un prêt spécifique pour la rénovation de leur habitation dans un objectif d'améliorer l'efficacité énergétique. Ce prêt permet à l'emprunteur de ne rembourser que les intérêts d'emprunt.

La mise en place du prêt éco-ptz a un double avantage, celui de permettre à la clientèle de la Caisse régionale, dite « fragile », de bénéficier d'un prêt afin de rénover son habitation principale, et celui de permettre au Crédit Agricole Atlantique Vendée, de proposer une offre en adéquation avec les enjeux sociétaux et environnementaux.

Proposer une offre de crédit-bail dédiée à la transition énergétique

Une gamme d'offres de crédit-bail matériel dédiée à la transition énergétique est proposée aux clients entreprises, professionnels et agriculteurs.

- une offre éclairage LED pour rénover le système d'éclairage,
- une offre mobilité verte pour financer l'achat de véhicule électrique,
- une offre auto conso solaire permettant de financer la mise en place de panneaux photovoltaïques.

Soutenir l'innovation, la création, la reprise et le développement des entreprises

La Caisse régionale accompagne dans sa croissance celle des entreprises du territoire, en leur offrant expertises, solutions entrepreneuriales et soutien à l'innovation.

Animer et développer le Village by CA

En corrélation avec son rôle d'accélérateur d'innovation du territoire, Le Village by CA a lancé deux appels à candidature pour accompagner 14 nouvelles startup. À ce jour, le Village by CA compte 26 startup en cours d'accompagnement.

Plusieurs startup à impact sont accompagnées par le Village : TEMO et NRLUX proposent des solutions de Mobilité douce, LISY MARKET développe la distribution alimentaire en circuit-court, MEMENTOP propose des solutions pour prolonger l'autonomie des personnes atteintes de maladies dégénératives, TZAR traite l'accompagnement pédagogique et méthodologique des étudiants du supérieur, FONTO DE VIVO donne accès à l'eau potable aux populations des pays en voie de développement.

En 2021, les 26 startup accompagnées par le Village by CA emploient 154 personnes.

Les 11 entreprises-partenaires du Village by CA ont bénéficié de 54 mises en relation avec les startup.

Développer l'Agence Innovation

Dans la continuité du Village by CA Atlantique Vendée, la Caisse régionale dispose de 2 structures complémentaires en direction des entreprises innovantes de Loire-Atlantique et Vendée. Ainsi, l'Agence Innovation accompagne les entreprises innovantes en adaptant ses offres de financement classiques aux spécificités de ces sociétés et aux caractéristiques propres au financement de l'innovation. Elle apporte également son expertise et ses conseils dans la recherche de solutions de financement. Les entreprises qui entrent dans le scope d'intervention de l'Agence Innovation sont celles qui offrent un produit ou service nouveau, qui sont déjà identifiées par des structures d'accompagnement de l'écosystème innovation du territoire de la Caisse régionale et qui disposent d'une forte croissance potentielle.

Grâce à cette agence bancaire dédiée aux entreprises innovantes, le Crédit Agricole Atlantique Vendée est, aujourd'hui, un acteur identifié sur ce sujet. En 2021, ce sont 24 nouvelles startup qui ont été accompagnées par cette agence. Les domaines d'activités des entreprises en portefeuille sur cette agence sont variés avec une partie significative dans le numérique et le développement durable. En 2021, les deux financements les plus importants concernent des entreprises à impact positif.

Développer le fonds Atlantique Vendée Innovation

Le fonds Atlantique Vendée Innovation (AVI), filiale de la Caisse régionale de Crédit Agricole Atlantique Vendée a été créé fin 2018. Il a pour objectif d'accompagner les startup innovantes du territoire. Fin 2021, AVI compte 12 participations dans son portefeuille, avec 5 nouvelles participations et 1 réinvestissement réalisés en 2021. Le montant du fond s'élève à 5 millions d'euros.

En 2021, les engagements RSE et la réponse à un ou plusieurs Objectifs de Développement Durable ont été pris en compte par le comité d'investissement du fonds Atlantique Vendée Innovation lors des décisions d'investissement. Actuellement, les domaines d'activité des startup financées par AVI recouvrent à titre d'exemple, l'énergie, la purification de l'eau, l'agriculture, les matériaux composites à base de lin, la location de mobilier de courte durée.

En décembre 2021, un questionnaire RSE a été soumis à 9 startup financées par le fonds AVI. Huit d'entre elles ont répondu et un premier bilan RSE des startup financées a pu être dressé et présenté au comité d'investissement. Ce premier bilan est globalement satisfaisant. Certaines startup mettent en place leur bilan carbone, favorisent les emplois locaux ou sont sensibles au bien-être des collaborateurs. À noter que 53 emplois ont été créés dans les startup financées depuis la création du fonds.

Participer au développement du territoire et de l'innovation

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée est un acteur du développement du territoire très engagé sur l'innovation. C'est la seule banque des deux départements Loire-Atlantique et Vendée à avoir une filière de l'innovation aussi complète et transversale.

Pour conforter son engagement, il est partenaire des deux événements majeurs de l'innovation et du numérique de la Loire-Atlantique et de la Vendée : la Nantes Digital Week en Loire-Atlantique et l'Innovation Week en Vendée. Ces événements sont l'occasion pour la Caisse régionale de rencontrer des organisations à l'origine d'innovations numériques et de se positionner comme référence pour les porteurs de projets liés à l'innovation.

Accompagner les transitions

En 2018, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a entrepris la construction d'un nouveau bâtiment de 10000 m² sur son site de Nantes, concrétisant ainsi la création du Campus by CA. Ce lieu unique dans l'Ouest et dans le Groupe a ouvert ses portes le 28 septembre 2020. Il accueille l'ensemble des filiales du groupe Crédit Agricole présentes sur le territoire de la Caisse régionale, mais également le Village by CA Atlantique Vendée et « l'école des transitions ».

Au sein du Campus by CA, « l'école des transitions » est un concept avant-gardiste qui réunit en un seul lieu les « artisans » du monde de demain pour réussir les transitions nécessaires à la création d'un futur responsable, développer les compétences clés de demain, travailler en open-innovation et connecter le monde de la recherche et de l'éducation aux réalités du terrain. Ainsi, « l'école des transitions » accueille des étudiants de l'École de l'Intelligence Artificielle (IA) Microsoft by Simplon, des étudiants de l'École de Design de Nantes Atlantique (EDNA), et des étudiants du Master Spécialisé Acteur Pour la Transition Énergétique d'Audencia.

Organiser le marketing autour de la filière innovation

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée est la première banque et acteur du financement à proposer un écosystème complet dans l'innovation.

En effet, la collaboration entre les différentes entités du Campus by CA - le Village by CA, les filiales du groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Technologie et Services (CATS) et les acteurs de la filière Innovation de la Caisse régionale dont le Management de l'Innovation, le Fonds d'investissements AVI, l'Agence Innovation et l'Atelier by CA - favorise l'émergence et l'accompagnement de porteurs de projets et encourage l'innovation en interne. Une telle dynamique apporte un impact fort sur le territoire.

En 2021, plusieurs actions ont été menées ; par exemple, un *hackathon* avec les élèves de l'école des transitions organisé au sein du Campus by CA par les équipes de la filière Innovation, mais aussi des événements tels que Nantes Digital Week, Innovation Week, Fonds spécifique, atelier de pitch training ou de *business model Canvas*.

Depuis la création du Village, 63 startup ont été suivies, dont 26 en 2021, ces startup ont permis la création de 190 emplois.

Accompagner le tissu associatif local et l'attractivité des territoires

Accompagner les Caisses locales et les associations du territoire

En lien avec ses valeurs de banque coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole Atlantique Vendée, via son association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée et ses Caisses locales, intervient tout au long de l'année pour soutenir de nombreuses actions dans les domaines liés à la santé, l'accompagnement du vieillissement et du handicap, l'emploi etc. En 2021, par ce biais, ce sont 1040 projets des deux départements de Loire-Atlantique et Vendée qui ont été accompagnés à hauteur de 422 171 euros versés par les Caisses locales et Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée.

À titre d'exemple, l'Association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée et les 74 Caisses locales ont lancé début mai un appel à projets « Solidarité Jeunes Atlantique Vendée » visant à soutenir les initiatives de porteurs de projets au profit des jeunes de 16 à 25 ans, dont la situation s'est détériorée en raison de la pandémie de Covid-19.

Au 30 septembre 2021, 18 dossiers ont été validés pour un montant de 51 146 euros. Ce montant a permis de financer des épiceries solidaires, la vente de paniers de légumes pour les étudiants en situation de précarité, l'achat d'ordinateurs, ...

Une action qui confirme notre engagement et notre volonté d'accompagner les jeunes au quotidien.

Organiser des dons en Loire-Atlantique et en Vendée

Cette année, la Caisse régionale a distribué aux grandes associations du portefeuille clients du Crédit Agricole Atlantique Vendée, aux écoles et aux maisons de retraite locales, plus de 330 sièges de bureau, une quarantaine de tables de bureau, une soixantaine de rangements, des îlots d'accueil, des plantes et de la vaisselle.

En 2021, 300 ordinateurs ont été remis à GRAIN – Groupe de Recherche et d'Action pour l'Inclusion Numérique – qui regroupe différents organismes de protection sociale ; la ligue de l'enseignement, pôle emploi, et différents services de l'État. Une fois reconditionnés les ordinateurs ont été distribués à des structures solidaires luttant contre la fracture numérique.

Mesurer l'engagement sociétal de la Caisse régionale

Dans le cadre de la réflexion à long terme des Caisses régionales, le groupe Crédit Agricole a formulé l'ambition d'être reconnu comme un créateur de lien qui apporte de l'utilité dans les territoires. Ainsi,

en 2020, il a décidé de créer un nouvel indicateur stratégique destiné à mesurer et à suivre la contribution perçue des Caisses régionales aux grands enjeux sociétaux de leurs territoires : l'Indice d'engagement sociétal (IES).

Dans cette étude, les populations interrogées (clients et prospects) sont invitées à donner leur perception de l'engagement du Crédit Agricole sur le territoire dans les sujets liés à la RSE. Elles ont ainsi pu répondre à 25 questions portant sur l'engagement économique, l'engagement social et l'engagement environnemental de leur Caisse régionale.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a réalisé pour la première fois, fin 2020, cette étude auprès de ses clients et prospects de Loire-Atlantique et de Vendée. Pour cette première mesure, la Caisse régionale a obtenu la note de 5,9 sur 10.

1. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2020	2021	Évolution	Objectif
Indice d'engagement sociétal (IES)	5,9/10	Non disponible (calcul tous les 2 ans)		En progression

RENFORCER L'ADHÉSION À NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF QUI ASSURE UNE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE SOLIDE ET TRANSPARENTE

1. Définition du risque

Enjeu extra-financier	Risques RSE majeurs	Opportunités
Affirmer notre modèle de banque coopérative et mutualiste	Non-respect des règles statutaires dans le fonctionnement coopératif	Asseoir la légitimité de notre modèle coopératif et mutualiste
	Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives	S'appuyer sur des administrateurs mobilisés

2. Politique et engagements

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée croit, plus que jamais, en son modèle de banque coopérative et mutualiste. Ce modèle, centré sur le service rendu, a pour finalité l'utilité pour ses sociétaires et son territoire, ainsi que la recherche d'une rentabilité plus sûre et plus saine, au travers d'une gouvernance co-assumée par les représentants des sociétaires. Basée sur le principe « un homme, une voix », il permet à chacun des sociétaires de se faire entendre et d'être acteur de sa banque.

Sûre de son modèle, la Caisse régionale s'attache, depuis plusieurs années, à développer le sociétariat sur son territoire. Parallèlement à cette démarche, les clients sociétaires de la Caisse régionale peuvent bénéficier d'offres spécifiques utiles et porteuses de sens comme la carte bancaire sociétaire qui permet le financement d'actions liées aux valeurs coopératives ou encore le livret sociétaires qui leur permet de contribuer au financement de l'économie locale. Ils peuvent également profiter d'avantages fidélité et d'avantages spécifiques sur de nombreuses offres ponctuelles.

Le modèle de banque coopérative et mutualiste de la Caisse régionale fonctionne en s'appuyant sur le respect des règles statutaires, la représentativité des sociétaires et l'implication des administrateurs. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée veille à la représentativité et à la diversité au sein des Conseils d'Administration des Caisses locales et de la Caisse régionale. Il prend également soin de recruter des administrateurs de tous âges. Il est attentif à

accroître la fréquentation de ses assemblées générales des Caisses locales, moments forts de rencontre et d'échange avec les clients sociétaires. Il veille à l'engagement de son réseau d'administrateurs en leur faisant signer une charte de l'administrateur et en développant leurs compétences via un parcours de formation spécifique.

3. Actions et résultats

S'attacher à développer le sociétariat en Loire-Atlantique et Vendée

Le modèle coopératif de la Caisse régionale repose entièrement sur la qualité des relations entre les clients sociétaires et leur banque. De ce fait, l'entreprise s'attache tout particulièrement à développer le sociétariat via les 74 Caisses locales réparties sur les départements de la Loire-Atlantique et de la Vendée.

Augmenter le nombre de sociétaires

Dans ce contexte de crise sanitaire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a continué à développer le sociétariat sur son territoire. Au 31 décembre 2021, la Caisse régionale compte ainsi 380 506 sociétaires, soit 42,92% de ses clients (+ 1,84 points par rapport à 2020).

Ouvrir l'accès au sociétariat à nos clients à partir de 16 ans

Le projet d'entreprise « CA Nous » marque la volonté de développer la relation avec les jeunes. C'est dans ce cadre qu'il a été décidé de développer le sociétariat vers les mineurs de 16 à 18 ans.

S'adapter aux conditions sanitaires pour maintenir les assemblées générales

Dans le cadre de la crise sanitaire, le vote à distance des sociétaires au préalable de l'Assemblée générale, a été mis en place via la plateforme sécurisée GEDIVOTE. Cette année, les votes ont eu lieu du 3 au 26 mars 2021, sur la plateforme. Dans un second temps, les assemblées générales se sont déroulées en huis clos, avec seulement 3 administrateurs présents. Le vote à distance a permis de recueillir 22 326 votes, soit 6,1% des clients sociétaires. En comparaison en 2019, seulement 3,1% de votes avaient été recueillis. Ce résultat place la Caisse régionale en première place dans la prise en compte des voix des sociétaires.

Acculturer les collaborateurs au mutualisme

Afin de faciliter l'accès à l'information et à la documentation des collaborateurs, un nouveau portail dédié au mutualisme et au sociétariat a été créé en 2021. Il a pour objectif d'acculturer au mutualisme, de faire connaître les Caisses locales du territoire, de donner les éléments nécessaires à la valorisation du modèle auprès des clients (actions sociétaires réalisées, avantages liés au sociétariat). La finalité est d'obtenir l'adhésion des clients au modèle coopératif. Diverses rubriques sont disponibles et enrichies au fil de l'eau.

Proposer des offres spécifiques aux sociétaires

Être sociétaire, c'est être un client engagé dans la vie de sa banque et de son territoire. Ainsi, au Crédit Agricole Atlantique Vendée, le client sociétaire n'est pas un client comme un autre et à ce titre, il bénéficie d'offres spécifiques en adéquation avec les valeurs mutualistes.

La carte bancaire sociétaire lui permet de participer au financement d'actions liées à ces valeurs coopératives. À chaque utilisation, le Crédit Agricole Atlantique Vendée reverse 1 centime d'euro. Les fonds ainsi rassemblés permettent de financer de nombreux projets utiles au territoire, détectés notamment par l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée, et ce sans aucun surcoût pour le client sociétaire. En 2021, la Caisse régionale a enregistré une augmentation de 2,3% du nombre de cartes sociétaires, permettant d'afficher un stock de 242 893 contrats cartes sociétaires.

Le livret sociétaires permet au sociétaire d'épargner différemment puisque les fonds de ce livret contribuent intégralement au financement de l'économie locale. Fin 2021, la Caisse régionale comptabilise 41 824 livrets sociétaires, en augmentation de 9,6% par rapport à 2020.

Équiper les jeunes sociétaires de la carte Black Mozaïc

Afin de représenter au mieux l'ensemble de ses clients, Le Crédit Agricole Atlantique Vendée propose désormais aux jeunes de devenir sociétaires dès 16 ans. Ces derniers peuvent disposer de la carte Mozaïc Black sociétaire pour matérialiser leur engagement et cela jusqu'à 25 ans. Pour ce faire, le client mineur doit détenir au moins 10 parts sociales de sa Caisse locale. La souscription des parts sociales doit être réalisée par le représentant légal (parent ou tuteur) au nom du mineur. Une fois sociétaire, le mineur est éligible

à la carte Mozaïc Black sociétaire et le représentant légal peut souscrire la carte au nom du mineur. La particularité de cette carte sociétaire est qu'à chaque utilisation de la carte, la Caisse régionale abonde un fonds destiné à mettre en œuvre des actions en faveur du développement local.

Valoriser les sociétaires

En devenant sociétaires, les clients bénéficient de réductions tarifaires et de nombreux avantages exclusifs auprès des partenaires du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Présents dans la région, mais aussi dans toute la France, les partenaires proposent aux sociétaires un accès à la culture, au sport, au tourisme, aux formations aux premiers secours, à des espaces bien-être et des restaurants à un tarif réduit.

S'appuyer sur les règles de notre modèle de banque coopérative et mutualiste

La Caisse régionale s'appuie sur son modèle coopératif et mutualiste qui fait porter la voix des clients sociétaires par les administrateurs élus impliqués dans la vie locale. Ainsi, les sociétaires donnent leur avis lors des Assemblées générales de Caisse locale et élisent leurs représentants, les administrateurs. Toutes les catégories socio-professionnelles sont représentées. En 2021, la Caisse régionale pouvait ainsi s'appuyer sur ses 890 administrateurs. Les Caisses locales élisent elles-mêmes leurs représentants, les 19 administrateurs de la Caisse régionale qui siègent au Conseil d'administration de la Caisse régionale.

Engager notre réseau d'administrateurs

Durant cette période de crise sanitaire et économique, les administrateurs de Caisses locales ont plus que jamais été à l'écoute des besoins de leur territoire en les transmettant à la Caisse régionale. Ils ont profité du déploiement de J'Aime Mon Territoire pour donner de la visibilité à leur Caisse locale en créant une page spécifique sur la plateforme.

Ouvrir le canal d'expression interne aux administrateurs

Les administrateurs des Caisses Locales ont à leur disposition plusieurs canaux de communication sur la plateforme d'expression interne commune aux administrateurs et aux collaborateurs. Un club interne à leur Caisse locale, un club destiné aux agences du territoire de la Caisse locale, et le club « Notre territoire commun » de la Caisse régionale. Depuis l'ouverture, l'activité sur ce canal ne cesse d'augmenter.

Réunir les administrateurs

À la suite de la crise sanitaire, les grands rendez-vous annuels, rassemblant les Présidents et les secrétaires des Caisses locales, se sont tenus en visioconférence.

Un séminaire a été organisé à Saint-Malo, rassemblant 58 Caisses locales sur les 74. L'objectif était de faire travailler les Présidents en atelier coopératif sur le projet d'entreprise du Crédit Agricole Atlantique Vendée. À cette occasion, les Présidents ont profité d'une intervention sur le thème « Imaginer aujourd'hui la ville et les territoires de demain », animé par le consultant, Monsieur David LESTOUX.

Engager les administrateurs dans la Politique de l'entreprise

Dans le cadre de la définition de la politique de l'entreprise, les administrateurs interviennent sur la thématique du pilier impact territoire. En 2021, ils ont travaillé sur le rôle des agences bancaires, le diagnostic du territoire, les actions RSE et le sociétariat des jeunes clients.

Participation des administrateurs aux « Welcome Days »

Lors de l'accueil des nouveaux embauchés, les administrateurs sont invités à intervenir sur les sujets de la vie mutualiste et coopérative de la Caisse régionale, lors du séminaire mensuel d'intégration de 2 à 3 jours.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2020	2021	Évolution (n / n-1)	Objectif
Part de sociétaire parmi les clients	41,08 %	42,92 %	+ 1,84 points	En progression

FAVORISER L'ENGAGEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

1. Définition du risque

Enjeu extra-financier	Risques RSE majeurs	Opportunités
Favoriser le développement, l'employabilité et le bien-être des collaborateurs	Non-respect de la réglementation en matière de santé et sécurité sur le lieu de travail	Permettre à chacun de nos clients quel que soit son profil de disposer d'une expertise et d'un conseiller dédié
	Pratiques discriminatoires à l'égard des représentants du personnel	S'afficher comme LA banque des bons et des mauvais moments
	Insuffisance de mise en œuvre du plan de formation	Garantir à chacun de nos clients une expertise et des conseils de qualité

2. Politique et engagements

Conscient que le capital humain est un élément essentiel de la performance et de la pérennité de l'entreprise, le Crédit Agricole Atlantique Vendée affiche une politique de ressources humaines ambitieuse et dynamique qui favorise l'épanouissement personnel et professionnel. Cette politique s'appuie sur trois principes essentiels : le développement des compétences, la gestion des carrières et l'association des collaborateurs à l'avenir de l'entreprise. La combinaison de ces trois objectifs a pour but de favoriser le développement et l'engagement de ses collaborateurs.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée déploie des moyens importants en formation pour développer les compétences et l'expertise de ses collaborateurs au service de la satisfaction client, de l'excellence relationnelle et bien sûr de l'efficacité commerciale. Parallèlement, le dispositif de formation s'adapte aux évolutions sociétales, technologiques ou encore d'organisation. En complément des formations internes, la Caisse régionale propose également à ses collaborateurs des formations diplômantes favorisant leur employabilité.

La Caisse régionale accompagne l'ensemble des collaborateurs dans la gestion de leur carrière au travers d'un processus de mobilité interne lisible et transparent. Il est complété par une cartographie des parcours et des fiches métiers qui encourage à la proactivité dans la gestion de carrière. Sont également proposés des moments d'échanges réguliers et formalisés (entretiens d'évaluation, d'évolution, etc.) qui permettent un accompagnement dans les perspectives d'évolution. L'accompagnement des collaborateurs est au cœur des processus de mobilité, notamment dans leur préparation et prise de fonction.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée cherche à proposer les meilleures conditions matérielles et sociales pour l'exercice de l'activité professionnelle de ses collaborateurs. Il a ainsi mis en

place depuis plusieurs années un dispositif d'écoute sociale de ses collaborateurs afin de recueillir leur ressenti sur des sujets comme les conditions de travail, la communication interne, la formation professionnelle, le climat de travail, les relations managériales, etc.

3. Actions et résultats

Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité

Le développement des compétences est un enjeu central pour la Caisse régionale afin d'assurer un haut niveau de qualité dans le conseil apporté à nos clients et dans l'accompagnement de leurs projets. Dès lors, de nombreuses actions sont engagées aussi bien à destination des nouveaux arrivants qu'à destination des collaborateurs plus expérimentés.

Valoriser les collaborateurs

Le « portrait des collaborateurs » est un article qui présente le collaborateur sous forme d'interview. Il permet de laisser le collaborateur se présenter de manière ludique et accessible. C'est une manière de mettre en avant et d'incarner la richesse et la diversité des trajectoires professionnelles. Ces portraits sont publiés sur la plateforme interne accessible aux collaborateurs et administrateurs.

Dans le cadre du lancement et de l'animation de la vie du Campus afin de favoriser les synergies, des photos grand format de collaborateurs des différentes entités du Campus by CA, ont été affichées dans les espaces communs.

Développer une politique de formation ambitieuse

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne les collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel dans l'entreprise via un cycle de formation adapté : cursus de préparation à l'exercice d'un nouveau métier, perfectionnement dans l'emploi et développement des compétences.

La Caisse régionale a également accompagné 20 collaborateurs dans l'obtention d'une formation diplômante au cours de l'année 2021.

Toutes ces formations se sont réalisées sous des formats hybrides (présentiel et distantiel), innovants et adaptés à chaque instant au contexte sanitaire. Cette année encore, l'investissement en formation a été soutenu avec 13503 jours de formation (105323 heures) soit près de 47 heures de formation par collaborateur.

Le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation s'élève à 5,36 % en 2021, en augmentation de 1,03 points par rapport à 2020.

Intégrer les nouveaux embauchés

Afin de mettre les collaborateurs dans les meilleures conditions de prise de poste, la Caisse régionale a mis en place un cursus d'intégration pour les nouveaux embauchés. Durant deux jours et demi, les « Welcome days » permettent aux collaborateurs recrutés en CDI de se rencontrer, de s'acculturer, de découvrir les activités de la Caisse régionale, ses valeurs mutualistes, la RSE, mais aussi les modalités pratiques qui leur seront nécessaires au cours de leur

carrière au sein de l'entreprise. En assurant strictement les règles sanitaires nécessaires et en faisant preuve d'agilité et d'innovation, la Caisse régionale a pu maintenir son cursus d'intégration durant la pandémie de Covid 19. Ainsi, 167 collaborateurs embauchés en CDI ont pu suivre ce cursus au cours de 14 Welcome Day. Les nouveaux embauchés suivent ensuite un parcours de formation durant 12 mois, assurant une montée en compétence progressive, principalement sur le métier de conseiller clientèle, alliant formations théoriques, coaching, formations en autonomie et accompagnement du manager.

Challenger nos collaborateurs grâce à un concours de « pitch »

Le Campus by CA a donné, cette année, de la visibilité aux collaborateurs porteurs de projets auprès de la Direction grâce à un concours de « pitch ». Ce concours a été animé par l'ensemble des acteurs de la filière Innovation du Campus By CA. Le projet présenté devait être en lien avec un des 4 piliers du projet d'entreprise ; le réflexe performance, l'Impact territoire, l'obsession client, les collaborateurs au cœur. Les collaborateurs ont été formés à l'art du « pitch » pour convaincre les décideurs. Quinze candidats se sont prêtés à l'exercice et trois projets ont été retenus pour mise en œuvre.

Le concours de « pitch » est une réussite à plusieurs titres ; il permet d'augmenter la motivation des collaborateurs, la diffusion de la culture du « pitch », le partage de nouvelles idées avec la Direction et l'enrichissement des relations entre les différents acteurs du Campus faisant vivre l'éco-système existant.

ACCOMPAGNER LA TRAJECTOIRE PROFESSIONNELLE DES COLLABORATEURS

La Caisse régionale s'est engagée dans une démarche volontariste d'accompagnement des collaborateurs en mettant en œuvre plusieurs dispositifs destinés à éclairer, accompagner et dynamiser les trajectoires professionnelles. Cela s'est traduit en 2021, par plus de 400 mobilités dont 160 promotions.

Un accompagnement adapté et personnalisé des collaborateurs dans leur trajectoire professionnelle

Depuis le 1^{er} juin 2021, chaque collaborateur de la Caisse régionale bénéficie d'un interlocuteur dédié pour l'accompagner dans les différentes étapes de sa vie professionnelle. Ce conseiller en trajectoires professionnelles guide et accompagne le collaborateur vers les solutions de formation et les dispositifs nécessaires à la préparation de son projet professionnel.

Créer les conditions, pour que chaque collaborateur soit acteur de sa trajectoire professionnelle

Dans le cadre de sa politique de mobilité interne, la Caisse régionale a souhaité offrir aux collaborateurs une meilleure visibilité sur ses

métiers. Ainsi, de nouveaux libellés métiers plus explicites sont proposés et près de 450 fiches descriptives présentant la nature précise des activités de chaque métier ont été rédigées.

En complément, afin d'accompagner la démarche de mobilité des collaborateurs, des ateliers « trajectoires professionnelles » ont été organisés sur la thématique des entretiens de recrutement interne. Des guides d'accompagnement et des tutoriels sont également mis à la disposition des collaborateurs. Les offres d'emploi ont également évolué en détaillant désormais plus précisément les activités et les spécificités du poste et en intégrant le témoignage vidéo d'un collaborateur.

Un projet de leadership inspirant

Dans le cadre de son projet d'entreprise la Caisse régionale a l'ambition de permettre à chacune et chacun de révéler son plein potentiel. Pour cela, elle met en place son projet de « leadership inspirant » autour de 5 compétences clés : cultiver la confiance, agir avec discernement, être autonome et développer l'autonomie, prendre et favoriser l'initiative, être responsable et mettre en responsabilité.

Ce projet mobilise les fonctions managériales et les fonctions d'expertises qui intègrent désormais de nouveaux cercles d'animations.

Le déploiement de ce projet a démarré en 2021.

PROPOSER LES MEILLEURES CONDITIONS MATÉRIELLES ET SOCIALES POSSIBLES AUX COLLABORATEURS DANS L'EXERCICE DE LEUR ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

La sécurité, l'équilibre vie professionnelle/vie privée et la qualité de vie au travail (QVT) sont des points sur lesquels la Caisse régionale travaille prioritairement afin que ses collaborateurs soient dans les meilleures dispositions possibles pour travailler.

Répondre instantanément aux besoins de nos collaborateurs via l'outil Caesar

Caesar, l'assistant virtuel pour les collaborateurs est né de la volonté de l'ensemble des collaborateurs du réseau Crédit Agricole. Depuis le 13 septembre 2021, l'ensemble des Caisses régionales en sont équipées. Caesar est accessible sur le poste de travail des collaborateurs. Il est paramétré en fonction des spécificités des régions et est en capacité de répondre à plus de 8000 questions en lien avec le quotidien de chacun des collaborateurs.

Sur les deux départements de Loire-Atlantique et Vendée, Caesar répond aux questions concernant la banque au quotidien, les moyens de paiement, les placements, l'assurance, les affaires internationales, les ressources humaines, les socles digitaux, les crédits, le marketing et la communication clients.

Si les collaborateurs n'obtiennent pas de réponse à leur question, ils sont redirigés vers un expert. L'utilisation de Caesar permet un gain temps pour trouver les réponses aux questions les plus courantes. 85% des collaborateurs du réseau se renseignent auprès de Caesar. L'assistant virtuel traite plus de 4000 questions par mois.

En constante évolution, le dispositif est régulièrement mis à jour et s'ouvre petit à petit à l'ensemble des services.

Traiter les irritants des collaborateurs et maintenir un bon niveau d'IER

Chaque collaborateur peut d'une manière simple et rapide faire part de ses irritants ou suggestions pour améliorer l'expérience des clients.

En 2021, La démarche a permis de traiter 1109 irritants, venant de 557 collaborateurs.

82% des collaborateurs émetteurs se disent satisfaits de la démarche. Cette satisfaction contribue directement à l'amélioration de l'IER collaborateur (Indice d'engagement et de recommandation) :

l'indicateur du baromètre interne «les remontées terrains sont généralement prise en compte» a progressé de 9 points en 2021.

Proposer un environnement de travail propice

La Caisse régionale a lancé, cette année, la transformation de son site de La Roche-sur-Yon, et a également poursuivi la rénovation de son parc d'agences sur le modèle « Horizon ». Au-delà de l'amélioration de l'expérience client et des performances énergétiques, c'est aussi l'environnement de travail des collaborateurs qui s'améliore en apportant confort et modernité. En 2021, 83% des collaborateurs estiment qu'ils disposent des outils et de l'équipement nécessaires pour travailler efficacement au quotidien, en baisse de 9 points par rapport à 2020.

Assurer la sécurité des collaborateurs et des administrateurs

Pendant la crise sanitaire, la Caisse régionale a rapidement mis en place et régulièrement actualisé, au regard des mesures gouvernementales, un protocole sanitaire instaurant les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des collaborateurs et des administrateurs tout en assurant son rôle d'activité essentielle à l'économie. Il prévoit notamment la fourniture d'équipements (vitrres plexiglas, masques, gel, etc.), mais également des préconisations quant à l'accueil du public, la signature des contrats, l'organisation de réunions, etc.

Accompagner les collaborateurs dans les moments difficiles

La Caisse régionale accompagne ses collaborateurs dans les moments difficiles. Comme, depuis plusieurs années un service d'écoute et de soutien psychologique a été proposé aux collaborateurs. Des psychologues sont à disposition des collaborateurs qui le souhaitent pour les aider à gérer au mieux les situations difficiles liées à la vie professionnelle et/ou personnelle. Ce service est gratuit, individualisé, anonyme et strictement confidentiel.

PÉRENNISER LE DISPOSITIF D'ÉCOUTE SOCIALE DES COLLABORATEURS

Mettre en place des outils d'écoute des collaborateurs

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en place depuis plusieurs années un dispositif d'écoute sociale de ses collaborateurs, afin de recueillir leur ressenti sur différents sujets comme les conditions de travail, la communication interne, la formation professionnelle, le climat de travail, etc. Ce baromètre intègre des questions communes à l'ensemble du groupe Crédit Agricole sur l'Indice d'engagement

et de recommandation (IER) des collaborateurs qui en 2021 se maintient à 83% (score identique à celui de 2020). Par ailleurs, le baromètre interne montre une amélioration de la fluidité de circulation de l'information, en effet nous pouvons souligner comme principaux progrès la facilité à trouver l'information (83%, + 8 points par rapport à 2020), ainsi que la prise en compte des remontées terrain (71%, + 9 points par rapport à 2020).

L'ambiance de travail dans la Caisse régionale, qui obtenait déjà un très beau score en 2020 gagne encore un point supplémentaire et atteint 93% de satisfaction en 2021.

Promouvoir un dialogue social riche

Au Crédit Agricole Atlantique Vendée, des moyens importants sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise. Cette année, les réunions (comité social et économique (CSE), de la commission santé, sécurité, et condition de travail (CSSCT)) se sont tenues et ont permis de conclure et signer 10 accords d'entreprise sur des thèmes variés.

Pendant cette période de crise les partenaires sociaux ont été fortement associés aux prises de décision concernant le protocole sanitaire de la Caisse régionale.

Pour valoriser cette co-construction avec nos représentants du personnel et sensibiliser nos collaborateurs à l'importance du dialogue social dans l'entreprise, il a été décidé de dédier un répertoire spécifique sur notre canal de communication interne, aux représentants du personnel.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2020	2020	Évolution	Objectif
Indice d'engagement et de recommandation (IER) collaborateurs	83 %	83 %	0 point	En progression

AGIR POUR LE RESPECT DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE

1. Définition du risque

Enjeu extra-financier	Risques RSE majeurs	Opportunités
Encourager et accompagner la diversité en interne comme en externe	Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle hommes-femmes	Renforcer notre image d'employeur responsable et notre marque employeur
	Non-respect des obligations légales en matière de traitement du Handicap	Renforcer notre image d'employeur responsable et notre marque employeur

2. Politique et engagements

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée exerce également sa responsabilité sociétale en matière d'emploi. En tant que tout premier employeur privé de son territoire, la Caisse régionale travaille fortement sur son attractivité et sa marque employeur au travers de pratiques responsables et d'une politique de recrutement soucieuse de la diversité.

En adéquation avec les évolutions sociétales, la Caisse régionale développe des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines de son environnement. Elle met en œuvre de nouvelles solutions pour susciter l'intérêt des candidats et capter de nouveaux profils.

Au travers d'un partenariat avec Pôle Emploi Pays de la Loire, la Caisse régionale favorise le retour à l'emploi des personnes en difficulté. Pour faciliter l'embauche et l'insertion des personnes en situation de handicap, les Caisses régionales ont créé, depuis 2006, la mission HECA en s'engageant collectivement par des accords de branche successifs signés avec les partenaires sociaux et agréés par le Ministère du Travail.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée veille à diversifier les profils. Le niveau de diplôme est un point d'entrée, mais les natures de diplômes et les domaines d'activité restent très ouverts. De nombreux profils recrutés sont en reconversion, issus de milieux très variés. Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, le service « Attractivité et Recrutement » gère et pilote les stages écoles avec un suivi actif des stagiaires. De même, la Caisse régionale mène une politique volontariste en matière d'alternance en ayant augmenté de 60% le nombre d'alternants accueillis dans ses équipes, et en faisant bénéficier les étudiants d'un accompagnement spécifique afin de monter en compétences.

3. Actions et résultats

Développer des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines

Depuis plusieurs années, la Caisse régionale investit fortement pour les hommes et les femmes du territoire. Malgré le contexte sanitaire particulier, elle a poursuivi cette dynamique de recrutement.

Être un acteur majeur de l'emploi en Loire-Atlantique et Vendée

Cette année, la Caisse régionale a stabilisé son effectif à 2244 collaborateurs. En 2021, elle a réalisé 167 embauches en CDI. 2021 reste dans la continuité de ces dernières années, puisque ce sont 913 collaborateurs qui ont rejoint la Caisse régionale en CDI depuis 2016.

Participer à l'employabilité des jeunes de Loire-Atlantique et Vendée

Le Crédit Agricole a participé au Plan Jeunesse du Groupe, mais également aux actions du gouvernement, dans le but d'accompagner les jeunes dans leur formation, dans leur expérience et donc dans leur employabilité.

Cela passe par différentes actions :

- augmentation de 60% du nombre d'alternants accueillis en septembre 2021 : ce sont 109 alternants en formation dans les équipes, en agence ou dans les fonctions support,

- accueil de stagiaires, et depuis 2021, les jeunes collégiens de 3^e peuvent réaliser leur stage d'observation au sein des agences ou des fonctions supports et d'expertise. Cela permet de faire découvrir nos métiers, mais également d'ouvrir les jeunes au monde de l'entreprise,

- présence dans les écoles et universités pour témoigner du métier de banquier et susciter des vocations,

- accompagnement de jeunes étudiants dans le cadre de leurs « projets » : projet tutoré, cartographie d'entreprise, interview ...

Acteur dynamique du territoire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a participé à deux événements organisés par FACE VENDÉE 85, mettant en relation les demandeurs d'emploi et les entreprises du territoire :

- le premier, intitulé « **Jeux de la société** », permet à des recruteurs et candidats de se rencontrer pour des tables rondes et des jeux sportifs au grand air. Ce format donne aux jeunes la possibilité de trouver un stage, un premier job, un contrat d'alternance. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée était la seule banque présente à cet événement,

- le second, « **Réussir mon entretien de recrutement, suis-je prêt ?** » a été organisé par le lycée Saint François d'Assise, en collaboration avec FACE Vendée. Lors de cette journée, 150 étudiants de BTS de plusieurs lycées vendéens, ont été coachés par les entreprises locales, en vue de se préparer à un entretien de recrutement. Au total, 50 professionnels ont partagé les bonnes pratiques à adopter sur 2 heures de *job dating*.

Garantir un recrutement de qualité qu'importe le contexte

La Caisse régionale a organisé des *jobs dating* 100% à distance ce qui a permis de maintenir des événements d'attractivité et de garantir un recrutement à la hauteur de nos besoins en 2021. Les entretiens se sont également déroulés quasi exclusivement à distance, via team's, permettant un échange en toute sécurité.

L'accompagnement des jeunes dans leur insertion professionnelle

Toutes les offres d'emploi et stage sont diffusées sur Youzful ; la plateforme du groupe Crédit Agricole à destination des jeunes pour les aider dans leur orientation et leur recherche d'emploi, de job étudiant, de stage et d'alternance. De plus, la Caisse régionale participe chaque trimestre à des Youzful *jobs dating*.

Contribuer au plan jeunesse du groupe

Cette année, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a recruté 109 alternants et 95 stagiaires sur des fonctions supports ou dans les Caisses locales des départements de Loire-Atlantique et Vendée, contribuant ainsi au plan jeunesse du Groupe.

Assumer son label Happy Trainees

Pour la 5^e année consécutive, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a décroché le label Happy Trainees. Les stagiaires et alternants de la Caisse régionale se sont exprimés positivement sur la capacité du Crédit Agricole Atlantique Vendée à les intégrer et à favoriser leur montée en compétence avec un taux de recommandation de 89,6% ! Le label Happy Trainees est un label reconnu dans le développement de la Réputation et de la Performance Extra-Financière des organisations, il constitue un des critères Environnementaux Sociaux et de Gouvernance (ESG). La Caisse régionale a obtenu une note de 4,3 étoiles sur 5 en 2021.

Lutter contre la discrimination en veillant à diversifier les profils recrutés

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, développe une politique volontariste en matière de diversification des profils recrutés.

Agir en faveur de l'égalité femmes-hommes

Au 31 décembre 2021, les effectifs CDI de la Caisse régionale sont constitués de 45% d'hommes et de 55% de femmes. En collaboration avec les partenaires sociaux, un accord collectif sur l'égalité femmes-hommes est déployé au sein de la Caisse régionale. Il est composé de quatre axes prioritaires ayant pour objectifs de promouvoir l'égalité et la mixité professionnelle : l'embauche, la promotion professionnelle, la rémunération et la formation. Afin de mesurer l'avancée des actions sur ces points, une commission sociale se réunit au moins deux fois par an. En 2020, la Caisse régionale a mesuré pour la seconde fois son index égalité professionnelle Femmes/Hommes. Au 1^{er} mars 2021, l'index était de 88 sur 100, un chiffre stable par rapport à 2019.

Agir en faveur des personnes en situation de handicap

En complément de sa mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole Atlantique Vendée (HECA Atlantique Vendée), qui a pour objectifs de prendre en compte les difficultés des collaborateurs et d'organiser les aménagements nécessaires des postes de travail pour favoriser le maintien dans l'emploi, la Caisse régionale mène des actions de sensibilisation en interne comme en externe.

Assurer un recrutement non discriminatoire

Afin de renforcer les engagements de la Caisse régionale dans la lutte contre la discrimination, le conseiller en trajectoire professionnelle est formé à la non-discrimination à l'embauche et au cours de la vie professionnelle des collaborateurs.

Mener une politique volontariste en matière d'alternance et de stage école

Collaborer avec des étudiants

Le Campus by CA est engagé dans 2 projets de tutorat, l'un avec l'IAE de Nantes et l'autre avec Audencia.

Ces projets sont moteurs pour impliquer les jeunes dans l'entreprise, et leur faire découvrir des problématiques concrètes et opérationnelles. Ils permettent également à l'entreprise de poser un regard différent sur un sujet et de bénéficier des apports de jeunes étudiants.

Développer les relations avec les écoles

Les relations avec les écoles de Loire-Atlantique et Vendée se sont intensifiées en 2021, par la présence de la Caisse régionale au sein même des écoles pour le recrutement des stagiaires 2021/2022. De nouveaux partenariats ont été noués avec notamment Le Lycée La Joliverie, l'ICES, Notre Dame du Roc et St Joseph à Challans.

Être reconnu pour la qualité d'accueil et d'intégration

Preuve de la qualité de l'accueil qui leur est réservé, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a obtenu, pour la quatrième année consécutive, le label Choosemycompany / HappyTrainees récompensant l'excellence dans le management et la motivation des stagiaires et alternants.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2019	2020	Évolution	Objectif
Taux de travailleurs en situation de handicap (N-1) *	4,53%	5,46%	+ 0,93 point	6%

*Le mode de calcul de l'indicateur a changé entre 2019 et 2020 (publication DPEF 2020 : taux de travailleurs en situation de handicap (N-1) avec unité bénéficiaire 5,53% et sans unité bénéficiaire 4,52%). Une simulation du taux de travailleurs en situation de handicap avec le nouveau mode de calcul pour l'année 2019 donne un résultat de 4,53%.

PROTÉGER LES RESSOURCES NATURELLES, PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

1. Définition du risque

Enjeu extra-financier	Risques RSE majeurs	Opportunités
Déployer des pratiques en adéquation avec les grands enjeux environnementaux	Non-respect des obligations légales incombant à l'entreprise (BEGES, audit énergétique, plan de mobilité)	Prémunir la Caisse régionale des coûts financiers et humains liés aux risques environnementaux
	Non prise en compte de risques climatiques et phénomènes associés extrêmes dans la politique de continuité de l'entreprise	Assumer les obligations réglementaires environnementales, réduire les coûts opérationnels

2. Politique et engagements

Face aux enjeux climatiques rappelés lors de la COP21 et en résonance à l'accord de Paris, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est organisé pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et son recours aux énergies fossiles. C'est dans ce sens qu'il travaille sur divers leviers de progrès lui permettant de protéger les ressources naturelles, de préserver la biodiversité et de lutter contre le changement climatique.

Les déplacements représentent le poste le plus important en matière d'émissions de GES pour la Caisse régionale. Elle s'attache donc à influencer sur les modes de transports de ses collaborateurs : affectation au plus près du domicile, incitation au covoiturage, plans de mobilité, développement de l'usage des outils de connexion à distance, intégration de véhicules électriques et hybrides dans la flotte de l'entreprise, etc.

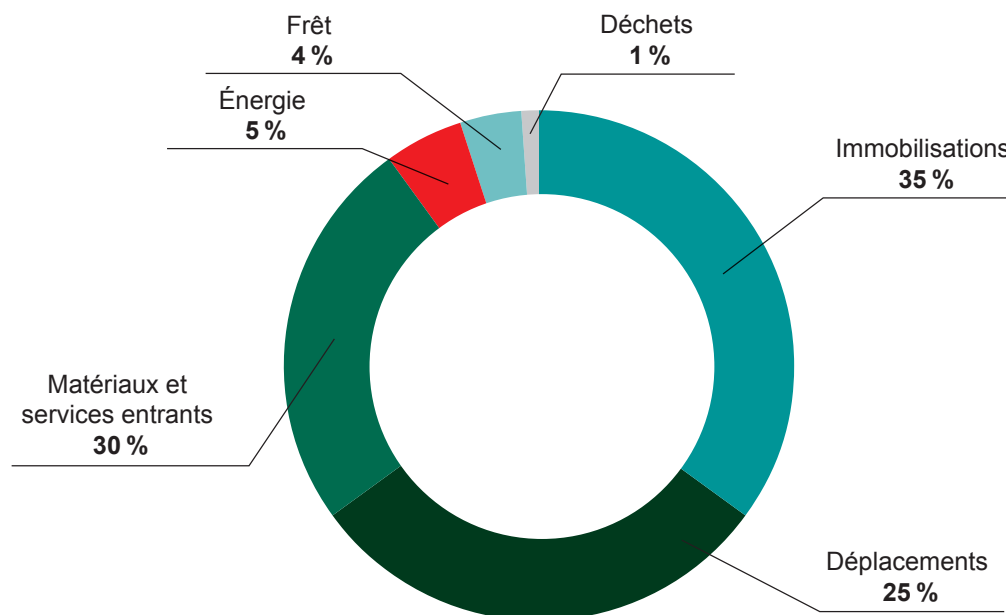
La maîtrise de la consommation énergétique des bâtiments est également un axe important de progrès en matière d'émissions de GES pour la Caisse régionale. Actuellement engagée dans un programme de rénovation de ses sites et de ses points de vente, elle s'attache à mettre en place des moyens visant à améliorer l'efficacité énergétique de son parc immobilier. Elle entend aller plus loin dans le domaine encore en accentuant la sensibilisation des collaborateurs aux éco-gestes et en les responsabilisant.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée se mobilise activement pour réduire sa consommation de papier en sensibilisant ses collaborateurs et en proposant des solutions dématérialisées à ses clients. Il s'attache également à n'utiliser que des papiers labellisés PEFC ou FSC.

Les actions engagées pour favoriser le tri des déchets sont renforcées. Leur traçabilité, leur recyclage et leur valorisation sont étroitement suivis auprès des prestataires externes qui interviennent pour le compte du Crédit Agricole Atlantique Vendée.

3. Actions et Résultats

Poursuivre notre action en matière de réduction d'émissions de GES



Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a réalisé son quatrième Bilan Carbone® sur l'exercice 2018. Les émissions de gaz à effet de serre de la Caisse régionale atteignaient 21 430 téq. CO₂ en augmentation de + 15 % à isopérimètre avec l'année 2014.

Il convient néanmoins de tempérer cette hausse. En effet, la Caisse régionale durant ces quatre dernières années a mis en œuvre une politique d'investissement offensive pour accompagner sa transformation. Cette dernière se traduit concrètement par une hausse des effectifs, une rénovation de l'ensemble du parc immobilier, des investissements matériels (informatique, mobilier, etc.) ou encore une augmentation importante des dépenses liées au GIE informatique Crédit Agricole Technologies et Services. Il convient néanmoins de noter des améliorations en matière de consommation énergétique (- 25 % en 4 ans) ou encore l'optimisation du fret (- 23 % en 4 ans).

La commission RSE a analysé en détail ces résultats et identifié plusieurs leviers de transformation pour diminuer ses émissions d'ici à 2022 (date du prochain bilan carbone) : la poursuite de la maîtrise de l'énergie, la poursuite du déploiement d'une politique achats responsables, l'adaptation du parc informatique aux besoins de l'entreprise, les déplacements des collaborateurs, les évolutions des services bancaires et enfin la compensation carbone.

Mesurer les conséquences de l'activité de l'entreprise sur le changement climatique

Le bilan carbone sera renouvelé en 2022, pas de nouveauté à annoncer pour 2021.

Afin de limiter au maximum la consommation de papier, la dématérialisation se poursuit au sein de la Caisse régionale pour :

- la gestion des documents légaux pour les fournisseurs, la gestion de la facturation et du désarchivage,
- la souscription à de nouveaux produits par les clients avec la mise en place de la signature électronique et la dépose des propositions pour signature sur le site internet. Les clients sont incités à utiliser les services 100 % en ligne en toute autonomie.

En 2021, la Caisse régionale a déployé un outil permettant la souscription d'un crédit à la consommation avec un parcours 100 % digital et 100 % humain. Ces actions ont permis de diminuer la consommation de papier passant de 162 tonnes en 2017 à 104 tonnes en 2021.

Mettre en place une compensation carbone via SOLENAT / OHE LA TERRE

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a fait le choix de soutenir les organismes Ohé la Terre et Solenat, dans un objectif de compensation carbone.

Ohé la Terre, est un fonds de dotation basé à La Roche-sur-Yon. Sa mission est de soutenir les projets menés par les agriculteur-trices en faveur de la biodiversité et au bénéfice des concitoyens. Il réunit l'ensemble des acteurs clés du territoire : les entreprises souhaitant contribuer à une action concrète et les 280 agriculteurs jouant un rôle majeur quant à la préservation de l'environnement. La Caisse régionale fait partie des 21 entreprises mécènes de Ohé La Terre et a abondé 60 000 euros au fonds de dotation courant 2021.

Solenat est une association reconnue d'intérêt général, créée par des agriculteurs des Pays de la Loire. Elle renforce les interactions positives entre agriculture et environnement et propose aux acteurs privés et publics des projets de services environnementaux mis en œuvre par les agriculteurs volontaires.

Mettre en place des actions pour réduire les déplacements professionnels et privés des collaborateurs

Les déplacements des collaborateurs représentent un des postes majeurs d'émissions de CO₂ de la Caisse régionale. Avec les confinements, le nombre de réunions plus limité ou à distance, et le télétravail, les trajets professionnels restent bien en deçà de ceux de 2019 même s'ils sont légèrement plus importants qu'en 2020. Les déplacements effectués en 2021 sont responsables de l'émission de 527 téq. CO₂ de gaz à effet de serre.

En ce qui concerne les trajets professionnels, la Caisse régionale encourage, depuis plusieurs années, le covoiturage et les réunions en audioconférence et visioconférence. Elle a également mis en place l'indemnité kilométrique « Verte » (indemnité kilométrique majorée) qui s'applique à tous les déplacements professionnels en covoiturage et en cas de recours à des véhicules propres (voiture électrique, hybride, GPL et/ou hydrogène).

Concernant les trajets domicile-travail, la Caisse régionale dispose d'un plan de mobilité avec Nantes Métropole et a renouvelé son

engagement auprès du Plan de Déplacement Inter-Entreprises de l'agglomération de la Roche-sur-Yon. Ces dispositifs lui permettent de faire bénéficier à ses collaborateurs de tarifs avantageux sur les offres de transports en commun ou sur les offres vélos de ces collectivités. Afin d'encourager ses collaborateurs à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture, la Caisse régionale leur propose l'indemnité kilométrique (IK) vélo qui s'applique pour tous les trajets domicile-travail. Cette année, ce sont 43 305 kilomètres vélo qui ont été déclarés.

Faciliter l'accès au covoiturage à nos collaborateurs

Afin de faciliter l'utilisation du covoiturage, le Campus by CA a fait le choix d'un partenariat avec la plateforme de covoiturage Klaxit. Klaxit est une plateforme de covoiturage pour les trajets du quotidien. L'objectif étant d'inciter les collaborateurs du Campus à s'y inscrire, détenteur de véhicule ou non, afin d'optimiser les synergies entre les déplacements de chacun des collaborateurs et de faciliter la pratique du covoiturage.

Former et informer les collaborateurs en matière de protection de l'environnement

En 2021, la Caisse régionale a poursuivi la formation des jeunes embauchés à sa démarche RSE en tenant compte des conditions sanitaires.

L'ensemble des salariés peut accéder à une formation aux enjeux de la RSE en ligne sur la plateforme de formation du groupe Crédit Agricole. Une information régulière des salariés sur la protection de l'environnement est disponible sur l'intranet de l'entreprise. Des animations sur site ont aussi été organisées en 2021 ; intervention de Oasis Environnement lors de la semaine du Développement Durable, sensibilisation à la valorisation des déchets.

Affecter nos collaborateurs au plus proche de leur domicile

En 2021, la Caisse régionale a fait le choix de recruter des collaborateurs vivant à moins de 40 kilomètres de leur lieu de travail. Ce choix a un double enjeu : celui de la diminution des émissions de gaz à effet de serre et un impact positif sur la qualité de vie au travail.

Maîtriser la consommation énergétique des bâtiments

La maîtrise de la consommation énergétique des bâtiments est également un axe important de progrès en matière d'émissions de gaz à effet de serre pour la Caisse régionale.

Depuis six ans, la Caisse régionale s'est engagée dans un vaste chantier de construction et de rénovation de son parc immobilier. Du côté des sites, depuis septembre 2020, la Caisse régionale a réceptionné un nouveau bâtiment sur son site de Nantes baptisé le Campus by CA Nantes. Le bâtiment accueille les filiales du groupe Crédit Agricole présentes sur son territoire et le Village by CA Atlantique Vendée. Il est certifié Haute Qualité Environnementale (HQE) profil « exceptionnel ». La transformation du Campus by CA de la Roche-sur-Yon a, quant à elle, démarré en 2021.

Dans le cadre de la rénovation de son parc d'agences, la Caisse régionale les a équipés d'un système de gestion technique du bâtiment. Ce système permet de piloter les bâtiments à distance en récupérant des indicateurs permettant d'identifier les leviers possibles d'économie d'énergie.

Adapter le parc immobilier

La Caisse régionale comptabilise 115 agences rénovées ou nouvelles dont 15 réalisées en 2021. Parmi ces dernières agences, deux sont aux normes réglementaires thermiques RT 2012 ; les agences Les Sables Tabarly et les Essarts.

Le déploiement de la gestion thermique des bâtiments (GTB) a eu lieu dans chacune des nouvelles agences. Il a participé à la diminution constatée de 23 % de la consommation énergétique alors que le parc immobilier a augmenté de 13 % en surface. L'outil GTB permet de visualiser à distance le bon fonctionnement électrique et énergétique et de pouvoir intervenir à distance sur les équipements.

Le Campus by CA Nantes est également équipé d'une GTB qui définit les plages de fonctionnement des équipements de manière automatique : chauffage, climatisation et centrale de traitement d'air.

Suivre la consommation énergétique

Le service immobilier a créé un indicateur de suivi de consommation énergétique de l'ensemble du parc immobilier. Cet indice énergétique indique le nombre de kilowatts-heures consommé par mètre carré et par an. L'année de référence de cet indice est 2015, date de la construction du siège social du Crédit Agricole Atlantique Vendée. À cette date, la consommation énergétique était de 167kw/m²/an, elle est passée à 128kw/m²/an en 2021, soit une réduction de 23 % en six années. Cet indice prouve que les moyens de maîtrise d'énergie mis en place répondent à l'objectif de maîtrise de la consommation d'énergie.

Justifier la bonne maîtrise de la consommation énergétique

En janvier 2021, le nouveau bâtiment du siège du Crédit Agricole Atlantique Vendée à Nantes a reçu la certification HQE. Ce certificat, remis par Certivea, confirme la Haute Qualité Environnementale (HQE) du projet de construction du bâtiment Calypso, depuis la phase de programmation jusqu'à la réalisation.

Cette certification est délivrée avec un passeport Niveau Exceptionnel traduisant une volonté forte de réaliser un projet résolument durable.

Cette certification prend en compte 11 critères sur deux axes. Sur l'axe bien-être et santé des usagers sont pris en compte ; la qualité de l'air intérieur, les espaces partagés, le confort acoustique, le confort thermique, le confort spatial et visuel et les activités sportives. Sur l'axe efficacité technique et énergétique et impacts environnementaux ; sont pris en compte : l'utilisation des énergies renouvelables, la maîtrise des consommations d'eau, la sensibilisation environnementale, l'intégration paysagère et la maîtrise de l'exploitation.

Réduire les émissions de GES générées par les financements

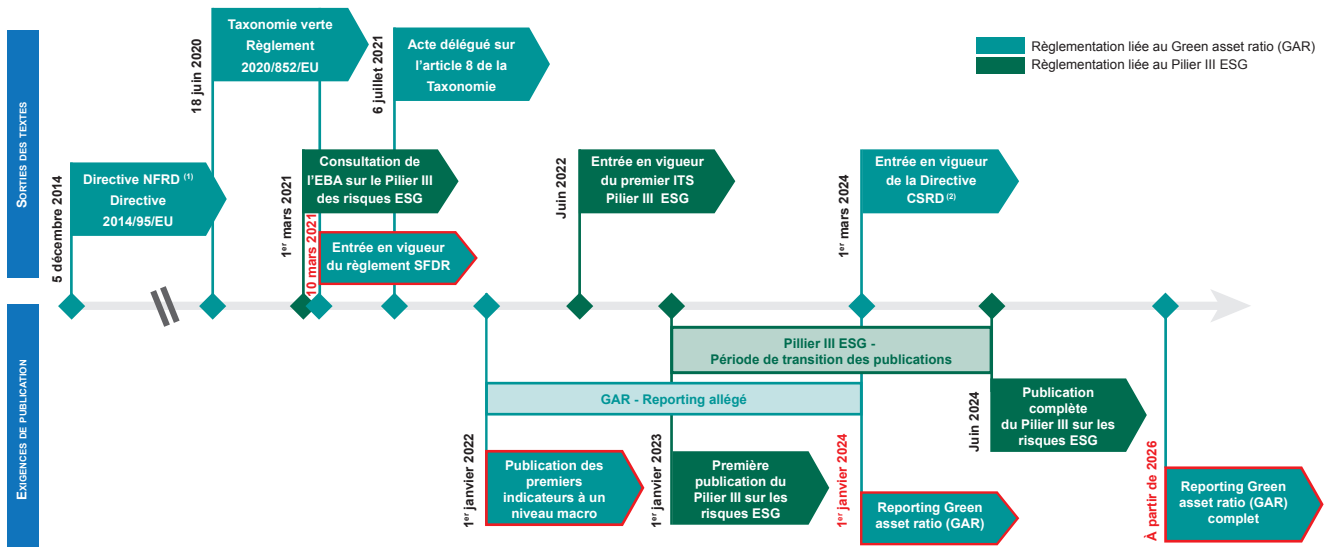
RAPPEL DU CADRE RÉGLEMENTAIRE

Le reporting extra-financier (ou ESG - Environnement, Social et Gouvernance) est défini et encadré par un ensemble de directives et de règlements (pour certains déjà en application) : deux réglementations impactent particulièrement la DPEF à partir de cette année :

- le **règlement SFDR** (« Publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers »), aussi appelé règlement « disclosure » (politique relative aux risques en matière de durabilité) ;

- le **règlement Taxonomie européenne sur les activités durables et le « Green Asset Ratio »**

	NFRD DIRECTIVE SUR LE REPORTING EXTRA-FINANCIER Entrée en vigueur : 2018	CSRD DIRECTIVE SUR LE REPORTING DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES ENTREPRISES Entrée en vigueur : 01/01/2024	RÈGLEMENT TAXONOMIE GREEN ASSET RATIO (GAR) Entrée en vigueur : 01/01/2022	SFDR RÈGLEMENT SUR LA PUBLICATION DE LA FINANCE DURABLE Entrée en vigueur : 01/03/2021	CRR2 - ARTICLE 449 BIS RÈGLEMENT SUR LES EXIGENCES EN CAPITAL - CHAPITRE PILLIER III Entrée en vigueur Pilier III : 28/06/2022
Objectif	• Publication d'informations sur les impacts sociaux et environnementaux des activités des grandes entreprises d'intérêt public de plus de 500 salariés	• Vise à remplacer NFRD • Principaux changements : • Périmètre d'application plus large • Mise en place de normes européennes de reporting extra-financier	• Pour toutes les entreprises soumises à la NFRD, classement des activités en fonction de leur durabilité • Les établissements doivent indiquer leurs actifs éligibles (appartenant à un secteur émetteur de gaz à effet de serre) et alignés (verts) avec la taxonomie	• Publications d'informations extra-financières pour les sociétés du secteur financier • Harmoniser les règles de transparence en matière d'investissements durables et d'impacts ESG des investissements	• Publication d'informations sur les risques en matière ESG • Exigences détaillées par l'ITS Pilier III sur les risques ESG
Thématiques	• Stratégies ESG • Enjeux climatique et environnementaux • Aspects sociaux et ressources humaines • Lutte contre la corruption	• Idem que NFRD • Principe de double matérialité • Nouvelles exigences sur les risques climatiques	• Actifs du bilan FINREP qui contribuent aux objectifs environnementaux	• Politiques de rémunération • Politique relative aux principales incidences négatives des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité • Politique d'intégration des risques de durabilité dans le conseil en investissement	• Atténuation du changement climatique • Adaptation du changement climatique • Green asset ratio (GAR)
Exemple d'indicateurs	• Performance extra-financière • Empreinte environnementale directe • Note de transition climatique	• Cf. NFRD	• Green asset ratios éligible et aligné (stock, flux, expositions hors-bilan)	• Empreinte carbone • Production des déchets dangereux • Écart de rémunération entre hommes et femmes	• Informations quantitatives sur les risques de transition • Informations qualitatives sur les 3 dimensions « ESG »



LA RÉGLEMENTATION SFDR (politique relative aux risques en matière de durabilité)

a. Le cadre légal

Le règlement Sustainable Finance Disclosure Regulation établit pour les acteurs des marchés financiers (*producteurs d'OPCVM, FIA, assurance vie, de produits de retraite ou service de gestion de portefeuille*) et les conseillers financiers des règles harmonisées de transparence sur :

- l'intégration des **risques de durabilité** et la prise en compte des **incidences négatives** sur la durabilité dans les processus,

- la **fourniture d'informations** en matière de durabilité en ce qui concerne les produits financiers.

Les acteurs des marchés financiers et les conseillers financiers doivent se conformer aux exigences de niveau 1 en vigueur depuis le **10 mars 2021**. L'application des textes de niveau 2 (RTS) est prévue pour le **1^{er} janvier 2022**.

CALENDRIER DES INFORMATIONS ATTENDUES

Niveau	Informations à publier	Échéance
ENTITÉ	Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement ou dans le conseil (en investissement ou en assurance)	10/03/2021
	Politique de rémunération mises à jour avec l'intégration des risques de durabilité	10/03/2021
	Déclaration de prise en compte des incidences négatives	10/03/2021
	Déclaration des incidences négatives avec indicateurs quantitatifs	30/06/2023
TOUS PRODUITS ET SERVICES	Documents précontractuels - Intégration des risques de durabilité	10/03/2021
	Documents précontractuels - Intégration des incidences négatives	30/12/2022
PRODUITS PRÉSENTANT DES CARACTÉRISTIQUES E OU S (ART. 8) OU INVESTISSEMENTS DURABLES (ART. 9)	Documents précontractuels - Information sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	10/03/2021
	Site internet - Informations sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	10/03/2021
	Rapports périodiques - Informations sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	01/01/2022
	Documents précontractuels - Objectifs environnementaux a et b *	01/01/2022
	Rapports périodiques - Objectifs environnementaux a et b *	01/01/2022
	Documents précontractuels - Objectifs environnementaux c à f *	01/01/2023
	Rapports périodiques - c à f *	01/01/2023

b. La réponse groupe Crédit Agricole

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

- l'intégration de la durabilité dans le conseil financier :

- **au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits,

- **au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

- la principale société de gestion et la filiale d'Assurances du groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités,

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.

- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

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

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

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

La Caisse régionale Atlantique Vendée forme ses conseillers financiers pour distribuer les produits financiers d'Amundi et les produits d'assurances de CA Assurances et ainsi contribuer au fléchage de l'épargne vers des activités durables.

IV. LA RÉGLEMENTATION RELATIVE AU GREEN ASSET RATIO (GAR)

a. Le cadre légal

Les régulateurs font évoluer le cadre réglementaire des établissements financiers pour tenir compte des nouveaux impératifs en matière de développement durable et financement de la transition énergétique.

Les évolutions portent à la fois sur la prise en compte du climat dans le dispositif de gestion des risques (mise en place de stress tests climatiques, intégration dans le cadre d'appétence aux risques) et la publication d'informations et d'indicateurs notamment sur la part des expositions sur des industries « polluantes » ou au contraire les proportions d'investissements ou de financements à des industries vertes.

Sur ce dernier point, deux natures d'obligations supplémentaires vont s'appliquer aux banques : le Green Asset Ratio et le Pilier III ESG.

Si la mise en vigueur du Pilier III ESG n'est prévue qu'en juin 2022, la réglementation relative à la Taxonomie européenne sur les activités durables nécessite une prise en compte dès la DPEF 2021.

Toutes les entreprises soumises à NFRD (publiant une DPEF) devront publier trois éléments :

- plusieurs ratios liés aux secteurs éligibles au Green Asset Ratio,
- des éléments méthodologiques liés à ces ratios (méthode de calcul, exclusions, etc.).

b. La réponse groupe Crédit Agricole

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

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

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

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

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

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

- une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « éligibles » et « non éligibles », c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non et (ii) la part des actifs exclus,
- une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31 décembre 2023), où le reporting sera complété

par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaire et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour le reporting 2021, la Caisse régionale Atlantique Vendée publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.

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

- **contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux,**
- **ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux,**
- **respectent certaines garanties sociales minimales,**
- **sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale).**

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

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

Par ailleurs, la Caisse régionale Atlantique Vendée a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondent pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. La Caisse régionale Atlantique Vendée publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

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

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

En complément, la Caisse régionale Atlantique Vendée publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux,
- le portefeuille de négociation.

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	en %
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	56 %
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts <i>(expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie).</i>	16 %
Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0 %
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	9 %
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0 %
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	2 %
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	16 %
TOTAL	27 %
Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	2 %
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %
TOTAL	2 %

Agir en faveur de l'environnement et de la biodiversité

Une agence engagée

La «Team Colibri» composée de 7 collaborateurs et de 2 administrateurs de l'agence des Herbiers a obtenu le label Eco défis de l'ADEME décerné par la chambre des métiers et de l'artisanat le 9 juillet 2021.

La Chambre des Métiers a d'abord évalué l'agence sur les 7 thématiques suivantes : les déchets, les emballages, l'énergie, le transport, l'eau, les produits et le sociétal-durable. La «Team Colibri» a choisi d'axer ses travaux sur deux items :

- le développement du recyclage avec la mise en place d'un arbre éco-conçu, d'une boîte de réception des cartes périmées et des stylos usagés,
- l'animation pédagogique en externe grâce à l'installation d'un hôtel à insectes en collaboration avec deux classes de deux écoles.

La labellisation est active pour trois ans durant lesquels de nouvelles actions sont prévues.

Renaturer le site de Nantes

Le projet de réaménagement des espaces extérieurs sur le site de Nantes s'est terminé fin 2021. Le cœur du site a été réaménagé, végétalisé, et paysagé. Au total, ce sont 218 arbres et arbustes qui ont été plantés, principalement des essences locales. Ces arbres viennent s'ajouter aux toitures végétalisées et aux arbres préexistants sur le site. Des aménagements ont également été prévus afin d'inciter les collaborateurs à s'approprier les espaces végétalisés et s'y ressourcer.

Une attention particulière a également été portée lors de la réfection des espaces de stationnement : en effet, le système de pavés non jointifs a permis de maintenir l'infiltration des eaux pluviales sur le site. Des bacs de rétention des eaux de pluie ont été installés sous les espaces de parkings.

Cette action de renaturation du site de Nantes, contribue à l'obtention de la certification NF HQE™ Bâtiments Tertiaires – Neuf délivrée par Certivéa avec un passeport niveau Exceptionnel.

Agir pour réduire la consommation de plastique

Dans la lignée de ses engagements sociétaux et environnementaux, le groupe Crédit Agricole s'est engagé au côté de Plastic Odyssey dans la lutte contre la pollution plastique.

Partenaire historique du projet, le Crédit Agricole avait soutenu sa phase de prototypage en 2018. Depuis 2019, il poursuit cet engagement en soutenant l'expédition Plastic Odyssey à hauteur d'1,2 million d'euros sur 5 ans grâce à la mobilisation de 18 entités du Groupe, dont 8 Caisses régionales du littoral français (Alpes Provence, Aquitaine, Atlantique Vendée, Charente-Maritime Deux-Sèvres, Finistère, Nord de France, Normandie-Seine, Provence Côte d'Azur).

En écho à son engagement à l'expédition Plastic Odyssey, la Caisse régionale agit également en interne en mettant en place des solutions alternatives pour réutiliser, recycler, ou remplacer le plastique. Suite au recensement des usages les plus fréquents en interne, gobelets et touillettes ont été retirés des machines à café, et les bouteilles d'eau en plastique pour les réunions ont été supprimées. En parallèle, les collaborateurs sont formés aux éco-gestes autour de cet enjeu.

Préserver la biodiversité par la pédagogie

En partenariat avec le Crédit Agricole S.A., le Crédit Agricole Atlantique Vendée a lancé un programme de science participative dont l'objet est d'étudier et de recenser la biodiversité du littoral français. Le public, client et prospects sont formés à parcourir les plages des départements 44 et 85, à recenser les informations et à les transmettre aux scientifiques du Muséum National d'Histoire Naturelle, afin de mieux connaître la biodiversité et la composition du littoral.

Recycler les matériaux réutilisables

Les guichets automatiques connaissent une durée de vie d'une dizaine d'années. Le Crédit Agricole a fait le choix de faire appel à l'entreprise Dode située à Ecoflant (49) pour assurer le recyclage de ces derniers. L'entreprise est soumise à une autorisation d'exploitation préfectorale, dans le cadre de la réglementation

des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) et aux contrôles périodiques, par la DREAL, quant au respect des règles environnementales en vigueur. Dode est en charge du démontage et du recyclage des composants des distributeurs automatiques de billets.

En 2021, 27 automates ont été ainsi recyclés.

1. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2018	2019	2020	2020	Évolution (N / N-1)	Objectif
Total déplacements pros en km	5 115 021 km	5 523 425 km	2 791 018 km	2 940 579 km	+ 5 %	En diminution
Empreinte carbone liée aux déplacements professionnels (téc. CO ₂ /ETP)	899 téc. CO ₂	970 téc. CO ₂	524 téc. CO ₂	527 téc. CO ₂	+ 0,56 %	En diminution

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les informations non traitées ou non pertinentes pour l'activité de l'entreprise

Actions engagées en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable

À ce jour, l'activité directe de la Caisse régionale ne nécessite pas de stratégie d'adaptation spécifique aux conséquences de ces thématiques.

Actions engagées en faveur des droits de l'homme

Ce type d'action n'a pas d'impact direct avec l'activité de la Caisse régionale. L'impact indirect sur les droits humains est traité quant à lui notamment à travers la politique achats de l'entreprise.

Actions engagées en faveur de l'économie circulaire

Au regard de l'activité directe du Crédit Agricole Atlantique Vendée, la thématique liée à l'économie circulaire a été jugée comme non pertinente. Néanmoins, les impacts indirects sont pris en compte et intégrés notamment dans la politique achats de l'entreprise.

Actions engagées en faveur du gaspillage alimentaire

Au regard de l'activité directe du Crédit Agricole Atlantique Vendée, la thématique liée au gaspillage alimentaire a été jugée comme non pertinente. Néanmoins, l'impact indirect lié à la restauration collective proposée sur les deux sites est traité par ELIOR, prestataire missionné par la Caisse régionale sur le sujet.

Précisions méthodologiques

La période de la Déclaration de performance extra financière (DPEF) couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021. Des fiches détaillées de procédure de reporting permettent, pour certains indicateurs cités dans la DPEF, de préciser leur définition exacte, leur mode de collecte et leur périmètre. Le périmètre de reporting se compose ainsi :

- de la Caisse régionale de Crédit Agricole Atlantique Vendée : ses sites (Nantes et la Roche-sur-Yon), ses points de ventes,
- des agences spécifiques,
- des Caisses locales affiliées.

La filiale CAAV participations SAS détenue à 100 % par la Caisse régionale, activité de holding dans la filière immobilière, est exclue du périmètre de collecte pour fait qu'elle n'est pas intégrée dans les

comptes consolidés de la Caisse régionale.

Réalisation du modèle d'affaire

Le modèle d'affaire proposé dans la Déclaration de performance extra financière 2021 a été réalisé sur la base de celui proposé par un groupe de travail national composé de représentants de Crédit Agricole S.A. et de Caisses régionales.

Il a ensuite été adapté et complété avec les spécificités (territoriales, organisationnelles, etc.) du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Il a été présenté et partagé avec le Comité de direction et le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Dans le cadre des données sociales communiquées dans la DPEF 2021 :

- les effectifs prennent en compte :
 - l'ensemble des collaborateurs disposant d'un contrat de travail à durée déterminée et indéterminée, ou d'un contrat en alternance en cours avec la Caisse régionale de Crédit Agricole Atlantique Vendée au 31 décembre 2021. Les salariés en suspension de contrat pour quelque motif que ce soit sont intégrés à l'effectif total de fin de période,
 - les embauches prennent en compte les recrutements externes, les transformations de contrats CDD en CDI et les mobilités en provenance du groupe Crédit Agricole en CDI,
 - le nombre de licenciements prend en compte les licenciements pour faute et inaptitude.
- la répartition des effectifs (CDI) par âge dans le cadre de la DPEF 2021 est basée sur la répartition par âge opérée dans le cadre du Bilan social,
- les heures de formation prennent en compte la totalité des heures effectuées dispensées en interne ou par un prestataire externe pour les salariés en CDI et en CDD (pendant et hors temps de travail), à l'exclusion des formations à destination des Directeurs,
- le nombre de travailleurs handicapés reporté est la valeur déclarée dans le cadre de la Déclaration Obligatoire Travailleurs Handicapés en vigueur (DOETH) de l'année N-1 (incluant CDI + CDD + Alternant Hors ESAT) en unité de base :
 - pour les retraités : compte uniquement sur le temps de présence (ex : 3/12, etc.),
 - pour les salariés présents sur l'année entière mais avec une DTH validée au cours de l'année, prise en compte de l'année entière.

Dans le cadre des données environnementales communiquées dans la DPEF 2021 :

- le périmètre retenu s'étend à l'ensemble des sites, les agences et les logements de fonction,
- la période de collecte s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021,
- la détermination de la consommation de gaz est une estimation à partir des consommations réelles facturées de janvier à décembre 2021,
- la détermination de la consommation de fioul correspond à la somme des factures reçues en litre puis convertie en kWh. Le taux de conversion utilisé est le suivant : 1L = 10kWh (facteur de conversion interne),
- les données relatives aux gaz à effet de serre prennent en compte les biens immobiliers de la Caisse régionale et de la SCI « Les Terres Noires ». Les émissions de gaz à effet de serre sont calculées à partir des différentes sources d'émissions :
 - pour les émissions issues de consommations énergétiques, la donnée est calculée à partir des consommations reportées en kWh et en utilisant pour chaque source les

facteurs d'émissions 2021 de la Base Carbone de l'ADEME,

- -pour faciliter la lecture des évolutions des émissions, les facteurs d'émissions 2021 de la Base Carbone de l'ADEME sont appliqués sur les années précédentes,
- estimation des émissions de CO2 liées aux 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 CO2 (<http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf>),
- cette méthodologie *Top/Down* a été adaptée par un groupe d'experts pour utiliser les données disponibles dans les Caisses régionales. Ainsi depuis 2018, toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone de leurs financements en accord avec l'article 173 de la loi sur la Transition Énergétique et la Croissance Verte. Dans la DPEF 2021, les mesures publiées seront celles prenant la base des prêts à fin 2010.

**CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL
ATLANTIQUE VENDEE**

**Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné
organisme tiers indépendant, sur la vérification de la
déclaration de performance extra-financière**

(Exercice clos le 31 décembre 2021)



Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2021)

A l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale Crédit Agricole Atlantique Vendée
CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL ATLANTIQUE VENDEE
La Garde
44949 NANTES CEDEX 9

En notre qualité de commissaire aux comptes de CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL ATLANTIQUE VENDEE (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

*PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, 63, rue de Villiers 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, Fax: +33 (0)1 56 57 58 60, www.pwc.fr*

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'Administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de lutte contre la corruption) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre octobre 2021 et février 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 12 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de lutte contre la corruption ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Nos travaux ont été réalisés au niveau du siège social de l'entité ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices, à savoir Siège social et agences, et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité ;

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 3 mars 2022

L'un des commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

Pierre Clavié
Associé

Olivier Destruel
Associé

Pascal Baranger
Directeur au sein du
Département Développement Durable

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Taux de formation des collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière
- Proportion d'appels d'offres intégrant des critères RSE
- Indice de Recommandation Client (IRC)
- Indice d'Engagement Sociétal (IES)
- Part de sociétaires parmi les clients
- Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) Collaborateur
- Taux de travailleurs en situation de handicap
- Index égalité professionnelle Femme / Homme
- Empreinte carbone liée aux déplacements professionnels (téq. CO2/ ETP)

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Protéger et sécuriser les données personnelles et les paiements de nos clients dans la vie quotidienne
- Dispositif Securicode / Securipass
- S'appuyer sur nos collaborateurs et nos administrateurs pour véhiculer nos valeurs de banque coopérative et mutualiste
- Prendre en compte les enjeux de développement durable dans les relations avec nos fournisseurs
- Nombre de nouveaux arrivants qui ont pu bénéficier du cursus d'intégration
- Questionnaires satisfaction fournisseurs
- Ecouter nos clients et suivre leurs réclamations
- Taux de réclamations qui ont été prises en charge sous 48h
- Taux de collaborateurs formés au modèle relationnel
- Soutenir l'innovation, la création, la reprise et le développement des entreprises
- Nombre de millions d'euros levés par le Village by CA
- Fond Atlantique Innovation
- Proposer des offres spécifiques aux sociétaires

- Engager notre réseau d'administrateurs
- Ouverture du sociétariat aux jeunes de moins de 18 ans
- Digitalisation des AG
- Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs
- Nombre de réunions organisées avec les partenaires sociaux dans l'année
- Développer des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines
- Mener une politique volontariste en matière d'alternance et de stage école
- Nombre d'embauches en CDI en 2021
- Nombre d'alternants recrutés en 2021
- Nombre de stagiaires accueillis en 2021
- Preuve d'obtention du label ChooseMyCompany / HappyTrainees
- Agir en faveur de l'environnement et de la biodiversité
- Pourcentage des émissions de gaz à effet de serre liés aux déplacements des collaborateurs



ATLANTIQUE
VENDÉE

www.ca-atlantique-vendee.fr

