

Déclaration de Performance Extra-Financière 2022



Au Crédit Agricole Atlantique Vendée,
on croit au pouvoir des rencontres.

ENTRE VOUS
ET NOUS **#ÇA MATCHE**



1.

Édito

2022 s'est révélée une année de défis.

Une guerre aux portes de l'Europe, une inflation et des taux d'intérêts en hausse, un contexte économique qui se tend... et malgré cela, une année durant laquelle, au Crédit Agricole Atlantique Vendée, nous avons démontré notre volonté d'investir et d'intensifier notre soutien au territoire et à ses habitants.

Nous sommes fiers d'avoir contribué, à notre échelle, à la réalisation de nombreux projets de vie. Du financement d'études pour les étudiants à l'acquisition du premier logement pour les jeunes actifs, de l'accompagnement des professionnels dans leurs projets de développement ou de création d'entreprise au soutien aux retraités qui inventent leur bien-vieillir... ce sont plus de 28 000 projets que nous avons financés, dont 18 000 projets habitat. Nous avons ainsi distribué près de 5 milliards d'euros de crédits pour soutenir les acteurs du territoire et favoriser le développement local.

En cette année particulièrement chahutée, nous avons aussi fait le choix avec nos administrateurs d'accentuer notre rôle auprès des personnes fragiles : le soutien aux agriculteurs touchés par les crises aviaires grâce à des avances de trésorerie à hauteur de 8 millions d'euros, l'accompagnement par notre Espace Solidaire de près de 170 clients victimes d'aléas de la vie, la création d'une « Alerte Découvert » gratuite, le mécénat de l'association « 60 000 Rebonds » qui ambitionne de ne laisser aucun entrepreneur post-liquidation au bord de la route...

Pour préparer l'avenir, nous avons renforcé notre contribution aux projets du monde de demain. Pour nos clients agriculteurs, nous avons financé 89 projets photovoltaïques et 7 projets de méthanisation, pour des montants d'investissement d'environ 25 millions d'euros. Avec les Salons de l'Énergie, nous avons pleinement joué notre rôle de facilitateur en mettant en lien nos clients particuliers et professionnels avec des professionnels de l'énergie pour donner vie à la transition énergétique. Côté entreprises, nous avons lancé une nouvelle offre de prêt à impact. Résultat : 67 millions d'euros de prêts accordés.

Préparer l'avenir, c'est aussi favoriser l'accomplissement personnel et professionnel des jeunes. Nos offres en sont le reflet : le prêt jeunes, l'assurance auto jeune conducteur, la carte globe-trotter, le prêt permis à 1€ par jour... Sans oublier notre rôle en tant qu'employeur majeur et engagé sur le territoire ! Près de 230 personnes ont été recrutées en CDI, 150 alternants nous ont rejoints, et une centaine de stagiaires sont venus découvrir notre entreprise : une année record ! Ce sont autant de collaborateurs que nous faisons grandir et à qui nous proposons des trajectoires professionnelles dynamiques et variées : près de 500 mobilités internes ont été accompagnées en 2022, dont 238 promotions.

Notre stratégie d'investissement au service du territoire, qui mise sur les femmes et les hommes de l'entreprise, montre sa pertinence et sa résilience dans ces temps chahutés. C'est la direction que nous poursuivons cette année encore.

Bonne lecture, et au plaisir de vous retrouver en 2023 !

Nicole GOURMELON
Directrice générale



Luc JEANNEAU
Président



2.

DPEF

Déclaration de Performance Extra-Financière

Présentation du Crédit Agricole Atlantique Vendée	4
Banque coopérative et mutualiste et Modèle d'affaires.....	4
Faits marquants 2022.....	6
La RSE au Crédit Agricole Atlantique Vendée	8
Une nouvelle stratégie en 19 engagements pour incarner la RSE.....	8
Les principaux risques extra-financiers de la Caisse régionale.....	9
Présentation de 11 engagements de la Caisse régionale	
ENGAGEMENT 1	
Renforcer notre modèle coopératif et associer les parties prenantes.....	11
ENGAGEMENT 2	
Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité.....	14
ENGAGEMENT 3	
Garantir l'engagement de l'entreprise sur les enjeux sociétaux et environnementaux.....	16
ENGAGEMENT 4	
Accompagner tous nos clients avec expertise et dans tous leurs moments de vie.....	17
ENGAGEMENT 5	
Prendre des risques pour accompagner les entreprises à impact positif pour le territoire et la société.....	19
ENGAGEMENT 6	
Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs et réaffirmer les valeurs de notre pacte social basé sur le temps long.....	22
ENGAGEMENT 7	
Poursuivre les actions en matière de qualité de vie au travail.....	23
ENGAGEMENT 8	
Favoriser la diversité et la mixité au sein de l'entreprise et lutter contre les discriminations à l'embauche.....	24
ENGAGEMENT 9	
Accompagner les transitions agricoles et agro-alimentaires.....	26
ENGAGEMENT 10	
Respecter la trajectoire définie par l'accord de Paris Neutralité Carbone 2050.....	27
ENGAGEMENT 11	
Intégrer dans nos orientations de financement la prise en compte de l'impact environnemental.....	29
Informations complémentaires	38
Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la Déclaration de Performance Extra-Financière	39

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée

BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

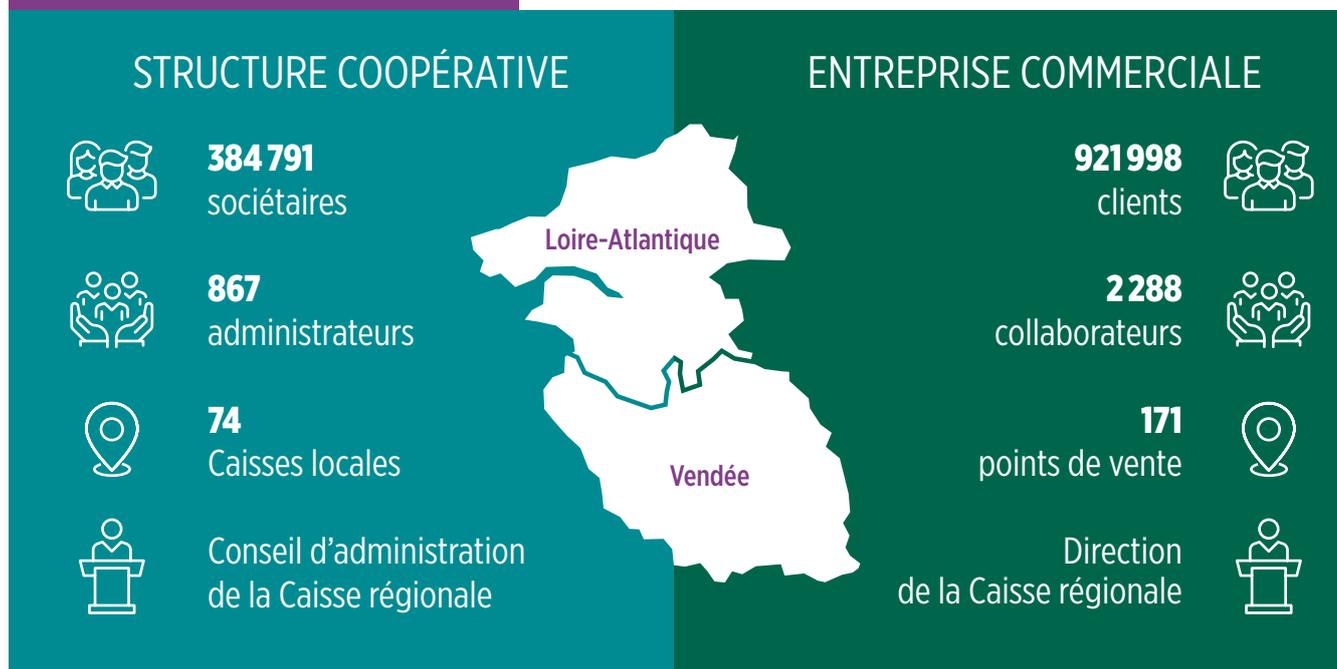
NOTRE RAISON D'ÊTRE

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

NOS VALEURS

- Responsabilité
- Solidarité
- Proximité

NOTRE ORGANISATION



Banque multicanale de proximité :

100% HUMAINE, 100% DIGITALE

Notre modèle de distribution permet au client de choisir à tout moment
le mode d'interaction qui lui convient le mieux : en agence ou en ligne

ÊTRE AVEC VOUS

pour accompagner
avec expertise et attention
les habitants dans tous
leurs moments de vie

pour contribuer
au monde de demain

pour favoriser
l'accomplissement
personnel et professionnel
des jeunes

ENTRE VOUS
ET NOUS **#ÇA MATCHE**

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée

MODÈLE D'AFFAIRES

NOTRE CONTRIBUTION / UTILITÉ AU TERRITOIRE

UNE BANQUE QUI SOUTIEN SON TERRITOIRE

3,5 millions d'euros investis par le Fonds d'investissement Atlantique Vendée, 28 start-up accompagnées par le Village by CA Atlantique Vendée.

UN EMPLOYEUR ATTRACTIF ET À L'ÉCOUTE

6,21 % de la masse salariale consacrée à la formation, 229 recrutements en CDI (+37% vs 2021), une moyenne de 195 CDD présents, 147 alternants, 103 stagiaires en 2022.

UNE BANQUE QUI ACCOMPAGNE LES PROJETS DE SES CLIENTS

17 328 projets habitat, 5 885 projets agricoles, 4 134 projets professionnels, 1 235 projets entreprises, 75 974 contrats d'assurance.

UN FINANCEUR DE PREMIER PLAN

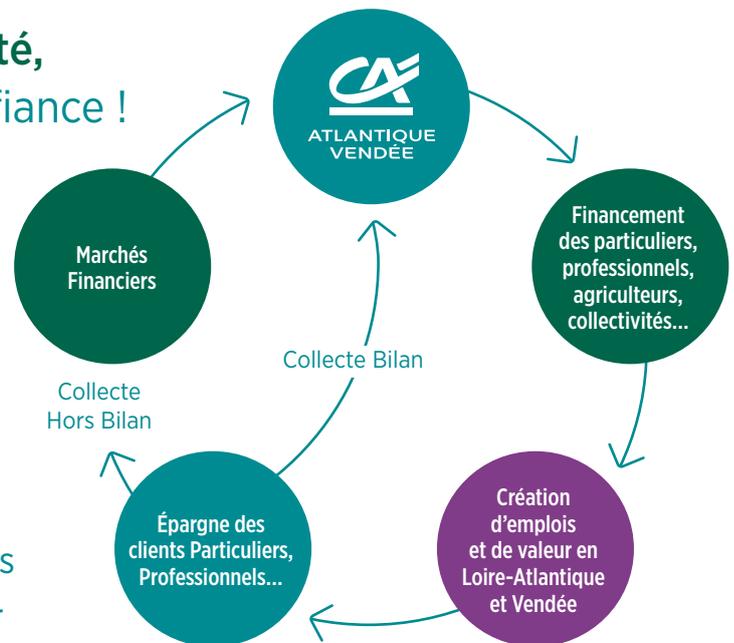
PNB : 498,9 millions d'euros, Résultat net consolidé : 132,9 millions d'euros (normes IFRS). 23,22 milliards d'euros d'encours de crédit et 28,98 milliards d'euros d'encours de collecte.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Banque universelle de proximité,
921 998 clients nous font confiance !

- **87%** clients particuliers,
- **5%** professionnels,
- **3%** entreprises,
- **3%** agriculteurs,
- **2%** autres

Nos métiers / Épargne / Crédit
 / Banque au quotidien / Financements spécialisés / Assurances et immobilier



NOS RESSOURCES

NOTRE MODÈLE DE BANQUE MUTUALISTE

- **74** Caisses locales
- **384 791** sociétaires (43% des clients)

NOTRE CAPITAL HUMAIN

- **2 288** collaborateurs
- **867** administrateurs

NOTRE CAPITAL FINANCIER

Total Bilan : **31 524** millions d'euros,
 Fonds propres : **3 547** millions d'euros*
 *consolidés

NOTRE MAILLAGE TERRITORIAL ET DIGITAL

- **171** agences • **294** distributeurs
- **1** site internet • **7** applications

ET DES STRUCTURES SPÉCIALISÉES

- **3** agences Habitat
- **3** agences Banque privée
- **5** agences Entreprises et Grandes Entreprises
- **1** banque d'Affaires
- **1** agence Innovation
- **2** Campus by CA regroupant les expertises du Groupe Crédit Agricole en proximité

UN GROUPE AUX MULTIPLES EXPERTISES

- Gestion d'épargne et assurances
- Services financiers spécialisés
- Banque de financement et d'investissement
- Banque en ligne

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée

FAITS MARQUANTS 2022

1^{er} TRIMESTRE

Immobilier Lancement de l'espace **Projet habitat, un parcours client 100% en ligne pour les projets immobiliers** avec suivi du dossier, simulation de crédit, et transfert de documents facilité pour le client.



Leader responsable Mise en place de 3 **cercles de leaders** : impulsion stratégique, leaders managers et leaders d'expertise, et **création d'un parcours « manager accompagnant »** pour 200 managers.

Sociétal Lancement du **projet sociétal du Groupe Crédit Agricole autour de trois ambitions** : Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, et réussir les transitions agricoles et alimentaires.

Entreprises Lancement de la **Banque du dirigeant CA Atlantique Vendée Anjou Maine**, une équipe d'experts pour accompagner les dirigeants des entreprises des Pays de la Loire.

Mutualisme **Assemblée générale de la Caisse régionale le 29 mars 2022, avec vote à distance et retransmission en direct.** Les Assemblées générales des Caisses locales sont également organisées à distance avec un vote préalable aux rencontres des sociétaires de mars à juin.



Entreprises **International Business Day le 30 mars 2022** au sein du Campus by CA de Nantes. Une trentaine d'entreprises rencontrent les experts du Pôle d'Accompagnement International du Groupe Crédit Agricole, et les partenaires locaux sur le commerce international.

2^e TRIMESTRE

Sociétal La Caisse régionale met en place **deux partenariats éditoriaux** : un **avec TV Vendée sur le thème des transitions, et un avec Télénantes sur la thématique du « Bien vieillir »** et diffuse 5 épisodes dont un premier le 18 avril sur l'Art-Thérapie.



Agriculture Solidaire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée soutient les éleveurs de Loire-Atlantique et Vendée touchés par la grippe aviaire.

Assurances Réforme de l'assurance récolte : **le Crédit Agricole accompagne les agriculteurs confrontés aux aléas du changement climatique**, et complète la garantie du Fonds de Solidarité Nationale (FSN).

Partenariat La Caisse régionale emmène ses clients au stade de France pour la **finale de la Coupe de France de football le 8 mai 2022.**

RSE Organisation d'une **rencontre fournisseurs** du Crédit Agricole Atlantique Vendée le 9 mai 2022. Une centaine de partenaires répondent présents.



Digital Lancement de l'**appli NEW MA BANQUE** pour faciliter la gestion des comptes au quotidien.



3^e TRIMESTRE

Campus by CA Le 7 juillet, lancement officiel du **Campus by CA de Nantes** en présence de Philippe Brassac DG de Crédit Agricole S.A., des dirigeants d'entités du groupe, de collaborateurs, administrateurs, journalistes, institutionnels, startups, clients et prospects. **Près de 400 personnes présentes pour célébrer cet écosystème unique au service du territoire.**



Partenariats Plus de 100 événements culturels, sportifs, agricoles, entreprises, numériques ou solidaires soutenus par la Caisse régionale : les Fêtes de l'agriculture et les Foires de Béré et des Minées, les festivals Scopitone, Nuit de l'Erdre, et Roche'n Game, La Joséphine, la Nantes Digital Week...

Inclusion Lancement le 1^{er} septembre d'un **Espace Conseil dédié à l'accompagnement des représentants en charge des majeurs protégés.**

Accompagnement entrepreneurs Lancement d'un **dispositif « coup dur »** pour les professionnels, et signature le 29 septembre d'un **partenariat avec l'association 60000 Rebonds** qui accompagne les entrepreneurs en difficulté pour leur permettre de construire un nouveau projet professionnel.

Sociétal Signature le 8 septembre, d'une **convention de mécénat avec l'École de Design de Nantes Atlantique** et lancement de la Chaire Design et Transition des Offres de Services.

Employeur responsable La Caisse régionale agit pour l'emploi et la formation : 235 embauches en CDI, 147 alternants pour la rentrée 2022/2023 et plus de 100 stagiaires dont des collégiens en stages de découverte... Pour la 6^e année consécutive, la Caisse régionale obtient le label Happy Trainees.

RSE Le 29 septembre 2022, organisation d'un « **Trophée RSE** » pour valoriser les actions de nos fournisseurs. Six entreprises présentent leurs projets RSE à un jury d'experts et aux habitants du Campus by CA de Nantes.



4^e TRIMESTRE

Particuliers Création du **Livret Engagé Sociétaires**, un placement utile et solidaire pour financer le territoire et les transitions agricole et énergétique, ou soutenir des projets d'inclusion sociale.



Professionnels Lancement de l'offre **Propulse by CA**, un **compte professionnel 100% en ligne** proposant 2 offres Start pour les entrepreneurs.



Mutualisme 3000 collaborateurs et administrateurs rassemblés au **Puy du Fou**. Un événement phare de la vie de la Caisse régionale au cœur de son territoire Atlantique Vendée.



Semaine des sociétaires du 22 au 26 novembre, des **animations en agence menées avec les administrateurs** pour présenter aux clients sociétaires ou futurs sociétaires, les actions mutualistes de leurs Caisses locales.

VENEZ DÉCOUVRIR CE QUI NOUS RASSEMBLE
DU 22 AU 26 NOVEMBRE
SEMAINE DES SOCIÉTAIRES
et participez à l'événement dans nos agences
le samedi 26 novembre 2022



Entreprises Le 5 décembre, participation au **Prix Impact Entreprise qui valorise les entreprises à impact positif** sur l'environnement.

La RSE au Crédit Agricole Atlantique Vendée

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée est un acteur majeur du développement du tissu économique et social de la Loire Atlantique et de la Vendée en proximité avec tous ses clients. Sa mobilisation tout au long de la crise sanitaire, pour soutenir l'activité économique, en est la preuve.

Engagée dans l'innovation la Caisse régionale soutient la transformation numérique, tout en maintenant une exigence forte en termes de sécurité cyber et financière. Sur le pilier social, la Caisse régionale poursuit son action pour développer l'inclusion bancaire et l'accompagnement de la fragilité financière. Par ailleurs, elle conduit une politique d'insertion volontariste et accompagne ses salariés dans leur vie professionnelle et la transformation de leurs métiers.

La Caisse régionale est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'intégration des exigences en matière de

Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Sa stratégie RSE, d'abord majoritairement orientée vers l'inclusion, la solidarité et la proximité, évolue pour s'adapter aux exigences de la société et de ses clients. Il s'agit notamment de se mettre en ordre de marche pour financer les transitions énergétique et agricole, en accompagnant les clients dans leurs projets de décarbonation, et en prenant des mesures fortes pour le climat.

Fin 2021, le Groupe Crédit Agricole a pris l'engagement d'atteindre la neutralité carbone en 2050 pour son empreinte de fonctionnement mais aussi pour ses portefeuilles de financement et d'investissement. La Caisse régionale s'est engagée avec le Groupe Crédit Agricole à atteindre cet objectif sur son périmètre d'activité. Ainsi elle investit fortement dans la mobilisation et la montée en compétences de ses équipes pour que les offres et services proposés à ses clients permettent d'accélérer la décarbonation de l'économie des territoires de Loire Atlantique et de Vendée.

Une nouvelle stratégie en 19 engagements pour incarner la RSE

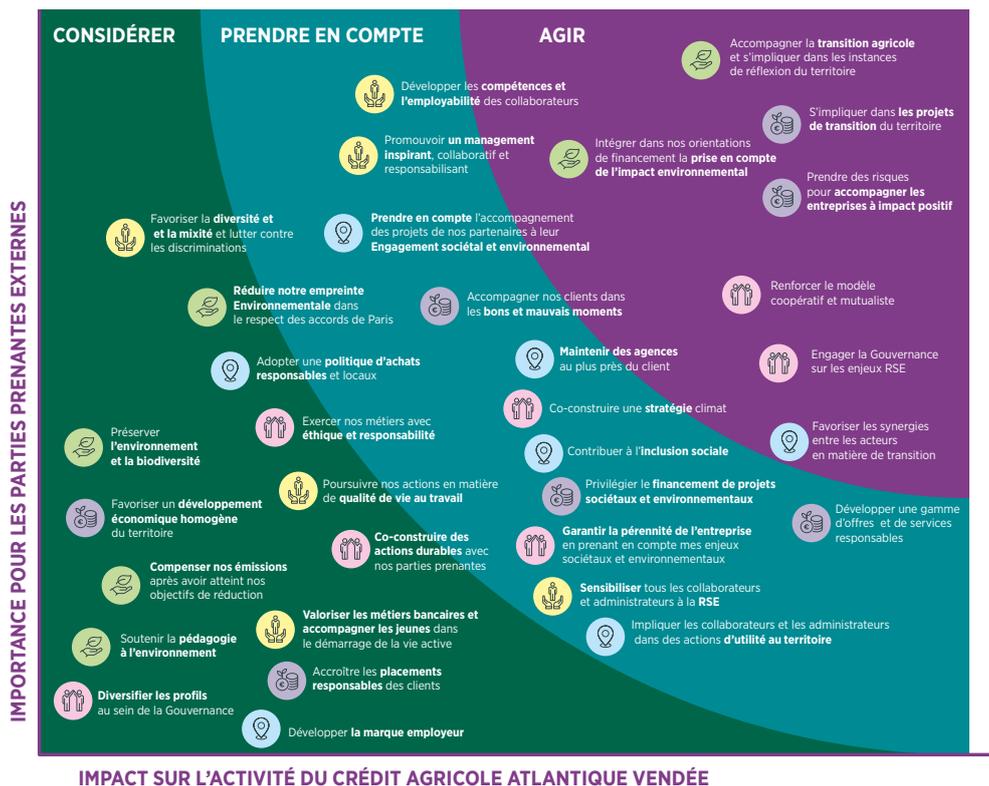
La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) rend compte de la conduite de la stratégie de Responsabilité Sociétale du Crédit Agricole Atlantique Vendée.

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.

Le 24 novembre 2017, la Caisse régionale a validé une stratégie de Responsabilité Sociétale d'Entreprise en 8 engagements qui a guidé son action jusqu'à fin 2021.

Afin de prendre en compte l'amplification des attentes de ses clients et de la société en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises, la Caisse régionale a organisé une consultation

des parties prenantes internes et externes représentatives de son écosystème au cours de l'année 2021. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a ainsi échangé avec ses interlocuteurs internes : collaborateurs, administrateurs, Conseil d'Administration, Comité de direction, et groupe (C.A.S.A.). Elle a également consulté ses interlocuteurs externes : clients, sociétaires, associations partenaires, chambres consulaires (Agriculture, Métiers et Artisanat, Commerce), ONG (WWF, Oxfam, 60 millions de consommateurs, Shift Project/Novethic) afin d'élaborer une nouvelle stratégie RSE. Ces travaux ont été réalisés en partenariat avec la Chaire à impact positif d'Audencia. Cette consultation a permis d'identifier 33 enjeux majeurs sur lesquels les parties prenantes souhaitent voir la Caisse régionale s'engager. Ces 33 enjeux ont été priorisés dans la matrice de matérialité ci-dessous :



Pour prendre en compte ces enjeux, la Caisse régionale a repensé sa stratégie de Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Le Conseil d'administration a validé une nouvelle stratégie RSE le 25 mars 2022, comprenant 19 engagements, qui dictent désormais sa ligne de conduite à long terme, et sur lesquels elle rendra compte régulièrement.

Ces 19 engagements sont répartis dans 5 piliers :

Piliers	Engagements
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'engagement de l'entreprise sur les enjeux sociétaux et environnementaux. Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité. Renforcer le modèle coopératif et associer nos parties prenantes.
Économie	<ul style="list-style-type: none"> S'impliquer dans les projets de transitions du territoire. Prendre des risques pour accompagner les entreprises à impact positif pour le territoire et la société. Favoriser le développement économique durable de notre territoire. Accompagner tous nos clients avec expertise et dans tous leurs moments de vie.
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner la transition agricole. Intégrer dans ses orientations de financement la prise en compte de l'impact environnemental. Respecter la trajectoire définie par l'accord de Paris (neutralité carbone 2050).
Territoire	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir un réseau d'agences au plus près des clients. Favoriser les synergies entre les acteurs du territoire en matière de transitions. Être utile au territoire et développer l'inclusion. Conditionner nos partenariats aux engagements sociétaux et environnementaux des porteurs de projets. Amplifier notre politique d'achats responsables et locaux.
Social	<ul style="list-style-type: none"> Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs et réaffirmer les valeurs de notre pacte social basé sur le temps long. Favoriser la diversité et la mixité au sein de l'entreprise et lutter contre les discriminations à l'embauche. Poursuivre les actions en matière de Qualité de Vie au Travail. Promouvoir un management inspirant, collaboratif et responsabilisant.

Les principaux risques extra-financiers de la Caisse régionale

En 2022, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a analysé ses risques extra-financiers sur la base d'un référentiel 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 spécialistes de la Caisse régionale concernés par les risques RSE analysés et le responsable RSE. Cette analyse a été validée en Comité de direction le 12 décembre 2022.

Leviers	Risques RSE majeurs	Engagements de la Caisse régionale
Gouvernance	Absence de dialogue avec les parties prenantes (Collaborateurs, administrateurs, fournisseurs, CCI, chambre agriculture, ONG, ...)	Renforcer le modèle coopératif et associer nos parties prenantes.
	Décalage entre la communication et les pratiques de l'entreprise	
	Profil des administrateurs non représentatif de la sociologie territoriale	
	Pratique déloyale ou contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale	Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité
	Défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise	Garantir l'engagement de l'entreprise sur les enjeux sociétaux et environnementaux.
Économie	Inadaptation du conseil à la clientèle (expertise insuffisante, non prise en compte des critères ESG, spécificités clientèles non prises en compte dans l'adaptation du conseil aux besoins du client / loyauté) et/ou inadaptation des produits ou services aux besoins du client.	Accompagner tous nos clients avec expertise et dans tous leurs moments de vie.
	Déficit de pratiques inclusives à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées	Prendre des risques pour accompagner les entreprises à impact positif pour le territoire et la société.
	Insuffisance de soutien aux acteurs référents en matière de protection de l'environnement et de la lutte contre le changement climatique	
Social	Insuffisance de mise en œuvre du plan de développement des compétences	Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs et réaffirmer les valeurs de notre pacte social basé sur le temps long.
	Dysfonctionnement de la politique de prévention de l'entreprise en matière de santé et sécurité sur le lieu de travail.	Poursuivre les actions en matière de Qualité de Vie au Travail.
	Absence ou dysfonctionnement de la politique de mixité hommes/femmes de l'entreprise	Favoriser la diversité et la mixité au sein de l'entreprise et lutter contre les discriminations à l'embauche.
	Défaut ou dysfonctionnement de politique en faveur de l'insertion professionnelle des salariés en situation de handicap	
Environnement	Absence d'accompagnement et d'offres pour les transitions agricoles et agro-alimentaires	Accompagner la transition agricole
	Non-respect des obligations légales incombant à l'entreprise (Bilan Carbone, audit énergétique, plan de mobilité)	Respecter la trajectoire définie par l'accord de Paris (neutralité carbone 2050).
	Inadéquation et absence de mise en œuvre de la trajectoire ou du plan d'action pour contribuer à la neutralité carbone pour l'empreinte interne de l'entité	
	Non prise en compte des risques climatiques et des phénomènes associés extrêmes, absence de mesures en faveur de la biodiversité dans la politique de continuité de l'entreprise	Intégrer dans nos orientations de financement la prise en compte de l'impact environnemental.

Engagement 1

Renforcer notre modèle coopératif et associer les parties prenantes

1. Définition du risque

Levier	Risques RSE majeurs	Engagement de la Caisse régionale
Gouvernance	Absence de dialogue avec les parties prenantes (Collaborateurs, administrateurs, CCI, chambre agriculture, ONG, fournisseurs, ...)	Renforcer le modèle coopératif et associer nos parties prenantes.
	Décalage entre la communication et les pratiques de l'entreprise	
	Profil des administrateurs non représentatif de la sociologie territoriale	

2. Politique et engagements

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

Forts des valeurs de banque coopérative et mutualiste, les administrateurs et collaborateurs portent le sens de l'engagement RSE de la Caisse régionale. Au quotidien ils développent une relation équilibrée et transparente propice à l'échange et à la co-construction et créatrice de valeur.

3. Actions et résultats

Initier et développer le dialogue avec ses parties prenantes

Cette année encore, la Caisse régionale a favorisé l'écoute, le dialogue et la co-construction avec ses parties prenantes (collaborateurs, administrateurs, CCI, chambre agriculture, ONG, fournisseurs). Elle s'est appuyée sur son statut de banque coopérative animée par ses collaborateurs et administrateurs pour construire de nouveaux modèles de relation et créer de la valeur avec ses interlocuteurs.

Valoriser les actions mutualistes de la Caisse régionale

Le Crédit Agricole est une banque coopérative et mutualiste. Tout au long de l'année, ses 74 Caisses locales commencent des actions et accompagnent des projets utiles au territoire. Ces projets sont validés dans chaque conseil de Caisse locale avant réalisation. Les Caisses locales valorisent leurs actions sur un outil interne à destination des collaborateurs nommé Canal 129. Elles peuvent également communiquer sur leurs actions, ou les temps forts de leurs partenaires, sur le réseau social du Crédit Agricole « J'AimeMonTerritoire ».

Enfin, elles organisent 2 rendez-vous annuels qui sont l'occasion de valoriser ces partenariats. En 2022, chaque Caisse locale a ainsi accueilli ses sociétaires dans le cadre de son Assemblée Générale et a présenté son bilan de l'année. Et lors de la Semaine des sociétaires, du 22 au 26 novembre, les Caisses locales se sont mobilisées en agence aux côtés des collaborateurs, pour rencontrer les clients et évoquer les actions menées. Ce temps fort a permis de se mobiliser autour du sociétariat en s'appuyant sur des exemples concrets, de sensibiliser les clients, de mettre en avant des associations bénéficiant d'un accompagnement financier, et d'organiser des temps d'échanges entre collaborateurs et administrateurs.

Associer les administrateurs à la réalisation de notre projet collectif

De la co-construction à la réalisation du projet d'entreprise, les administrateurs sont aux côtés des collaborateurs pour contribuer à la réussite de ce projet collectif :

- Dans le cadre de travaux en lien avec le territoire, plusieurs administrateurs accompagnent la réflexion des collaborateurs intégrés aux « Teams Action » (groupes de travail éphémères et ouverts à tous les collaborateurs). En 2022, trois administrateurs ont accompagné une « Team Action » sur le thème de la culture mutualiste.
- En complément, les administrateurs et/ou présidents des Caisses locales apportent ponctuellement leurs contributions à des questionnaires ou ateliers. En 2022, cinq administrateurs ont participé à un atelier sur le tourisme pour donner leur vision des enjeux de ce secteur.

La gouvernance est informée au fur et à mesure des avancées du projet d'entreprise. Lors des instances, une attention particulière est portée sur le pilier « Impact territoire » qui englobe toutes les actions mutualistes.

Le 13 octobre 2022, les administrateurs et collaborateurs de la Caisse régionale se sont réunis au Puy du Fou pour dresser le bilan intermédiaire du projet d'entreprise, fêter les réussites, et donner un élan à la suite de ce projet.

Les administrateurs ont contribué à la réussite de cet événement fédérateur : 4 ont participé à l'organisation de l'évènement, 5 administrateurs de Caisse Locale et 4 administrateurs de la Caisse régionale ont témoigné sur scène dans le cadre de la plénière consacrée au projet d'entreprise.

Échanger avec les partenaires sociaux

Les instances de représentation du personnel, font partie intégrante de la stratégie 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 négociation...). 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 stratégie RSE définie.

Expérimenter avec les clients et les acteurs de notre territoire

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

L'Atelier By CA porte 3 ambitions :

- Faire de l'Atelier by CA un lieu d'expression de la clientèle jeunes, pour les accompagner dans la construction de leur avenir ;
- Regrouper les solutions d'accompagnement des seniors dans le cadre de la Filière Santé et Bien Vieillir,
- Fédérer les acteurs nantais de l'urbanisme et des nouveaux usages.

Pour répondre à ses ambitions, l'Atelier by CA a accompagné 9 projets en 2022 :

- la mise en place du parcours « jeunes, 1^{er} rendez-vous avec la banque », avec la collaboratrice lauréate du concours de pitch interne 2021 ; le parcours client senior dans les agences bancaires, et l'étude du parcours résidentiel des seniors en Loire-Atlantique et Vendée, avec la filière Senior Bien vieillir,

Ces projets ont permis de prototyper 6 concepts clients et de les tester auprès des usagers : trois pour répondre aux enjeux du parcours résidentiel senior, deux sur le parcours client bancaire senior, et un sur les attentes des jeunes dans leur relation avec la banque.

En 2022, l'Atelier by CA a également construit et animé 6 laboratoires avec des clients et usagers pour les mettre en centre de la réflexion : le Lab Culture du mutualisme, le Lab Tourisme, le Lab Rénovation énergétique, et le Lab Transmission d'entreprise.

Afin de construire ses projets avec son écosystème, l'Atelier by CA a signé 3 partenariats avec des acteurs emblématiques de Loire-Atlantique et Vendée :

- Le collectif Arty Show dans le cadre du projet « À la Belle Étoile » avec le CHU de Nantes pour amener l'Art au service de la santé des seniors ;
- L'école de Management IFAG avec le projet K-INNOV, projet d'Open Innovation de 3^e année de Bachelor pour associer les jeunes à la recherche de solutions innovantes ;
- Les écoles de La Joliverie & l'École des Beaux-Arts de Nantes avec le projet de la « Fresque de l'Atelier » pour associer les jeunes créatifs et mettre en avant les valeurs de la Caisse régionale.

L'Atelier by CA a également accueilli deux temps forts de la Nantes Digital Week 2022 : les technologies immersives, le Métaverse, la réalité virtuelle (VR) & la RA dans la sphère professionnelle et culturelle ; et le bien-vieillir à domicile (aides technologiques et humaines).

Ces 2 évènements ont réuni près de 30 professionnels venus présenter leurs solutions aux visiteurs de Loire-Atlantique et Vendée.

En tant qu'acteur de la filière Innovation du Crédit Agricole Atlantique Vendée, l'Atelier by CA a collaboré au concours de pitch interne 2022 et à l'animation CA NOUS INSPIRE.

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. Madame Nicole Gourmelon, Directrice Générale de la Caisse régionale, est membre de l'Association des Dirigeants Responsables de l'Ouest.

À titre d'exemples dans le cadre de DRO, la Caisse régionale a participé en 2022 à un atelier sur la rémunération responsable, des rencontres d'échanges sur les bonnes pratiques autour du traitement des déchets ou encore la définition d'une politique RSE.

Deux membres de DRO faisaient aussi partie du jury ayant permis de choisir le meilleur projet RSE lors du trophée des fournisseurs de la Caisse régionale.

Lancer le projet de labellisation Relations Achats et Fournisseurs Responsables

Fin 2021, la signature de la charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables a été la première étape vers la labellisation Relations Fournisseurs et Achats Responsables de la Caisse régionale. Afin de poursuivre son engagement, la Caisse régionale a déposé son dossier de candidature en vue de la labellisation de la Relation Fournisseurs et Achats Responsables. Cette labellisation répond aux enjeux de la stratégie RSE du Groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale.

En 2022, la première rencontre avec les fournisseurs principaux du Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est déroulée au Campus by CA de Nantes. Elle a réuni plus de 100 personnes en présence de la direction générale pour partager les sujets communs et notamment la RSE. Par la suite, un premier laboratoire RSE fournisseurs a été organisé pour permettre aux fournisseurs volontaires de présenter leurs actions RSE.

Intégrer des critères RSE dans nos appels d'offres pour 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 cinq 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.

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 2022, la part accordée aux critères RSE est restée stable à 17 % et participe à la sélection du fournisseur.

Informier et communiquer sur nos actions en interne comme en externe

Agir sur les réseaux sociaux

Plus de 37 000 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 (non sponsorisée) à plus de 708 533 vues et des engagements forts avec 14 332 réactions sur ses publications LinkedIn.

Il communique aussi sur Facebook au grand public en relayant notamment ses partenariats et ses actions mutualistes. En 2022, les posts dédiés à son engagement sur les fêtes de l'agriculture et ses actions autour du sport et de la culture ont performé. 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 Instagram en 2022 avec une communauté qui a gagné plus de 300 followers. Elle en a fait un levier de promotion du territoire grâce à des partenariats avec un réseau d'hébergements sur le territoire, et la mise en avant de son service Relais by CA.

Autre action, une plateforme de communication interne a permis aux collaborateurs de s'engager et de relayer des « posts prêts à l'emploi ».

Mettre en place le rayonnement de l'entreprise

En 2022, la stratégie de rayonnement du Crédit Agricole Atlantique Vendée a été finalisée.

Rayonner, pourquoi ?

Pour valoriser l'image de la Caisse régionale de façon cohérente auprès de l'ensemble de ses publics : collaborateurs, clients, prospects, candidats, parties prenantes en général. L'objectif est de faire passer, à tous, 3 messages : le Crédit Agricole Atlantique Vendée,

- accompagne les habitants du territoire dans tous leurs moments de vie,
- contribue aux projets du monde de demain,
- favorise l'accomplissement personnel et professionnel des jeunes.

Comment ? En lançant une campagne de communication dans les médias, dans les agences, en embarquant les collaborateurs... mais aussi en réévaluant la stratégie de partenariats afin qu'ils servent le rayonnement de la Caisse régionale. Toutes ces actions ont été entamées en 2022 et seront pleinement déployées en 2023.

Renforcer son modèle coopératif pour une gouvernance d'entreprise solide et transparente

Le modèle de banque coopérative et mutualiste de la Caisse régionale est basé sur le principe « un homme, une voix ». Il permet à chacun des sociétaires de se faire entendre et d'être acteur de sa banque. Il 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. Toutes les catégories socio-professionnelles sont représentées. En 2022, la Caisse régionale pouvait ainsi s'appuyer sur ses 867 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.

Former les administrateurs

La Caisse régionale veille à l'engagement de son réseau d'administrateurs en leur faisant signer une « charte de l'administrateur » lorsqu'ils sont élus, ce qui leur permet de prendre connaissance de leurs droits et de leurs devoirs. En complément, ils disposent d'un parcours de formation spécifique. En 2022, le dispositif de formation a été renforcé avec notamment 5 journées dédiées au « rôle des administrateurs » animées par le service Vie Mutualiste, 2 journées spécifiques pour les nouveaux présidents et des sessions de formation animées par des formateurs professionnels de l'Institut de Formation du Crédit Agricole (IFCAM) sur deux sujets : « bâtir son plan d'action mutualiste » et « prendre la parole en public ». Enfin, un catalogue d'interventions d'experts, construit avec tous les services de la Caisse régionale, permet aux Caisses locales de bénéficier d'interventions sur de nombreux sujets bancaires et financiers.

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

Le modèle coopératif de la Caisse régionale repose sur l'engagement de ses clients qui deviennent sociétaires par adhésion aux valeurs mutualistes : proximité, utilité et solidarité. En souscrivant des parts sociales, les clients sociétaires prennent ainsi part aux choix stratégiques de leur banque en exprimant leur avis à l'occasion des Assemblées Générales notamment. Les Caisses locales, pour être les plus représentatives possible, ont besoin de développer le nombre de leurs sociétaires. Pour cela, des rencontres

et des échanges réguliers sont organisés entre administrateurs et collaborateurs, pour donner à ces derniers des éléments de preuve du rôle des Caisses locales. Un réseau social interne, Canal 129, permet également de partager les actualités mutualistes. Enfin, un espace « Sociétariat et Mutualisme » a été créé dans l'intranet de la Caisse régionale, pour proposer aux collaborateurs différents outils utiles au développement du sociétariat.

Augmenter le nombre de sociétaires

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a continué à développer le sociétariat sur son territoire. Au 31 décembre 2022, la Caisse régionale compte ainsi 384 791 sociétaires, 42,81% des clients sont sociétaires. Le nombre de sociétaires continue de progresser, cependant les données ne sont plus comparables entre 2021 et 2022 car les critères ont évolué. La Fédération Nationale du Crédit Agricole a demandé à toutes les Caisses régionales d'adopter un nouveau système de comptabilisation des sociétaires afin d'avoir des données comparables. Depuis le changement de système de comptabilisation, 5 000 clients ne sont plus considérés comme sociétaires, essentiellement en raison de la date de prise en compte des successions.

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 de chaque Caisse locale, a été mis en place via la plateforme sécurisée GEDIVOTE en 2021. La situation sanitaire se prolongeant sur le premier trimestre 2022, les Caisses locales, pour sécuriser les clients et assurer l'organisation de leurs Assemblées Générales annuelles, ont décidé d'organiser ces Assemblées Générales en trois temps distincts. Ainsi, elles ont reconduit le vote à distance sur la plateforme dédiée et proposé à leurs sociétaires d'exprimer leur voix du 14 février au 3 mars 2022. Cette période de vote s'est clôturée à 15h, permettant aux conseils de se réunir le lendemain pour la partie statutaire. Le vote à distance a recueilli 23 750 votes, soit 6,28% des clients sociétaires, chiffre en progression par rapport à 2022 (6,1% en 2021). Les sociétaires étaient ensuite conviés à un « Instant de Partage », réunion d'information pour les remercier de leur vote et valoriser les projets de leur Caisse locale.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution (n / n-1)	Objectif
Part de sociétaires parmi les clients	42,92 %	42,81%	NA	En progression*

*Le nombre de sociétaires continue de progresser, cependant les données entre 2021 et 2022 ne sont plus comparables car les critères ont évolué. La Fédération Nationale du Crédit Agricole a demandé à toutes les Caisses régionales d'adopter un nouveau système de comptabilisation des sociétaires afin d'avoir des données comparables.

Engagement 2

Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité

1. Définition du risque

Levier	Risque RSE majeur	Engagement de la Caisse régionale
Gouvernance	Pratique déloyale ou contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale	Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité

2. Politique et engagements

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 Crédit Agricole.

Dans le prolongement de la Charte éthique, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est doté d'un Code de conduite, 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.

La Caisse régionale a souhaité renforcer en 2022 l'intégration de la connaissance client (KYC) comme une étape incontournable de la démarche conseil. Alors que la pression des régulateurs s'accroît sur les obligations de connaissance client, la démarche installée est d'aller plus loin que le traitement de la cible réglementaire.

Le réflexe de connaissance client à chaque interaction client (KYC au fil de l'eau) doit permettre d'accroître l'hyperpersonnalisation dans la relation et le conseil avec nos clients avec un système d'information nourri et fiabilisé. Ce sujet est suivi et animé au sein de la Caisse régionale

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 attention particulière aux 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.

Depuis 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 validée par les instances dirigeantes. Face à chacune des zones de risque identifiées, un dispositif est déployé (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.

Former et sensibiliser les collaborateurs

La diffusion de la culture éthique s'appuie également sur des actions de sensibilisation et de formation aux enjeux et risques de non-conformité qui mobilisent fortement l'ensemble des parties prenantes de la Caisse régionale : collaborateurs, dirigeants et administrateurs. Fin 2022, le programme de sensibilisation à l'éthique s'est intensifié avec la diffusion de communications à l'ensemble des collaborateurs (articles sur l'intranet, quiz "L'éthique et vous"). Des modules et supports de formation (généralistes ou spécifiques destinés aux collaborateurs plus exposés) couvrent l'ensemble des domaines de conformité au quotidien, de prévention et de détection de la fraude, de protection des données personnelles, de lutte contre le blanchiment et prévention du financement du terrorisme, du respect des sanctions internationales...

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.

Protéger et sécuriser les données personnelles

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.

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 la Cyber sécurité», «Nos services», «Signaler un contenu douteux», «Lexique de la Cyber sécurité». Cette liste 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.

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.

Protéger nos clients des risques de fraude

Il est important de sensibiliser la clientèle aux risques de fraude et de les informer pour mieux les aider à détecter les fraudes couramment employées, notamment lors de leurs achats en ligne. Les actions de prévention de la fraude à destination de nos clients visent également à les informer des actions à mettre en œuvre quand ils sont victimes.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée dispose d'un espace dédié sur son site internet, «Fraude et Sécurité» qui a été consulté 35 995 fois en 2022, mais également d'une possibilité d'adresser des messages aux clients sur leur application mobile «Ma banque».

Les conseillers bancaires restent disponibles pour informer les clients et réagir en cas de besoin.

Concernant les paiements en ligne réglementés par la DSP2, la directive européenne sur les paiements, une double identification a été mise en place pour les paiements en ligne, pour sécuriser les achats de nos clients : le Sécuricode via SMS et le Sécuripass via l'application/site «Ma Banque».

Renforcer la cybersécurité dans la Caisse régionale

En lien avec le Groupe Crédit Agricole, et sous l'impulsion du conseil de surveillance de CATS (Crédit Agricole Technologies et Services) et des instances nationales, un renforcement de la cybersécurité en Caisse régionale est organisé pour répondre à l'évolution grandissante de la cybercriminalité. Ce renforcement s'appuie sur un dispositif de prévention qui repose sur des acteurs multiples et complémentaires mettant en avant la solidarité du Groupe Crédit Agricole au service de chaque entité :

- **Une organisation Cybersécurité Groupe** gouvernant la cybersécurité au sein du Groupe au travers de la définition du cadre et des règles, du déploiement et du pilotage des dispositifs cyber industriels, et du contrôle de la Cyber en Caisse régionale.
- **Dispositifs de protection et détection** visant à réaliser une veille Internet active, une supervision en temps réel, des tests de sécurité et des tests d'intrusion
- **Programmes de renforcement Cyber** couvrant des Contrôles et indicateurs Cyber, la réglementation Cyber, la Gestion et Sécurité des Accès et la mise en œuvre de plateforme technique répondant aux enjeux d'industrialisation et d'optimisation des dispositifs de sécurité.

Pleinement inscrite dans ce dispositif Groupe, la Caisse régionale a rédigé en 2022 sa stratégie Informatique & Technologie (IT), validée par son conseil d'administration. Sa vocation est de venir en complément de la stratégie IT communautaire portée par CA Technologies et Services et sur laquelle la Caisse régionale s'aligne. Cette stratégie IT Caisse régionale vise à répondre à des besoins spécifiques portés par son projet d'entreprise, à accompagner le développement de l'entreprise, à répondre à sa politique d'innovation et, dans un contexte d'accélération de la cybercriminalité, à renforcer sa politique sécuritaire afin de protéger l'entreprise, ses actifs et ses données clients.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution	Objectif
Taux de collaborateurs formés aux règles de conformité et de sécurité financière	99.96 %	100 %	+ 0,04 %pts	100 %

Engagement 3

Garantir l'engagement de l'entreprise sur les enjeux sociétaux et environnementaux

1. Définition du risque

Levier	Risque RSE majeur	Engagement de la Caisse régionale
Gouvernance	Défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise	Garantir l'engagement de l'entreprise sur les enjeux sociétaux et environnementaux

2. Politique et engagements

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée croît, plus que jamais, en son modèle de banque coopérative et mutualiste. Ce modèle, centré sur le service rendu, a pour finalité l'utilité à son territoire, et travaille chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société.

Face aux enjeux liés aux changements climatiques, la Caisse régionale souhaite être un acteur important de la transformation du territoire et s'engage résolument dans les transitions climatiques, écologiques et sociales. Ainsi une stratégie sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) ambitieuse et axée sur la co-construction avec les parties prenantes a été mise en place. Cette stratégie est présente dans toutes les strates de l'entreprise et dans les différents services du siège et du réseau bancaire pour que tous soient mobilisés sur les enjeux et acteurs de ces différentes transitions.

Pour atteindre ses objectifs la Caisse régionale se transforme sur tous les métiers, aussi bien dans son fonctionnement en interne, dans ses pratiques et ses comportements, que dans la relation avec ses clients.

3. Actions et résultats

Mettre en place une gouvernance transverse au sein de la Caisse régionale

Pour accompagner et suivre le déploiement de la stratégie RSE, une gouvernance RSE est mise en place à tous les niveaux de l'entreprise. Elle s'organise autour de :

3 instances exécutives :

- **Un comité de direction RSE** qui pilote l'avancement du plan d'actions et propose les inflexions. Il rend compte à la gouvernance des orientations et des inflexions prises. Il se réunit trimestriellement.
- **Un comité de pilotage RSE** sponsorisé par le Directeur Général Adjoint en charge de la RSE et piloté par le directeur en charge de la RSE. Ce comité a pour mission de déployer de manière opérationnelle la stratégie RSE. Il est composé d'un membre de chacune des directions de la Caisse régionale. Il se réunit trimestriellement.

- **Une communauté de collaborateurs « engagés »** qui relaient la stratégie RSE et mènent des actions concrètes au sein de leur unité / agence. Elle s'est réunie une fois en 2022 et elle se réunira régulièrement en 2023.

2 instances politiques :

Audace Coopérative qui réunit les représentants des Caisses locales de la Caisse régionale et le **Conseil d'administration** de la Caisse régionale. L'avancement du déploiement de la stratégie RSE de la Caisse régionale sera présenté dans ces deux instances une fois par an.

Un Comité des parties prenantes à qui la Caisse régionale rendra compte de l'avancement du déploiement de la stratégie RSE une fois par an.

Au niveau opérationnel, l'animation et le suivi transverse du déploiement de la stratégie RSE au sein de chacune des directions de l'entreprise sont des missions assurées par le service RSE de la Caisse régionale, rattaché au Directeur de la gouvernance, du fonctionnement et de la RSE. Ce service a également pour mission de mettre en place les actions nécessaires à l'acculturation et à la mobilisation des publics internes de la Caisse régionale sur la RSE.

Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux des transitions climatiques

La sensibilisation des collaborateurs aux enjeux climatiques a démarré en 2022 avec deux modalités :

- **Des ateliers « Ma vie bas carbone »** lors de réunions d'équipe. À la suite de ces ateliers, il a été proposé aux collaborateurs de réaliser leur propre bilan carbone à l'aide du site proposé par l'ADEME <https://nosgestesclimat.fr/> pour qu'ils puissent avoir leur point de référence individuel.
- **Une sensibilisation des collaborateurs grâce à la « Fresque du climat ».** Cet outil ludique et collaboratif permet de co-construire une fresque résumant les mécanismes du changement climatique tels qu'expliqués dans les rapports du groupe d'experts inter-gouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC).

En 2022, tous les collaborateurs de la Direction des entreprises ont été sensibilisés aux enjeux RSE : 100% ont bénéficié de la formation Fresque du climat. Chaque équipe a préparé en autonomie les 3 actions RSE qu'elle pourra mettre en œuvre à sa main, en proximité, à destination des clients en 2023. Le Comité de pilotage, le Comité de direction et le Conseil d'administration ont également participé à un atelier Fresque du climat. Au 31 décembre 2022, **161 personnes ont ainsi réalisé la Fresque du climat au sein de la Caisse régionale, et ce déploiement continuera en 2023 et 2024.**

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution	Objectif
Nombre de collaborateurs/administrateurs sensibilisés par la fresque du climat	NA	161	+7.03% des collaborateurs	Tous les collaborateurs de la Caisse régionale

Engagement 4

Accompagner tous nos clients avec expertise et dans tous leurs moments de vie

1. Définition du risque

Levier	Risques RSE majeurs	Engagement de la Caisse régionale
Économie	Inadaptation du conseil à la clientèle (expertise insuffisante, non prise en compte des critères ESG, spécificités clientèles non prise en compte, adaptation du conseil aux besoins du client / loyauté) et/ou inadaptation des produits/services aux besoins du client.	Accompagner tous nos clients avec expertise et dans tous leurs moments de vie.
	Déficit de pratiques inclusives à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées	

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 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 les unités « l'Espace Conseil Majeurs Protégés » et « l'Espace Conseil Séparation-Divorce »

3. Actions et résultats

Viser l'excellence relationnelle en donnant accès au conseil, et à une expertise de qualité, à tous nos clients

La Caisse régionale vise l'excellence relationnelle et, en cohérence avec son projet d'entreprise, à devenir la banque de référence et de cœur de son 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 à partir d'enquêtes clients, porte sur leur perception de leur agence, de la relation conseil, et sur leur intention de recommander le Crédit Agricole Atlantique Vendée à leurs proches.

En 2022, l'IRC de la Caisse régionale perd 4 points et reste toutefois positif à +6. Ce résultat est principalement expliqué par une baisse de la part des promoteurs (28% en 2022 vs 32% en 2021)

Animer un modèle d'excellence relationnelle

En 2022, le « Modèle Relationnel » a été animé au sein de la Caisse régionale autour d'ateliers permettant à chacune et chacun de revenir sur la mise en œuvre des postures et des pratiques relationnelles, et sur les engagements pris autour de l'accueil, de la prise en charge, de la considération, du suivi et des solutions personnalisées.

Apporter un meilleur conseil aux clients

La Caisse régionale a souhaité renforcer en 2022 son organisation distributive pour améliorer le conseil sur la gestion du patrimoine de ses clients.

Les besoins de diversification de l'épargne des clients, le renforcement de leur appétence pour une épargne durable et engagée, et un contexte économique qui a fortement évolué, ont conduit la Caisse régionale à renforcer ses effectifs de conseillers en gestion de patrimoine. Elle a également accru encore le niveau de formation de l'ensemble de ses conseillers pour offrir aux clients une approche globale en matière de gestion de patrimoine, et pour les faire bénéficier de l'ensemble des offres du Groupe Crédit Agricole.

Le développement d'une nouvelle démarche « Trajectoires Patrimoines » permet ainsi d'apporter la meilleure expertise à chacun des clients, en co-construisant avec eux leur stratégie patrimoniale.

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 2022, une baisse du nombre de réclamations clients a été constatée. En effet, 2700 réclamations ont été ouvertes, soit 14% de moins qu'en 2021. 93,3 % des réclamations ont été prises en charge sous 48h (en légère baisse par rapport à 2021). 83,9% des réclamations ont été traitées dans les délais annoncés aux clients (en hausse de 2,3 points par rapport à 2021).

Accompagner les 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 offrant 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 : En 2022, 742 demandes de crédit ou de modifications de crédit pour des clients en situation de séparations/divorces ont été examinées par les experts de l'espace conseil séparation-divorce. La volonté affichée de la Caisse régionale d'être présente dans ce moment de vie a permis un accompagnement de 95% des clients demandeurs. Pour ce

faire, et 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 : Au 31/12/2022, 913 dossiers de surendettement sont en cours de gestion. Les clients en situation de surendettement sont accompagnés pour retrouver un équilibre, mais aussi pour améliorer la gestion de leur budget. La fusion du service de recouvrement amiable et du service de surendettement a amélioré l'efficacité de cette dernière action.

Majeurs protégés : Le territoire de la Caisse régionale compte 27000 majeurs protégés. Cette année, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a accompagné plus de 6 300 personnes sous mesure de protection soit une évolution de 300 nouveaux clients et de 26 millions d'euros de collecte. **Un « Espace conseil » dédié à l'accompagnement de cette clientèle a été mis en place.** Cette structure favorise l'intégration des personnes sous mesure de protection au travers de l'accompagnement des associations tutélaires et des mandataires privés, ainsi que des représentants familiaux. Un espace dédié sur le site internet permet de faciliter l'accompagnement des majeurs protégés, à la mise en place ou pendant la vie de la mesure.

Suivre les accidents de vie des 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 (aide aux démarches administratives, accompagnement budgétaire, avances à 0%, etc.). En 2022, l'association a étudié 219 dossiers, soit à peu près le même nombre qu'en 2021.

Soutenir les clients professionnels et agriculteurs en cas de coups de durs personnels

Parce que les entrepreneurs rencontrent parfois des aléas à titre individuel, qui peuvent avoir des répercussions sur leur activité professionnelle, la Caisse régionale développe un dispositif «coups durs» pour ses clients agriculteurs et professionnels. Cette démarche a été déployée une dizaine de fois en 2022.

Soutenir les clients lors d'un évènement exceptionnel

En 2022, la filière avicole a été touchée par la grippe aviaire en Loire-Atlantique et en Vendée. Pour accompagner ses clients dans ce coup dur structurel, la Caisse régionale a mis en place différentes actions :

- Des avances de trésorerie en attendant les indemnités de l'état, pour près de 8 millions d'euros, soit 170 exploitations accompagnées ;
- Des appels systématiques des conseillers clientèle agricole auprès des exploitants touchés par la grippe aviaire pour les soutenir ;
- Enfin, Pacifica a diminué les cotisations afférentes aux bâtiments avicoles pendant leur vide sanitaire.

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.

Depuis le 1^{er} octobre 2022, le Crédit Agricole Atlantique Vendée applique des mesures en faveur des clients fragiles qui vont au-delà des exigences réglementaires avec l'exonération totale des frais d'incidents pour les clients équipés de l'offre « clientèle fragile ».

En 2022, la Caisse régionale compte 3850 clients équipés d'un Compte A Composer (CAC) Budget Protégé, soit un taux d'équipement de 24.12% de la clientèle fragile et une évolution de +138 clients équipés sur un an glissant.

Mettre en place des mesures limitatives sur les frais de dysfonctionnement pour l'ensemble de ses clients

Depuis septembre 2022, la Caisse régionale a mis en place des mesures pour réduire les frais d'incidents pour l'ensemble de ses clients. Ces réductions de frais portent sur les achats cartes et les frais d'incidents journaliers (informations dans les conditions générales de banque). De plus, **pour accompagner ses clients dans la gestion de leur budget, l'accès gratuit au service Alerte Découvert a été mis en place.** Il permet une information sur un découvert non autorisé et l'annulation des commissions d'intervention si le client réalise la régularisation dans la journée.

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.

Accompagner avec des parties prenantes de Loire-Atlantique et Vendée

Le jeudi 29 septembre 2022, l'association 60 000 rebonds Grand-Ouest, et la Caisse régionale du Crédit Agricole Atlantique Vendée ont signé une convention de mécénat. 60 000 rebonds a pour objectif de changer le regard sur l'échec et ambitionne de ne laisser aucun entrepreneur post-liquidation au bord de la route.

Grâce à cette dotation de 8 000 euros, le Crédit Agricole Atlantique Vendée est devenu membre du Club des Entreprises du Rebond et accompagne financièrement l'Association dans son activité. Il s'engage, par exemple, à analyser avec attention les projets de création ou de reprise portés par les entrepreneurs accompagnés par l'association, et à sensibiliser les équipes de la Caisse régionale à la situation des entrepreneurs en difficulté ou en rebond.

Un collaborateur de la Caisse régionale siège également au Comité « Envol » (parcours d'accompagnement spécifique des entrepreneurs qui souhaitent reprendre une entreprise existante ou créer une nouvelle entreprise).

Par cette signature de convention de mécénat, le Crédit Agricole Atlantique-Vendée s'affirme encore plus comme la banque des bons et des moins bons moments.

Proposer des ateliers budgétaires à un large public

Cette année encore, les ateliers d'éducation budgétaire à l'initiative de l'Espace Solidaire, ont repris en ligne et en présentiel. L'objectif est d'acquérir les notions de base sur le reste à vivre et la priorisation des dépenses, et de prévenir les éventuelles situations de surendettement à travers l'apprentissage de règles de gestion d'un budget familial. En 2022, 28 ateliers ont été réalisés dont 12 animés par des anciens administrateurs.

301 jeunes ont bénéficié de l'atelier via un jeu de plateau « Budgetissimo ».

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution	Objectif
Indice de recommandation client (IRC)	10 pts	6 pts	-4 pts	En baisse

Engagement 5

Prendre des risques pour accompagner les entreprises à impact positif pour le territoire et la société

1. Définition du risque

Levier	Risque RSE majeur	Engagement de la Caisse régionale
Économie	Insuffisance de soutien aux acteurs référents en matière de protection de l'environnement et de la lutte contre le changement climatique	Prendre des risques pour accompagner les entreprises à impact positif pour le territoire et la société.

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.

La Caisse régionale 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 de son territoire.

Jouer notre rôle de Banque Assurance sur notre territoire

En 2022 malgré un contexte économique défavorable, 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 4,98 milliards d'euros de crédits sur son territoire (hors prêts garantis par l'État). Ainsi notre part de marché sur le territoire est de 25.69% en termes de crédits.

Accroître le niveau de décision en proximité

Dans le cadre de son projet d'entreprise, la Caisse régionale a renforcé l'autonomie et la responsabilité de chacun de ses collaborateurs en augmentant le pouvoir de décision en proximité, et donc leur réactivité, pour une meilleure expérience collaborateur et client.

Une méthode de travail a été mise en place permettant à chaque équipe de faire évoluer les processus afin de répondre rapidement aux besoins des clients et d'accompagner encore mieux leurs projets.

Accompagner chacun des clients dans leur projet d'habitation

En 2022, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a atteint un niveau historique de mise en place de crédits habitat. Dans un contexte de hausse des taux, près de 18 000 projets ont été accompagnés sur les deux départements de Loire-Atlantique et Vendée pour un montant de prêts accordés supérieur à 3 milliards euros.

Proposer des offres spécifiques aux clients sociétaires

Sûre de son modèle, la Caisse régionale s'attache à développer le sociétariat sur son territoire depuis plusieurs années.

En devenant sociétaires, les clients de la Caisse régionale se voient proposer des offres utiles et porteuses de sens avec notamment une carte bancaire et un livret spécifiques sociétaires. En complément, ils bénéficient de réductions tarifaires et avantages exclusifs auprès de partenaires du Groupe Crédit Agricole. Présents dans la région, mais aussi dans toute la France, ces partenaires proposent aux sociétaires un accès à la culture, au sport, au tourisme et aux formations premiers secours.

La carte bancaire sociétaire permet de participer au financement d'actions liées aux valeurs coopératives. À chaque utilisation, le Crédit Agricole Atlantique Vendée reverse 1 centime d'euro sans coût particulier pour le sociétaire. Les fonds ainsi rassemblés financent de nombreux projets utiles au territoire, détectés notamment par les Caisses locales. L'accompagnement est validé par une instance se réunissant chaque mois, dont les membres sont administrateurs de la Caisse régionale.

En 2022, la Caisse régionale a enregistré une augmentation de 5.70 % du nombre de cartes sociétaires, permettant d'afficher un stock de 268 988 contrats cartes sociétaires.

Fin 2022, la Caisse régionale comptabilise 44 048 livrets sociétaires.

Fin 2022, la Caisse régionale comptabilise 44 048 livrets sociétaires. Depuis octobre, en cohérence avec le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole, tous les livrets sociétaires ont été transformés en Livrets Engagés Sociétaires. Ils permettent ainsi aux sociétaires, non seulement d'épargner, mais aussi d'avoir la garantie que les fonds de ce livret contribuent intégralement au financement de projets de transition écologique, Agri-Agro, et d'inclusion ou de cohésion sociale. Des exemples de financement locaux sont publiés sur le site internet de la Caisse régionale et remis à jour régulièrement.

Proposer des offres et services en adéquation avec les enjeux sociétaux

Déployer des offres « Impact Responsable »

Depuis 2019, le Crédit Agricole Atlantique Vendée propose un prêt avantageux pour le financement d'un véhicule électrique ou hybride. En 2022, la Caisse régionale a accompagné ses clients vers une mobilité plus douce pour un montant total 11,16 millions euros.

Cette année le Crédit Agricole Atlantique Vendée a également déployé une nouvelle offre de financement dédiée au financement de travaux de rénovation énergétique des logements. Il s'agit d'une alternative à l'éco PTZ pour les clients ne souhaitant pas ou ne pouvant pas en bénéficier : un prêt à des conditions avantageuses, accessible à tous, simple et rapide, à la main de l'ensemble des conseillers. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée démontre ainsi son engagement dans ces projets en cohérence avec les enjeux sociétaux et environnementaux du territoire par la réalisation de 20,29 millions de prêts.

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 mineur peut bénéficier de 30 euros supplémentaires s'il pratique une activité sportive.

Accompagner la recherche d'emploi ou l'orientation des jeunes avec la plateforme 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 2022, pour le territoire du Crédit Agricole Atlantique Vendée, 3401 jeunes se sont inscrits sur la plateforme et 156 professionnels plaçant la Caisse régionale au premier rang de mise en visibilité des professionnels recherchant des collaborateurs. La Caisse régionale démontre ainsi sa volonté d'accompagner les jeunes dans leur recherche d'emploi et les professionnels et a ainsi fortement investi dans l'animation de la plateforme (notamment par le biais du recrutement d'un collaborateur à temps plein dédié).

Accompagner et soutenir l'installation de professionnels

Pour faciliter le parcours des entrepreneurs la Caisse régionale organise des « Cafés de la Création » en collaboration avec l'écosystème local (experts-comptables, réseaux d'accompagnement, chambres consulaires...). 6 « Cafés de la création » ont été organisés en 2022. Près d'une centaine de porteurs de projet ont ainsi bénéficié d'expertises pour faciliter leur parcours de création d'entreprise.

En complément la Caisse régionale propose un prêt à 0% sans garantie, dont le montant peut-être doublé en cas d'accompagnement du porteur par le Réseau Initiative ou Entreprendre. En 2022, près de 200 crédits Ozé Pro ont été mis à disposition des nouveaux entrepreneurs.

En 2022 la Caisse régionale a mis l'accent sur la primo-installation des femmes entrepreneurs et la lutte contre la désertification médicale. À ce titre, elle s'est appuyée sur des enveloppes de financement dédiées et bonifiées.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a également poursuivi son soutien financier aux réseaux de création d'entreprise, et a facilité l'éclosion de sociétés innovantes par des abondements à des fonds dédiés sur deux plateformes du Réseau Initiative.

Au total cette année la Caisse régionale a mis à disposition plus d'un million d'euros au service de l'économie de son territoire.

Faciliter l'encaissement des clients associations

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en marché une nouvelle solution monétique pour les clients associations. Cette dernière permet l'encaissement à distance via un lien internet ou SMS. L'objectif est de faciliter le développement des associations en développant l'aide du Crédit Agricole à des activités non-séquentielles ou ponctuelles.

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 en lien avec des critères extra-financiers (diversité, réduction des émissions de gaz à effet de serre, inclusion...). En 2022, une nouvelle offre prêt à impact a été proposée. Des entreprises ont contracté un prêt avec un bonus/malus sur le taux du crédit, en fonction de l'atteinte de l'objectif RSE sur l'ensemble du territoire. 67 millions euros ont été accordés en collaboration avec CACIB (Crédit Agricole Corporate and Investment Bank).

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 pour financer la mise en place de panneaux photovoltaïques.

La Caisse régionale accompagne les entreprises de Loire-Atlantique et Vendée en leur offrant expertises, solutions entrepreneuriales et soutien à l'innovation.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a accompagné 26 projets pour ses clients professionnels et entreprises pour un montant global d'1,252 million.

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

Plus qu'une banque, le Crédit Agricole Atlantique Vendée lance un écosystème puissant avec le Campus by CA. Il rassemble les expertises du Groupe Crédit Agricole pour apporter des solutions, en proximité, à tous les projets de ses clients. Ainsi 14 filiales apportent un conseil d'expert sur les métiers de l'immobilier, l'entreprise, la banque privée et l'innovation.

Le Campus by CA est un écosystème d'innovation qui encourage l'émergence de nouvelles solutions afin de faciliter les transitions de la société. Une école des transitions y accueille 3 écoles partenaires.

Créateur de liens, il favorise les rencontres entre les acteurs du territoire qui facilitent la création de valeur pour les différentes parties prenantes.

En 2022 plus de 130 événements ont été organisés au sein du Campus by CA.

Animer et développer le Village by CA

Depuis sa création en 2017, le Village by CA Atlantique Vendée a accompagné 76 startups dans la structuration de leur croissance et de leur développement, soutenant ainsi la création de plus de 500 emplois.

En 2022, 6 nouvelles startups ont rejoint le Village by CA pour porter à 28 le nombre de startups en cours d'accompagnement cette année.

À titre d'exemples, TEMO propose des solutions de mobilité marine douce; BOUT' A BOUT' déploie une filière de consigne, lavage et réemploi des contenants en verre; THERMI UP propose

des solutions de récupération de chaleur issue des eaux grises dans les bâtiments; LISY et PROMUS développent la distribution alimentaire en circuit-court; MEMENTOP propose des solutions pour prolonger l'autonomie des personnes atteintes de maladies dégénératives; TZAR traite le sujet de 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; et NRLUX développe des infrastructures pour mobilité douce à vélo.

En 2022, Le Village by CA a accompagné 2 porteurs de projet dans le cadre du programme inclusif French Tech Tremplin qui accompagne des personnes éloignées de l'entrepreneuriat dans la création de leur startup.

Le Village by CA Atlantique Vendée a également contribué à la création d'un **club des responsables RSE des entreprises partenaires des Villages by CA**. Ce club anime des partages de bonnes pratiques et d'outils innovants au service de la démarche RSE.

Développer l'Agence Innovation

Dans la continuité du Village by CA, la Caisse régionale dispose de 2 structures complémentaires à destination des entreprises innovantes de Loire-Atlantique et Vendée : l'Agence Innovation et le fonds AVI (Atlantique Vendée innovation).

L'Agence Innovation propose une expertise dédiée et un accompagnement (financement et services bancaires) **pour les projets innovants des start-up**. Les entreprises qui entrent dans le champ d'intervention de l'agence innovation sont celles qui offrent un produit ou service nouveau sur son marché, celles qui sont déjà identifiées par des structures d'accompagnement de l'écosystème innovation du territoire de la Caisse régionale, et celles 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 le sujet.

En 2022, 20 start-up ont été accompagnées par l'agence innovation dont 10 nouvelles. Leurs domaines d'activité sont variés dont une partie significative dans le numérique et le développement durable. Cette année, **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. Ce fonds est doté de 5 millions d'euros et a pour objectif d'accompagner les start-up innovantes du territoire. Fin 2022, AVI compte 16 participations dans son portefeuille, avec 4 nouvelles participations et 2 réinvestissements réalisés en 2022.

Organiser le marketing autour de la filière innovation

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

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 et les acteurs de la filière Innovation de la Caisse régionale dont le management de l'innovation (75 Innov'acteurs au global), le fonds 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. Citons aussi le Collectif autour de l'École des Transitions. Une telle dynamique a un impact fort sur le territoire.

En 2022, plusieurs actions ont été menées, comme l'évènement « CA NOUS INSPIRE », co-construit par les Innov'acteurs avec 25 ateliers et 276 inscrits, ou le concours de pitch pour la 2^e session 2022, qui a réuni 14 participants et vu 6 gagnants sélectionnés.

5 partenariats innovants ont été animés en Loire-Atlantique et Vendée avec la Nantes Digital Week, et 8 évènements co-construits

ou accompagnés sur des thématiques fortes : le « Numérique pour tous » (Bien vieillir à domicile avec le digital, l'attractivité RH des entreprises, les technologies immersives dans la formation), l'Innovation Week, le Fonds spécifique, l'atelier de pitch training ou de business model Canvas.

En partenariat avec ECOSYSTEM, une collecte de petit équipement électrique et numérique obsolète auprès des collaborateurs et des services informatiques a permis de recueillir environ 8 m³ de matériel à réparer ou recycler.

Accompagner le tissu associatif local et l'attractivité des territoires

Accompagner, aux côtés des Caisses locales, 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, le handicap, l'emploi etc. **En 2022, ce sont environ 1 000 nouveaux projets portés en Loire-Atlantique et en Vendée, soit un engagement financier au nom des sociétaires de plus de 650 000 euros versés par les Caisses locales et Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée**.

Les Caisses locales et la Caisse régionale se font également le relais d'appels à projet lancés soit par les Fondations du Groupe Crédit Agricole, soit par des filiales comme CA Assurances. Cette année par exemple, deux associations locales ont bénéficié d'un financement suite à leur candidature à l'appel à projets sur le thème de l'aide aux aidants : APEDYS85 à Challans pour son projet « Comprendre et accompagner mon enfant DYS ou TDAH », et CONSTELLATION à Nantes, projet coup de cœur du jury intitulé « Accompagner des parents en s'appuyant sur la pair-aidance ».

Au cours du dernier quadrimestre de l'année 2022, une réflexion a été engagée pour adapter les accompagnements notamment via le Centime sociétaires afin d'amplifier l'impact de ces actions. Le résultat de ces réflexions se traduira par une nouvelle stratégie de partenariat pour la Caisse régionale en 2023.

Organiser des dons en Loire-Atlantique et en Vendée

Lorsque la Caisse régionale crée ou rénove des agences, elle récupère du mobilier. Celui-ci est trié, puis conservé. Au lieu de le détruire, il est offert à des associations de Loire Atlantique ou de Vendée qui n'ont pas de budget pour cela : un recyclage très utile et apprécié ! En 2022, 5 associations ont ainsi reçu des armoires, des fauteuils de bureau, plusieurs tables pour aménager des espaces de travail.

En complément, via son association Espace Solidaire qui accompagne des clients en difficulté suite à un accident de vie, environ 50 tablettes tactiles recyclées ont été distribuées. Elles sont offertes aux familles dont les enfants, collégiens ou lycéens, n'ont pas de matériel informatique pour accéder à la documentation disponible sur le web. À l'identique, les clients en recherche d'emploi peuvent aussi profiter d'un don de matériel afin de réaliser toutes leurs démarches en ligne. Cette action contribue à lutter contre la fracture digitale.

Mesurer l'engagement sociétal de la Caisse régionale

Dans la réflexion à long terme des Caisses régionales, le Groupe Crédit Agricole souhaite 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 répondu à plusieurs questions sur l'engagement économique, social et 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 et 6.7/10 en 2022.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2020	2022	Évolution	Objectif
Indice d'engagement sociétal (IES)	5,9/10	6.7/10	+0.8 points	

Engagement 6

Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs et réaffirmer les valeurs de notre pacte social basé sur le temps long

1. Définition du risque

Levier	Risque RSE majeur	Engagement de la Caisse régionale
Social	Insuffisance de mise en œuvre du plan de développement des compétences	Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs et réaffirmer les valeurs de notre pacte social basé sur le temps long

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, l'accompagnement des trajectoires professionnelles 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.

La Caisse régionale 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. Le dispositif de formation s'adapte aux évolutions sociétales, technologiques ou encore d'organisation. En complément des formations internes, elle propose également à ses collaborateurs des formations diplômantes favorisant leur employabilité.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne l'ensemble des collaborateurs dans la gestion de leurs trajectoires professionnelles 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.

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 ses 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. Le collaborateur se présente 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, mais peuvent également être utiles en externe, pour attirer des candidats grâce au témoignage d'un salarié.

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 30 collaborateurs dans l'obtention d'une formation diplômante au cours de l'année 2022.

Toutes ces formations sont réalisées dans des formats hybrides et innovants (présentiel et distanciel). Cette année encore, l'investissement en formation a été soutenu avec 13 911 jours de formation (108505 heures) soit près de 37 heures de formation par collaborateur.

Le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation s'élève à 6.21 % en 2022, en augmentation de 0.85 points par rapport à 2021.

Intégrer les nouveaux embauchés

L'intégration est un événement important pour les collaborateurs qui rejoignent la Caisse régionale. Afin de mettre les collaborateurs dans les meilleures dispositions, celle-ci a mis en place un cursus d'intégration pour les nouveaux embauchés. Ce « Welcome day » permet aux collaborateurs recrutés en CDI de se rencontrer, de découvrir les activités de la Caisse régionale et la culture de

l'entreprise, ses valeurs mutualistes, la RSE, mais aussi de recueillir les informations pratiques utiles à leur carrière dans l'entreprise. **En 2022, 16 Welcome Days ont été organisés. Ils ont accueilli 229 collaborateurs embauchés en CDI.**

Ce parcours d'intégration a été remis à plat en 2022 afin de tenir compte des besoins et attentes des nouveaux embauchés. Le programme a été ajusté ainsi que la durée modifiée de deux jours et demi à une journée depuis octobre 2022. Dorénavant la table ronde avec un administrateur intervient après 6 mois dans l'entreprise pour favoriser les échanges et une meilleure compréhension.

Accompagner la trajectoire professionnelle des collaborateurs

Un accompagnement adapté et personnalisé des collaborateurs dans leur trajectoire professionnelle « My trajectoire pro »

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 un objectif de transparence et de lisibilité des opportunités de parcours professionnel au sein de l'entreprise, la Caisse régionale a organisé, pour ses collaborateurs, des **demi-journées dédiées aux trajectoires professionnelles dans chaque secteur et chaque direction** de l'entreprise. Parmi les différents moments proposés à chaque collaborateur, on trouve des entretiens personnalisés avec des conseillers spécialisés en gestion de carrière ou encore des ateliers de formation en mode disruptif sur les dispositifs RH de la Caisse régionale.

Afin de favoriser la mobilité interne en accompagnant les trajectoires professionnelles de ses collaborateurs, la Caisse régionale a mis à disposition de ses équipes la solution 365 Talents. Plateforme innovante, rendant les collaborateurs pleinement acteurs de leur projet professionnel, en valorisant leurs compétences et en accroissant leur visibilité en interne, 365 Talents a été testé par 280 collaborateurs volontaires, séduits par la démarche. Fortes de ce succès en 2022, les équipes RH accompagneront en 2023 tous les collaborateurs de l'entreprise avec cette nouvelle plateforme.

Six conseillers en trajectoire professionnelle ont pour mission d'accompagner les collaborateurs dans leurs moments de vie et dans les différentes étapes de leur parcours professionnel. Cette relation de proximité, accentuée par une présence en agence ou dans les services, permet de travailler et de co-construire une trajectoire personnalisée avec chaque collaborateur de la Caisse régionale.

En 2022, 338 collaborateurs ont changé d'emploi. Cela représente 238 promotions.

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 un « leadership inspirant » construit autour de 5 compétences clés : Faire confiance et cultiver la confiance, agir avec discernement, être autonome et développer l'autonomie, prendre et favoriser l'initiative, être responsable et mettre en responsabilité. Le déploiement de ce projet managérial s'est poursuivi en 2022, notamment par la formation et l'accompagnement de près de 200 Leaders managers.

CA Nous inspire

Pour favoriser et accompagner l'ouverture utile à la réalisation de notre projet d'entreprise CA Nous, la Caisse régionale a permis à la communauté des 60 innov'acteurs de bâtir un événement intitulé « Ca Nous Inspire ». 377 personnes ont participé à 26 ateliers animés par des collaborateurs ou des intervenants externes sur 3 thématiques : intelligence émotionnelle et cohésion de groupe, engagement RSE, espaces de travail et activités autour du bien-être.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution	Objectif
Nombre d'heures de formation par collaborateur	38.2 heures	37 heures	-3.14%	

Engagement 7

Poursuivre les actions en matière de qualité de vie au travail

1. Définition du risque

Levier	Risque RSE majeur	Engagement de la Caisse régionale
Social	Dysfonctionnement de la politique de prévention de l'entreprise en matière de santé et sécurité sur le lieu de travail.	Poursuivre les actions en matière de Qualité de Vie au Travail.

2. Politique et engagements

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

3. Actions et résultats

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), et des questions propres à la Caisse régionale Atlantique Vendée afin d'analy-

ser et mesurer la progression de ses indicateurs sur le long terme. Le résultat de l'IER 2022 diminue de deux points, mais reste de très bonne facture. Avec un taux de 81% il place le Crédit Agricole Atlantique Vendée comme seconde Caisse régionale sur le sujet au sein du groupe.

Le tassement sur l'adhésion à la stratégie ne trouve pas d'explication claire dans les verbatims, le score restant sensiblement supérieur à la moyenne des Caisses régionales.

Le baromètre interne montre des avancées significatives sur les conditions matérielles de travail (+4%) ainsi que sur l'égalité des chances entre les femmes et les hommes (+3%). Sont toujours dans les scores hauts du baromètre interne du Crédit Agricole Atlantique Vendée : l'ambiance d'équipe (95%), la fierté d'appartenance (95%) ainsi que la motivation pour se dépasser (94%).

L'adhésion à 88% aux ambitions de l'entreprise conforte la Caisse régionale dans son projet d'entreprise CA Nous, qui guide sa stratégie de développement depuis déjà 2 ans.

Enfin quelques points d'attention sont à noter sur l'équilibre vie privée - vie professionnelle (59%) et la rémunération globale (69%). Ces sujets seront étudiés avec les partenaires sociaux en 2023.

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 2022, le dispositif « La voix des collaborateurs » a permis de prendre en charge 853 irritants/suggestions exprimés par 483 collaborateurs.

Cette écoute permet d'apporter des réponses immédiates aux problématiques des collaborateurs ou clients (dans un tiers des cas via la pédagogie ou l'information), et de contribuer au dispositif d'amélioration continue en livrant tous les mois des solutions opérationnelles. Une communication mensuelle permet de cultiver cette culture anti-irritants, de valoriser la prise de parole et les avancées livrées. En 2022, 82% des collaborateurs qui ont répondu au questionnaire de satisfaction se disent satisfaits de la démarche. Cette satisfaction contribue à l'amélioration de l'IER collaborateur (Indice d'Engagement et de Recommandation) et nourrit notre objectif d'excellence client.

Promouvoir un dialogue social riche

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée consacre des moyens importants au dialogue social dans l'entreprise. Comme chaque année, des réunions de négociation se sont tenues avec les délégués syndicaux et ont permis de conclure et signer en 2022, 12 accords d'entreprise sur des thèmes variés. Cette année, plus de 40 réunions ont été réalisées avec les représentants du personnel : 18 réunions du Comité Social et Économique (CSE), 4 réunions de la Commission Santé, Sécurité, et Condition de Travail (CSSCT), 18 réunions de négociation, 1 commission sociale.

Pour valoriser cette co-construction avec les représentants du personnel et sensibiliser les collaborateurs à l'importance du dialogue social dans l'entreprise, il a été décidé de dédier une rubrique du canal de communication interne Canal 129, aux représentants du personnel.

Enfin, les élections professionnelles se sont tenues cette année. 2022 était en effet la dernière année de la mandature de 4 ans des représentants du personnel. Ces élections ont constitué un temps fort pour l'entreprise avec un taux de participation de 66,8%. Les nouveaux élus débiteront leur nouveau mandat dès le 1^{er} janvier 2023.

Promouvoir l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle

Afin de promouvoir la qualité de vie au travail, l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle, et être un acteur utile à son territoire, la Caisse régionale a mis à disposition de ses collaborateurs une solution d'accueil dans plusieurs crèches de Loire-Atlantique et Vendée en participant au financement de 20 berceaux.

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution	Objectif
Indice d'engagement et de recommandation (IER) collaborateurs	83 %	81 %	-2 pts	En baisse

Engagement 8

Favoriser la diversité et la mixité au sein de l'entreprise et lutter contre les discriminations à l'embauche

1. Définition du risque

Levier	Risques RSE majeurs	Engagement de la Caisse régionale
Social	Absence ou dysfonctionnement de la politique de mixité hommes/femmes de l'entreprise	Favoriser la diversité et la mixité au sein de l'entreprise et lutter contre les discriminations à l'embauche.
	Défaut ou dysfonctionnement de politique en faveur de l'insertion professionnelle des salariés en situation de handicap	

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 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.

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 diplôme et les domaines d'activité restent très ouverts. En 2022, l'entreprise a diversifié les niveaux de diplôme des nouveaux embauchés, en allant jusqu'au niveau BAC pour des personnes ayant une expérience commerciale intéressante. Ainsi, elle a recruté de BAC à BAC +5. De nombreux profils recrutés sont en reconversion, issus de domaines très variés.

Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, le service « Attractivité et recrutement » gère et pilote les stages école avec un suivi actif des stagiaires. De même, la Caisse régionale mène une politique volontariste en matière d'alternance 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 dans les hommes et les femmes du territoire. Malgré le contexte sanitaire particulier des dernières années, elle a poursuivi sa dynamique de recrutement. En 2022, elle a organisé des événements recrutement dans différentes agences (Fontenay le Comte, Les Sables d'Olonne), ou dans des lieux chaleureux et neutres à Nantes et à La Roche sur Yon via Youzful / Wizbii, et enfin à distance via Team's afin de capter le plus grand nombre de candidats. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a également participé à de nouveaux salons aux Herbiers, à St Brévin les Pins, au Zénith de Nantes...

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

Cette année, la Caisse régionale a stabilisé son effectif à 2288 collaborateurs. Cette année elle a réalisé 229 embauches en CDI. 2022 est une année record en termes de recrutement aussi bien en CDI, qu'en alternance.

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

Acteur dynamique du territoire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a participé à un événement organisé par FACE VENDÉE 85, mettant en relation les demandeurs d'emploi et les entreprises du territoire : « Réussir mon entretien de recrutement, suis-je prêt ? ». Lors de cette journée, des étudiants de plusieurs lycées vendéens, ont été coachés par des entreprises locales, en vue de se préparer à un entretien de recrutement.

La Caisse régionale a également organisé des Jobs Dating 100% à distance, qui ont permis de maintenir des événements d'attractivité et de garantir un recrutement à la hauteur de ses besoins en 2022.

Contribuer au plan jeunesse du Groupe Crédit Agricole

Cette année, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a recruté 147 alternants. C'est l'occasion pour l'entreprise de développer de nouvelles méthodes de travail, grâce aux apports des jeunes alternants notamment pour les fonctions support. La Caisse régionale participe à leur formation, et de leur côté ils permettent aux équipes de s'enrichir de nouvelles idées et méthodes.

Toutes les offres d'emploi et stages sont diffusés 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. En complément, la Caisse régionale participe chaque trimestre à des Youzful jobdating.

Assumer son label « Happy Trainees »

Pour la 6^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 4.34 étoiles sur 5 en 2022.

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

Collaborer avec des étudiants

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a travaillé avec un groupe d'étudiants d'Audencia en Majeure RH sur un projet tutoré au 1^{er} semestre 2022. 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 de Vendée se sont intensifiées en 2022, par la présence de la Caisse régionale au sein même des écoles pour le recrutement des stagiaires 2021/2022, mais aussi des alternants 2022/2023. De nouvelles relations ont débuté avec des écoles nantaises et vendéennes, dans le domaine agricole notamment.

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. Cela passe bien entendu par le niveau de diplôme qui varie de BAC à BAC +5 en 2022, par l'âge, les profils recrutés variant de 21 à 57 ans cette année, mais également par les expériences professionnelles, l'origine, et le genre.

Agir en faveur de l'égalité femmes-hommes

Au 31 décembre 2022, la part des femmes dans la population des cadres représente 41.34%. En collaboration avec les partenaires sociaux, un accord collectif sur l'égalité femmes-hommes est déployé au sein de la Caisse régionale. Il comporte quatre axes prioritaires pour 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 tous les ans.

Comme chaque année, la Caisse régionale a mesuré son index égalité professionnelle Femmes/Hommes. Au 1^{er} mars 2022, l'index était de 93 sur 100, un chiffre en progression par rapport à 2021 (88/100).

La Caisse régionale a calculé cette année la part des femmes au sein des instances dirigeantes. Elle est de 28% de femmes au sein du Comité de direction et de 35% de femmes pour l'ensemble des cadres dirigeants (Comité de direction et autres instances ou comités).

Concernant le recrutement, les équipes du Crédit Agricole Atlantique vendée veillent à recruter de façon équilibrée des hommes et des femmes en tenant compte bien évidemment des compétences.

Agir en faveur des personnes en situation de handicap

En complément de la mission Handicap et Emploi (HECA Atlantique Vendée), qui prend en compte les difficultés des collaborateurs et organise les aménagements de poste de travail pour favoriser le maintien dans l'emploi, la Caisse régionale mène des actions de sensibilisation au handicap en interne comme en externe. **Des relations ont été nouées en fin d'année 2022 avec Up Intérim pour développer le recrutement de collaborateurs en situation de handicap.**

Assurer un recrutement non discriminatoire

Afin de tenir les engagements de la Caisse régionale dans la lutte contre la discrimination, l'ensemble de l'équipe Attractivité et Recrutement est formé à la **non-discrimination à l'embauche et au cours de la vie professionnelle des collaborateurs.**

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution	Objectif
Index de mixité Homme Femme (N-1)	88/100	93/100	En hausse	
Taux de travailleurs en situation de handicap (N-1)	5.46%	5.39%	En baisse	6%

Engagement 9

Accompagner les transitions agricoles et agro-alimentaires

1- Définition du risque

Levier	Risque RSE majeur	Engagement de la Caisse régionale
Environnement	Absence d'accompagnement et d'offres pour les transitions agricoles et agro-alimentaires	Accompagner les transitions agricoles et agro-alimentaires.

2- Politique et engagements

Dans le cadre du déploiement de sa nouvelle stratégie RSE, **le Crédit Agricole Atlantique Vendée a renforcé son action pour accompagner la transition agricole et agro-alimentaire** en 2022 en collaboration avec ses parties prenantes.

La Caisse régionale a choisi d'accompagner ses clients agriculteurs dans tous leurs moments de vie comme dans leur quotidien. Acteur majeur du territoire, elle a soutenu différents projets pour développer les circuits courts et proposer à ses clients l'accès aux producteurs locaux.

Afin d'améliorer la souveraineté alimentaire, la Caisse régionale facilite l'installation de la jeune génération d'agriculteurs.

Engagé dans la réduction de l'empreinte environnementale des activités agricoles, le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne également ses clients agriculteurs dans leurs projets de transition énergétique.

3. Actions et résultats

Accompagner les agriculteurs dans tous leurs moments de vie

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a signé une convention de partenariat avec RÉAGIR 44 et 85, afin d'accompagner l'ensemble de ses clients dans leurs moments de vie. Avec la contribution technique de RÉAGIR, **son rôle est d'accompagner les exploitations fragilisées.**

En complément, un forum sur la détection des exploitations fragilisées a eu lieu le 26 septembre 2022 à l'Hôtel de Région. La Caisse régionale était présente avec les différents organismes agricoles (MSA, banques, Chambres, coopératives, groupements...). Ce moment d'échanges a été l'occasion de participer à deux tables rondes et partager les expertises.

La Caisse régionale a signé une charte avec les différentes instances qui accompagnent les exploitants : RÉAGIR, MSA, Direction Départementale des Territoires et de la Mer. Une coordination s'est ainsi mise en place entre les différents acteurs pour que chaque entité puisse proposer son assistance à l'agriculteur en cas de besoin. 7 situations ont été analysées courant 2022. Une réunion a été organisée le 2 décembre en Vendée sur le sujet.

Aider les agriculteurs dans leur quotidien

La Caisse régionale a créé Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée (ISAV) pour impliquer ses clients sociétaires dans ses actions mutualistes. Elle participe ainsi à la vie locale associative des départements de Vendée et de Loire-Atlantique. Des aides ou subventions sont apportées à des projets à but non lucratif en faveur du développement économique, culturel, sportif, social, humanitaire, touristique, ou encore des actions de mise en valeur du territoire. Ce dispositif accompagne aussi les exploitants agricoles.

ISAV soutient également les sapeurs-pompiers volontaires lors de leurs formations au sein des services d'incendie et de secours, en leur permettant de se faire remplacer dans la limite des fonds alloués.

Favoriser les circuits courts

En 2022, la Caisse régionale a signé une convention avec « Bienvenue à la Ferme ». Cette structure accompagne les agriculteurs adhérents et les aide à vendre en direct leurs produits en mettant à disposition des moyens de paiement pour faciliter leur activité.

En complément **le Crédit Agricole a créé pour ses clients l'application « J'aime mon producteur local », une place de marché en ligne qui met en relation directe les clients et les producteurs**, et permet aux agriculteurs de commercialiser leurs produits en quelques clics dans le cadre de circuits courts.

S'engager dans la transition énergétique

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée est un acteur du développement durable de son territoire. À ce titre il soutient ses clients agriculteurs dans leur transition énergétique sur la méthanisation et l'installation de projets photovoltaïques. Avec ses experts la Caisse régionale a participé au financement de 89 projets photovoltaïques pour un total de 13,09 M€ de prêts accordés en 2022, contre 86 projets et 9,08 M€ à fin 2021.

Accompagner l'installation et les exploitations pour développer la souveraineté alimentaire

La Caisse régionale a signé une convention de partenariat avec la Chambre d'Agriculture afin de participer au financement des études préalables à la mise en place de retenues d'eau.

Pour favoriser l'installation des jeunes agriculteurs elle a également mis en place une convention avec la SAFER sur le portage du foncier. **En 2022, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a ainsi accompagné l'installation de 160 jeunes agriculteurs.**

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution	Objectif
Part de Jeunes Agriculteurs sur le territoire parmi les JA aidés qui sont soutenus par la Caisse régionale	65%	61%	-4%	65%

*Jeunes agriculteurs qui présentent leur dossier d'installation en Commission départementale d'orientation de l'agriculture sur le 44 et la 85

Engagement 10

Respecter la trajectoire définie par l'accord de Paris Neutralité carbone 2050

1. Définition du risque

Levier	Risques RSE majeurs	Engagement de la Caisse régionale
Environnement	Non-respect des obligations légales incombant à l'entreprise (Bilan Carbone, audit énergétique, plan de mobilité)	Respecter la trajectoire définie par l'accord de Paris (neutralité carbone 2050).
	Inadéquation et absence de mise en œuvre de la trajectoire ou du plan d'action pour contribuer à la neutralité carbone de l'empreinte interne de l'entité	

2. Politique et engagements

Face aux enjeux climatiques rappelés lors de la COP21 et en résonance avec 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.

Le bilan carbone du fonctionnement interne de la Caisse régionale est réalisé régulièrement. Il indique que :

- **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 co-voiturage, 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. Actuellement engagée dans un programme de rénovation de ses sites et points de vente, la Caisse régionale met en

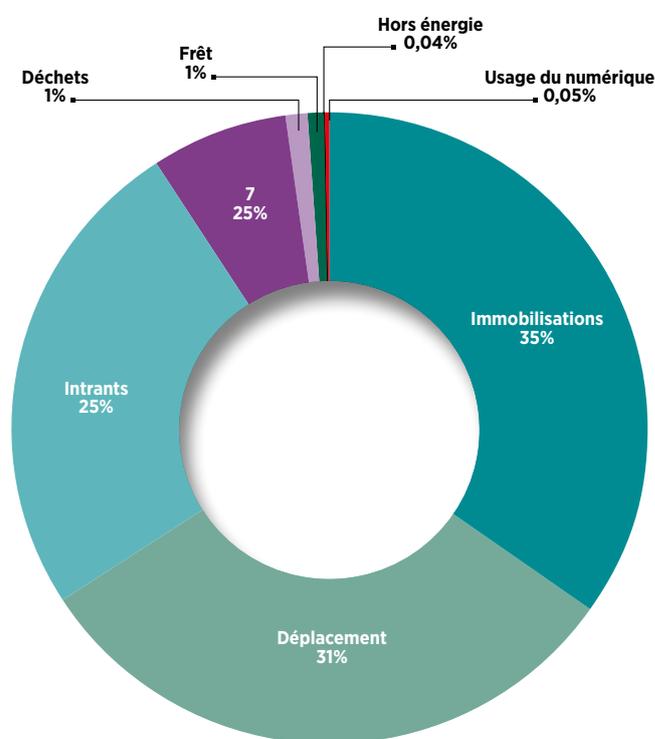
place des moyens pour améliorer l'efficacité énergétique de son parc immobilier. Elle va encore plus loin en responsabilisant ses collaborateurs et en valorisant les éco-gestes.

En matière de **consommation de papier**, le Crédit Agricole Atlantique Vendée sensibilise ses collaborateurs et propose des solutions dématérialisées à ses clients. Il utilise des papiers labellisés PEFC ou FSC. Il favorise également le **tri des déchets**. 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 son action en matière de réduction d'émissions de Gaz à Effet de Serre

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a réalisé en 2022 son cinquième Bilan Carbone® sur l'exercice 2021. Les émissions de gaz à effet de serre de la Caisse régionale atteignent 17 190 téq. CO2 en 2018. Elles atteignent 14 434téq. CO2 en 2021 soit une diminution de -28 %.



La diminution des émissions de Gaz à Effet de Serre s'explique par les actions menées :

- La rénovation du parc immobilier de la Caisse régionale avec la volonté d'optimiser la consommation énergétique ;
- Le renouvellement du parc informatique avec l'équipement en PC portable de tous les collaborateurs, solution plus économe que le PC fixe ;
- La réduction des déplacements professionnels liés à la fin de la crise COVID.

Le Comité de pilotage RSE a analysé en détail ces résultats. Il a identifié plusieurs leviers pour diminuer les émissions de GES d'ici 2024 (prochain bilan carbone) : la poursuite de la maîtrise de l'énergie, le déploiement d'une politique achats responsables, l'adaptation du parc informatique aux stricts besoins de l'entreprise, l'accompagnement vers une mobilité douce des collaborateurs, les évolutions des services bancaires et enfin la compensation carbone.

Bilan Carbone des émissions de Gaz à Effet de Serre (scopes 1, 2)

	Consommations en (Mhw)			Tonnes éq CO2 /an		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Gaz	2102	2357	2501	477	535	568
Fioul	0	62	52	0	22	18
Scope 1	2102	2419	2553	477	557	586
Électricité	9561	8908	8723	573	534	522
Réseau de chaleur	0	0	0	0	0	0
Réseau de froid	0	0	0	0	0	0
Électricité data centers	nc	nc	nc	nc	nc	nc
Scope 2	9561	8908	8723	573	534	522

La hausse de la consommation électrique est due à une augmentation de 13% de la surface du parc immobilier de la Caisse régionale.

Maîtriser la consommation énergétique des bâtiments

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

Depuis dix ans, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est engagé dans un vaste chantier de construction et de rénovation de son parc immobilier. En septembre 2020, la Caisse régionale a réceptionné un nouveau bâtiment sur son site de Nantes baptisé le Campus by CA. Le bâtiment accueille les filiales du Groupe Crédit Agricole présentes sur son territoire ainsi que 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. Le projet prévoit la transformation du site (10 000 m²) en optimisant et en réduisant la surface tertiaire, ainsi que le changement de l'ensemble des façades et l'isolation de tout le bâtiment.

Dans le cadre de la rénovation de son parc d'agences, la Caisse régionale les a équipées 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 d'économies d'énergie possibles.

Adapter le parc immobilier

La Caisse régionale comptabilise 171 points de vente dont 131 en concept agence Horizon. 16 points de vente ont été rénovés en 2022. Dans ces dernières agences, les chaudières au gaz et au fioul ont été remplacées par des pompes à chaleur pour le traitement thermique (ex. : Pornic et les Essarts).

Le déploiement de la gestion thermique des bâtiments (GTB) a été réalisé dans chacune des nouvelles agences. L'outil GTB permet de visualiser le bon fonctionnement électrique et énergétique du site et d'intervenir à distance sur les équipements. La GTB a également été utilisée pour le plan de sobriété énergétique au dernier trimestre 2022.

Les Campus by CA Nantes et la Roche Sur Yon sont également équipés d'une GTB qui définit les plages de fonctionnement des équipements de manière automatique : chauffage, climatisation et centrale de traitement d'air.

Le projet Campus by CA Nantes intègre également l'accompagnement à la mobilité douce des collaborateurs avec la mise en place de bornes de recharge pour les voitures électriques (15 bornes de rechargement doubles), et de prises électriques pour les vélos ou motos.

Suivre la consommation énergétique

La Caisse régionale a mis en place un indicateur de suivi de consommation énergétique de l'ensemble de son 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 Nantes. À cette date, la consommation énergétique était de 167 kw/m²/an, elle est passée à 118 kw/m²/an en 2021 en prenant en compte l'ensemble du Campus de Nantes, soit une réduction de 29 % en six années. Cet indice confirme que les outils 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 conception 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, 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.

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

Afin de limiter au maximum la consommation de papier, la dématérialisation se poursuit au sein de la Caisse régionale avec la gestion des documents légaux des fournisseurs, la facturation et le désarchivage, ainsi que la dépose des propositions pour signature sur le site internet et la signature électronique par les clients pour la souscription à de nouveaux produits. Les clients sont incités à utiliser les services 100% en ligne en toute autonomie.

Mettre en place des actions pour réduire les déplacements professionnels et domicile-travail des collaborateurs

Les déplacements des collaborateurs représentent un des postes majeurs d'émissions de CO₂ de la Caisse régionale. Les déplacements effectués en 2022 sont responsables de l'émission de 4 494 t_{éq.} CO₂.

Pour les trajets professionnels, la Caisse régionale encourage depuis plusieurs années, le co-voiturage 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 co-voiturage, et en cas de recours à des véhicules propres (voiture électrique, hybride, GPL et/ou hydrogène).

Pour les trajets domicile-travail, la Caisse régionale a mis en place 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 permettent aux collaborateurs de bénéficier de **tarifs avantageux sur les transports en commun ou les vélos des collectivités.** Afin d'encourager les collaborateurs à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture, la Caisse régionale propose également l'indemnité kilométrique (IK) vélo qui s'applique à tous les trajets domicile-travail. **Cette année, 57 927 kilomètres vélo ont été déclarés.**

Faciliter le covoiturage de ses collaborateurs

Le Campus by CA a fait le choix de la plateforme de co-voiturage Klaxit via Nantes Métropole. L'objectif est d'inciter les collaborateurs du Campus à s'y inscrire (détenteurs de véhicule ou non), pour optimiser les déplacements de chacun et faciliter le co-voiturage.

Affecter les collaborateurs au plus proche de leur domicile

En tant qu'employeur responsable, le Crédit Agricole Atlantique Vendée porte une attention aux impacts RSE des mobilités professionnelles de ses collaborateurs et favorise le travail à distance. Ainsi comme annoncé lors de la convention de la Caisse régionale du 13 octobre, **les affectations seront faites à proximité du domicile pour les collaborateurs qui le souhaitent.**

Réduire les émissions de GES générées par les financements et agir en faveur de l'environnement et de la biodiversité

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 Crédit Agricole S.A., la Caisse régionale a lancé un programme de science participative dont l'objet est d'étudier et de recenser la biodiversité du littoral français. Le public, clients 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. Certaines Caisses locales, ont valorisé ce partenariat lors de leur événement sociétaux en 2022.

Recycler les matériaux réutilisables

Les guichets automatiques connaissent une durée de vie d'une dizaine d'années. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a fait le choix de l'entreprise Dode située à écouflant (49) pour assurer le recyclage des automates. 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 2022, 36 automates ont été ainsi recyclés.**

4. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2018	2021	Évolution (N / N-1)	Objectif
Émission des GES de la Caisse régionale* (tég. CO2)	17 190 tég. CO2	14 434 tég. CO2	-28%	En diminution

*La méthode de calcul de l'indicateur a été faite par le bilan carbone réalisé par la société Eco act

Engagement 11

Intégrer dans nos orientations de financement la prise en compte de l'impact environnemental

1. Définition du risque

Levier	Risques RSE majeur	Engagement de la Caisse régionale
Environnement	Non prise en compte des risques climatiques et des phénomènes associés extrêmes, absence de mesures en faveur de la biodiversité dans la politique de continuité de l'entreprise	Intégrer dans nos orientations de financement la prise en compte de l'impact environnemental.

2. Politique et engagements

Risques liés au climat et à la nature/ biodiversité

Risques associés au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale Atlantique Vendée se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et

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

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

De leur côté, les métiers d'investissement et de gestion d'actifs ont pris des engagements dans le cadre de leurs alliances « Net Zero » respectives (NZAOA et NZAMI). Ainsi Crédit Agricole Assurances (CAA) a annoncé un objectif de -25 % des émissions de carbone par million d'euros investi en 2025 vs 2019¹. Tandis qu'Amundi s'est fixé comme objectif d'avoir 18 % des actifs sous gestion dans des fonds/mandats explicitement alignés sur les objectifs Net Zéro 2050² d'ici à 2025.

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

Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques à impact (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climat, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la

lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs. Amundi ambitionne ainsi d'atteindre 20 Milliards d'euros investis dans ce type de fonds à impact d'ici 2025.

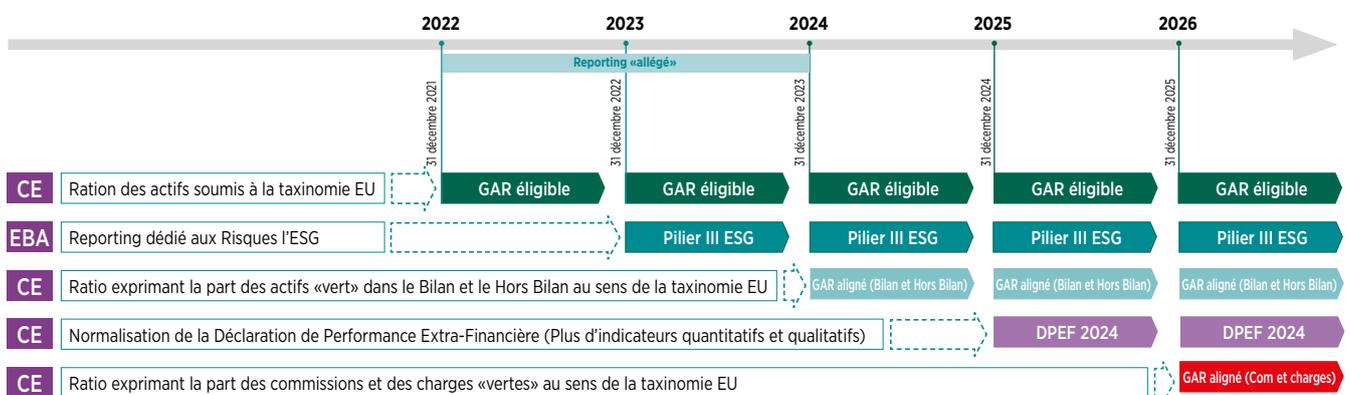
Risques associés à la nature et biodiversité

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

3. 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). Plusieurs 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 des investissements) ;
- **Le règlement Taxonomie européenne sur les activités durables au plan environnemental et le « Green Asset Ratio »** ;
- **Le règlement MiFID II** a pour objectif de faire converger finance et durabilité en imposant aux intermédiaires financiers **d'intégrer les préférences de leurs clients en matière de durabilité** ;
- **Trois nouvelles thématiques** sont attendues au sein des DPEF 2022 : **le Bilan des GES (scopes 1, 2 et 3), les personnes en situation de handicap, les installations sportives.**



¹ Objectif sur l'empreinte carbone du portefeuille d'investissement en actions cotées et en obligations d'entreprises géré par Amundi pour CAA (127 milliards d'euros au 31/12/2021)

² Périmètre hors JV, hébergement de fonds et mandat de conseil

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

■ Le cadre légal

Le règlement SFDR ou « Disclosure » 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. Elles portent sur l'intégration des **risques de durabilité** et la prise en compte des incidences négatives sur la durabilité dans les politiques d'investissement ; et sur la **fourniture d'informations** en matière de durabilité sur les produits d'investissement.

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

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

La réglementation relative au green asset ratio (gar)

■ 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 de 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 des industries vertes.

La réglementation relative à la Taxonomie européenne sur les activités durables au plan environnemental nécessite une prise en compte dès la DPEF 2021.

Toutes les entreprises soumises au Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) et publiant une DPEF, devront publier plusieurs éléments : des ratios liés aux activités éligibles au Green Asset Ratio, et des éléments méthodologiques liés à ces ratios (méthode de calcul, exclusions, etc.)

La réponse Groupe Crédit Agricole

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

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

- L'atténuation du changement climatique ;
- L'adaptation au changement climatique ;
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;

- La transition vers une économie circulaire ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

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

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

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

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

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

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

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

ACTIFS EXCLUS	
Portefeuille de négociation	Administrations et banques centrales, émetteurs supranationaux

D'après l'art. 10, Par 3 et 3(b) de l'acte délégué, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se doit de publier la part de ses actifs exclus du périmètre d'éligibilité par rapport au total actif

ACTIFS COUVERTS			
ACTIFS EXCLUS AU NUMÉRATEUR	Produits dérivés (portefeuille bancaire)	Prêts interbancaires	Expositions qui ne sont pas assujetties à la NFRD
	Trésorerie et équivalent trésorerie	Autres actifs	

D'après l'art. 10, Par 3(c) de l'acte délégué, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se doit de publier la part de ses actifs exclus du numérateur du ratio d'éligibilité par rapport aux actifs couverts

ACTIFS DANS LE PÉRIMÈTRE DE LA TAXONOMIE	Actifs éligibles à la Taxonomie	Actifs non-éligibles à la Taxonomie
	<i>D'après l'art. 10, Par 3(a) de l'acte délégué, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se doit de publier la part de ses actifs éligibles et non éligibles à la Taxonomie par rapport aux actifs couverts.</i>	

TABLEAUX QUALITATIFS ET QUANTITATIFS	
Activités liées à l'activité nucléaire	Activités liées au gaz fossile

D'après le règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se doit de publier les tableaux relatifs à ses activités liées à l'activité nucléaire et au gaz fossile.

 **Activités éligibles**

Activités recensées dans la taxonomie pour chacun des objectifs environnementaux

Analyses des critères d'alignements

Contribution substantielle à l'un des six objectifs environnementaux (SC)	+	Absence de préjudice important à l'un des cinq autres objectifs (DNSH)	+	Respect des garanties minimales en matière sociale (DNSH)
---	---	--	---	---

 **Activités alignées**

Activités respectant les 3 critères d'alignement

Méthodologie de détermination des actifs éligibles

Pour le reporting du 31 décembre 2022, la Caisse régionale Atlantique Vendée est assujettie à la publication de la part des actifs éligibles.

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

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

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

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

Par ailleurs la Caisse régionale Atlantique Vendée a estimé les actifs éligibles envers les entreprises financières et non finan-

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

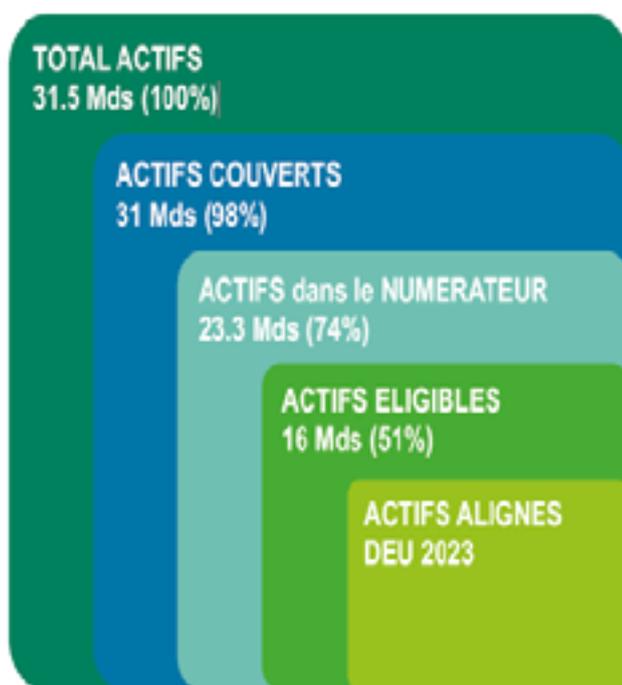
En complément la Caisse régionale Atlantique Vendée publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

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



Les chiffres sur le périmètre de la Caisse régionale Atlantique Vendée au 31 décembre 2022

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	En %	En euro
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	52 %	16 035 715 255
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>).	23 %	7 220 539 585
Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	En %	En euro
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	4 %	1 291 794 000
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	7 %	2 363 618 000
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0 %	61 098 000
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	-3 %	-936 282 000
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	16 %	4 961 866 000
TOTAL	25 %	7 742 094 000
Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	En %	En euro
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	2 %	525 713 160
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %	0
TOTAL	2 %	525 713 160



Par rapport à la publication de l'année 2021, les variations sont expliquées par l'évolution de la taille du bilan pour 12.6% et par des évolutions de la méthodologie d'application de la taxonomie (notamment sur la prise en compte des prêts automobiles uniquement à partir du 1er janvier 2022 pour le périmètre de la clientèle de détail réduisant le ratio de 38,9 millions d'euros). De plus, compte tenu de la disponibilité de nouvelles informations, une partie des ratios éligibles des contreparties financières et non financières a pu être intégrée dans cet arrêté, augmentant ainsi le ratio d'actifs éligibles de la Caisse régionale Atlantique Vendée de 33,9 millions d'euros, témoignant du caractère crucial de la disponibilité des données publiques pour le calcul des ratios.

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

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

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

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

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
2.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
3.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
4.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
5.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
6.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
7.	Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0

Activités économiques non éligibles à la taxinomie (tableau 5)

Ligne	Activités économiques	Montant	%
1.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.26 concerne les phases précommerciales des technologies avancées pour la production d'énergie à partir de procédés nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible : - Recherche, développement, démonstration et déploiement d'installations innovantes de production d'électricité, autorisées par les autorités compétentes des États membres conformément au droit national applicable, qui produisent de l'énergie à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE M72 et M72.1.	0	0
2.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.27 concerne la construction et l'exploitation sûre de nouvelles centrales nucléaires pour la production d'électricité ou de chaleur, y compris pour la production d'hydrogène, à l'aide des meilleures technologies disponibles : - Cela concerne uniquement de nouvelles installations nucléaires dont le permis de construire a été délivré avant 2045 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22	0	0
3.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.28 concerne la production d'électricité à partir de l'énergie nucléaire dans des installations existantes : - Concerne des installations dont la modification à des fins de la prolongation, doit être autorisée par les autorités compétentes des États membres avant 2040 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22	0	0
4.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.29 concerne la production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux : - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.29, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.7 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.8 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée à plusieurs codes NACE, notamment aux codes D35.11 et F42.22	0	0
5.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.30 concerne la cogénération à haut rendement de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux : - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.30, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.19 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.20 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée être associées aux codes NACE D35.11 et D35.30	0	0
6.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.31 concerne la production de chaleur/froid à partir de combustibles fossiles gazeux dans un système efficace de chauffage et de refroidissement urbain : - Construction, remise en état et exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux et sont raccordés à un réseau de chaleur et de froid efficace au sens de l'article 2, point 41), de la directive 2012/27/UE - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.31, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.23 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.24 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité relève du code NACE D35.30	0	0
7.	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxinomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	0	0
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxinomie au dénominateur de l'ICP applicable»	0	0

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

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

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

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

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

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

NOUVEAUTÉS 2022

MiFID II /IDD

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

Cet engagement s'exprime notamment dans le domaine de l'épargne financière avec la volonté de permettre aux épargnants et investisseurs d'orienter leur épargne prioritairement vers des projets et des entreprises agissant en faveur de l'environnement et de la cohésion sociale. Les autorités européennes ont complété les réglementations sur l'épargne financière MiFID1 et IDD2 d'un axe supplémentaire : les préférences en matière de durabilité. En parallèle le règlement Taxonomie et la "Sustainable Finance Disclosure Regulation" (SFDR) précisent ce qui constitue un investissement durable, et comment cette durabilité doit être démontrée.

Ces réglementations fixent un cadre en matière de terminologie et d'approche ESG. En conséquence, tout épargnant pourra choisir, s'il le souhaite, des supports d'investissement selon leur aligne-

ment à la taxonomie, leur alignement à l'investissement durable tel que défini par SFDR, ou préciser les principales incidences négatives, également définis par SFDR, que son investissement doit prendre en compte.

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

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

4. Actions et résultats

Net-Zero Banking Alliance (NZBA)

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

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



Pour la Caisse régionale Atlantique Vendée, l'analyse de matérialité a permis de prioriser les 5 secteurs les plus émissifs parmi ceux les plus présents dans ses portefeuilles de financement : production d'électricité, immobilier résidentiel aux particuliers, immobilier commercial, automobile, agriculture.

5. Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés de performance	2021	2022	Évolution (N / N-1)	Objectif
Green Asset Ratio % Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	56%	52%	-7.14%	

1 MiFID II : Markets in Financial Instruments Directive

2 IDD : Insurance Distribution Directive

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 sur 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.

Actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives

Au regard de l'activité directe du Crédit Agricole Atlantique Vendée, la thématique liée à la pratique d'activités physiques et sportives a été jugée comme non pertinente. Néanmoins, les impacts indirects sont pris en compte et intégrés notamment dans la qualité de vie au travail.

Précisions méthodologiques

La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022. 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 :

- la Caisse régionale de Crédit Agricole Atlantique Vendée : ses sites (Nantes et la Roche-sur-Yon), ses points de vente,
- les agences spécifiques,
- les 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'affaires :

Le modèle d'affaires proposé dans la Déclaration de Performance Extra-Financière 2022 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 2022 :

- 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 2022. Les salariés en suspension de contrat pour quelque motif que ce soit sont intégrés à l'effectif total de fin de période,
- Les embauches intègrent les recrutements externes, les transformations de contrat CDD en CDI, et les mobilités en provenance du Groupe Crédit Agricole en CDI,
- Le nombre de licenciements comprend 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 retraites : 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 2022

- 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 2022 ;
- 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.

Rapport du commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la Déclaration de Performance Extra-Financière

(Exercice clos le 31 décembre 2022)

À l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale Crédit Agricole Atlantique Vendée

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL ATLANTIQUE VENDÉE

La Garde - 44949 NANTES CEDEX 9

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL ATLANTIQUE VENDÉE (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1862 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, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), 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.

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 à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extrafinanciers, 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) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 par le Conseil d'Administration.

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 historiques (constatées ou extrapolées), fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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 plan de vigilance et de lutte contre la corruption et d'évasion fiscale) ;
- 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.2251 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de Performance Extra-Financière*, tenant lieu de programme de vérification 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 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 février 2023 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 13 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Achats, Finances, Ressources Humaines.

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 et de l'exposé des principaux risques ;

- 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.2251021 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
 - 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 et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
 - 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 vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques conformément au I de l'article R225-105 ;
 - 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. Pour l'intégralité des risques, nos travaux ont été réalisés au niveau du Siège social et des agences ;
 - 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 du Siège social et des 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 22 février 2023

Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Pierre Clavié
Associé

Olivier Destruel
Associé

Anne Parenty
Associée Reporting
de Durabilité

Annexe

Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Part de sociétaires parmi les clients
- Taux de formation des collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière
- Nombre de collaborateurs et administrateurs sensibilisés par la fresque du climat
- Indice de Recommandation Client
- Indice d'Engagement Sociétal
- Nombre de jours de formation total
- Indice d'Engagement et de Recommandation des collaborateurs
- Index d'égalité Hommes/Femmes
- Taux de travailleurs en situation de handicap
- Part de jeunes agriculteurs sur le territoire parmi les jeunes agriculteurs aidés qui sont soutenus par la Caisse Régionale
- Émissions de GES
- Dispositif de formation des administrateurs
- Nombre de clients Compte à Composer (CAC)
- Réalisation des ateliers budgétaires
- Montants des prêts des offres « impact responsable »
- Montant des prêts pour la rénovation de l'habitat
- Accompagner la recherche d'emploi et l'orientation professionnelle des jeunes
- Montant de financements des offres de crédit-bail dédiées à la transition énergétique
- Dons aux associations
- Nombre d'heures de formation par collaborateurs
- Pourcentage de la masse salariale en formation
- Traiter les irritants des collaborateurs et maintenir un bon niveau d'Indice d'Engagement et de Recommandation
- Taux de recommandation des jeunes pour le label « Happy Trainees »
- Effectif Moyen au 31/12/2022
- Montant de financement des projets de méthanisation
- Montant de financement des projets photovoltaïques
- Baisse de la consommation de papier entre 2017 et 2021

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Se rapprocher des acteurs RSE du territoire
- Politique de rayonnement
- Lutter contre la corruption
- Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
- Protection de la clientèle
- Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux de transitions climatiques
- Un accompagnement adapté et personnalisé des collaborateurs dans leur trajectoire professionnelle « my trajectoire pro »
- L'accompagnement des jeunes dans leur insertion professionnelle
- Agir en faveur des personnes en situation de handicap
- Affecter nos collaborateurs au plus proche de leur domicile
- Net-Zero Banking Alliance (NZBA)



ATLANTIQUE
VENDÉE

www.ca-atlantique-vendee.fr

