



ATLANTIQUE
VENDEE

**DÉCLARATION DE
PERFORMANCE
EXTRA FINANCIÈRE**

2019

SOMMAIRE

NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF	3
LES ÉVOLUTIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT	4
QUELQUES FAITS MARQUANTS DE 2019	5
NOTRE MATRICE DE MATÉRIALITÉ ET NOS ENJEUX.....	6
L'IDENTIFICATION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS AUX ENJEUX	9
EXERCER NOS MÉTIERS AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ.....	14
CONSTRUIRE DE NOUVEAUX MODÈLES DE RELATION ET DE CRÉATION DE VALEUR AVEC NOS PARTIES PRENANTES	17
VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE EN DONNANT ACCÈS À TOUS NOS CLIENTS AU CONSEIL ET À UNE EXPERTISE DE QUALITÉ.....	21
CONTRIBUER DURABLEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE	26
RENFORCER L'ADHÉSION À NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF QUI ASSURE UNE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE SOLIDE ET TRANSPARENTE	33
FAVORISER L'ENGAGEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS	37
AGIR POUR LE RESPECT DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE.....	42
PROTÉGER LES RESSOURCES NATURELLES, PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE.....	46
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	52

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES EN 2019

Notre raison d'être

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

NOS RESSOURCES

Notre capital humain

- 2 204 collaborateurs
- 903 administrateurs

Notre maillage territorial et digital

- 170 agences
- 259 points verts
- 293 distributeurs
- 1 site internet
- 9 applications

Notre modèle de banque mutualiste

- 359 356 sociétaires
- 74 Caisses locales

Notre appartenance à un groupe aux multiples expertises

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

Notre capital financier

- Total Bilan : 23,38 milliards d'euros
- Fonds propres : 3,16 milliards d'euros

Nos valeurs

Responsabilité – Solidarité – Proximité
Les femmes et les hommes au cœur de nos actions

NOTRE ORGANISATION 100 % HUMAINE, 100% DIGITALE

Une banque multicanale de proximité, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : en agence ou en ligne (téléphone, internet, application, etc.)

LA CRÉATION DE VALEUR PAR LA CAISSE RÉGIONALE

882 476 clients

- 87% de particuliers
- 5% de professionnels
- 3% d'agriculteurs
- 3% d'entreprises
- 2% de collectivités

Nos autres domaines d'activité

- Assurance (biens et personnes, assurance vie et prévoyance)
- Immobilier

Banque de détail notre cœur de métier

- Épargne
- Crédit
- Banque au quotidien
- Financements spécialisés



Notre environnement

Implantation sur la Loire-Atlantique et la Vendée, un territoire attractif et dynamique

POUR CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

Un renforcement de notre modèle de banque coopérative et mutualiste

- Augmentation de 1,95% du nombre de sociétaire
- 89 agences basculées au format « Horizon »

Un soutien fort pour notre territoire

- 1 008 299 euros versés
- 17 startup hébergées au Village by CA Atlantique Vendée

Un employeur attractif et à l'écoute

- 203 recrutements en CDI
- 6,68 % de la masse salariale consacrée à la formation
- 60 alternants et 108 stagiaires accueillis

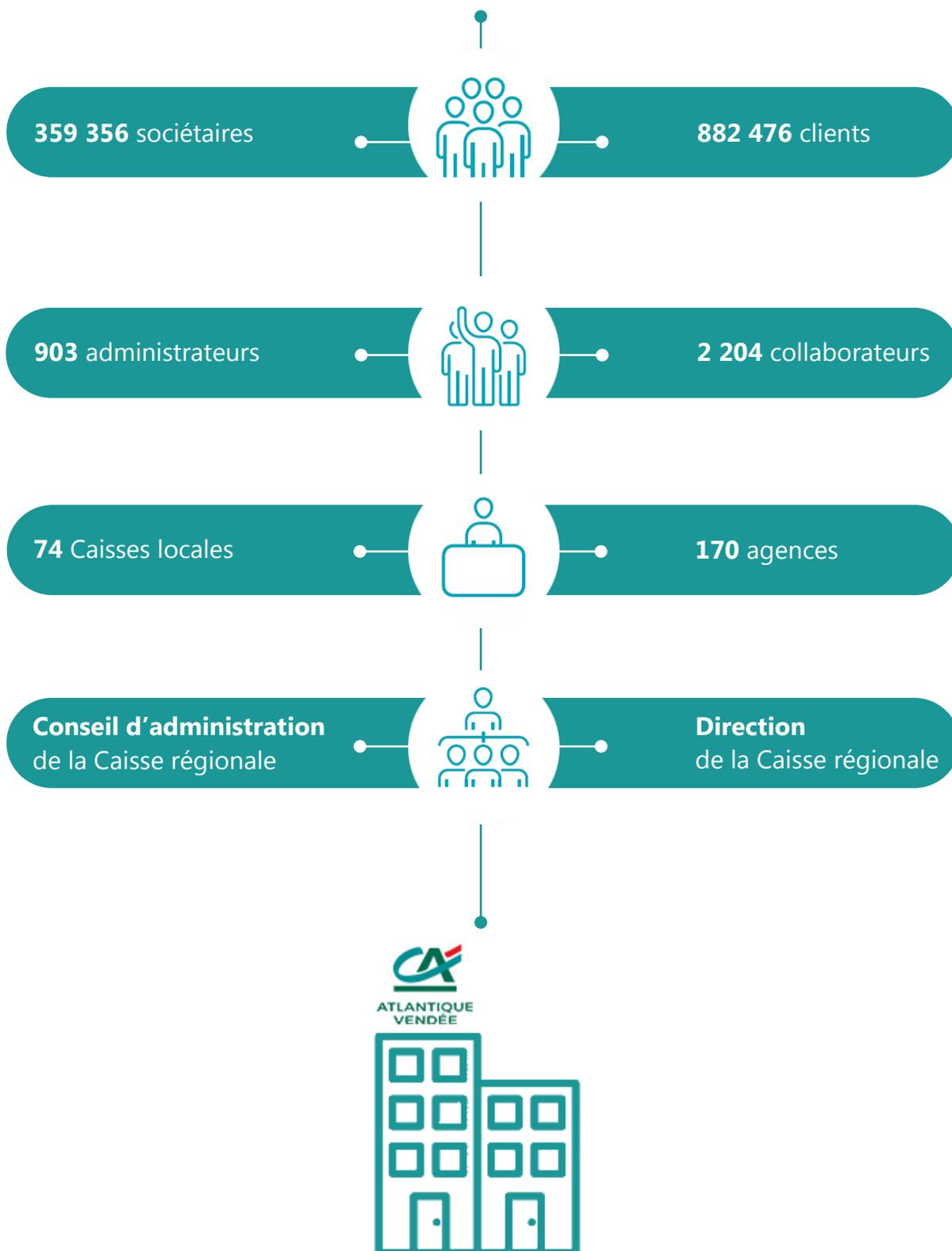
Un accompagnement des projets de nos clients

- 6 685 projets agricoles soutenus
- 3 773 projets professionnels accompagnés
- 16 538 projets habitat
- 83 155 contrats d'assurance

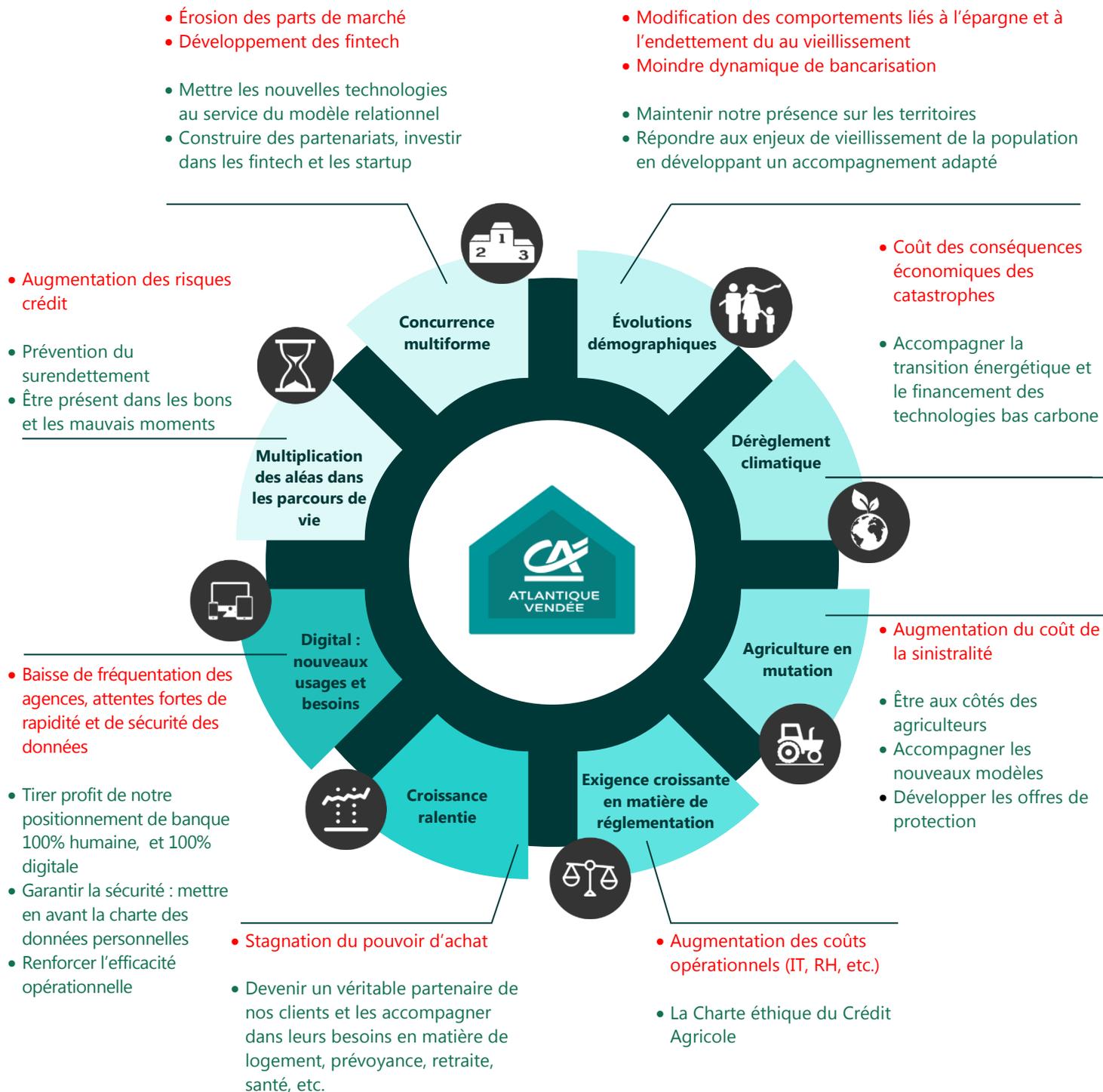
Un financeur de 1^{er} Plan

- 437,84 millions d'euros de PNB
- 112,5 millions d'euros de résultat net consolidé
- 18,03 milliards d'euros d'encours de crédit
- 23,9 milliards d'euros d'encours de collecte

NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF



LES ÉVOLUTIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT



Légende : Risques / Opportunités

QUELQUES FAITS MARQUANTS DE 2019

Janvier / Février



- › Arrivée de Nicole Gourmelon en tant que Directeur Général du Crédit Agricole Atlantique Vendée



- › Lancement de l'arrondi solidaire sur salaire pour les collaborateurs volontaires



- › Création du fonds d'investissement Atlantique Vendée Innovation dédié à l'accompagnement des startup

Mars / Avril



- › Le Village by CA Atlantique Vendée fête ses deux ans avec plus d'une centaine d'invités des écosystèmes ligériens et vendéens



- › Lancement de l'offre Club des Entreprises Partenaires by CA permettant aux collaborateurs des entreprises signataires de bénéficier d'avantages préférentiels

Mai / Juin



- › Création à la Roche-sur-Yon d'une nouvelle unité de gestion des sinistres Pacifica avec la création de 100 emplois



- › Scale me up : un événement de rencontres et d'échanges avec les startup du territoire

Septembre / Octobre



- › Lancement de l'Instant Solidaire, opération de don de mobilier à destination d'associations et d'écoles sociétaires



- › Remise des prix de "J'aime mon Asso" réunissant une centaine d'invités et récompensant les associations retenues pour leur initiatives



- › Partenariat avec Scopitone, un festival nantais transdisciplinaire d'art numérique

Novembre / Décembre



- › Lancement du "Modèle relationnel" : pratiques des collaborateurs en termes de relation client visant à toujours plus d'excellence relationnelle



- › Sensibilisation à la RSE des collaborateurs et administrateurs via le serious game CiviTime

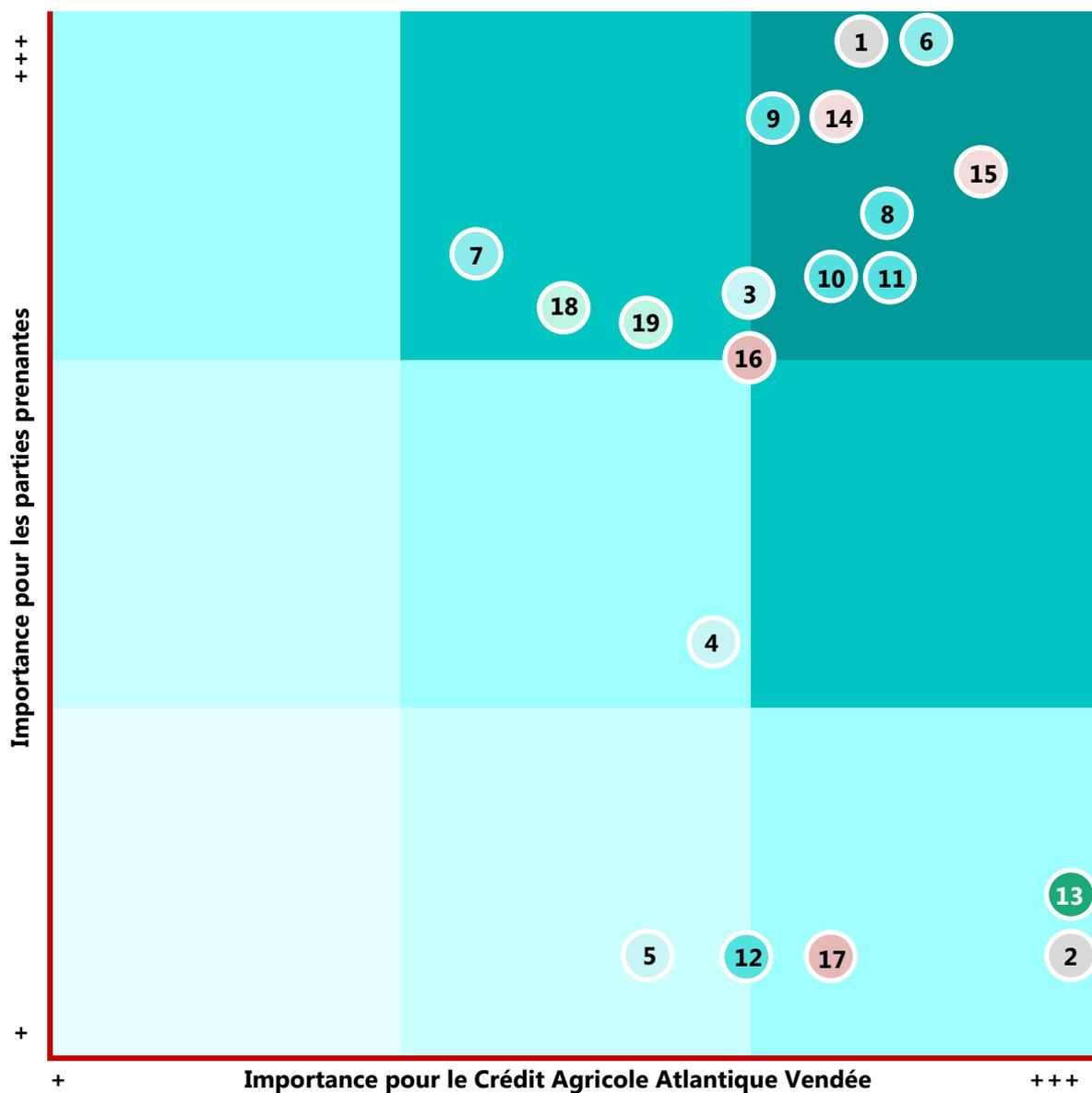


- › Ouverture d'une école de l'intelligence artificielle pour former des demandeurs d'emploi au métier de Développeur DATA IA

NOTRE MATRICE DE MATÉRIALITÉ ET NOS ENJEUX

Afin d'affiner et d'ajuster en permanence son action sur les enjeux de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE), le Crédit Agricole Atlantique Vendée a confronté sa politique RSE avec les opinions de ses parties prenantes essentielles. Il s'assure ainsi de l'alignement de sa perception des priorités avec leurs attentes et hiérarchise les enjeux nécessitant une attention particulière.

En 2018, la Caisse régionale a organisé avec certaines de ses parties prenantes essentielles des travaux visant à identifier, hiérarchiser et noter les enjeux majeurs pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée en matière de Responsabilité Sociétale et Environnementale. Ces enjeux ont ensuite été notés par la Commission RSE de la Caisse régionale. Cette double notation a donné lieu à la matrice de matérialité ci-dessous validée par le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.



NOS ENJEUX	NOS ENGAGEMENTS	NOS AMBITIONS
<p>1 Agir de façon loyale et éthique</p> <p>2 Protéger les données personnelles des clients</p>	<p>Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ➤ Adopter des postures en conformité native ➤ Protéger et sécuriser les données personnelles et les paiements de nos clients dans la vie quotidienne
<p>3 Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes</p> <p>4 Créer du lien entre les parties prenantes</p> <p>5 Développer des achats responsables</p>	<p>Construire de nouveaux modèles de relations et de création de valeur avec nos parties prenantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'appuyer sur nos collaborateurs et nos administrateurs pour véhiculer nos valeurs de banque coopérative et mutualiste ➤ Dialoguer avec nos parties prenantes ➤ Prendre en compte les enjeux de développement durable dans les relations avec nos fournisseurs
<p>6 Viser une relation durable avec le client</p> <p>7 Favoriser l'éducation financière et prévenir l'exclusion bancaire</p>	<p>Viser l'excellence relationnelle en donnant accès à tous nos clients au conseil et à une expertise de qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Viser l'excellence relationnelle ➤ Proposer une banque tant digitale qu'humaine avec un haut niveau d'expertise ➤ Ecouter nos clients et traiter les réclamations avec attention ➤ Accompagner nos clients dans les bons et les mauvais moments ➤ Proposer des ateliers budgétaires à un large public
<p>8 Mettre la RSE de la Caisse régionale au cœur de sa stratégie</p> <p>9 Contribuer au développement économique et social des territoires</p> <p>10 Proposer des offres commerciales responsables en adéquation aux évolutions sociétales</p> <p>11 Accompagner le secteur agricole dans la recherche de réponses adaptées aux enjeux économiques, environnementaux et sociétaux</p> <p>12 Financer une économie bas carbone</p>	<p>Contribuer durablement au développement économique et social du territoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assumer notre responsabilité de financeur de l'économie locale, ➤ Proposer des offres et services en adéquation avec les enjeux sociétaux ➤ Privilégier les circuits courts pour l'utilisation de l'épargne conservée ➤ Soutenir l'innovation, la création la reprise et le développement des entreprises ➤ Soutenir les relais de croissance ➤ Accompagner le tissu associatif local et l'attractivité des territoires
<p>13 Affirmer notre gouvernance de modèle de banque coopérative et mutualiste</p>	<p>Renforcer notre modèle coopératif pour assurer une gouvernance d'entreprise solide et transparente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'attacher à développer le sociétariat sur notre territoire ➤ Proposer des offres spécifiques aux sociétaires ➤ Promouvoir les actions engagées pour l'utilité sur le territoire ➤ S'appuyer sur les règles de notre modèle de banque coopérative et mutualiste ➤ Engager notre réseau d'administrateurs

<p>14 Encourager le développement et l'employabilité des collaborateurs</p> <p>15 Favoriser le bien-être au travail</p>	<p>Favoriser l'engagement et le développement des collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des collaborateurs ➤ Accompagner la gestion des carrières des collaborateurs ➤ Proposer les meilleures conditions matérielles et sociales possibles aux collaborateurs dans l'exercice de leur activité professionnelle ➤ Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs
<p>16 Encourager et accompagner la diversité en interne et en externe</p> <p>17 Garantir l'équité et promouvoir la diversité</p>	<p>Agir pour le respect de la diversité et de l'inclusion sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Développer des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines ➤ Lutter contre la discrimination en adéquation avec la Charte de la diversité ➤ Veiller à diversifier les profils recrutés ➤ Mener une politique volontariste en matière d'alternance et de stages écoles
<p>18 Déployer des pratiques éco-responsables pour réduire notre empreinte environnementale</p> <p>19 Sensibiliser les parties prenantes dans la prise en compte des grands enjeux environnementaux et sociétaux</p>	<p>Protéger les ressources naturelles, préserver la biodiversité et lutter contre le changement climatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poursuivre notre action en matière de réduction d'émissions de GES ➤ Mettre en place des actions pour réduire les déplacements des collaborateurs ➤ Maîtriser la consommation énergétique des bâtiments ➤ Agir pour réduire la consommation de papier ➤ Favoriser le tri des déchets, s'assurer de leur traçabilité, de leur recyclage et de leur valorisation

L'IDENTIFICATION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS AUX ENJEUX

En tant que banque coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole Atlantique Vendée évolue dans une économie à la fois territoriale et mondialisée, ainsi que dans un contexte sociétal en changement permanent. La Caisse régionale prend en compte ces facteurs dans sa stratégie RSE et opte pour une gestion des risques positive en identifiant les opportunités à saisir.

La détermination des risques est issue de la matrice de matérialité qui a été partagée avec la Commission RSE puis validée par le Comité de Direction et le Conseil d'Administration.

Les effets de l'activité de la Caisse régionale quant au respect des droits de l'homme sont indirects. Par conséquent, ils n'ont pas donné lieu à la détermination d'un risque en particulier. Ce dernier n'est donc pas traité en tant que tel dans la Déclaration de Performance Extra Financière.

Légende : ☒ **Appréciation des risques** / ☒ **Identification des opportunités à saisir**

<h3>Agir de façon loyale, solidaire et éthique</h3>	
<p>Le respect de l'éthique, la transparence des offres et des prix des services constituent les préoccupations majeures des clients vis-à-vis de leur banque. Les offres et services proposés doivent se faire dans une optique de service et d'utilité pour le client.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Défiance des clients ☒ Risques juridiques et réglementaires 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Développer l'attractivité et notoriété de la marque ☒ Se montrer comme une banque de confiance agissant avec éthique et solidarité ☒ Renforcer l'adhésion à notre modèle coopératif
<h3>Protéger les données personnelles des clients</h3>	
<p>Les entreprises doivent garantir la sécurité des données personnelles de leurs clients. Un facteur d'autant plus important dans le secteur bancaire que celui-ci récolte un nombre important d'informations concernant ses clients. Les réglementations en la matière se renforcent à l'image du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Défiance des clients ☒ Risques juridiques et réglementaires ☒ Risque commercial 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Être identifié comme tiers de confiance ☒ Développer l'attractivité et la notoriété de la marque ☒ Fidéliser les clients
<h3>Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes</h3>	
<p>Être en interaction et co-construire avec les parties prenantes est un puissant levier pour créer de la valeur commune sur le territoire.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Inadéquation avec les attentes de la société ☒ Perte de notoriété 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Multiplier les opportunités (partenariats, collaboration, etc.) ☒ Co-construire et proposer des produits et services innovants ☒ Développer l'attractivité et notoriété de la marque



Créer du lien entre les parties prenantes

La responsabilité de l'entreprise sur son territoire est de bien identifier ses parties prenantes, d'intégrer leurs attentes et de jouer un rôle de pivot pour bien les faire fonctionner ensemble.



Perte de la relation à terme

- Être identifié comme tiers de confiance
- Multiplier les opportunités commerciales
- Répondre aux enjeux de notre environnement

Développer des achats responsables

Longtemps considérée comme un centre de coûts, la fonction Achats est en train de vivre une profonde mutation, désormais amenée à assumer la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de ses fournisseurs et plus globalement de la chaîne de valeur en amont. Interface entre les clients internes et les parties prenantes externes, les Achats sont aujourd'hui considérés comme des piliers des démarches de responsabilité du fait de leur impact sur la chaîne de valeur, les fournisseurs et le social.



- Défiance des clients
- Risques juridiques et réglementaires
- Risque commercial

- Être identifié comme tiers de confiance
- Développer l'attractivité et la notoriété de la marque

Viser une relation durable avec le client (information, conseil, gestion de la relation)

Dans un contexte de forte digitalisation de la société et de mobilité accrue, la fréquentation des agences bancaires et les modes de relation sont impactés. En parallèle, on observe une augmentation des usages en ligne, voire du conseil à distance. La proximité, la responsabilité, l'écoute, la qualité de l'information et du conseil (réactivité et compétences) deviennent alors des leviers majeurs de la relation et donc de la satisfaction client.



- Insatisfaction client
- Baisse de fréquentation des agences
- Perte de parts de marché

- Fidéliser la clientèle et conquérir de nouveaux clients
- Tirer profit du positionnement de banque multicanale et s'affirmer comme tiers de confiance

Favoriser l'éducation budgétaire et prévenir l'exclusion bancaire

Les banques ont un rôle central dans la pédagogie budgétaire pour prévenir des situations de précarité et d'exclusion bancaire. L'augmentation des clients en situation fragile nécessite la mise en place de dispositifs spécifiques pour jouer pleinement ce rôle sociétal.



- Augmentation du coût du risque
- Insatisfaction des clients

- Réduire le risque de défaillance bancaire
- Fidéliser la clientèle et conquérir de nouveaux clients

Mettre la RSE au cœur de la stratégie de la Caisse régionale

La mise en place d'une démarche Responsabilité Sociétale et Environnementale de l'Entreprise (RSEE) permet à l'entreprise d'adapter sa stratégie en prenant en compte les incidences environnementales, les évolutions de son secteur d'activité et les attentes de ses clients et de ses parties prenantes essentielles.



- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ☒ Augmentation du coût du risque (risques climatiques, risques de transition énergétique) ☒ Perte de parts de marché | <ul style="list-style-type: none"> ☑ Poursuivre le développement de solutions d'investissement, de financement et d'assurance dans les domaines de la transition énergétique et des aléas climatiques ☑ Anticiper les évolutions de marché, de la réglementation et des comportements d'achat |
|---|---|

Contribuer au développement économique et social des territoires

Financement de projets, distribution de crédits, achat de fournitures, paiement de salaires, de taxes et d'impôts, etc. Par son activité, une banque coopérative régionale a de multiples impacts sur l'accompagnement de son territoire.



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ☒ Perte de notre identité mutualiste ☒ Perte de parts de marché | <ul style="list-style-type: none"> ☑ Développer la notoriété de la marque et du modèle coopératif ☑ Multiplier les opportunités (partenariats, collaboration, etc.) ☑ Influencer le développement de l'économie régionale |
|--|--|

Proposer des offres commerciales responsables en adéquation aux évolutions sociétales

En tant que financeur de l'économie et du territoire, la banque est un acteur majeur de l'accompagnement des évolutions sociétales (préoccupations environnementales, accompagnement des acteurs locaux, création et reprise des entreprises).



- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ☒ Inadéquation entre les besoins et les offres ☒ Risques liés à notre cœur de métier de financeur de l'économie | <ul style="list-style-type: none"> ☑ Développer nos parts de marché (offres répondant aux attentes des clients) ☑ Répondre aux enjeux environnementaux, sociétaux et économiques ☑ Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur |
|--|---|

Accompagner le secteur agricole dans la recherche de réponses adaptées aux enjeux économiques, environnementaux et sociétaux

Dans un contexte d'agriculture en pleine mutation et de mondialisation, le secteur connaît une conjoncture défavorable pouvant aller jusqu'à un décrochage de compétitivité des filières. L'accompagnement du secteur doit permettre de répondre aux attentes des consommateurs tout en développant de nouveaux modèles économiques, environnementaux et sociaux.



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ☒ Augmentation du coût du risque (risques climatiques, conjoncture, impact des réglementations, etc.) ☒ Augmentation de la sinistralité ☒ Risques de pertes de parts de marché liés à notre cœur de métier | <ul style="list-style-type: none"> ☑ Accroître le leadership de la Caisse régionale, et profiter de son historique sur le secteur et de son organisation ☑ Tirer parti des partenariats (jeunes agriculteurs, etc.) et valoriser la capacité d'innovation ☑ Développer les offres de protection des revenus des agriculteurs contre les risques climatiques |
|--|--|

Financer une économie bas carbone

Les besoins de financement liés à la lutte contre le changement climatique et à la transition vers une économie bas carbone sont colossaux. Le secteur financier cherche ainsi à limiter son exposition aux risques climatiques et à accompagner la transition écologique en développant des offres responsables.



- ☒ Risque climatique et de transition énergétique
- ☒ Augmentation du coût du risque

- ☑ Développer l'attractivité et la notoriété de la marque
- ☑ Profiter de nouveaux débouchés commerciaux
- ☑ Soutenir les acteurs économiques de notre territoire

Affirmer la gouvernance de notre modèle de banque coopérative et mutualiste

Les valeurs d'une banque coopérative et mutualiste (responsabilité, proximité et solidarité) sont plus que jamais en accord avec celles du développement durable. Ce modèle mutualiste assure une gouvernance démocratique assise sur le principe «un homme-une voix», un ancrage territorial fort, et des valeurs de long terme au service des sociétaires et des clients.



- ☒ Perte de parts sociales
- ☒ Perte de notre statut de banque coopérative

- ☑ Augmenter le capital social de l'entreprise
- ☑ Développer l'attractivité et la notoriété de la marque
- ☑ Favoriser une culture d'entreprise forte autour des valeurs du mutualisme

Encourager le développement et l'employabilité des collaborateurs

Les performances d'une entreprise sont notamment conditionnées par son capital humain. La capacité à attirer et à fidéliser des talents, ainsi que le développement des compétences des collaborateurs sont des enjeux majeurs pour les entreprises.



- ☒ Perte de parts de marché
- ☒ Perte d'efficacité et d'expertise due à une baisse générale des compétences
- ☒ Turnover des collaborateurs et fuite des talents

- ☑ Augmenter l'efficacité individuelle et collective, de l'expertise et de la performance
- ☑ Favoriser le sentiment d'appartenance, la culture d'entreprise et l'engagement personnel
- ☑ Développer la marque employeur

Favoriser le bien-être au travail

Le bien-être au travail est un moteur essentiel de l'engagement, de la coopération, de la confiance et du sens donné au travail, qui permet à l'entreprise d'innover, d'être compétitive et d'être attractive.



- ☒ Dégradation du climat social
- ☒ Perte d'attractivité et fuite des talents
- ☒ Baisse d'efficacité, de la productivité et de la performance

- ☑ Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur
- ☑ Accentuer la motivation et la performance
- ☑ Développer le sentiment d'appartenance et la culture d'entreprise

Encourager et accompagner la diversité en interne comme en externe

Le respect de la diversité est un enjeu sociétal, mais aussi un défi pour les entreprises qui doivent s'ouvrir à des profils plus variés.



- ☒ Perte d'attractivité
- ☒ Risques juridiques et réglementaires

- ☑ Favoriser la diversité des compétences
- ☑ Favoriser l'innovation
- ☑ Développer l'attractivité et notoriété de la marque

Garantir l'équité et promouvoir la diversité

Entendue au sens large (diversité d'origines ethniques, sociales, d'âge, de genre, d'orientation sexuelle, etc.), la diversité répond à des attentes économiques et sociétales fortes et le concept a trouvé un large écho dans les médias.



- ☒ Perte d'attractivité
- ☒ Risques juridiques et réglementaires
- ☒ Perte de notoriété

- ☑ Développer l'attractivité et la notoriété de la marque
- ☑ Diversité des compétences
- ☑ Favoriser l'innovation

Déployer des pratiques éco-responsables pour réduire notre empreinte environnementale

Suite à l'accord de Paris, la neutralité carbone est plus que jamais une ambition universelle. Chaque entreprise se doit de mettre en place un plan d'action pour réduire son impact environnemental direct et indirect.



- ☒ Risque climatique et de transition énergétique
- ☒ Défiance des clients
- ☒ Risques juridiques et réglementaires

- ☑ Développer l'attractivité et la notoriété de la marque
- ☑ Diminuer les coûts de fonctionnement

Sensibiliser les parties prenantes dans la prise en compte des grands enjeux environnementaux et sociétaux

Les entreprises majeures du territoire ont une responsabilité territoriale forte, une raison d'être. Elles doivent ainsi contribuer aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux de leur éco-système et les entraîner dans un cercle vertueux.



- ☒ Risque climatique et de transition énergétique

- ☑ Valoriser l'image de la Caisse régionale en sensibilisant les parties prenantes

EXERCER NOS MÉTIERS AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

Acteur bancaire majeur sur son territoire, la Crédit Agricole Atlantique Vendée a pour principe d'exercer ses métiers de manière éthique et responsable. Contribuant au développement économique et à la création d'emploi sur la Loire-Atlantique et la Vendée, la Caisse régionale met tout en œuvre pour être à la hauteur de cette ambition traduite dans la Charte Éthique Groupe qui l'engage.

Enjeu(x) concerné(s)	Risque(s) identifié(s)
Agir de façon loyale et éthique	<ul style="list-style-type: none">↳ Défiance des clients.↳ Risques juridiques et réglementaires :<ul style="list-style-type: none">- Non suivi des formations obligatoires de déontologie, de conformité par les collaborateurs.- Pratiques déloyales : corruption, gestion des conflits d'intérêts.- Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale, (loyauté, non-respect intentionnel des procédures, etc.).
Protéger les données personnelles des clients	<ul style="list-style-type: none">↳ Défiance des clients.↳ Risques juridiques et réglementaires :<ul style="list-style-type: none">- Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information.↳ Risque commercial.

🔑 Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et adopter des postures en conformité native

Avoir un dispositif de prévention et de détection des risques de non-conformité

En 2019, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a poursuivi l'amélioration continue de l'ensemble de son dispositif de prévention et de détection des risques de non-conformité via des actions de sensibilisation ou de renforcement des contrôles. L'enrichissement de la connaissance de nos clients (KYC – Know Your Customer) à l'entrée en relation et pendant toute la durée de la relation d'affaires, reste une exigence forte de conformité native.

Pour prévenir les autres risques de non-conformité (abus de marché, conflits d'intérêts, protection du consommateur, etc.), la Caisse régionale adapte localement le dispositif de conformité du groupe Crédit Agricole impliquant tous les acteurs de l'entreprise et reposant notamment sur la charte de contrôle interne et les procédures, le règlement intérieur ainsi que les actions de formation liées.

Lutter contre l'évasion fiscale en externe comme en interne

La situation géographique régionale de la Caisse régionale ainsi que la localisation française de son activité amène la Caisse régionale à payer 100% de ses impôts en France.

Impôt ou taxe	Montant versé
Impôt sur les sociétés	44 154 401 €
Contribution économique territoriale	3 696 107€
Taxes foncières	1 240 115€
Contribution sociale de solidarité des sociétés	797 559€
Cotisation Foncière des Entreprises	734 749€
Taxe d'apprentissage	87 011€
Taxe sur les véhicules	23 221€
Droit d'enregistrement	8 346€
TOTAL	50 741 509€

De plus, la charte éthique et le code de déontologie développés par le groupe Crédit Agricole et repris en interne sont parfaitement adaptés aux spécificités locales de la Caisse régionale et à notre volonté d'accompagnement du territoire.

En ce qui concerne les relations d'affaires, le dispositif de conformité de la Caisse régionale repose entre autres sur la connaissance des clients à l'entrée en relation et pendant toute la durée de la relation d'affaires. Ce dispositif, croisé avec les réglementations en vigueur permet de réduire les risques d'exposition des clients à l'évasion fiscale.

Concernant la lutte contre la corruption et la loi Sapin 2, la Caisse régionale a mis en place un dispositif qui repose notamment sur une cartographie des risques de corruption, la mise en place d'un outil « Lanceur d'Alertes » ainsi qu'une sélection renforcée des fournisseurs.

Former et sensibiliser les collaborateurs

Depuis 2012, les collaborateurs de la Caisse régionale suivent des modules de formation en ligne, qui détaillent l'ensemble des responsabilités du Groupe à l'égard de ses clients : les engagements en matière de responsabilité économique, l'exemplarité dans la conformité à la réglementation et la déontologie des activités bancaires (lutte contre la fraude, lutte contre les abus de marché, sécurité financière, etc.).

En 2019, les formations relatives aux règles de conformité et de sécurité financière ont à nouveau été importantes pour répondre aux exigences réglementaires. Ainsi, ce sont **28 883 heures de formation** (à distance et en présentiel) qui ont été réalisées par l'ensemble des collaborateurs (CDI, CDD, stagiaires et alternants) sur le sujet.

En plus de ces formations, des actions spécifiques sont menées par les équipes Conformité entre autres auprès des managers et des nouveaux arrivants. Cela permet de donner le sens des actions réalisées et de sensibiliser aux enjeux liés à la conformité, la prévention de la fraude et à la sécurité financière.

Grâce à ces dispositifs de formation et rencontres, **100% des collaborateurs actifs** (hors collaborateurs ayant quitté l'entreprise dans l'année en cours et des absences longue durée) ont été **sensibilisés en 2019**.

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

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

En lien avec le Groupe et sous l'impulsion du DPO (Data Protection Officer) de la Caisse régionale, le dispositif de conformité à la réglementation GDPR (General Data Protection Regulation) a été déployé. Concernant les risques liés à internet, la Caisse régionale est également proactive pour maintenir un bon niveau de sécurité des canaux proposés à ces clients.

A titre d'exemple, une page « Alertes Sécurité » est disponible sur son site internet afin d'informer les clients des tentatives de fraude tant pour les particuliers et les entreprises (e-mails de phishing, SMS frauduleux, les faux messages diffusant des malwares, arnaques, tentatives de vol de données confidentielles, etc.) ainsi que des campagnes de sensibilisation sur les réseaux sociaux. **La page «Alertes Sécurité» a ainsi été consultée 209 952 fois depuis sa création en mars 2018.**

Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	Objectif
Nombre d'heures de formation dédiées aux règles de conformité et de sécurité financière	23 168 heures	28 883 heures	+24,67%	Non pertinent
Taux de formation des collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière	100%	100%	=	100%
Part des impôts payés en France par la Caisse régionale	100%	100%	=	100%

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

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée souhaite mettre au centre de sa stratégie, la construction d'un futur durable en collaboration avec ses différentes parties prenantes au service d'une croissance responsable.

Enjeu(x) concerné(s)	Risque(s) identifié(s)
Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Inadéquation avec les attentes de la société : <ul style="list-style-type: none"> - Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques. - Insuffisance de soutien aux parties prenantes et acteurs référents en matière de protection de l'environnement et de la lutte contre le changement climatique. - Non prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans la sélection et la relation des fournisseurs : achat local, recours au secteur protégé, respect des droits humains, analyse environnementale. ↳ Perte de notoriété.
Créer du lien entre les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Perte de relation à terme : <ul style="list-style-type: none"> - Absence de dialogue et de soutien aux parties prenantes. - Insuffisance de représentation auprès des parties prenantes locales.
Développer des achats responsables	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Défiance des clients. ↳ Risques juridiques & réglementaires : <ul style="list-style-type: none"> - Non-respect des délais de paiement. ↳ Risque commercial : <ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance de formation des acheteurs et donneurs d'ordres internes en matière d'achats responsables. - Non prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans la sélection et la relation des fournisseurs : achat local, recours au secteur protégé, respect des droits humains, analyse environnementale.

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

Afin de construire de nouveaux modèles de relation et créer de la valeur en synergie avec les différentes parties prenantes, la Caisse régionale confirme son statut de banque coopérative et mutualiste portée par des actions responsables et des parties prenantes engagées.

Faire vivre notre modèle coopératif

➤ Les Instants Coopératifs

Pour la 9^e année consécutive, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a organisé, le 23 novembre 2019, dans les agences de son territoire, les Instants Coopératifs. Collaborateurs, administrateurs et associations partenaires se sont donné rendez-vous pour promouvoir auprès des sociétaires, clients et



prospects les valeurs coopératives et mutualistes de la Caisse régionale. Cette nouvelle édition était placée sous le signe de l'inclusion numérique et a permis de familiariser les participants avec les outils digitaux de la Caisse régionale. Par ailleurs, ils ont également pu participer, comme l'année passée, au concours : « J'aime mon asso » qui a permis aux 9 associations du territoire de remporter jusqu'à 1 500€.

➤ **Les réunions des présidents**

Chaque semestre sont organisés les réunions des présidents et secrétaires de Caisses locales. Ces réunions ont été complétées cette année par un séminaire des présidents en novembre. Ces différentes rencontres permettent aux présidents et secrétaires de prendre connaissance de la stratégie de la Caisse régionale, d'échanger sur différentes problématiques du territoire et de partager les bonnes pratiques, assurant une cohésion régionale, tout en affirmant l'esprit coopératif et mutualiste du Crédit Agricole Atlantique Vendée.

➤ **L'extranet des administrateurs**

Depuis trois ans, un extranet est au service des élus de Caisse locale et leur permet d'accéder, via un accès sécurisé, à toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur mandat (informations de la Caisse régionale, base documentaire, base formation, agenda, etc.). Ils disposent également d'une base de travail dédiée à leur Caisse locale qu'ils enrichissent directement et qui leur permet d'échanger en toute confidentialité. Ils peuvent également rédiger des articles présentant les actions menées par la Caisse locale. Ces articles sont visibles par le public dans l'Espace Sociétaires, accessible depuis le site internet de la Caisse régionale.

Mettre en place des actions responsables, utiles et en proximité

➤ **L'instant solidaire**

Après 2015, le Crédit Agricole Atlantique Vendée et l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée ont souhaité, une nouvelle fois, donner une deuxième vie aux anciens mobiliers des agences bancaires au bénéfice des associations clientes et sociétaires. Ce choix, d'offrir le mobilier plutôt que de le jeter, est une initiative unique, illustrant la responsabilité de la Caisse régionale et sa volonté d'être utile à son territoire. L'Instant Solidaire, nom donné à l'opération, s'est déroulé en septembre et a permis à plus de 100 bénéficiaires d'acquiescer gratuitement du mobilier de bureau.

◆ Initier et développer le dialogue avec les parties prenantes

Les parties prenantes d'une entreprise regroupent l'ensemble des acteurs qui participent à sa vie économique (salariés, clients, fournisseurs, actionnaires), qui observent l'entreprise (syndicats, ONG), et qui l'influencent plus ou moins directement (société civile, collectivité locale).

Cette année encore, la Caisse régionale s'est attachée à favoriser l'écoute et le dialogue avec ses parties prenantes en interne comme en externe.

Écouter les parties prenantes externes

Dans un esprit d'ouverture et de co-construction, la Caisse régionale s'attache à rencontrer et recueillir régulièrement les avis de ses parties prenantes.

Ainsi, la Caisse régionale fait partie d'un groupe de travail national proposant à certains de ses clients professionnels de participer à une communauté de sondés : le « Lab observer ». Cette communauté est



interrogée sur différentes thématiques définies par Crédit Agricole S.A. et la Caisse régionale. Les résultats de cette écoute permettent de mieux appréhender leurs attentes tout en récupérant leurs avis sur les produits, les services ou encore la communication. Actuellement, ce sont **200 clients du territoire qui participent à cette communauté.**

De plus, entre avril et juin 2019, la Caisse régionale a testé, auprès de plusieurs agences, sa nouvelle démarche auprès des mineurs de 6 à 14 ans. Co-construite avec des collaborateurs et des clients, cette dernière est le fruit d'un travail collectif, accompagné par la startup du Village by CA Atlantique Vendée « My Appy Tours ». Elle propose une approche pédagogique destinée aux clients avec mineurs autour d'une nouvelle démarche (identification des moments de vie clés des mineurs et de leurs attentes, rendez-vous dédiés) et d'outils pédagogiques (jeux de cartes, brochures et vidéos pédagogiques, etc.).

De même, une démarche similaire a été initiée cette année auprès des futurs majeurs (16-18 ans) pour repenser leur utilisation de la banque et les accompagner vers leur autonomie bancaire.

Engager les parties prenantes internes : une année forte de sensibilisation des collaborateurs à la RSE

La sensibilisation à la RSE a été un point d'orgue en 2019. En effet, plusieurs moments d'échanges sur le sujet ont été programmés cette année à différents niveaux. Lors du cursus d'intégration des nouveaux embauchés, ces derniers participent à une séquence dédiée à la définition de la RSE et aux actions de la Caisse régionale en la matière. 187 nouveaux collaborateurs ont ainsi pu bénéficier de cette présentation en 2019. En parallèle, le Responsable RSE a présenté la démarche RSE de la Caisse régionale auprès de 120 collaborateurs au travers d'intervention en réunion de services ou d'agences.

Enfin, le serious game RSE CiviTime a été proposé aux collaborateurs et administrateurs de Caisse locale. Pendant 3 semaines, ils ont pris en charge la responsabilité sociétale de la Caisse régionale. Au travers de défis et de quiz, ils ont ainsi pu mieux appréhender les impacts sociétaux, économiques et environnementaux de l'entreprise sur son territoire.

Grâce à ces différentes actions, ce sont **1 049 collaborateurs qui auront été sensibilisés à la RSE en 2019.**

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

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

Mettre en place une politique achats responsable

Afin de répondre aux grands enjeux de demain sur ses territoires et de contribuer à la performance globale de ses entreprises, la Caisse régionale a signé la politique d'achats responsables du Groupe Crédit Agricole. Cette politique vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin, d'une part, et les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin, d'autre part, tout en veillant à l'équilibre des relations entre l'entreprise et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques. Elle s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation.

Elle s'adresse à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats et à leurs fournisseurs. La Caisse régionale mène une réflexion pour mettre en place de façon progressive cette politique.

Dans ce cadre, le service achats a nommé des correspondants achats au sein des différentes directions de l'entreprise. Ils ont pour mission de relayer la politique d'achats de la Caisse régionale auprès des collaborateurs de leur direction. Par ailleurs, ils sont réunis deux fois par an pour les informer des évolutions et les faire monter en compétence sur certains domaines. Cette année, ils ont ainsi été sensibilisés à la RSE en lien avec les achats. Ces correspondants ont également pu suivre le e-learning « Acheter responsable » qui donne des bonnes pratiques dans chaque étape du process achats.

Intégrer des critères RSE dans nos appels d'offre

Sensible à l'impact de ses achats sur l'environnement et sur la société, la Caisse régionale a intégré des critères RSE dans ses appels d'offres. La part accordée représente actuellement 10% de la note finale et participe donc à la sélection du fournisseur retenu. **Cette année, 100 % des appels d'offres intègrent des critères RSE dans la notation.**

En 2019, la Caisse régionale a attribué une note RSE pour un quart des fournisseurs ayant un volume d'affaires supérieur à 5 000€.

En 2020, la part accordée aux critères RSE dans les appels d'offres passera à 15% de la note finale, tandis qu'un nouveau critère concernant la territorialité sera mis en place à hauteur de 5% de la note finale.

Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	Objectifs
Collaborateurs sensibilisés à la RSE (nombre et %)	63 salariés 2,9%	1 049 salariés 47,6%	+ 986 salariés + 1 565%	Non pertinent
Proportion d'appels d'offres (AO) et de cahiers des charges intégrant des critères RSE (montant et %)	8 AO 100%	10 AO 100%	+25% =	Non pertinent 100%

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

Le groupe Crédit Agricole a fixé pour ambition d'être la référence en Europe de la banque universelle de proximité. Cette ambition est naturellement reprise et traduite par le Crédit Agricole Atlantique Vendée sur son territoire à travers une expertise autant digitale qu'humaine et une excellence relationnelle de tous les moments.

Enjeu(x) concerné(s)	Risque(s) identifié(s)
Viser une relation durable avec le client	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Insatisfaction client : <ul style="list-style-type: none"> - Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie, etc.) dans les moments de vie de la clientèle. - Offre de services inadaptée sur les canaux de distribution à distance. ↳ Baisse de fréquentation des agences : <ul style="list-style-type: none"> - Inadaptation du réseau de conseil à la clientèle (expertise insuffisante segmentation inadaptée et spécificités clientèles non prise en compte). ↳ Perte de parts de marché : <ul style="list-style-type: none"> - Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients : Implantation inadéquate ou absence de l'offre de services.
Favoriser une éducation financière et prévenir l'exclusion bancaire	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Augmentation du coût du risque : ↳ Insatisfaction client : <ul style="list-style-type: none"> - Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées. - Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie, etc.) dans les moments de vie de la clientèle.

Viser l'excellence relationnelle

La Caisse régionale s'engage à tendre vers l'excellence relationnelle, en cohérence avec la priorité du groupe Crédit Agricole qui est de devenir la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises.

Concevoir un nouveau « Modèle relationnel »

La relation client est au cœur de nos métiers. Les attentes et les pratiques de nos clients évoluent. Ainsi, après la « Démarche Relation Client » déployée dans la Caisse régionale depuis presque 10 ans, le « Modèle relationnel » viendra, en 2020, actualiser les pratiques des collaborateurs en termes de relation client pour tendre toujours plus vers l'excellence.

Tout au long de l'année, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est investi dans la construction de cette nouvelle démarche aux côtés de Crédit Agricole S.A. et de quatre autres Caisses régionales : Aquitaine, Centre France, Sud Rhône Alpes et Franche Comté.

Ainsi, des collaborateurs de la Caisse régionale ont participé à des groupes de réflexion et des travaux d'identification des cas d'usages testés par la suite en agences. Ils ont permis de relever les principaux

points positifs et ajustements à mener, de dégager des pratiques et des engagements importants dans la démarche de relation avec le client.

En fin d'année, un pilote chargé de tester, grandeur nature, le nouveau « Modèle relationnel » a été lancé auprès 200 collaborateurs et managers.

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se base sur l'Indice de Recommandation Client (IRC) pour mesurer l'efficacité de ses actions sur la relation avec ses clients. Cet indice, calculé via des enquêtes clients, porte sur leur perception de l'agence, de la relation conseil et sur leur intention de recommander le Crédit Agricole Atlantique Vendée à leurs proches. **En 2019, l'IRC s'affiche à -5, en progression de 2 points depuis son lancement en 2016.**

Professionaliser nos collaborateurs pour une plus grande expertise au service du client

➤ **Une labellisation attestant d'une adaptation aux évolutions de la société**

Dans un environnement réglementaire, économique et sociétal en mutation, la Caisse régionale s'est engagée depuis 2017 dans une démarche de labellisation de l'emploi auprès des collaborateurs en relation clientèle. Il s'agit de former continuellement les collaborateurs, à travers une démarche novatrice, afin de s'assurer qu'ils puissent développer toutes les compétences nécessaires à l'exercice de leur emploi et ainsi avoir la meilleure expertise possible à proposer aux clients.

Ainsi, les objectifs sont d'obtenir la satisfaction et la recommandation du client, de valoriser les compétences des collaborateurs, et d'accompagner l'employabilité pour la Caisse régionale en valorisant les parcours avec une dynamique de progrès dans laquelle chacun peut s'investir et répondre aux exigences de nos clients.

Cette année, après les conseillers de la Banque Privée et les conseillers en Gestion de Patrimoine en 2018, ce sont **117 conseillers professionnels et agricoles multicanal qui ont intégré ce parcours de labellisation.**

➤ **Une montée de compétence des collaborateurs : l'exemple des Classes Prépa @ssurances**

Afin d'accompagner les conseillers du réseau dans leur montée en compétence dans le domaine de l'assurance, le dispositif des Classes Prépa @ssurances (CP@) a été imaginé dans le cadre de l'animation « Ac@démies des Assurances ». En 2019, 376 collaborateurs ont reçu une formation au cours de 51 sessions, étalées sur 4 jours, sur les sites de Nantes et la Roche-sur-Yon.

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

Définie comme une banque 100% humaine et 100% digitale accessible à toutes et à tous, différentes actions sont déployées tant sur le plan physique que sur le plan numérique, grâce à un meilleur accompagnement ou de nouveaux dispositifs d'assistance.

Proposer une banque 100% humaine...

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée investit fortement sur le territoire en rénovant l'ensemble de ses agences autour d'un concept innovant centré sur la relation client : le concept « Horizon ».

Il permet à la Caisse régionale d'améliorer l'expérience des clients, d'améliorer l'environnement des collaborateurs tout en valorisant la démarche relation client et en lui donnant sa pleine puissance. Le



concept des agences Horizon offre la complémentarité entre l'humain et la technologie : plus de confidentialité, de confort, de transparence et de modernité.

Si l'année 2018 avait marqué une forte accélération dans le déploiement de ce concept, l'année 2019 a gardé la même dynamique. Ce sont désormais 89 agences du réseau de la Caisse régionale qui ont basculé sur ce modèle.

Avec 170 agences, 293 distributeurs et 259 points verts, la Caisse régionale assure plus que jamais un maillage physique important sur son territoire.

... proposer une banque 100% digitale

Réactivité, facilité, transparence, dans l'optique de répondre aux besoins des consommateurs, la Caisse régionale, au-delà des applications et de son site internet, déploie également des outils digitaux innovants. En 2019, elle a ainsi déployé des solutions de paiement en ligne comme Paylib entre amis ou encore Samsung Pay. La solution Apple pay est disponible, quant à elle, depuis janvier 2020.

Pour accompagner les projets immobiliers de nos clients et prospects, après leur passage sur la plateforme en ligne e-immo, ces derniers ont la possibilité de recevoir régulièrement de l'information et des conseils pour concrétiser leur démarche.

Enfin, un assistant monétique baptisé « Allo Cartes » a été installé en agence afin d'améliorer l'assistance et le dépannage client. Cet outil permet aux conseillers de réaliser un diagnostic de l'origine du blocage (la cause d'un débit carte, l'état des plafonds, etc.) et d'apporter une solution rapide au client.

👂 Écouter nos clients et traiter les réclamations avec attention

La recommandation de ses clients, symbole de leur satisfaction, demeure une priorité pour la Caisse régionale. Ainsi, les collaborateurs travaillent chaque jour sur l'excellence relationnelle et opérationnelle en traitant toutes les réclamations clients.

Pour valider sa démarche, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a obtenu en 2018, la certification ISO 9001 par l'AFNOR pour le traitement et le pilotage des réclamations de ses clients. En 2019, la certification a été maintenue lors d'un audit de surveillance qui portait sur l'implication managériale, l'investissement des correspondants qualité, l'amélioration des engagements du réseau, les rituels de réunions hebdomadaires, les échanges entre collaborateurs pour le partage de connaissance ainsi que les contrôles.

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.

Dans le cadre de cette démarche d'amélioration continue, la Caisse régionale a réalisé, cette année, des actions issues des réclamations clients et des remontées des collaborateurs. Sur 71 fiches enregistrées, ce sont 52 actions qui ont ainsi été menées pour apporter des solutions adaptées aux problématiques soulevées.

En 2019, 94,3% des réclamations ont été prises en charge sous 48h et 86 % traitées dans les délais, en légère progression par rapport à 2018. Par ailleurs, la Caisse régionale a pu observer une réduction significative du nombre de réclamations en passant de 8 800 à 5 393 en un an.

Accompagner nos clients dans les bons et les mauvais moments

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

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

La Caisse régionale soutient ses clients les plus fragiles avec l'association « Espace solidaire ». Créée en 2008, cette association accompagne les clients qui rencontrent des difficultés de toute nature suite à un accident de la vie (aides aux démarches administratives, accompagnement budgétaire, prêts solidaires, etc). **En 2019, l'équipe composée de 4 conseillers a étudié 240 dossiers, un chiffre stable par rapport à 2018, et accompagné 166 familles (+7,8 % par rapport à 2018).**

Accompagner la clientèle jeune et fragile

Conformément à la législation, le Crédit Agricole Atlantique Vendée propose une offre spécifique, « Budget protégé », pour ses clients en situation de fragilité financière.

Il a également mis en place un dispositif d'accompagnement de la clientèle fragile qui s'articule autour de trois étapes : la détection précoce des clients dont la situation de compte se dégrade, la détection des clients en situation de fragilité avérée et l'organisation d'une rencontre annuelle de suivi de ces clients.

Il propose également une offre regroupant l'essentiel de la banque du quotidien (un compte, une carte, une agence) à un tarif réduit (2€ par mois). Cette offre, baptisée EKO, permet ainsi aux clients, et tout particulièrement aux plus jeunes comme aux moins fortunés, de pouvoir bénéficier de tous les services de la banque, en ligne ou en agence.

Afin de diminuer les charges mensuelles de ses clients, la Caisse régionale a lancé cette année une nouvelle offre permettant un regroupement de crédit et un allègement des mensualités, le Créditlift.

Suivre la clientèle épaulée

Créée en 2016, l'unité clientèle épaulée accompagne les clients qui traversent un moment difficile. Ainsi, elle assiste les clients dans les situations de séparation / divorce, elle suit les clients majeurs protégés et intervient également pour représenter les créanciers d'un client dans les commissions de surendettement des deux départements.

En 2019, l'unité clientèle épaulée a traité plus de 875 procédures de divorce et environ 1 050 dossiers de surendettement, et suivi 3 368 clients sous mesures de protection. **Au total, ce sont plus de 5 293 clients qui ont pu bénéficier de ce dispositif.**

Proposer des ateliers budgétaires à un large public

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, via l'association Espace Solidaire, organise des ateliers d'éducation budgétaire, dans les établissements scolaires essentiellement, dont l'objectif est de prévenir d'éventuelles situations de surendettement, à travers l'apprentissage de règles de gestion d'un budget familial.

Ainsi, **en 2019, ce sont 450 jeunes scolaires ou en insertion qui ont été formés sur 52 ateliers budgétaires dispensés, soit 100 jeunes de plus que l'année dernière.** Cette année, les

collaborateurs d'Espace Solidaire qui animent ces ateliers ont été renforcés par les administrateurs de Caisses locales venus les assister bénévolement.

En 2019, la Caisse régionale a participé à l'opération « J'invite 1 banquier(e) dans ma classe », organisée par la Fédération Bancaire Française. Le but de cette opération est de sensibiliser les enfants de 8-11 ans à la gestion de leur budget, aux moyens de paiement, à l'épargne et à la sécurité grâce à un jeu de plateau collaboratif. Pour cette première participation, l'opération a été un véritable succès avec la mobilisation de 38 collaborateurs volontaires qui ont animé 45 ateliers sur notre territoire.

Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	Objectif
Indice de Recommandation Client (IRC)	-3	-5	-2 points	0 en 2020
Taux de prise en charge des réclamations sous 48h ouvrés	93,7%	94,3%	+0,6 point	98%
Nombre de dossiers instruits par Espace Solidaire	241 dossiers	240 dossiers	-0,4%	Non pertinent
Nombre de familles accompagnées	154 familles	166 familles	+7,8%	

CONTRIBUER DURABLEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE

En tant que banque coopérative et mutualiste, la Caisse régionale s'implique fortement sur 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.

Enjeu(x) concerné(s)	Risque(s) identifié(s)
Mettre la RSE de la Caisse régionale au cœur de sa stratégie	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Augmentation du coût du risque : <ul style="list-style-type: none"> - Absence de prise en compte des critères ESG dans les analyses de clientèles. ↳ Perte de parts de marché.
Contribuer au développement économique et social des territoires	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Perte de notre identité mutualiste. <ul style="list-style-type: none"> - Manque de soutien aux entreprises entrepreneuriales et aux activités innovantes. - Manque de traçabilité dans la chaîne crédit. ↳ Perte de parts de marché.
Proposer des offres commerciales responsables en adéquation aux évolutions sociétales	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Inadéquation entre les besoins et les offres : <ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance de prise en compte de l'offre solidaire et socialement responsable dans la commercialisation des produits. ↳ Risques liés à notre cœur de métier de financeur de l'économie.
Accompagner le secteur agricole dans la recherche de réponses adaptées aux enjeux économiques, environnementaux et sociétaux	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Augmentation de la sinistralité. ↳ Augmentation du coût du risque. ↳ Perte de parts de marché. <ul style="list-style-type: none"> - Absence d'accompagnement et d'offres pour la clientèle agricole. - Non accompagnement dans les enjeux de transition agricole.
Financer une économie bas-carbone	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Risque climatique et de transition énergétique : <ul style="list-style-type: none"> - Non prise en compte des risques climatiques et environnementaux dans l'analyse client. - Offre bancaire inadaptée aux enjeux environnementaux et manque de sensibilisation des acteurs internes. ↳ Augmentation du coût du risque.

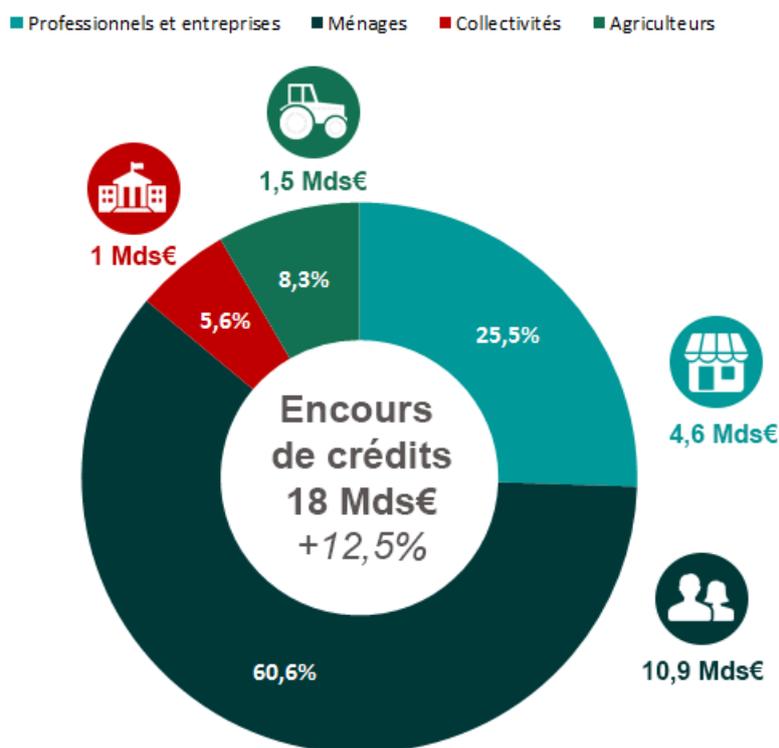
Assumer notre responsabilité d'acteur de l'économie locale

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

Jouer notre rôle de Banque Assurance sur notre territoire

En 2019, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a continué à soutenir et à financer 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 clients, **la Caisse régionale a réalisé plus de 4,3 milliards d'euros de crédits sur son territoire en progression de 33,33% en un an**. Son encours de crédit progresse ainsi de 12,5% pour s'élever à 18 milliards d'euros.



Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne depuis bientôt 25 ans ses clients (particuliers, agriculteurs, professionnels, collectivités et associations) dans le domaine de l'assurance. Un dynamisme qui se poursuit de belle manière puisque la Caisse régionale a connu une année record avec 83 155 affaires nouvelles et une progression de 28 725 contrats en portefeuille en 2019, qui porte le nombre de contrats d'assurance détenus à 496 329 unités (+5,65% par rapport à 2018).

Soutenir les emplois locaux

> L'empreinte socio-économique de la Caisse régionale

En 2019, afin de mesurer son utilité au territoire, la Caisse régionale, grâce à la méthode Local Footprint® du cabinet Utopies, a calculé, à partir des chiffres 2018, son impact socio-économique en France et sur son territoire. Les principaux résultats montrent, qu'en **2018, la Caisse régionale a soutenu 77 122 emplois en France dont 34 469 sur la Loire-Atlantique et la Vendée**. Ainsi, à chaque fois que le Crédit Agricole Atlantique Vendée débloque un fonds de 64 100€, un emploi est soutenu. Par ailleurs, elle a contribué à hauteur de 5,2 milliards d'euros au PIB dans l'économie française.

➤ La création d'emploi grâce à notre filiale Pacifica

Aujourd'hui, **près de 306 000 clients particuliers de la Caisse régionale ont confiance en la capacité de leur conseiller et de la filiale Pacifica à protéger leur famille et leur patrimoine.** Garantir un accueil téléphonique de qualité, décrocher au plus vite en cas de sinistre, accompagner au mieux les clients, à l'heure où les comparateurs mettent en valeur les contrats les moins onéreux, Pacifica, filiale du Crédit Agricole, mise sur l'humain en proximité. Ainsi, une nouvelle unité de gestion des sinistres, la 19^e de Pacifica, ouvrira ses portes fin 2020, au cœur même de la ville de la Roche-sur-Yon. Cette nouvelle unité va permettre de créer localement 100 nouveaux emplois.

🍃 Proposer des offres et services en adéquation avec les enjeux sociétaux

Contribuer au développement économique et social du territoire, c'est aussi apporter des produits et des services en adéquation avec les attentes sociétales. Ainsi en 2019, la Caisse régionale a lancé plusieurs nouveautés.

En matière d'environnement, les particuliers ont pu bénéficier de l'**offre « auto verte »** pour financer l'achat d'un véhicule propre (CO₂ < 110g/km) et de l'**offre reboisement de Crédit Agricole Assurances** leur permettant de planter un arbre pour tout nouveau contrat souscrit.

Les clients agriculteurs ont quant à eux pu bénéficier du lancement de l'**offre BIO** pour les accompagner dans leur installation ou leur reconversion.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a également développé de nouvelles offres répondant à des attentes sociétales. Il a ainsi relancé, auprès de sa clientèle patrimoniale, le « **Contrat solidaire** », un placement contribuant au financement de l'économie sociale et solidaire et labellisé Finansol. Concernant l'habitat, la Caisse régionale a lancé une **nouvelle offre Assurance des Emprunteurs (ADE)** personnalisable selon la catégorie socio-professionnelle du client et selon son âge. Enfin, pour répondre aux attentes de ses clients « Entreprises », elle a inauguré en mai dernier l'**offre « Club des Partenaires »** permettant à leurs salariés de bénéficier d'avantages préférentiels (offre de bienvenue, taux privilégiés, assurance, épargne longue salariale, santé, etc.).

Afin d'accompagner et de faciliter la création d'entreprise, la Caisse régionale a déployé deux nouvelles offres. Proposée aux futurs entrepreneurs, l'**offre « Ozé Pro »**, leur permet de souscrire un prêt à taux zéro pour compléter leur apport initial. Par ailleurs, le site « jesuisentrepreneur.fr » a été enrichi de nouvelles fonctionnalités (géolocalisation, aide à l'étude de marché, etc.) et revisité graphiquement.

Le milieu associatif, quant à lui, a pu disposer d'offres spécifiques pour le quotidien. En octobre dernier le Crédit Agricole Atlantique Vendée a signé un **partenariat avec la startup YAPLA** regroupant une plateforme de paiement et de gestion tout en un. Ce partenariat permet aux associations clientes d'utiliser gratuitement la plateforme Yapla. Elles pourront recevoir des paiements en ligne et gérer l'ensemble de leurs activités : organisation d'événements, création de sites et de newsletters, gestion des adhésions et des membres, suivi des campagnes de don et collecte des fonds, etc. En proposant ce service gratuitement, la Caisse régionale se positionne comme un partenaire majeur du secteur associatif et comme moteur de la digitalisation des associations.

De plus, elle a proposé l'**offre « GO ASSO »**, un package regroupant toutes les solutions d'accompagnement du Crédit Agricole Atlantique Vendée : le remboursement des frais d'inscription au journal officiel, le compte gratuit avec les accès en ligne pour les membres de son bureau, l'accès à YAPLA, l'offre TPE association avec sa location pour 1.50€/jour, l'assurance pour la protéger, l'épargne adaptée, et l'offre RECO Asso pour soutenir l'association.

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

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

Donner accès aux startup à l'écosystème Crédit Agricole pour pouvoir financer l'innovation

Le Village by CA Atlantique Vendée a fêté ses 2 ans, en 2019. Ce lieu unique a déjà permis d'accompagner 42 start-ups dans la mise en œuvre de leur projet, de constituer des réseaux avec les acteurs économiques qui soutiennent l'innovation, ainsi que de favoriser l'émergence, l'expérimentation et la réussite de projets innovants. Les startup peuvent ainsi bénéficier d'un écosystème favorable à leur développement grâce aux 45 partenaires et au réseau des Villages by CA. Fêtant également sa 6^e promotion de startup, le Village by CA AV arbore une croissance forte la plaçant comme une structure d'accompagnement de référence sur son territoire avec 19 millions d'euros de fonds levés. Depuis son ouverture, 136 créations d'emplois sont à souligner, ainsi qu'une augmentation des chiffres d'affaires des startup de 120% en moyenne chaque année.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a aussi créé un nouvel événement destiné à accompagner les besoins de financement importants de ces entrepreneurs qui innovent : Scale me Up. Ce forum du financement et de l'innovation a permis donc aux participants de découvrir les différentes alternatives de financement de l'innovation tout en échangeant avec des acteurs incontournables de ce domaine. Des stands, workshops, conférences et rendez-vous individuels ont donc été proposés le 20 juin 2019 dans les locaux de la Caisse régionale.

Apporter des expertises et de nouvelles solutions au service des entrepreneurs et de l'innovation

➤ L'agence innovation

L'innovation est un sujet central pour la Caisse régionale. Ainsi, l'agence innovation permet d'accompagner et de proposer une expertise dédiée aux projets innovants des startup. Grâce à cette agence bancaire dédiée aux entreprises innovantes, le Crédit Agricole Atlantique Vendée est, aujourd'hui, un acteur identifié dans le domaine.

En 2019, ce sont 17 startup qui ont été accompagnées et un deuxième collaborateur renforcera l'équipe en 2020.

➤ Le fonds Atlantique Vendée Innovation

La Caisse régionale poursuit la structuration de son dispositif d'accompagnement de l'innovation. Après la création du Village by CA Atlantique Vendée en 2017, celle de l'agence innovation en 2018, la Caisse régionale franchit une nouvelle étape, en 2019, en lançant un fonds d'investissement, nommé Atlantique Vendée Innovation.

Ce fonds est destiné à toute startup du territoire en phase de levée de fonds et portant un projet développant une innovation de produit, d'usage, de service ou technologique et ce, quel que soit son secteur d'activité. Cette année le fonds Atlantique Vendée Innovation est entré au capital de trois startup du territoire : Weenat, HygièneExpert et Fonto de Vivo.

Organiser des événements pour accompagner les entrepreneurs du territoire

➤ Les Cafés de la création

Comme les années précédentes, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a organisé plusieurs sessions des « Cafés de la création ». Ce dispositif permet d'apporter de l'aide et des conseils aux porteurs de projets qui créent ou reprennent une entreprise. Ces moments d'échanges sont animés par des représentants de la Caisse régionale, de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Vendée, de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, de la Chambre des Notaires, de Pôle emploi, de l'association BGE, du Réseau Initiatives, de France Active et de l'Ordre des experts comptables. **5 cafés ont été organisés en 2019.**

➤ Les Cafés de la création inversés

Si les « Cafés de la création » existent depuis 2016, cette année, les rôles se sont inversés pour l'intégralité des conseillers professionnels et managers des structures dédiées aux professionnels et agriculteurs. En effet, ces derniers ont pu se mettre dans la peau d'un entrepreneur et tester le dispositif des cafés de la création via un « serious game ». Les conseillers ont ainsi pu en apprendre un peu plus sur les différents acteurs de la création tout en étant sensibilisés sur leur rôle de conseillers et facilitateurs.

S'associer aux acteurs de l'entrepreneuriat pour donner envie d'entreprendre

➤ Le partenariat avec le Réseau Entreprendre

Le jeudi 6 juin 2019, Nicole Gourmelon, Directrice Générale de la Caisse régionale, et Vincent Roux, Président de Réseau Entreprendre Atlantique, ont signé une nouvelle convention de partenariat pour trois ans. Ce partenariat a pour objectif de soutenir la création et la reprise d'entreprises sur le département de la Loire-Atlantique.

➤ La participation à l'Artisana'Tours

À l'initiative de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, la Caisse régionale s'est associée au dispositif Artisana'Tours. Ainsi, des conseillers sont allés à la rencontre des artisans de 10 communes rurales de Loire-Atlantique et Vendée pour échanger le temps d'un midi. Cet événement a permis de rencontrer près de 250 artisans.

➤ Le partenariat avec « Les Entrepreneuriales »

En 2019, la Caisse régionale s'est associée activement à ce réseau réunissant des étudiants provenant d'établissements de Loire-Atlantique et Vendée ainsi qu'avec des acteurs de la vie économique. L'objectif était de préparer ces étudiants à l'entrepreneuriat, par le biais d'un projet de création d'entreprise de leur choix. La Caisse régionale a contribué à ces travaux par l'intermédiaire de parrains et d'accompagnements.

◆ Être à l'écoute du territoire et soutenir les relais de croissance

Créer une filière santé et bien vieillir

La santé et le bien vieillir sont aujourd'hui des enjeux sociétaux majeurs. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a ainsi décidé de s'engager sur le sujet en créant une filière dédiée au cours du second semestre 2019. Dans ce cadre, la Caisse régionale et le Gérontopôle des Pays de la Loire ont noué un



partenariat avec pour objectif d'engager des réflexions communes et de préparer des actions concrètes pouvant répondre à ces défis.

Créer une filière tourisme

Dans le cadre de sa stratégie de développement et conformément à sa volonté d'accompagner son territoire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a décidé de mettre en place, cette année, une filière dédiée au tourisme. Le tourisme est un secteur économique très prospère en Loire-Atlantique et en Vendée. L'objectif de cette filière est de coordonner les actions au niveau de la Caisse régionale et de proposer un interlocuteur identifié aux professionnels du secteur.

Accompagner le tissu associatif local et l'attractivité des territoires

Accompagner les projets associatifs du territoire

En lien avec ses valeurs de banque coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole Atlantique Vendée via son association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée (ISAV) et ses Caisses locales, intervient tout au long de l'année pour soutenir de nombreuses actions dans les domaines culturels, sportifs, humanitaires, etc.

En 2019, par ce biais, ce sont 1 692 projets du territoire qui ont été accompagnés pour 1 008 299€ (+21,9% par rapport à 2018) versés par les Caisses locales et Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée.

Promouvoir le sport comme école de la vie

Dépassement de soi, courage, honneur, respect, etc. Au Crédit Agricole, nous pensons que les valeurs sportives, parfaitement en phase avec notre identité de banque coopérative et mutualiste, sont utiles toute la vie et permettent d'être plus fort.

Ce dispositif Groupe, lancé en 2017, est relayé par la Caisse régionale sur son territoire. Afin de véhiculer ces valeurs, un nouveau site internet a été mis en ligne cette année. Il héberge différents supports tels que le Manifeste du Sport comme école de la Vie, des portraits, des rencontres, un documentaire, le premier podcast « Sportraits », etc.

Interpeller via « J'Aime mon Asso »

Le 25 septembre a eu lieu, la remise des prix du concours « J'Aime mon Asso ». Ce concours porte les valeurs de proximité et de solidarité qui font écho à l'engagement de la Caisse régionale sur le territoire, notamment à travers le soutien de projets non lucratifs. Sur plusieurs dizaines de candidatures, **32 projets associatifs ont été sélectionnés en finale et ont obtenus plus de 5 700 votes.**

Dans les 6 catégories : Culture et patrimoine, Environnement, Insertion sociale et économique, Santé, sport et logement, 3 gagnants ont remporté respectivement, en fonction de leur classement, 1 500€, 1 000€ et 500€.

Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	Objectif
Résultats de l’empreinte socio-économique <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d’emplois soutenus en France - Contribution au PIB de l’économie française 	Pas de données	77 122 emplois 5,2 milliards d’euros	/	Fin de l’indicateur
Utilité du Village by CAAV <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de startup accompagnées - Nombre d’embauches par les startup - Nombre de partenaires - Montant de levées de fonds réalisé - Nombre de candidatures au Village 	<ul style="list-style-type: none"> - 31 startup - 48 emplois - 45 partenaires - 10 M d’euros - 90 candidatures 	<ul style="list-style-type: none"> - 17 startup - 68 emplois - 45 partenaires - 3 M d’euros - 36 candidatures 	<ul style="list-style-type: none"> -45 % +41,7% = -70% -60% 	Non pertinent
Actions de partenariats (nombres et montants) soutenues par les Caisses locales, la Commission des partenariats et le fonds Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée	Pas de chiffres 827 250€	1 692 projets 1 008 299€	/ +21,9%	En progression

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

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 pour ses sociétaires et son territoire, la recherche d'une rentabilité plus sûre et plus saine, au travers d'une gouvernance co-assumée par les représentants des sociétaires. 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.

Enjeu(x) concerné(s)	Risque(s) identifié(s)
Affirmer la gouvernance de notre modèle de banque coopérative et mutualiste	<ul style="list-style-type: none">↳ Perte de parts sociales.<ul style="list-style-type: none">- Décalage entre la communication et les pratiques de l'entreprise.- Profil des administrateurs non représentatif de la sociologie territoriale.- Prise en compte insuffisante des enjeux du développement du sociétariat dans la relation avec la clientèle.↳ Perte de notre statut de banque coopérative :<ul style="list-style-type: none">- Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives.- Politique de formation des administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction.- Insuffisance de sensibilisation à la culture mutualiste et coopérative.

📌 S'attacher à développer le sociétariat sur notre territoire

Le modèle coopératif de la Caisse régionale repose entièrement sur la qualité des relations entre les clients sociétaires et le Crédit Agricole Atlantique Vendée. De ce fait, l'entreprise s'attache tout particulièrement à développer le sociétariat sur son territoire.

S'appuyer sur les Caisses locales

Afin de dynamiser ses valeurs de responsabilité, de solidarité et de proximité dans les zones à forte densité de population, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a créé, le 14 novembre 2019, deux nouvelles Caisses locales « Saint-Nazaire Océan » et « Loire & Brière » qui remplacent la Caisse locale de Saint-Nazaire. Ainsi, **la Caisse régionale compte désormais 74 Caisses locales sur son territoire.**

Innover et dynamiser les Assemblées générales de Caisses locales

Afin de dynamiser les Assemblées générales de Caisses locales, événements statutaires de ses fondements mutualistes, certaines Caisses locales ont fait le choix de tester de nouvelles animations dans plusieurs Caisses locales. Ainsi, la Caisse locale de Fontenay-le-Comte a invité ses sociétaires à participer à un forum présentant différentes spécificités du domaine bancaire, comme l'innovation dans les moyens de paiement.

De leur côté, les Caisses locales de Val de Chézine et du Pays de Chateaubriand ont consacré leur Assemblée générale à la biodiversité ainsi qu'à la solidarité. Enfin, celle de la Roche Saint-André a proposé à ses sociétaires de se protéger contre la Cybercriminalité.

📌 Proposer des offres spécifiques aux sociétaires

Être sociétaire, c'est être un client engagé dans la vie de sa banque et de son territoire. Ainsi, au Crédit Agricole Atlantique Vendée, le client sociétaire n'est pas un client comme un autre et à ce titre, il bénéficie d'offres spécifiques en adéquation avec les valeurs mutualistes. **En 2019, la Caisse régionale compte 359 356 sociétaires** (en progression de 1,95% en un an), soit un taux de sociétariat de 41,63%.

La carte bancaire sociétaire lui permet de participer au financement d'actions liées à ses valeurs coopératives. À chaque paiement ou retrait, la Crédit Agricole Atlantique Vendée reverse 1 centime d'euro. Les fonds ainsi rassemblés, grâce à l'activité des sociétaires, permet de financer de nombreux projets utiles au territoire, détectés notamment par l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée, et ce sans aucun surcoût pour le client sociétaire. En 2019, la Caisse régionale a enregistré une augmentation de 6% du nombre de cartes sociétaires, permettant d'afficher un stock au **31 décembre 2019 de 240 324 contrats cartes sociétaires**.

Le Livret Sociétaires permet au sociétaire d'épargner différemment puisque les fonds de ce livret contribuent intégralement au financement de l'économie locale. Fin 2019, la Caisse régionale comptabilise 35 383 Livrets Sociétaires, en augmentation de 7% par rapport à 2018.

En plus de ces produits spécifiques, la Caisse régionale a testé, cette année, des nouveautés à destination des sociétaires. Parmi ces nouveautés, on peut noter la création d'une « box accueil des nouveaux sociétaires », utilisée par les Caisses locales à permettre aux administrateurs d'organiser des moments de convivialité et de rencontre avec leurs sociétaires. Autre exemple, la Caisse régionale a lancé un dispositif « Plus Sociétaire » qui consiste à ajouter un bénéfice sociétaire sur certaines offres proposées tout au long de l'année (primeur de l'offre, taux privilégié, rappel des offres dédiées aux sociétaires).

📌 Promouvoir les actions engagées pour l'utilité sur le territoire

La Caisse régionale s'engage sur le territoire, consciente de la multitude des enjeux sociétaux. Afin de s'engager au mieux, un regard est porté, tout particulièrement, en direction des outils de promotion de l'action mutualiste.

Mettre en place des outils de promotion de l'action mutualiste

➤ L'Espace Sociétaires

Afin de valoriser ses actions mutualistes, la Caisse régionale dispose d'un espace spécifique pour ses clients et sociétaires : l'Espace Sociétaires. Il leur permet d'accéder aux actualités de la Caisse régionale et des Caisses locales en visualisant les actions soutenues sur le territoire. Depuis sa création en 2017, le site Espace Sociétaire a enregistré 36 333 connexions, soit plus de 33 connexions par jour.

S'engager dans les enjeux sociétaux

➤ L'appel à projet sur l'inclusion numérique

Lancé le 14 octobre 2019, le quatrième appel à projets de la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement (CASD) a eu pour thème : « La santé pour tous grâce au numérique ». Consciente que l'accès au numérique est devenu un enjeu de société et un facteur d'insertion sociale, la Fondation CASD a souhaité ainsi soutenir les actions d'inclusion numérique qui favorisent l'accès à la santé des plus fragiles et qui agissent pour réduire les inégalités territoriales.

Avec les soutiens de la Médicale et de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), 250 000€ seront attribués début 2020 pour soutenir une quinzaine d'initiatives.

➤ L'appel à projet pour la santé des aidants

Plus de 8 millions de Français aident au quotidien un proche dépendant du fait de la maladie, de l'âge ou du handicap. Une situation d'aidant familial qui demande beaucoup d'énergie et peut générer un épuisement physique et psychique. Le groupe Crédit Agricole s'engage en faveur de ces aidants de multiples façons.

Ainsi, du 9 septembre au 30 novembre 2019, l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée a lancé son 1er appel à projet sur le thème de l'« Aide aux Aidants ». L'objectif est d'identifier les structures du territoire travaillant au développement des aides aux aidants tout en favorisant la création ou la pérennisation d'initiatives et d'organismes à but non lucratif œuvrant dans ce domaine.

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

La Caisse régionale s'appuie sur son modèle coopératif qui fait porter la voix des clients sociétaires par les administrateurs élus impliqués dans la vie locale. Ainsi, les sociétaires du Crédit Agricole Atlantique Vendée donnent leur avis lors des Assemblées générales de Caisse locale et élisent leurs représentants, les administrateurs ; toutes les catégories socio-professionnelles sont représentées.

En 2019, la Caisse régionale pouvait ainsi s'appuyer sur ses 903 administrateurs et son taux de participation aux Conseils d'administration de Caisses locales de 72,38%. Les Caisses locales élisent elles-mêmes leurs représentants, les 18 administrateurs de la Caisse régionale qui siègent au Conseil d'administration de la Caisse régionale.

S'appuyer sur les Assemblées générales de Caisse locale

Piliers de la structure coopérative du Crédit Agricole, les Assemblées générales de Caisse locale sont des moments privilégiés d'échanges constructifs entre la Caisse régionale et ses sociétaires. En effet, les sociétaires sont des acteurs majeurs de la gouvernance au sein de leur banque. **En 2019, 12 507 sociétaires ont participé aux Assemblées générales de Caisse locale**, un chiffre en augmentation de 13% par rapport à 2018.

S'appuyer sur les Conseils d'administration de Caisse locale

Par ailleurs, un Conseil d'administration est organisé dans chaque Caisse locale mensuellement hormis l'été. En moyenne chaque Caisse locale organise 10 Conseils d'administration par an. En 2019, **le taux de participation des administrateurs aux Conseils d'administration de Caisse locale est de 72,4%** en léger recul par rapport à l'année passée.

📌 Engager notre réseau d'administrateurs

Former les administrateurs de Caisse locale

La Caisse régionale veille à l'engagement de son réseau d'administrateurs. Afin qu'ils soient dans les meilleures conditions pour exercer leur mandat, la Caisse régionale forme chaque année ses administrateurs. En 2019, ce sont **62 administrateurs qui ont pu bénéficier de formations**. L'information et le lien avec son réseau d'administrateurs sont deux préoccupations essentielles pour la Caisse régionale. Dans cette optique, elle a créé la newsletter « Économie et Territoire ».

À raison d'une fois par trimestre, les administrateurs reçoivent cette newsletter qui relaie des informations sur le groupe Crédit Agricole, la conjoncture bancaire, l'économie du territoire ou encore l'innovation et le mutualisme.

Travailler sur le Pacte Coopératif et Territorial de Confiance des Caisses locales

En 2018, les présidents de Caisses locales et les administrateurs de la Caisse régionale ont travaillé sur le Pacte Coopératif et Territorial de Confiance afin de redynamiser les Caisses locales et le sociétariat.

Cette année, ce Pacte a été décliné au sein des 74 Caisses locales au travers de feuilles de route et d'animations concrètes à mettre en place sur leur territoire respectif.

Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	Objectif
Nombre de sociétaires	352 488 sociétaires	359 356 sociétaires	+1,95%	En progression
Nombre de sociétaires aux Assemblées générales de Caisses locales (présents ou représentés)	11 067 sociétaires	12 507 sociétaires	+13%	En progression
Taux de participation aux Conseils d'administration de Caisse locale	75%	72,4%	-2,62 points	En progression

FAVORISER L'ENGAGEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

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 dernière s'appuie sur trois principes essentiels : le développement des compétences, la gestion des carrières et l'association des collaborateurs à l'avenir de l'entreprise. La combinaison de ces trois objectifs a pour but de favoriser le développement et l'engagement de ses collaborateurs.

Enjeu(x) concerné(s)	Risque(s) identifié(s)
Encourager le développement et l'employabilité des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Perte de parts de marché. ↳ Perte d'efficacité et d'expertise due à une baisse générale des compétences. <ul style="list-style-type: none"> - Défaut d'accompagnement des collaborateurs. - Insuffisance de mise en œuvre du plan de formation. - Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation aux enjeux numériques. ↳ Turnover des collaborateurs et fuite de talents. <ul style="list-style-type: none"> - Recrutement inadapté aux besoins de l'entreprise.
Favoriser le bien-être au travail	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Dégradation du climat social. <ul style="list-style-type: none"> - Baisse de la qualité de vie au travail. ↳ Perte d'attractivité et fuite des talents. <ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte insuffisante de l'engagement des collaborateurs dans la politique de rémunération. - Manque de lisibilité des parcours professionnels. - Absence d'accompagnement des collaborateurs en difficulté.

↳ Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des collaborateurs

Le développement des compétences est un enjeu central pour la Caisse régionale. Dès lors, de nombreuses actions sont engagées aussi bien à destination des nouveaux arrivants qu'à destination des collaborateurs plus anciens.

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 d'intégration des nouveaux collaborateurs, préparation à l'exercice d'un nouveau métier (cursus professionnel, patrimonial, agricole, épargne, logement, manager), perfectionnement dans l'emploi et développement des compétences, mais également des parcours diplômants. Cette année encore, l'investissement en formation a été soutenu avec 13 710 jours de formation (106 943 heures) soit près de 40 heures de formation par collaborateur. **Le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation s'élève à 6,68% en 2019, en augmentation de 1,36 point par rapport à 2018.**

Mettre l'accent sur l'accueil des nouveaux collaborateurs

Afin de mettre les collaborateurs dans les meilleures dispositions un cursus d'intégration est proposé à tous les nouveaux embauchés. Durant deux jours, les « Welcome days », permettent aux collaborateurs recrutés en CDI de se rencontrer, de découvrir les activités de la Caisse régionale, ses valeurs mutualistes, la RSE, mais aussi les modalités pratiques qui leurs seront nécessaires au cours de leur carrière au sein de l'entreprise. De plus, pour les accueillir dans les meilleures dispositions, une « Welcome box » composée d'un mug, d'un tote bag, de gourmandises du territoire, de crayons, etc. leur est remise à leur arrivée dans leur agence ou service d'accueil. **En 2019, 203 collaborateurs embauchés en CDI ont bénéficié de ce cursus d'intégration.**

Toutefois, l'intégration dans la Caisse régionale, n'est pas uniquement réservée aux collaborateurs en CDI. Les CDD en relation directe avec la clientèle suivent également un parcours d'intégration comprenant une journée en présentielle et deux conférences thématiques sur la conformité et la sécurité financière ainsi que sur la gestion des valeurs. Ainsi, 7 journées d'intégration étaient destinées aux CDD cette année. De même, des dispositifs ont été créés pour les alternants et les auxiliaires d'été.

Accompagner les collaborateurs dans leur professionnalisation

Des cursus préparatoires sont dispensés afin d'accompagner au mieux les collaborateurs vers l'exercice des métiers de conseiller logement, conseiller épargne multicanal, conseiller professionnel, conseiller agriculteur ou encore conseiller en gestion de patrimoine. Cette année, ce sont 12 cursus différents qui ont été organisés pour environ 150 collaborateurs en amont de leur prise de fonction.

Enfin, en matière d'assurance, les collaborateurs en situation de commercialisation de produits d'assurance de bien de personnes suivent une formation continue s'élevant à 15 heures par an et par collaborateur.

Promouvoir l'auto-formation

En complément de ce dispositif de formation, la Caisse régionale encourage l'auto-formation et met à la disposition de tous les collaborateurs une plateforme en ligne dédiée (outils, technique et métier, développement personnel et efficacité personnelle). **En 2019, c'est l'équivalent de 2 223 heures de formation qui ont été réalisées en pleine autonomie par les collaborateurs.** De plus, on recense, en moyenne, 104 connexions à e-campus par jour, celles-ci pouvant monter à 381 connexions quotidiennes.

Accompagner la gestion des carrières des collaborateurs

Dans l'accompagnement de la gestion des carrières au sein du Crédit Agricole Atlantique Vendée, la formation préalable joue un rôle majeur.

Proposer des cursus diplômants aux collaborateurs

Afin d'accompagner les collaborateurs dans la gestion de leur carrière et dans leur évolution professionnelle, le Crédit Agricole Atlantique Vendée poursuit son investissement dans les formations diplômantes de ses collaborateurs à travers différents parcours, comme le Diplôme Universitaire en Gestion de Patrimoine avec l'IAE de Nantes, l'ITB avec le CFPB, le Bachelor Particulier et les Mastères sur le marché des professionnels et le marché agricole avec l'IFCAM. **En 2019, ce sont 182 collaborateurs qui ont suivi ce type de parcours.**

Accompagner les carrières des collaborateurs

› L'entretien annuel d'appréciation

Comme chaque année, les collaborateurs ont bénéficié d'un entretien annuel d'appréciation (EAA), permettant d'évaluer leur niveau de compétence et de contribution dans leur emploi. En 2019, 2 003 EAA ont été réalisés totalement, ce qui représente 91% des collaborateurs de la Caisse régionale. De même, depuis 2014, tous les collaborateurs bénéficient d'un entretien professionnel annuel leur permettant de réaliser un bilan des compétences acquises ou encore à développer. Ils peuvent également exprimer leur souhait d'évolution professionnelle, ainsi que leurs besoins d'accompagnement et de formation.

› Les revues d'effectifs

Des revues d'effectifs se sont également déroulées. Ce processus vise à mieux répondre à l'adéquation entre le capital humain détenu dans notre entreprise et les besoins actuels et futurs de la Caisse régionale. Ainsi, **511 collaborateurs ont pu bénéficier de 24 sessions de revues d'effectifs.**

Encourager les mobilités géographiques et les changements d'emplois

Dans le cadre de leur parcours professionnel au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole Atlantique Vendée propose à ses collaborateurs de nombreuses opportunités. En 2019, la Caisse régionale aura permis **322 mobilités géographiques, 257 changements d'emplois dont 114 promotions.**

Clarifier les trajectoires professionnelles

Afin de permettre à chaque collaborateur d'être acteur de son évolution professionnelle, la Caisse régionale a lancé en fin d'année des travaux afin de rendre plus visibles les trajectoires professionnelles au sein de l'entreprise. Les premiers résultats de ces travaux devraient être communiqués courant 2020.

📌 Proposer les meilleures conditions matérielles et sociales possibles aux collaborateurs dans l'exercice de leur activité professionnelle

La Qualité de Vie Travail (QVT) est un point sur lequel la Caisse régionale travaille prioritairement afin que ses collaborateurs soient dans les meilleures dispositions pour leur travail au quotidien.

Proposer un environnement de travail propice

Au niveau matériel, la Caisse régionale a lancé, cette année, la rénovation de son site de La Roche-sur-Yon, elle a également poursuivi la rénovation de son parc d'agence sur le modèle « Horizon ». Au-delà de l'amélioration de l'expérience client et des performances énergétiques, c'est aussi celle de l'environnement des collaborateurs qui est favorisée en apportant confort et modernité. A fin 2019, ce sont 89 des 170 agences de la Caisse régionale qui ont ainsi été rénovées. Grâce à ces actions, l'année dernière, **79 % des collaborateurs estimaient qu'ils disposaient des outils et de l'équipement nécessaires pour travailler efficacement au quotidien**, en hausse de 3 points par rapport à 2018.

Mettre en place des actions en faveur de la qualité de vie au travail

La Caisse régionale s'attache également à proposer à ses collaborateurs des dispositifs améliorant leur vie dans l'entreprise.

> Une conciergerie innovante

Afin de faciliter la vie quotidienne des collaborateurs, la Caisse régionale a mis en place un service de conciergerie innovant : des casiers connectés. Une première phase pilote a été lancée début juin 2019 sur les sites de Nantes et La Roche-sur-Yon ainsi qu'au sein des agences de Trignac et de La Roche sur Yon (Place de la Vendée). Grâce à une application et des casiers sécurisés, la startup Box 'n Services hébergée au Village by CA Atlantique Vendée, propose des services de pressing, repassage, de cordonnerie et de livraison de paniers de fruits et légumes.

> Un livret de ré-accueil

Pour accompagner les collaborateurs qui reviennent d'une longue absence, le service Formation et Développement des compétences a mis en place depuis l'automne un livret personnalisé. Envoyé au collaborateur le jour de son retour, il a pour objectif de faciliter la reprise d'activité et la mise à niveau de ses connaissances. Sa mise en œuvre a été très appréciée des collaborateurs et managers en ayant bénéficié.

> Le travail à distance

Soucieuse des conditions de travail et du bien-être de ses collaborateurs, la Caisse régionale, a mis en place un dispositif de travail à distance prenant la forme de télétravail (travail à domicile) ou de travail déporté (en agence ou sur un des deux sites). Consciente que le travail à distance participe à la diminution de son impact carbone et favorise l'équilibre vie professionnelle / vie privée, la Caisse régionale a autorisé 21 collaborateurs à bénéficier du travail à distance : 6 en télétravail et 15 en travail déporté.

Accompagner les collaborateurs dans les moments difficiles

La Caisse régionale a fait le souhait d'accompagner ses collaborateurs dans les moments difficiles.

> Un service d'écoute et de soutien psychologique

Un dispositif d'aide et d'accompagnement psychologique a été créé en 2017. Ainsi, les psychologues du cabinet PSYA sont à disposition des collaborateurs qui le souhaitent pour les aider à gérer au mieux les situations difficiles liées à la vie professionnelle et/ou personnelle. Il s'agit d'un service gratuit, individualisé, anonyme et strictement confidentiel.

> Le don de jours de congés

Depuis 2014, un accord prévoit la possibilité pour tout salarié de donner des jours de congés afin de permettre à d'autres collaborateurs de la Caisse régionale d'accompagner et soutenir un enfant ou conjoint atteint d'une pathologie grave. En 2019, 7 salariés ont pu bénéficier de plus de 800 jours de congés, dont 81 jours abondés par l'employeur.

📌 Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs

Mettre en place des outils d'écoute des collaborateurs

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en place depuis plusieurs années un dispositif d'écoute sociale de ses collaborateurs, afin de recueillir leurs ressentis 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 sur l'**Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) des collaborateurs qui a atteint 75%** cette année, en hausse de 4 points par rapport à 2018. Par ailleurs, le baromètre interne montre que **85% des collaborateurs**

recommandent le Crédit Agricole Atlantique Vendée comme un bon employeur (+3 points par rapport à 2018), **94% d'entre eux sont fiers de travailler pour l'entreprise** (+3 points par rapport à 2018), ou encore que **83% estiment l'ambiance de travail comme bonne au sein de l'entreprise** (+4 points par rapport à 2018).

Promouvoir un dialogue social riche

Au Crédit Agricole Atlantique Vendée, des moyens importants, humains et en temps, sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise. Cette année, plus de **204 heures de réunion ont été réalisées avec les partenaires sociaux** au travers de : 17 réunions du Comité Social et Économique (CSE), 4 de la Commission Santé, Sécurité, et Condition de Travail (CSSCT), 12 réunions de négociations et 2 commissions sociales. En 2019, les partenaires sociaux et la Direction ont conclu et signé 19 accords d'entreprise sur des thèmes variés, dont un nouvel accord sur l'intéressement et la participation.

Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	Objectif
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	5,32%	6,68%	+1,36 point	Entre 5 et 6 %
Résultat du baromètre social				
- Part des collaborateurs estimant qu'ils disposent des outils et de l'équipement nécessaires pour travailler efficacement au quotidien	73%	70%	-3pts	En progression
- Part des collaborateurs qui recommandent de devenir client du CAAV	81%	84 %	+3pts	
- Part des collaborateurs qui sont fiers de travailler pour le CAAV	77%	81 %	+4pts	
- Part des collaborateurs qui estiment que l'ambiance de travail est bonne au sein de l'entreprise	79%	83 %	+4pts	
Taux de l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)	71%	75%	+4 points	En progression

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

Figurant parmi les tous premiers employeurs privés de son territoire, la Caisse régionale travaille fortement sur son attractivité et sa marque employeur au travers par exemple des pratiques responsables et d'une politique de recrutement soucieuse de la diversité.

Enjeu(x) concerné(s)	Risque(s) identifié(s)
Encourager et accompagner la diversité en interne/externe	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Perte d'attractivité ↳ Risques juridiques et réglementaires : <ul style="list-style-type: none"> - Discrimination ou harcèlement du candidat à l'embauche ou du salarié. - Déficit de dialogue social. - Non-respect des procédures légales de consultation et délit d'entrave. - Pratiques discriminatoires à l'égard des représentants du personnel.
Garantir l'équité et promouvoir la diversité	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Perte d'attractivité ↳ Risques juridiques et réglementaires <ul style="list-style-type: none"> - Non-respect des obligations légales en matière de traitement du Handicap. - Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle hommes-femmes. ↳ Perte de notoriété

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

Année riche en recrutement, la Caisse régionale a grandement investi sur les hommes et les femmes du territoire. Évoluant vers des solutions numériques et des nouvelles stratégies de recrutements, le Crédit Agricole Atlantique Vendée atteint des records au cours de l'année 2019.

Être un acteur majeur de l'emploi sur le territoire

La Caisse régionale continue de recruter sur le territoire faisant progresser le nombre de collaborateurs de 2 153 collaborateurs en 2018 à **2 204 collaborateurs en 2019, soit une hausse de 2,4%**.

Pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée, 2019 aura été une année historique en termes de recrutements avec **203 embauches en CDI, soit +64% par rapport à 2018**.

Une année qui reste néanmoins dans la continuité de ces dernières années, puisque ce sont **783 collaborateurs qui ont rejoint la Caisse régionale en CDI en 5 ans**.

	2018	2019	Évolution
CDI	2 092	2 086	-0,29%
CDI période d'essai	61	118	+93,44%
Total CDI	2 153	2 204	+2,37%
CDD	99	130	+31,31%
Dont alternant	38	60	+57,89%
Total CDD + CDI	2 252	2 334	+3,64%

Recruter en proximité sur les territoires

En adéquation avec les évolutions sociétales, la Caisse régionale développe des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines de son environnement, le tout au plus près des acteurs du territoire.

À l'heure de la banque multicanale de proximité et dans un contexte de recherche croissante d'attractivité, elle met en œuvre une large gamme de dispositifs de recrutement en développant des solutions capables de capter de nouveaux profils.

Ainsi, la Caisse régionale a amplifié ses Jobs dating décentralisés en agence. Organisées directement au sein des points de vente, ces rencontres permettent aux candidats de se projeter plus facilement dans leur éventuel lieu de travail et d'échanger directement avec des collaborateurs qui travaillent sur place. Ces rencontres permettent de recevoir des candidats que la Caisse régionale ne verrait pas autrement.

En partenariat avec Wizbii, plateforme numérique de recherche d'emploi et de stage pour les jeunes, la Caisse régionale a organisé, aux côtés d'entreprises du territoire qui recrutent, plusieurs Job dating pour accompagner les 18-30 ans dans le lancement de leur carrière professionnelle. Par ailleurs, ce partenariat favorise plus largement les emplois de jeunes sur le territoire.

En matière de sourcing pour ses recrutements, la Caisse régionale a intensifié les relations qu'elle a avec les écoles du territoire.

👉 Lutter contre la discrimination en adéquation avec la Charte de la diversité et veiller à diversifier les profils recrutés

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée en tant que signataire de la Charte de la diversité affiche fièrement ses actions dans le domaine. Il veille à diversifier les profils recrutés. De plus, même si le niveau de diplôme est un point d'entrée, les natures de diplômes et les domaines d'activité restent très ouverts.

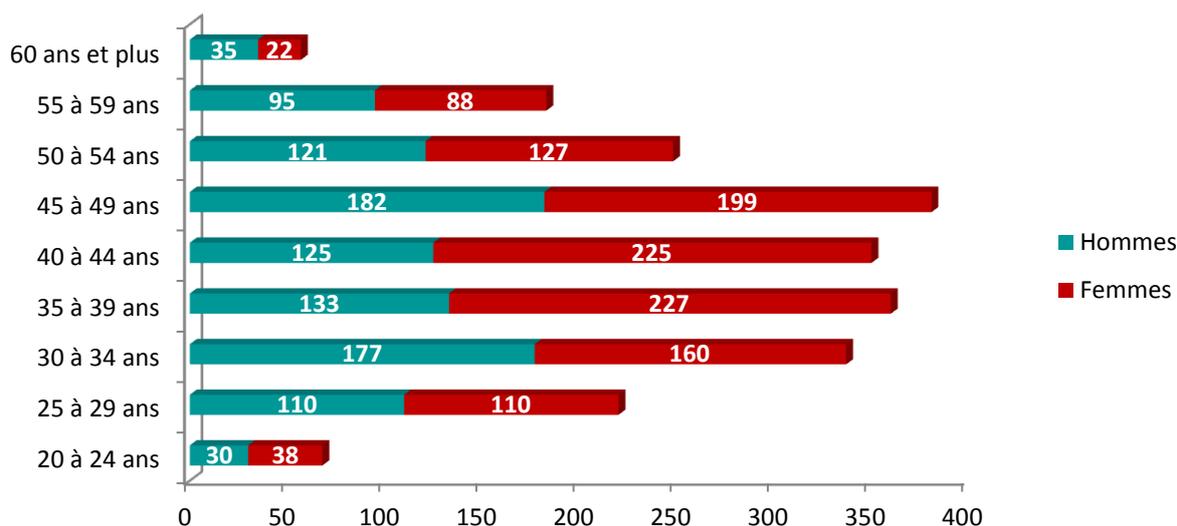
Agir en faveur de l'égalité femme-homme

Au 31 décembre 2018, les effectifs CDI de la Caisse régionale sont constitués de **45,8% d'hommes et de 54,2% de femmes**.

Le 4 juin 2019, les partenaires sociaux se sont réunis afin de partager le bilan du plan d'action de l'année passée et construire celui de l'année à venir. Ceux-là réaffirment leur volonté d'assurer l'égalité des droits entre les hommes et les femmes, tout en luttant contre les comportements discriminants. Pour cette raison, un dispositif d'alerte a été mis en place dans l'entreprise.

Ce sont donc quatre axes prioritaires sur lesquels s'engage la Caisse régionale afin de promouvoir l'égalité et la mixité professionnelle : l'embauche, la promotion professionnelle, la rémunération et la formation. Afin de mesurer l'avancée des actions sur ces points, il a été décidé qu'une commission sociale se réunira au moins deux fois par an.

En 2019, la Caisse régionale a mesuré pour la première fois son index égalité professionnelle homme / femme. **Au 1^{er} mars 2019, l'index égalité professionnelle était de 88 sur 100**. Il sera mis à jour au 1^{er} mars 2020 conformément à la réglementation en vigueur.



Agir en faveur des personnes en situation de handicap

En complément de sa mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole Atlantique Vendée (HECA Atlantique Vendée), qui a pour objectifs de prendre en compte les difficultés des collaborateurs et d'organiser les aménagements nécessaires des postes de travail pour favoriser le maintien dans l'emploi, la Caisse régionale mène des actions de sensibilisation en interne comme en externe. Dans l'optique de sensibiliser ses collaborateurs, elle a ainsi organisé, dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap. Pour la cinquième fois, la Caisse régionale a choisi d'accompagner Handicamp, événement qui a pour but d'aider les personnes porteuses de handicaps à s'inclure par le numérique. Plus d'une centaine de jeunes a ainsi pu bénéficier des conseils des experts de la Caisse régionale et découvrir le codage et l'univers du numérique.

Agir en faveur de l'emploi des séniors

Un accord a été signé en faveur des séniors, afin d'alléger leur charge de travail ou de les préparer à leur cessation d'activité. Ainsi les collaborateurs de plus de 58 ans ayant au moins dix ans d'ancienneté dans une entreprise du groupe Crédit Agricole peuvent bénéficier de ce temps partiel. **En 2019, la part des séniors (plus de 50 ans) dans l'effectif total de la Caisse régionale représentait 22,1%**, en progression de 0,5 point depuis un an.

Agir en faveur des jeunes de quartiers difficiles

Dans le cadre de l'initiative nationale « Tous en stage », notre Caisse régionale a accueilli 20 élèves de troisième du collège Stendhal à Nantes, situé en Réseau d'Éducation Prioritaire (REP), la semaine du 2 décembre 2019. Ce dispositif a vocation à accompagner les collégiens, issus des zones d'éducation prioritaire du territoire, à trouver un stage pouvant leur apporter une expérience enrichissante dans la recherche de leur voie professionnelle. Ils peuvent ainsi vivre une première expérience de l'entreprise mais aussi découvrir une multitude de métiers.

Agir en faveur de la réinsertion professionnelle

Une école d'Intelligence Artificielle (IA) Microsoft by Simplon a ouvert le 18 novembre 2019 au Crédit Agricole Atlantique Vendée. Cette école hébergée sur le site de Nantes de la Caisse régionale, permet de former gratuitement des demandeurs d'emploi au métier de Développeur DATA IA. Partenaire privilégié de cette école, la Caisse régionale accueillera en alternance deux apprenants de l'école de mars 2020 à juin 2021.

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

Recourir à l’alternance

Dans une logique d’attractivité et de pré-recrutement, le Crédit Agricole Atlantique Vendée mène une politique volontariste en matière de relations écoles. Cette année, la Caisse régionale a accueilli **60 alternants, soit une augmentation de 50% par rapport à 2018.**

Ces étudiants bénéficient d’un accompagnement spécifique afin de monter en compétence. Ils sont majoritairement accueillis sur des fonctions commerciales au sein du réseau de proximité et bénéficient de formations au sein de l’entreprise. Cette expérience reste un moyen privilégié pour intégrer le Crédit Agricole Atlantique Vendée : pour preuve, **51,6% des alternants arrivés en fin de cursus ont été embauchés en contrat à durée indéterminée par la Caisse régionale.**

Encourager l’accueil de stagiaires

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s’attache également à accompagner les étudiants notamment durant leurs périodes de stage. Ainsi, **en 2019, 108 stagiaires ont été accueillis et accompagnés sur les deux départements.** L’accent est mis sur les cursus académiques en lien avec la banque et le commerce et permet aux étudiants du territoire de valider et d’affiner leur projet professionnel.

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

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

Ce label est basé sur une enquête indépendante et anonyme, diffusée auprès des stagiaires et alternants, qui porte sur la capacité de l’entreprise accueillante à les intégrer et à les faire monter en compétence. Cette année encore, les politiques attractives en matière de stage-école et d’alternance ont porté leurs fruits puisque **90% des alternants et stagiaires recommandent le Crédit Agricole Atlantique Vendée en tant qu’employeur.** L’entreprise est donc 2^e banque au niveau national et première entité du Groupe.

Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	Objectif
Évolution du nombre de CDI	2 153 CDI	2 204 CDI	+2,37%	Non pertinent
Le taux d’emploi direct des travailleurs en situation de handicap	4,8%	4,52%	-0,28 point	6%
Nombre de stagiaires	75 stagiaires	108 stagiaires	+44%	Non pertinent
Nombre d’alternants	38 alternants	60 alternants	+57,9%	Non pertinent
Part de femmes dans l’effectif « cadres »	38,3%	39,9 %	+1,6%	30% en 2020

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

Face aux enjeux climatiques rappelés lors de la COP21 et en résonance à l'accord de Paris, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'organise pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et son recours aux énergies fossiles. 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.

Enjeu(x) concerné(s)	Risque(s) identifié(s)
Déployer des pratiques éco-responsables pour réduire notre empreinte environnementale	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Risques climatiques et de transition énergétique : <ul style="list-style-type: none"> - Absence de mesure en faveur de la biodiversité. - Non prise en compte de la pollution spécifique à l'entité. - Défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise. ↳ Défiance des clients. ↳ Risques juridiques et réglementaires : <ul style="list-style-type: none"> - Non-respect des obligations légales incombant à l'entreprise (Beges, audit énergétique, plan de mobilité).
Sensibiliser les parties prenantes dans la prise en compte des grands enjeux environnementaux et sociétaux	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Risques climatiques et de transition énergétique : <ul style="list-style-type: none"> - Absence de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement. - Non prise en compte des contraintes environnementales dans les déplacements des salariés (professionnels et domicile-travail).

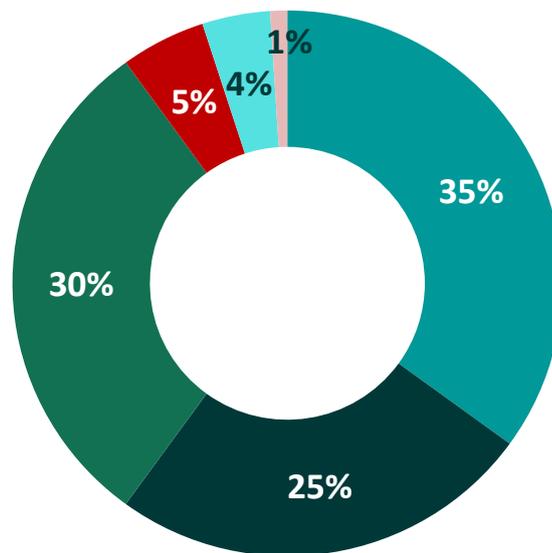
🍀 Poursuivre notre action en matière de réduction d'émissions de GES

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

Il convient néanmoins de tempérer cette hausse. En effet, la Caisse régionale durant ces quatre dernières années a mis en œuvre une politique d'investissement offensive pour accompagner sa transformation.

Cette dernière se traduit concrètement par une hausse des effectifs, une rénovation de l'ensemble du parc immobilier, encore en cours actuellement, des investissements matériels (informatique et mobilier des sites et agences) ou encore une augmentation importante des dépenses liées au GIE informatique CA technologies et services.

Il convient néanmoins de noter des améliorations en matière de consommation énergétique (-25% en 4 ans) ou encore l'optimisation du fret (-23% en 4 ans).



■ Immobilisations ■ Déplacements ■ Matériaux et services entrants ■ Energie ■ Frêt ■ Déchets

La Commission RSE a analysé en détail ces résultats et identifié plusieurs leviers de transformation pour diminuer ses émissions d'ici à 2022 : la poursuite de la maîtrise de l'énergie, la poursuite du déploiement d'une politique achats responsable, l'adaptation du parc informatique aux besoins de l'entreprise, les déplacements des collaborateurs, les évolutions des services bancaires et enfin la compensation carbone. En 2020, des groupes de travail auront à charge de réfléchir sur ces leviers et de proposer des actions concrètes de réduction sur les 3 prochaines années.

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

Les déplacements des collaborateurs représentent un des postes majeurs d'émissions de CO₂ de la Caisse régionale. Malgré une attention particulière portée à cette thématique, **les trajets professionnels sont en forte hausse (+10,78%) en 2019.**

Cette augmentation s'explique notamment par le nombre important de recrutements réalisés cette année (203 embauches pour un effectif en augmentation de 51 CDI) et par l'augmentation du nombre d'heures de formations (+29,64%). Néanmoins, il est important de noter que les kilomètres parcourus en avion, fortement émissifs, ont diminués de 22,13% en un an

Dans ce contexte, la Caisse régionale a poursuivi la mise en place d'actions visant à réduire l'impact des déplacements de ses collaborateurs.

Réduire les trajets professionnels

En ce qui concerne les trajets professionnels, la Caisse régionale encourage, depuis plusieurs années, le co-voiturage, les réunions en audioconférence et visioconférence. Ainsi, 15 salles de visioconférence sont à la disposition des collaborateurs des sites et tous les postes de travail sont équipés d'un outil de messagerie instantanée.

En 2019, la Caisse régionale a 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). Cette année ce sont 66 045 kms qui ont pu bénéficier de cet avantage.

Proposer des alternatives aux trajets domicile / travail

Pour les trajets domicile-travail, la Caisse régionale dispose d'un plan de mobilité avec Nantes Métropole et a renouvelé son engagement auprès du Plan de Déplacement Inter-Entreprises de l'agglomération de la Roche-sur-Yon. Ces dispositifs lui permettent de faire bénéficier à ses collaborateurs de tarifs avantageux sur les offres de transports en commun ou sur les offres vélos de ces collectivités.

Cette année, la Caisse régionale a proposé aux collaborateurs de participer au Challenge de la mobilité organisé par l'ADEME. Avec plus de 3 848 kms parcourus par ses collaborateurs via des déplacements alternatifs à l'autosolisme, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a été le lauréat de l'édition 2019 sur le territoire Nantes Métropole.

Afin d'encourager ses collaborateurs à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture, la Caisse régionale a mis en place en 2019, l'indemnité kilométrique (IK) vélo. L'IK vélo s'applique pour tous les trajets domicile – travail mais aussi les trajets professionnels. Il est fixé à 0,25€ du kilomètre. Cette année ce sont 28 079 kms vélo qui ont été déclarés.

Investir dans un parc auto moins polluant

Afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à son parc auto, la Caisse régionale travaille également sur ce dernier. Ainsi après l'acquisition de deux voitures électriques, elle remplace peu à peu ses véhicules diesel par des véhicules essence moins polluants. Ce sont 35 véhicules essences qui ont ainsi été acquis cette année. Par ailleurs, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a décidé d'acquérir 6 véhicules supplémentaires pour son parc auto afin d'encourager le co-voiturage et ainsi réduire le nombre de kilomètres parcourus.

Maîtriser la consommation énergétique des bâtiments

La maîtrise de la consommation énergétique des bâtiments est également un axe important de progrès en matière d'émissions de gaz à effet de serre pour la Caisse régionale. En 2019, malgré l'augmentation du nombre de mètres carrés exploités (+422 m² par rapport à 2018); **la consommation énergétique de la Caisse régionale a diminué de 5,5% en un an.**

Rénover le parc immobilier de la Caisse régionale

Depuis 5 ans, la Caisse régionale s'est engagée dans un vaste chantier de construction et de rénovation de son parc immobilier. Ce dernier intègre notamment la rénovation énergétique, l'accueil client et le confort des collaborateurs.

Après le nouveau siège de Nantes, de nouveaux bâtiments sont actuellement en cours de construction sur ce même site pour créer un campus qui hébergera, dès 2020, les filiales présentes sur le territoire et le Village by CA Atlantique Vendée qui pourra ainsi accueillir une cinquantaine de startup.

Afin de créer un environnement moderne, lumineux, et humain pour les clients et les collaborateurs des agences de proximité, le Crédit Agricole Atlantique Vendée investit depuis trois ans dans la rénovation de ses agences dans un concept baptisé « Horizon ». 30 agences ont été livrées en 2019, ce qui porte à 89 le nombre d'agences rénovées, soit 52,35 % du parc total.

Enfin, dans le cadre du projet global d'adaptation du parc immobilier la réflexion autour de la rénovation du site de La Roche-sur-Yon est terminée. Les travaux démarreront en 2020 et dureront 18 mois. Ils comprendront l'aménagement intérieur du bâtiment et la réfection des façades extérieures pour une meilleure isolation.

Un projet d'économie d'énergie via la GTB site et réseau (80 agences + les 2 sites)

Dans le cadre de la rénovation de son parc d'agence, la Caisse régionale les a équipés d'un système de Gestion Technique du Bâtiment. Ce système va permettre de piloter les bâtiments à distance en récupérant des indicateurs sur la gestion des fluides des agences et ainsi d'identifier les leviers d'économie d'énergie possibles.

📌 Agir pour réduire la consommation de papier

Consciente que la consommation de papier est un enjeu dans le secteur bancaire, la Caisse régionale a engagé de nombreux travaux pour réduire son utilisation.

Poursuivre les processus de la dématérialisation

Ainsi, depuis plusieurs années, la Caisse régionale travaille fortement sur la dématérialisation : signature électronique en agence, mise en ligne des contrats, dématérialisation des processus, etc. À titre d'exemple, 80% des prêts bancaires immobiliers accordés cette année ont été signés électroniquement. Cette année encore, la Caisse régionale a poursuivi ses actions en la matière. Elle a ainsi déployé la signature électronique au niveau des ressources humaines. Ainsi, les contrats de travail, avenants ou autres courriers peuvent être directement signés en ligne par les collaborateurs.

Agir sur le papier en lui-même

Enfin, au niveau du papier en lui-même, le grammage des feuilles utilisées pour les impressions a été diminué de 80 g à 75 g. Il est issu de forêts gérées durablement et labellisé PEFC ou FSC. De même, toutes les enveloppes utilisées par la Caisse régionale sont à présent en papier kraft. **L'ensemble de ces actions a permis de réduire de 8% la consommation de papier en un an et de 29% depuis 2016.**

📌 Agir en faveur de l'environnement de la biodiversité

Convaincue de la nécessité d'agir en faveur de l'environnement et pour la préservation de la diversité, la Caisse régionale agit pour participer à ces enjeux mondiaux.

Travailler sur le gaspillage et les éco-gestes

Un groupe travaille ainsi depuis plus d'un an pour réduire le gaspillage et promouvoir les éco-gestes au sein de la Caisse régionale. Ce groupe, baptisé « Green Attitude », est composé de membres des services achats et moyens généraux, formation, innovations sociales, immeubles, accompagnement de la distribution, ainsi que du secteur communication et RSE. Il réalise en co-construction un plan d'actions annuel. En 2019, il a plus particulièrement travaillé sur les éco-gestes et le remplacement des goodies actuels par des goodies plus responsables (éco-conçus et produit plus localement ou nationalement).

Agir pour réduire la consommation de plastique

Le groupe Crédit Agricole, partenaire historique de Plastic Odyssey depuis son lancement en 2018, a proposé aux Caisses régionales, pour le lancement de la deuxième phase du projet, de s'associer à ce partenariat. La lutte contre la pollution plastique étant une préoccupation forte de la Caisse régionale, elle a décidé de rejoindre l'aventure aux côtés de 16 autres entités du Groupe.

Durant les 3 prochaines années, l'équipe de Plastic Odyssey parcourra les mers du monde sur un navire pour lutter contre la pollution plastique. L'expédition fera escale dans les pays émergents pour encourager les initiatives locales de réduction des déchets et la création de petites usines de recyclage.

A chaque escale, Plastic Odyssey partagera des technologies de recyclage low-tech et open-source pour favoriser le développement du micro-entrepreneuriat et de l'économie circulaire. Des formations au tri et au recyclage des plastiques seront également proposées.

Afin de poursuivre cet engagement même en interne, la Caisse régionale a réalisé un état des lieux de sa consommation de plastique (gobelets, ganse à billet, sac de transport de chéquier, etc.) et a mis en place des alternatives via des solutions plus durables. Pour aller encore plus loin, la Caisse régionale compte également sensibiliser ses collaborateurs et administrateurs autour d'un événement commun en 2020.

Préserver la biodiversité par la pédagogie

Indispensable à l'équilibre des écosystèmes, l'abeille mérite toute l'attention de notre société. Convaincue de la nécessaire éducation des populations sur l'utilité des abeilles, la Caisse régionale a décidé de financer deux ruches pédagogiques au Centre d'Etude Technique Apicole de Loire-Atlantique (CETA44).

Utilisées dans les écoles ou lors de manifestations dédiées sur le territoire, ces ruches ont servi tout au long de l'année 2019 à éduquer des élèves, mais aussi des adultes sur le rôle prédominant de ces hyménoptères.

Suivre les émissions de CO₂ liées aux financements

Conformément à l'article 173 de la loi sur la transition énergétique et la croissance verte, la Caisse régionale a estimé les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par ses financements. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est appuyé sur une méthodologie développée dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de l'université Paris-Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB).

Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de GES liées aux financements et aux investissements. Elle est désormais ouverte à tous et publiée dans un guide ADEME qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leur GES.

Les facteurs de conversion sont issus de données internationales et de la Banque Centrale Européenne.

Macro-secteur	Facteur d'émission	2016		2017		2018	
		Encours (millions €)	Émissions financées (Ktéq CO ₂)	Encours (millions €)	Émissions financées (Ktéq CO ₂)	Encours (millions €)	Émissions financées (Ktéq CO ₂)
Agriculture	0,30	1 358,7	408	1 331,8	400	1 356,9	407
Construction	0,07	1 492,5	102	1 479,5	101	1 463,5	100
Énergie	0,14	127,2	18	101,8	14	124,2	17
Industrie	0,32	106,6	34	86,8	28	96,9	31
Transport	0,87	174,3	152	191,6	167	180,2	157
Services	0	772,6	0	794,1	0	977,8	0
Déchets	0,74	32,4	24	31,8	23	30,9	23
Admin.	0	802,6	0	832	0	815,5	0
Autres	0	276	0	262,7	0	264	0
TOTAL	/	5 142,9	737	5 112,2	732	5 309,9	735

Par ailleurs, afin de mieux appréhender son impact sur le changement climatique, la Caisse régionale va chercher, en 2020, la meilleure façon d'appréhender le risque climatique physique qui, lié au réchauffement climatique, peut se matérialiser rapidement en impacts financiers sur les crédits et sur les résultats d'assurance. Parallèlement, la Caisse régionale va engager des réflexions sur sa politique de financement et d'investissement en intégrant des critères qui contribueront à limiter ces risques de dépréciation des actifs.

Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	FE utilisés en 2019
Émissions liées aux déplacements professionnels	1 171 Téqu. CO₂	1 264 Téqu. CO₂	+7,94%	Base Carbone® ADEME (en kg éq. CO ₂ /km)
Trajets professionnels avec véhicules du parc	922 340 kms <i>Dont élec. 10 127 kms</i>	1 105 381 kms <i>Dont élec. 15 376 kms</i>	+21,6 %	Diesel : 0,251 kg Essence : 0,259 kg Électrique : 0,095 kg
Trajets professionnels avec véhicules personnels	3 266 062 kms	3 479 436 kms	+6,53%	Moyenne : 0,253kg
Trajets trains	487 425 kms	557 370 kms	+14,35%	Train : 0,00369 kg
Trajets avions	104 331 kms	81 238 kms	-22,13%	Domestique : 0,314 kg Continental : 0,230 kg Intercontinent. : 0,202 kg
Total kms professionnels	4 780 158 kms	5 223 425 kms	+9,61%	

Émissions liées aux consommations électriques	526,9 Téqu. CO₂	498,1 Téqu. CO₂	-5,5%	Base Carbone® ADEME (en kg éq. CO ₂ /kWh)
Site de Nantes	1 690 135 kWh	1 007 675 kWh	-40,4%	Élec. : 0,0571 kg CO ₂
Site de la Roche-sur-Yon	1 695 883 kWh	1 667 613 kWh	-1,7%	
Agences	5 841 510 kWh	6 047 777 kWh	+3,53%	
Émissions liées aux consommations gaz	588,5 Téqu. CO₂	568 Téqu. CO₂	-3,5%	Base Carbone® ADEME (en kg éq. CO ₂ /kWh)
Consommations gaz	2 592 424 kWh	2 500 953 kWh	-3,5%	Gaz : 0,227 kg CO ₂
Émissions liées aux consommations fioul	34,7 Téqu. CO₂	20 Téqu. CO₂	-42,3%	Base Carbone® ADEME (en kg éq. CO ₂ /litre)
Consommations fioul	9 000 litres	5 172 litres	-42,3%	Fioul : 3,85 kg CO ₂

Émissions liées à la consommation de papier	115 Téqu. CO₂	106 Téqu. CO₂	-8%	Base Carbone® ADEME (en kg éq. CO ₂ /tonne)
Consommations papier	125,3 tonnes	115,3 tonnes	-8 %	919 kg CO ₂ par tonne

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

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

Actions engagées en faveur des droits de l'homme

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

Actions engagées en faveur de l'économie circulaire

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

Actions engagées en faveur du gaspillage alimentaire

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

Précisions méthodologiques

La période de reporting s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019. Des fiches détaillées de procédure de reporting permettent, pour certains indicateurs cités dans la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF), de préciser leur définition exacte, leur mode de collecte et leur périmètre. Le périmètre de reporting se compose ainsi :

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

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

Réalisation du modèle d'affaire

Le modèle d'affaire proposé dans la Déclaration de Performance Extra Financière 2019 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 2018 :

- les effectifs prennent en compte :
 - l'ensemble des collaborateurs disposant d'un contrat de travail à durée déterminée et indéterminée, et d'un contrat en alternance en cours avec la Caisse régionale de Crédit Agricole Atlantique Vendée au 31 décembre 2019. Les salariés en suspension de contrat pour quelque motif que ce soit sont intégrés à l'effectif total de fin de période,
 - les embauches prennent en compte les recrutements externes, les transformations de contrats CDD en CDI et les mobilités en provenance du groupe Crédit Agricole en CDI,
 - le nombre de licenciements prend en compte les licenciements pour faute et inaptitude.
- la répartition des effectifs (CDI) par âge dans le cadre de la DPEF 2019 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) (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 2019 :

- 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 2019,
- la détermination de la consommation de gaz est une estimation à partir des consommations réelles facturées de janvier à décembre 2019.
- 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 2019 de la Base Carbone de l'ADEME,
- 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 pour 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 2019, les mesures publiées seront celles prenant la base des prêts à fin 2018.



**ATLANTIQUE
VENDÉE**

