



ATLANTIQUE
VENDÉE



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE 2020



SOMMAIRE

LE MODÈLE D’AFFAIRES DU CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE	2
LE MODÈLE DE BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE	4
LA RSE AU CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE.....	5
LES PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS DE LA CAISSE RÉGIONALE	6
EXERCER NOS MÉTIERS AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ.....	8
CONSTRUIRE DE NOUVEAUX MODÈLES DE RELATION ET DE CRÉATION DE VALEUR AVEC NOS PARTIES PRENANTES.....	11
VISER L’EXCELLENCE RELATIONNELLE EN DONNANT ACCÈS À TOUS NOS CLIENTS AU CONSEIL ET À UNE EXPERTISE DE QUALITÉ	14
CONTRIBUER DURABLEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE.....	19
RENFORCER L’ADHÉSION À NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF QUI ASSURE UNE GOUVERNANCE D’ENTREPRISE SOLIDE ET TRANSPARENTE	23
FAVORISER L’ENGAGEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS.....	26
AGIR POUR LE RESPECT DE LA DIVERSITÉ ET DE L’INCLUSION SOCIALE	30
PROTÉGER LES RESSOURCES NATURELLES, PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	33
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	38



LE MODÈLE D'AFFAIRES DU CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE

NOTRE RAISON D'ÊTRE

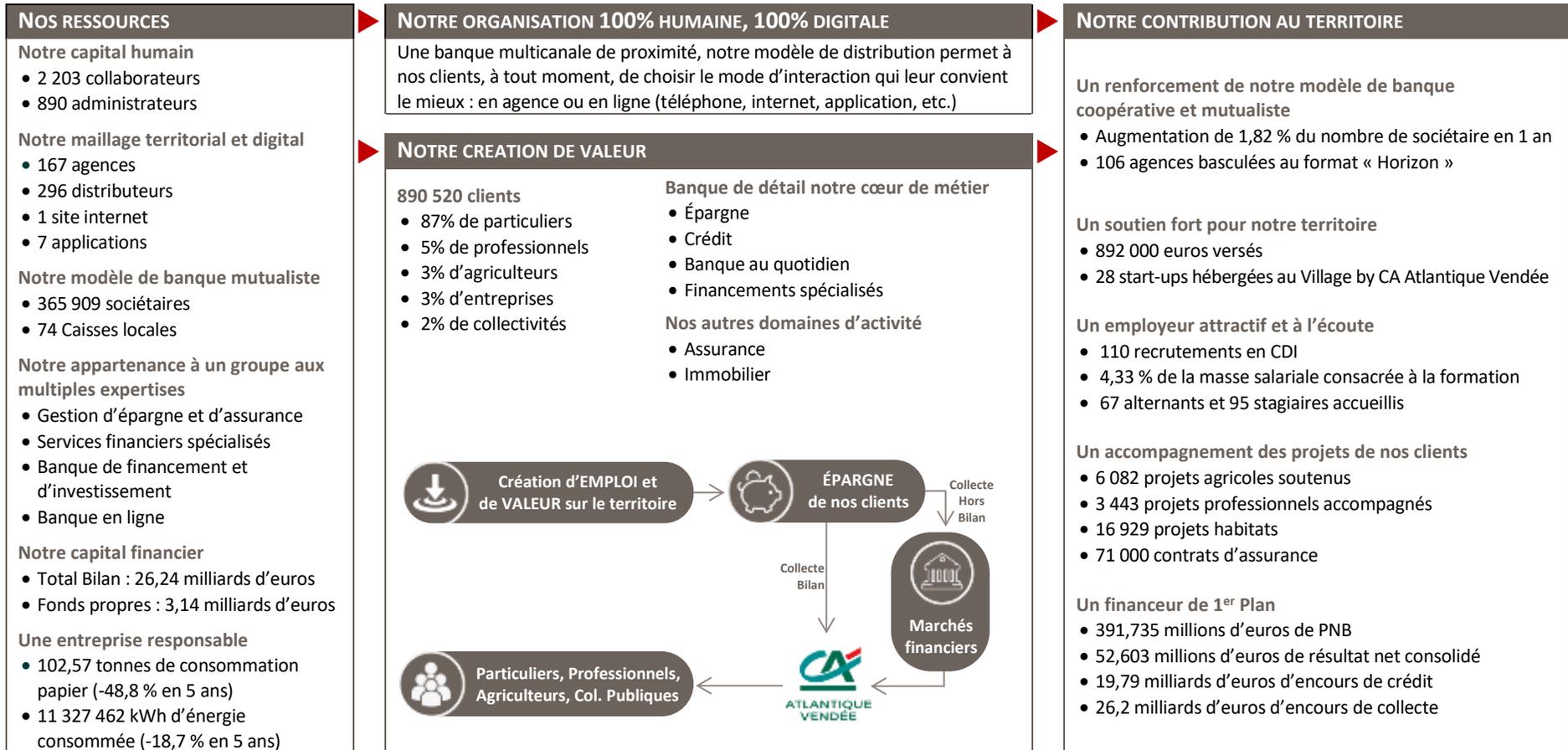
Agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société

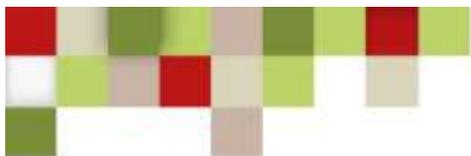
NOS VALEURS

Responsabilité – Solidarité - Proximité

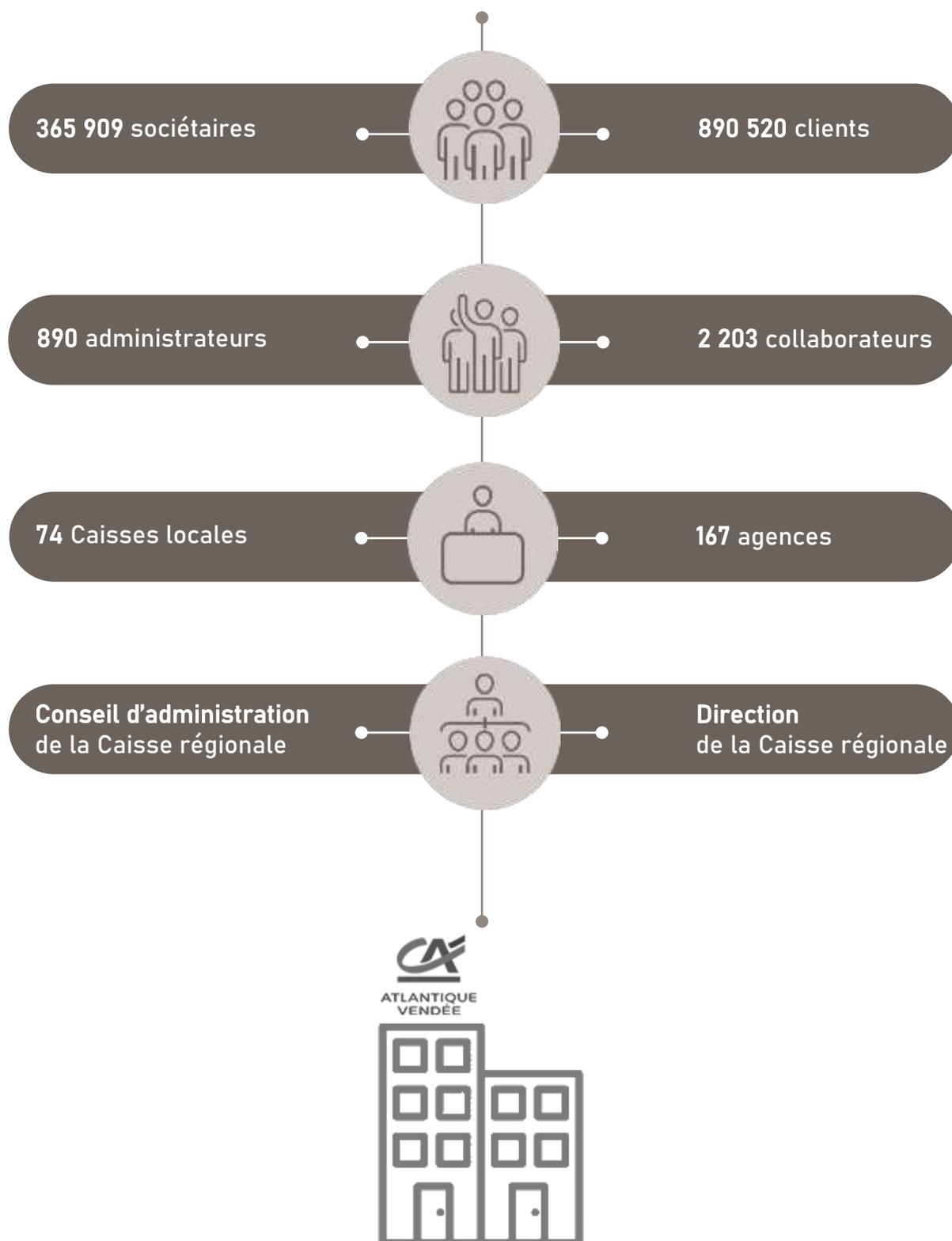
NOTRE ENVIRONNEMENT

Implantation sur la Loire-Atlantique et la Vendée





LE MODÈLE DE BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE





LA RSE AU CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE

La Déclaration de Performance Extra Financière rend compte de la conduite de la démarche de Responsabilité Sociétale du Crédit Agricole Atlantique Vendée.

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

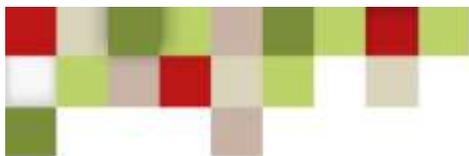
Après une première démarche de consultation collaborative de ses parties prenantes internes, puis une démarche auprès d'un panel de parties prenantes externes représentatives de son écosystème, la Caisse régionale a adopté une politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, en Conseil d'Administration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

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

La gouvernance de la démarche s'appuie sur une commission RSE présidée par un Directeur Général Adjoint et composée d'un Administrateur membre du Conseil d'Administration de la Caisse régionale, de trois membres du Comité de Direction, des responsables des marchés des particuliers, des professionnels, des entreprises et de l'agriculture, du responsable de la filière Assurances, du responsable des achats et services généraux, du responsable des immeubles, du responsable de la communication, d'un Administrateur de Caisse locale et des deux titulaires de la Chaire Impact Positif d'Audencia.

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

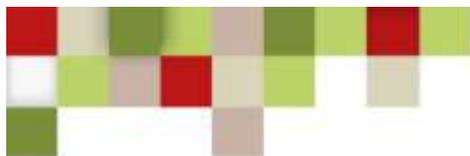
Au niveau opérationnel, le développement, la gestion, le suivi et le contrôle de la politique RSE au sein de l'entreprise sont des missions assurées par le Responsable RSE de la Caisse régionale, rattaché au Directeur Gouvernance, Fonctionnement et RSE. Il a également pour mission de mettre en place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



LES PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS DE LA CAISSE RÉGIONALE

En 2020, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a analysé ses risques extra-financiers sur la base d'un référentiel du Groupe Crédit Agricole (méthodologie concertée dans le cadre d'un groupe de travail national composé de plusieurs Caisses régionales, sous l'égide de Crédit Agricole S.A et de la Fédération Nationale du Crédit Agricole). Les risques identifiés pour la Caisse régionale sont hiérarchisés selon une échelle de cotation des impacts : image, perte d'activité, sanctions ; cotation croisée avec le niveau de gravité à l'égard des parties prenantes et la probabilité d'occurrence du risque. Les risques dits « majeurs » sont ceux qui présentent les cotations les plus élevées. En accord avec le Secteur Risk et Contrôle Permanent de l'entreprise, cette cotation a été réalisée « à dire d'expert » par les experts de la Caisse régionale concernés par les risques RSE analysés et le Responsable RSE. Cette analyse a été validée en Comité de Direction le 9 février 2021.

Nos enjeux extra-financiers	Risques RSE majeurs	Engagements de la Caisses régionales
Agir de façon loyale et éthique	Pratique déloyale ou contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale	Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité 
	Défaut d'anticipation des phénomènes externes (incendie, malveillance, pandémie, etc.) pouvant impacter la continuité d'activité et les personnes présentes	
	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	
Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes	Abus de position dominante envers les prestataires - Mise en danger de la situation économique du prestataire	Construire de nouveaux modèles de relation et de création de valeur avec nos parties prenantes 
Viser une relation durable avec le client	Inadaptation du conseil à la clientèle	Viser l'excellence relationnelle en donnant accès à tous nos clients au conseil et à une expertise de qualité 
	Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie, etc.) dans les moments de vie de la clientèle	
	Inadaptation du produit/service aux besoins du client / Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil	
	Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients : implantation inadéquate ou absence de l'offre de services	



Nos enjeux extra-financiers	Risques RSE majeurs	Engagements de la Caisses régionales	
Contribuer au développement du territoire	Absence d'accompagnement et d'offres pour la clientèle agricole	Contribuer durablement au développement économique et social du territoire	
	Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques		
Affirmer notre modèle de banque coopérative et mutualiste	Non-respect des règles statutaires dans le fonctionnement coopératif	Renforcer l'adhésion à notre modèle coopératif qui assure une gouvernance d'entreprise solide et transparente	
	Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives		
Favoriser le développement, l'employabilité et le bien-être des collaborateurs	Non-respect de la réglementation en matière de santé et sécurité sur le lieu de travail	Favoriser l'engagement et le développement des collaborateurs	
	Pratiques discriminatoires à l'égard des représentants du personnel		
	Insuffisance de mise en œuvre du plan de formation		
Encourager et accompagner la diversité en interne comme en externe	Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle hommes-femmes	Agir pour le respect de la diversité et de l'inclusion sociale	
	Non-respect des obligations légales en matière de traitement du Handicap		
Déployer des pratiques en adéquation avec les grands enjeux environnementaux	Non-respect des obligations légales incombant à l'entreprise (BEGES, audit énergétique, plan de mobilité)	Protéger les ressources naturelles, préserver la biodiversité et lutter contre le changement climatique	
	Non prise en compte de risques climatiques et phénomènes associés extrêmes dans la politique de continuité de l'entreprise		



EXERCER NOS MÉTIERS AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

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

Acteur bancaire majeur sur son territoire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a pour principe que ses collaborateurs exercent leur métier avec éthique et responsabilité. Contribuant au développement économique et à la création d'emplois en Loire-Atlantique et en Vendée, la Caisse régionale met tout en œuvre pour être à la hauteur de cette ambition traduite dans la Charte Ethique Groupe qui l'engage.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée lutte concrètement contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme tout en accompagnant et en formant l'ensemble de ses collaborateurs à ce devoir. Pour tenir compte des enjeux grandissants en matière de contrôle interne et de conformité, la Caisse régionale se fixe un haut niveau d'exigence qui se traduit dans l'organisation interne, dans l'animation et dans les moyens déployés. Ainsi, de nombreuses actions visent à renforcer l'information de la clientèle et sa protection en matière de prestations en services d'investissements. En interne, des mesures visant à renforcer la culture conformité sont prises ; le dispositif de prévention de la fraude est adapté au niveau de l'animation, du pilotage des mesures, de l'analyse et du suivi des dossiers, mais aussi du reporting.

En termes de sécurité bancaire, la Caisse régionale assure à ses clients : la sécurité de leurs achats sur internet, la protection contre les attaques informatiques pour les utilisateurs de la banque en ligne, la confidentialité et le respect des réglementations dans le traitement des données sensibles ou à caractère personnel.

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 2020, 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 de la Caisse régionale ainsi que la localisation française de son activité amènent **la Caisse régionale à payer 100% de ses impôts en France.**

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.

➤ Lutter contre la corruption

Concernant la lutte contre la corruption et la loi Sapin 2, la Caisse régionale a mis en place un dispositif qui repose notamment sur l'engagement des instances dirigeantes, une cartographie des risques de corruption, un code de conduite anticorruption, une formation dédiée, la mise en place d'un outil « Lanceur d'Alerte » 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, lutte contre le blanchiment d'argent et le terrorisme, etc.).

En 2020, les formations relatives aux règles de conformité et de sécurité financière ont à nouveau été importantes pour répondre aux exigences réglementaires. Ainsi, ce sont **21 026 heures de formation (à distance et en présentiel) qui ont été réalisées par l'ensemble des collaborateurs** (CDI, CDD, alternants et stagiaires) 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 la sécurité financière.



Grâce à ces dispositifs de formation et rencontres, 100 % des collaborateurs actifs¹ ont été sensibilisés en 2020.

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 ses clients.

A titre d'exemple, une page « Fraude et Sécurité » est disponible sur son site internet afin d'informer les clients des tentatives de fraude tant pour les particuliers que les entreprises (e-mails de phishing, SMS frauduleux, 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 « Fraude et Sécurité » a ainsi été consultée 209 952 fois depuis sa création en mars 2018.**

Indicateurs clés de performance	2019	2020	Évolution	Objectif
Taux de formation des collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière	100 %	100 %	=	100 %

¹ Les collaborateurs ayant quitté l'entreprise dans l'année en cours et les absences longue durée ne sont pas comptabilisés.



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

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

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

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

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

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

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

➤ Initier les collaborateurs aux valeurs du modèle coopératif et mutualiste

L'intégration est un événement important pour les collaborateurs qui rejoignent la Caisse régionale. Ainsi, les nouveaux arrivants bénéficient d'un cursus leur permettant de découvrir leur entreprise de manière simple et conviviale. Une vingtaine d'experts des fonctions supports et de l'agence en ligne présentent leurs activités à travers des formats pédagogiques novateurs (escape game, quizz, jeux ludiques, etc.). Ce parcours est également l'occasion de rencontrer un administrateur du Conseil d'Administration de la Caisse régionale, le plus souvent le vice-président, et d'échanger avec lui sur le modèle de banque coopérative et mutualiste. **En 2020, ce sont 110 nouveaux arrivants qui ont pu bénéficier de ce cursus d'intégration.**



➤ **Valoriser les actions mutualistes de la Caisse régionale**

Afin d'informer ses clients et sociétaires sur les actions qu'elle accompagne, la Caisse régionale dispose d'un espace spécifique sur son site internet : l'Espace sociétaire. Il permet de consulter les actualités de la Caisse régionale et des Caisses locales en visualisant les actions soutenues.

Parallèlement, et ce pour la deuxième fois, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a édité un nouveau numéro du magazine Terre d'Actions. Réalisé en coopération avec Uni Editions, il met en valeur des actions mises en place sur le territoire par les Caisses locales, la Caisse régionale ou encore le fonds Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée. Ce magazine est distribué lors des Assemblées générales de Caisse locale et mis en libre-service dans les agences.

Initier et développer le dialogue avec les parties prenantes

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

➤ **Un rapprochement des acteurs RSE du territoire**

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

➤ **Une convention de mécénat avec la Chaire Impact Positif d'Audencia**

En avril dernier, le Crédit Agricole Atlantique Vendée et Crédit Agricole S.A. ont décidé de rejoindre la Chaire Impact Positif d'Audencia pour les quatre prochaines années. La Chaire a pour objectif de permettre aux entreprises de saisir les opportunités offertes par les transitions. Parallèlement à ce partenariat, les co-titulaires de la chaire ont rejoint la commission RSE du Crédit Agricole Atlantique Vendée et également intégré le comité scientifique du groupe Crédit Agricole. Ce comité, constitué d'experts de la banque et de scientifiques de haut niveau, est chargé de conduire des travaux de réflexion et de nourrir les décisions du Crédit Agricole en matière de stratégie climat.

➤ **Expérimenter avec nos parties prenantes**

Cette année, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a lancé L'Atelier by CA, situé dans le quartier de la Création sur l'île de Nantes. Ce lieu est un laboratoire de la relation clients et une référence de l'expérimentation et de l'innovation en la matière. Sa localisation l'ancre dans sa logique d'interaction avec les acteurs des industries culturelles et créatives. En 2020, il a d'ores et déjà lancé un premier appel à projet sur la thématique du « Bien Vieillir », et collabore avec la Filière Santé & Bien Vieillir de la Caisse régionale dans la réflexion menée avec le Gérontopôle des Pays de la Loire sur la place des seniors dans la ville.



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

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

➤ Mettre en place une politique achats responsables

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, il y a trois ans, la politique d'achats responsables du groupe Crédit Agricole. La Caisse régionale déploie de façon progressive cette politique. Cette année, elle a mis en place des indicateurs suivis par la Comité de Direction. Ils surveillent la part des achats réalisés sur le territoire, les délais de paiement, l'évaluation RSE des fournisseurs, leur dépendance économique vis-à-vis de la Caisse régionale, le recours au secteur du travail adapté et protégé et la formation des collaborateurs aux achats responsables.

➤ Intégrer des critères RSE dans nos appels d'offres

Sensible à l'impact de ses achats sur l'environnement et sur la société, la Caisse régionale a intégré des critères RSE dans ses appels d'offres. En 2020, la part accordée est passée de 10 % de la note finale à 12 % et participe donc grandement à la sélection du fournisseur retenu. Un critère de territorialité a également été mis en place à hauteur de 5 % de la note finale. **Cette année, 100 % des appels d'offres intègrent des critères RSE dans la notation.**

➤ Être solidaire des fournisseurs pendant la crise sanitaire

La crise sanitaire a durement touché certaines entreprises du territoire. Ainsi, dès les premiers jours du confinement du mois de mars, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a décidé d'accélérer le paiement de ses factures pour permettre à ses fournisseurs de disposer de liquidité pour leur trésorerie.

Indicateurs clés de performance	2019	2020	Évolution	Objectif
Proportion d'appels d'offres (AO) intégrant des critères RSE	100 %	100 %	=	100 %



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

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

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

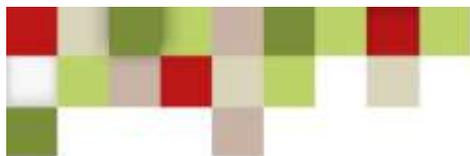
Le Crédit Agricole Atlantique Vendée souhaite ainsi proposer à ses clients une Banque Assurance tant digitale qu'humaine qui simplifie et facilite la vie et les projets clients. Il s'appuie sur sa dimension mutualiste, son fort maillage territorial et son offre en ligne (site internet, applications,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

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

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

Viser l'excellence relationnelle

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



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

En 2020, l'IRC s'affiche à 0, en progression de 5 points par rapport à 2019.

➤ Déployer un nouveau « Modèle relationnel »

La relation client est au cœur de nos métiers. En 2020, à la suite de la « Démarche Relation Client » déployée dans la Caisse régionale depuis presque 10 ans, le « Modèle Relationnel » est venu actualiser les pratiques des collaborateurs en termes de relation client pour tendre toujours plus vers l'excellence. Cette nouvelle démarche construite avec le Groupe a permis de dégager des pratiques et des postures de relation avec le client. La première vague pilote a été lancée fin 2019, puis le projet, articulé autour de deux volets, relationnel et managérial, a démarré en septembre 2020 avec les formations d'une dizaine d'acteurs de la transformation et des managers de la deuxième vague. C'est à partir de janvier 2021 que le modèle relationnel sera déployé au sein de la Caisse régionale.

➤ Viser l'excellence relationnelle même pendant la crise sanitaire

Pendant la crise sanitaire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a plus que jamais été la banque 100 % humaine et 100 % digitale. Afin de garantir ses missions essentielles, la Caisse régionale a assuré à ses clients, dans le respect des règles sanitaire, une joignabilité optimale et développé ses capacités à réaliser des opérations à distance tout en maintenant un très haut niveau de sécurité. Elle a par exemple ouvert la signature électronique du Prêt Garanti par l'État (PGE) à ses clients.

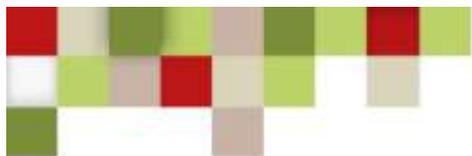
Proposer une Banque Assurance tant digitale qu'humaine avec un haut niveau d'expertise

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.

➤ 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. Au 31 décembre 2020, ce sont 106 agences du réseau de la Caisse régionale qui ont basculé sur ce modèle. Avec **167 agences, 296 distributeurs et 246 points verts**², la Caisse régionale assure plus que jamais un maillage physique important sur son territoire.

² Le service Point Vert offre la possibilité à nos clients de retirer des espèces avec leur carte bancaire chez un de nos commerçant partenaire



➤ ... proposer une banque 100 % digitale

Réactivité, facilité, transparence, dans l'optique de répondre aux besoins des consommateurs, la Caisse régionale déploie des outils digitaux innovants. En mars 2020, elle a ainsi déployé le Nouveau Portail Client (NPC). Ce nouveau site internet est un espace web unique, adapté à tous les terminaux (ordinateur, tablette, smartphone), régionalisé et personnalisé par la Caisse régionale. Avec ce nouveau site web, les clients bénéficient d'un espace personnel plus moderne, doté d'une navigation fluide et de services personnalisés s'appuyant sur l'animation des contenus au plus proche de leurs besoins.

➤ Accompagner l'inclusion numérique pendant la crise

Durant la crise sanitaire, les aînés ont particulièrement été touchés par l'isolement. Face à cette situation, le Crédit Agricole a souhaité créer du lien avec les personnes âgées.

C'est à travers la création d'un fonds de solidarité « Tous Unis pour nos aînés » que le Crédit Agricole a dédié 20 millions d'euros au financement de mesures de première nécessité pour permettre aux personnes âgées de garder le lien avec leurs proches tout en les protégeant.

Les actions de ce fonds, portées notamment par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement, avec les contributions des Caisses régionales, de Crédit Agricole S.A. et des filiales, s'adressent aux résidents d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et aux personnes âgées bénéficiant des réseaux associatifs d'aide à domicile. Également ouvert à la contribution volontaire des collaborateurs et des administrateurs du Crédit Agricole, ce fonds de solidarité a permis de financer des équipements de première nécessité pour les personnels aidants, ainsi que des tablettes numériques pour maintenir le lien entre les personnes âgées et leurs proches.

Il a également servi à financer les projets de proximité à l'initiative des acteurs locaux, dont l'objet est l'accompagnement des personnes âgées en EHPAD ou à domicile.

Ce sont 227 structures (structures d'accueil pour personnes âgées, structure d'aide à domicile) pour un montant de 1 077 432 € qui ont été concernées.

Pour les plus jeunes, la Caisse régionale a offert des ordinateurs à plusieurs associations du territoire (FACE, ULIS 44, etc.). Ce matériel, une fois recyclé et équipé de logiciels adaptés, a été redistribué par ces associations auprès des familles qui n'ont pas les moyens d'accéder à ce type de matériel. Une façon, notamment, de participer à la lutte contre le décrochage scolaire.

Écouter nos clients et traiter les réclamations avec attention

➤ Suivre et traiter efficacement les réclamations

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. Ainsi, quelle que soit l'agence qui reçoit la réclamation et le service qui la traite, la Caisse régionale s'engage à délivrer un service homogène respectant des exigences de qualité et de réglementation, le tout dans une démarche d'amélioration continue. En 2020, dans un contexte chahuté par la crise sanitaire, 93,3 % des réclamations ont été prises en charge sous 48h, en légère baisse par rapport à 2019.



➤ Être à l'écoute pendant la crise sanitaire

Afin d'accompagner et de soutenir au mieux ses clients pendant la crise, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en place des appels de courtoisie. Réalisés sur l'ensemble des marchés (particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises), ces appels non commerciaux étaient destinés à écouter, rassurer, apporter des solutions aux besoins remontés, rappeler les outils à distance disponibles, etc.

Une attention toute particulière a également été portée aux clients les plus fragiles. Dans cette même optique, la filière Assurance de la Caisse régionale a lancé la Démarche Protect Assur, des appels de bienveillance auprès de clients particuliers et professionnels détenteurs de contrats d'assurance pour les écouter et éventuellement renforcer leurs garanties.

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 2020, l'équipe composée de 4 conseillers a étudié 135 dossiers et accompagné 86 familles. Des chiffres en forte baisse en raison de l'isolement des personnes concernées suite aux différentes mesures sanitaires. Les indicateurs permettant d'identifier les situations concernées sont plus difficiles à cerner en raison de la distanciation sociale. Toutefois, les conseillers d'Espace Solidaire se sont attachés durant cette période compliquée à réaliser un accompagnement spécifique des requérants Espace Solidaire. Ainsi, des appels de courtoisie ont été initiés tout au long de l'année ; les clients suivis ont également reçu des masques chirurgicaux pour se protéger.

➤ Un geste mutualiste pour les agriculteurs et les professionnels

Le confinement de deux mois lié à la Covid-19 a provoqué une forte baisse d'activité de pans entiers de notre économie. Les artisans, les commerçants, les professionnels, notamment, ont dû faire face à des pertes d'exploitation imprévues, non couvertes par le champ habituel de leurs contrats d'assurance.

Face à cette crise sans précédent, pour accompagner les professionnels et les aider à passer le cap, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a pris la décision de mettre en œuvre un dispositif inédit de soutien pour tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation. Fin avril, en soutien à ces professions, il a procédé au versement immédiat d'une somme correspondant à une estimation forfaitaire de la perte de revenus du secteur concerné pendant la période.



Ainsi au niveau du Groupe, c'est une enveloppe de 210 millions d'euros qui a été débloquée pour les clients pros et agris assurés multirisques avec perte d'exploitation ; et pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée, c'est un montant de **7,89 millions d'euros**, supporté pour moitié par Pacifica, **qui a été versé aux 856 clients pros et aux 770 clients agris concernés**. Ces montants, versés le 14 mai 2020 dans le cadre d'un geste extracontractuel, s'étaient de 1 500 à 10 000 € par bénéficiaire, selon le chiffre d'affaires réalisé.

Participer à l'éducation budgétaire des populations

➤ 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 2020, et ce malgré la crise, ce sont **159 jeunes scolaires ou en insertion qui ont été formés sur 20 ateliers budgétaires dispensés**. Les ateliers qui n'ont pas pu se tenir en raison du renforcement des règles sanitaires seront reprogrammés sur des dates plus favorables.

➤ Développer une approche bancaire pédagogique pour les jeunes clients

Depuis 2019, la Caisse régionale développe une nouvelle démarche relationnelle à destination des mineurs. Cette démarche, conçue pour accompagner les jeunes vers l'autonomie bancaire, consiste à adopter une approche basée sur un entretien présentant le compte bancaire et ses composantes sous un angle pédagogique. Après la tranche des 6/14 ans, c'est celle de 15/18 ans qui a été déployée en janvier 2020.

Indicateurs clés de performance	2019	2020	Évolution	Objectif
Indice de Recommandation Client (IRC)	-5	0	+5 pts	En progression



CONTRIBUER DURABLEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE

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

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

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

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

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

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

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 2020, dans un contexte de crise sanitaire et de crise économique, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a plus que jamais soutenu et financé l'ensemble des projets de ses clients. Particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, associations et collectivités publiques ont pu ainsi être



accompagnés par tous les métiers de la banque de proximité. Engagée dans une relation durable avec ses sociétaires et ses clients, la Caisse régionale a réalisé plus de **4,2 milliards d’euros de crédits sur son territoire (hors Prêts Garantis par l’État)**. Son encours de crédit progresse ainsi de 9,75 % pour s’élever à près de 20 milliards d’euros.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne depuis 25 ans ses clients (particuliers, agriculteurs, professionnels, collectivités et associations) dans le domaine de l’assurance. Un dynamisme qui se poursuit de belle manière puisque la Caisse régionale a connu une année record avec 71 000 affaires nouvelles et une progression de 20 000 contrats en portefeuille en 2020.

➤ La mise en place du PGE pour accompagner les entreprises

Dans cette année 2020 marquée par la crise sanitaire et économique, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s’est engagé pour soutenir ses clients et les accompagner en suivant un principe directeur fort : la personnalisation. La Caisse régionale a ainsi cherché à apporter des solutions sur mesure à chacune des situations particulières de ses clients, qu’ils soient particuliers, agriculteurs, professionnels ou entreprises. En quelques semaines, la Caisse régionale a également déployé les Prêts Garantis par l’État (PGE) au travers d’un dispositif 100 % digital. En tout, ce sont **417,4 millions d’euros de Prêts Garantis par l’État qui ont ainsi été accordés en 2020**. Par ailleurs, ce sont **15 000 pauses crédits**, tous segments de clientèle confondus, qui ont été réalisées pour permettre à nos clients de traverser cette crise sans précédent.

Proposer des offres et services en adéquation avec les enjeux sociétaux

➤ Déployer des offres « Impact Responsable »

Le Crédit Agricole souhaite accélérer sa dynamique de transformation vers une Banque Responsable, à la fois verte et sociale. Il ambitionne d’être un partenaire qui répond à toutes les préoccupations des français : écologiques, sociales et économiques. Mettre en œuvre une exemplarité pérenne et sincère, qui s’appuie sur des preuves visibles et concrètes.

Cette année, le Crédit Agricole Atlantique Vendée, aux côtés d’autres Caisses régionales, a participé au groupe de travail national « Offres à Impact Responsable ». Ce groupe de travail avait pour ambition d’identifier les offres à mettre en avant ou à créer pour pouvoir accompagner chacun des clients dans sa transition responsable. Articulées autour de toute la palette de réponses du Crédit Agricole (crédit, épargne, assurance, banque au quotidien et immobilier), le client pourra choisir dans chacun des domaines les solutions Impact Responsable qui répondent à ses besoins. Ces offres seront déployées en 2021 et régulièrement enrichies.

➤ Permettre à nos clients de poursuivre leur activité pendant la crise

Alors que certains des clients professionnels de la Caisse régionale ont connu un véritable coup d’arrêt, d’autres avaient la possibilité de poursuivre une activité partielle en disposant de solutions de paiement à distance et/ou en mobilité. Les conseillers du Crédit Agricole Atlantique Vendée se sont mobilisés pour les accompagner dans l’adaptation de leur activité. Ainsi, les 85 conseillers professionnels et les 62 conseillers agricoles de la Caisse régionale, avec l’appui d’experts, sont allés à la rencontre des clients qui en faisaient la demande pour installer le e-paiement, le e-commerce et le



« click and collect ». Pour aller plus loin dans cet accompagnement, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a décidé de leur offrir les frais d'installation des services de paiement durant les fermetures administratives. Ainsi, depuis le mois de novembre 2020, c'est plus d'une centaine de commerçants qui ont été équipés de solutions de « click and collect » et de vente par lien.

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.

➤ Accompagner les transitions

En 2018, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a débuté la construction d'un nouveau bâtiment de 10 000 m² sur son site de Nantes, concrétisant ainsi la création du Campus by CA. Ce lieu unique dans l'Ouest et dans le Groupe a ouvert ses portes le 28 septembre 2020. Il accueille l'ensemble des filiales du Groupe Crédit Agricole présent sur le territoire de la Caisse régionale, mais également le Village by CA Atlantique Vendée et « l'école des transitions ».

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

➤ Donner accès aux start-ups à l'écosystème Crédit Agricole pour accompagner l'innovation sur le territoire

Le Village by CA Atlantique Vendée a cette année rejoint ses nouveaux locaux au sein du Campus by CA. Il accompagne les start-ups dans la mise en œuvre de leur projet et dans la constitution de leurs réseaux avec les acteurs économiques qui soutiennent l'innovation. Les start-ups peuvent ainsi bénéficier d'un écosystème favorable à leur développement grâce aux **45 partenaires** et au réseau des Villages by CA. Fêtant également sa **8^e promotion de start-ups**, le Village by CA Atlantique Vendée arbore une croissance forte la plaçant comme une structure d'accompagnement de référence sur son territoire avec **24,25 millions d'euros de fonds levés**. Depuis son ouverture, plus de **150 créations d'emplois** sont à souligner, ainsi qu'une augmentation des chiffres d'affaires des start-ups de 120 % en moyenne chaque année. L'année 2020 a également été marquée par l'amplification de l'offre du Village à destination de ses partenaires grands groupes et ETI avec un accompagnement spécifique dans leur démarche innovation (sourcing qualifiés, appels à projet, etc.) et un accompagnement dans leurs transformations internes (formations, programmes d'intrapreneuriat, etc.).

➤ Apporter des expertises et de nouvelles solutions aux entrepreneurs et de l'innovation

Dans la continuité du Village by CA Atlantique Vendée, la Caisse régionale a mis en place deux structures complémentaires.



Ainsi, l'agence innovation permet d'accompagner et de proposer une expertise dédiée aux projets innovants des start-ups. Grâce à cette agence bancaire dédiée aux entreprises innovantes, le Crédit Agricole Atlantique Vendée est, aujourd'hui, un acteur identifié dans le domaine. En 2020, ce sont 28 start-ups qui ont été accompagnées par cette agence.

Le fonds d'investissement de la Caisse régionale, Atlantique Vendée Innovation, est quant à lui destiné à toute start-up 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. En 2020, il est entré au capital de trois start-ups du territoire : Weenat, HygièneExpert et Fonto de Vivo.

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 et ses Caisses locales, intervient tout au long de l'année pour soutenir de nombreuses actions dans les domaines liés à la santé, l'accompagnement du vieillissement et du handicap, l'emploi et les jeunes, la solidarité, etc. En 2020, par ce biais, ce sont 1 000 projets du territoire qui ont été accompagnés à hauteur de 892 000 €, versés par les Caisses locales et Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée.

Afin d'accompagner le tissu associatif local pendant la crise, la Caisse régionale, en tant qu'acteur économique majeur du territoire, a décidé de maintenir ou de renouveler l'ensemble de ses partenariats, même si leur objet a pu évoluer ou être différé.

➤ Mesure l'engagement sociétal de la Caisse régionale

Dans le cadre de la réflexion à long terme des Caisses régionales, le Groupe a formulé l'ambition d'être reconnu comme un créateur de lien qui apporte de l'utilité dans les territoires. Ainsi, en 2020, le Crédit Agricole a décidé de créer un nouvel indicateur stratégique destiné à mesurer et à suivre la contribution perçue des Caisses régionales aux grands enjeux sociétaux de leurs territoires : L'Indice d'Engagement Sociétal (IES).

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

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

Indicateurs clés de performance	2019	2020	Évolution	Objectif
Indice d'Engagement Sociétal (IES)	/	5,9/10	Nouveau	En progression



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

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

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

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

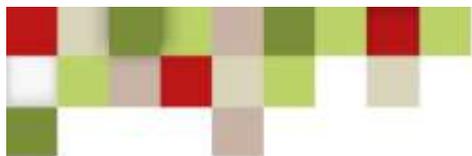
Le modèle de banque coopérative et mutualiste de la Caisse régionale fonctionne en s'appuyant sur le respect des règles statutaires, la représentativité des sociétaires et l'implication des administrateurs. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée veille à la représentativité et à la diversité au sein des conseils d'administration de Caisses locales et de la Caisse régionale. Il prend également soin de recruter des administrateurs de tous âges. Il est attentif à accroître la fréquentation de ses Assemblées générales de Caisses locales, moments forts de rencontre et d'échange avec les clients sociétaires. Il veille à l'engagement de son réseau d'administrateurs en leur faisant signer une Charte de l'administrateur et en développant leurs compétences via un parcours de formation.

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 leur banque. De ce fait, l'entreprise s'attache tout particulièrement à développer le sociétariat sur son territoire via les 74 Caisses locales réparties sur son territoire.

➤ Augmenter le nombre de sociétaires

Dans ce contexte de crise sanitaire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est attaché à continuer de développer le sociétariat sur son territoire. Au 31 décembre 2020, **la Caisse régionale compte ainsi 365 909 sociétaires (+1,8 % en un an), soit 41,1 % de ses clients.**



➤ Maintenir les Assemblées générales de Caisses locales en temps de crise

Les Assemblées générales de Caisses locales sont des événements statutaires et incontournables qui font les fondements mutualistes du Crédit Agricole. Malgré le confinement et les règles sanitaires s'y rapportant, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a su innover en proposant des Assemblées générales à huis clos, avec vote par correspondance ; ceci lui a permis de tenir l'intégralité de ses Assemblées générales de Caisses locales et l'Assemblée générale de la Caisse régionale. Pour 2021, la Caisse régionale a fait très tôt le choix de protéger ses clients sociétaires tout en leur permettant d'exercer leur droit de vote. Ainsi, ils seront invités à voter via une plateforme en ligne dédiée, sécurisée et accessible depuis le site de la Caisse régionale. Le vote sera ouvert à tous les sociétaires pendant les trois semaines qui précèdent l'Assemblée générale qui se tiendra à huis clos. Les sociétaires pourront aussi échanger en direct avec les dirigeants de la Caisse régionale grâce à une web conférence en direct.

Proposer des offres spécifiques aux sociétaires

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

La carte bancaire sociétaire lui permet de participer au financement d'actions liées à ses valeurs coopératives. À chaque utilisation, le Crédit Agricole Atlantique Vendée reverse 1 centime d'euro. Les fonds ainsi rassemblés permettent de financer de nombreux projets utiles au territoire, détectés notamment par l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée, et ce sans aucun surcoût pour le client sociétaire. En 2020, la Caisse régionale a enregistré une augmentation de 3,4 % du nombre de cartes sociétaires, permettant d'afficher un stock de **248 552 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 2020, la Caisse régionale comptabilise **38 145 Livrets Sociétaires**, en augmentation de 7,8 % par rapport à 2019.

Promouvoir les actions engagées pour l'utilité sur le territoire

Pendant la crise, la Caisse régionale a souhaité s'engager plus que jamais aux côtés des acteurs économiques du territoire. La digitalisation a été une priorité pour encourager la cohésion sociale et l'activité des commerçants et des agriculteurs grâce à des dispositifs de visibilité numérique.

➤ J'Aime Mon Territoire by CA / J'Aime Mon Producteur Local

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a déployé, durant le premier confinement, J'Aime Mon Territoire. Cette plateforme d'entraide permet de créer du lien social et de la proximité entre voisins et acteurs locaux pour favoriser l'émergence d'actions utiles et solidaires pour tous. Elle réunit aujourd'hui plus de 1 200 particuliers sur le territoire et 115 commerçants et restaurateurs. J'Aime Mon Territoire permet à chacun de demander ou de proposer de l'aide, en se mettant par exemple à disposition d'une association pour téléphoner aux personnes isolées ou faire des courses. La plateforme accueille également des publications d'associations, de commerçants, de producteurs locaux, etc.



En complémentarité de J'Aime Mon Territoire, la Crédit Agricole Atlantique Vendée a lancé J'Aime Mon Producteur Local. Cette plateforme de circuits courts met en lien direct les consommateurs avec les producteurs et les commerçants de proximité. Ces derniers peuvent ainsi vendre leurs récoltes et produits transformés directement sur une « marketplace » dédiée et via un paiement simplifié intégrant le « click and collect ».

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 donnent leur avis lors des Assemblées générales de Caisse locale et élisent leurs représentants, les administrateurs ; toutes les catégories socio-professionnelles sont représentées. En 2020, la Caisse régionale pouvait ainsi s'appuyer sur ses 890 administrateurs. Les Caisses locales élisent elles-mêmes leurs représentants, les 19 administrateurs de la Caisse régionale qui siègent au Conseil d'administration de la Caisse régionale.

Engager notre réseau d'administrateurs

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

Indicateurs clés de performance	2019	2020	Évolution (n / n-1)	Objectif
Part de sociétaire parmi les clients	40,72 %	41,08 %	+0,36 pt	En progression



FAVORISER L'ENGAGEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

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

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

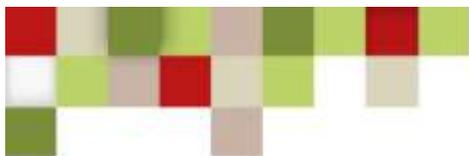
Le Crédit Agricole Atlantique Vendée déploie des moyens importants en formation pour développer les compétences et l'expertise de ses collaborateurs au service de la satisfaction client, de l'excellence relationnelle et bien sûr de l'efficacité commerciale. Parallèlement, le dispositif de formation s'adapte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

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

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée cherche à proposer les meilleures conditions matérielles et sociales pour l'exercice de l'activité professionnelle de ses collaborateurs. Il a ainsi mis en place depuis plusieurs années un dispositif d'écoute sociale de ses collaborateurs afin de recueillir leur ressenti sur des sujets comme les conditions de travail, la communication interne, la formation professionnelle, le climat de travail, les relations managériales, etc.

Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité

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 expérimentés.



➤ 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, perfectionnement dans l'emploi et développement des compétences, mais également des parcours diplômants. Cette année encore, l'investissement en formation a été soutenu avec **10 026 jours de formation (78 202 heures) soit près de 40 heures de formation par collaborateur**.

Le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation s'élève à 4,33 % en 2020, en diminution de 2,35 points par rapport à 2019. Cette baisse s'explique facilement par le contexte sanitaire extraordinaire de 2020 (notamment les frais de déplacement et d'hébergement ne s'appliquant pas pour les formations à distance). Malgré cela, la Caisse régionale a annulé très peu de formations, en reportant certaines sessions ou en adaptant les formations initialement prévues en présentiel par des classes virtuelles, mais également en réduisant la durée des formations basculées en distanciel. Elle a ainsi réalisé le plan de formation initialement prévu en 2020 à hauteur de 65 %.

➤ Mettre l'accent sur l'accueil des nouveaux collaborateurs

Afin de mettre les collaborateurs dans les meilleures dispositions, la Caisse régionale a mis en place un cursus d'intégration pour les nouveaux embauchés. Durant deux jours et demi, les « Welcome days » permettent aux collaborateurs recrutés en CDI de se rencontrer, de découvrir les activités de la Caisse régionale, ses valeurs mutualistes, la RSE, mais aussi les modalités pratiques qui leur seront nécessaires au cours de leur carrière au sein de l'entreprise. En assurant strictement les règles sanitaires nécessaires et en faisant preuve d'agilité et d'innovation, la Caisse régionale a pu maintenir son cursus d'intégration durant la crise. Ainsi, 110 collaborateurs embauchés en CDI ont pu suivre ce cursus dont 5 sessions ont été réalisées à distance.

Accompagner la gestion des carrières des collaborateurs

Lors des enquêtes internes, les collaborateurs ont exprimé le souhait d'avoir une meilleure visibilité sur les trajectoires possibles au sein de l'entreprise. Dans ce cadre, la Caisse régionale a travaillé à donner plus de lisibilité. En 2020, elle a ainsi fait évoluer les libellés métiers et personnalisé les offres d'emploi internes en détaillant plus précisément les activités à mener pour les postes proposés. Des ateliers « trajectoires professionnelles » ont également été mis en place sur la thématique des entretiens. Des guides d'accompagnement ainsi que des tutoriels ont ainsi été mis à la disposition des collaborateurs.

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

La sécurité, l'équilibre vie professionnelle/vie privée et la Qualité de Vie Travail (QVT) sont des points sur lesquels la Caisse régionale travaille prioritairement afin que ses collaborateurs soient dans les meilleures dispositions possibles 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, et 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. Grâce à ces actions, l'année dernière, **93 % des collaborateurs estimaient qu'ils disposaient des outils et de l'équipement nécessaires pour travailler efficacement au quotidien**, en hausse de 14 points par rapport à 2019.

➤ Assurer la sécurité des collaborateurs et des administrateurs

Pendant la crise sanitaire, la Caisse régionale a rapidement mis en place un protocole sanitaire instaurant les mesures nécessaires à assurer la sécurité des collaborateurs et des administrateurs tout en assurant son rôle d'activité essentielle à l'économie. Il prévoit notamment la fourniture d'équipement (vitres plexiglas, masques, gel, etc.), mais également des préconisations quant à l'accueil du public, la signature des contrats, l'organisation de réunions, etc. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a également équipé en quelques semaines l'ensemble de ses collaborateurs d'un ordinateur portable équipé des fonctionnalités nécessaires au télétravail. En parallèle, une formation en e-learning sur la COVID-19 a été proposée à l'ensemble des collaborateurs, CDD et alternants. Ce sont ainsi 602 sessions qui ont été réalisées.

➤ Accompagner les collaborateurs dans les moments difficiles

La Caisse régionale a fait le souhait d'accompagner ses collaborateurs dans les moments difficiles. Comme l'année passée, un service d'écoute et de soutien psychologique est proposé aux collaborateurs. Des psychologues sont ainsi 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.

Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs

➤ Mettre en place des outils d'écoute des collaborateurs

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en place depuis plusieurs années un dispositif d'écoute sociale de ses collaborateurs, afin de recueillir leur ressenti sur différents sujets comme les conditions de travail, la communication interne, la formation professionnelle, le climat de travail, etc. Ce baromètre intègre des questions communes à l'ensemble du Groupe sur **l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) des collaborateurs qui a atteint 83 %** cette année, en hausse de 8 points par rapport à 2019. Par ailleurs, le baromètre interne montre que **97 % des collaborateurs recommandent le Crédit Agricole Atlantique Vendée comme un bon employeur** (+13 points par rapport à 2019), **96 % d'entre eux sont fiers de travailler pour l'entreprise** (+2 points par rapport à 2019), ou encore que **92 % estiment l'ambiance de travail comme bonne au sein de l'entreprise** (+9 points par rapport à 2019).

➤ 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 **36 réunions ont été réalisées avec les**



partenaires sociaux : 16 réunions du Comité Social et Économique (CSE), 4 de la Commission Santé, Sécurité, et Condition de Travail (CSSCT), 14 réunions de négociations et 2 commissions sociales. En 2020, les partenaires sociaux et la Direction ont conclu et signé 10 accords d'entreprise sur des thèmes variés.

Pendant cette période de crise les partenaires sociaux ont été fortement associés aux prises de décisions **concernant le protocole sanitaire de la Caisse régionales avec 37 réunions spéciales du Comité Social et Économique réalisées.**

Indicateurs clés de performance	2019	2020	Évolution	Objectif
Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) Collaborateurs	75 %	83 %	+ 8 pts	En progression



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

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

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

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

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée en tant que signataire de la Charte de la diversité affiche fièrement ses actions dans le domaine. Ainsi un plan d'actions relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été mis en œuvre. Au travers d'un partenariat avec Pôle Emploi Pays de la Loire, la Caisse régionale favorise le retour à l'emploi des personnes en difficulté. Dans le cadre du contrat de génération, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a pris des engagements en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des seniors. Pour faciliter l'embauche et l'insertion des personnes en situation de handicap, les Caisses régionales ont créé, depuis 2006, la mission HECA en s'engageant collectivement par deux accords de branche successifs signés avec les partenaires sociaux et agréés par le Ministère du Travail.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée veille à diversifier les profils. Le niveau de diplôme est un point d'entrée, mais les natures de diplômes et les domaines d'activité restent très ouverts. Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, le service Développement des Ressources Humaines gère et pilote les stages écoles avec un suivi actif des stagiaires. De même, la Caisse régionale mène une politique volontariste en matière d'alternance faisant bénéficier aux étudiants d'un accompagnement spécifique afin de monter en compétences.

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

Depuis plusieurs années, la Caisse régionale investit fortement pour les hommes et les femmes du territoire. Malgré le contexte particulier de 2020, elle a poursuivi cette dynamique de recrutement.



➤ Être un acteur majeur de l'emploi sur le territoire

Cette année, la Caisse régionale a stabilisé son effectif à 2 203 collaborateurs. Malgré la crise, elle a réalisé **110 embauches en CDI** (-45,8 % par rapport à 2019). 2020 reste néanmoins dans la continuité de ces dernières années, puisque ce sont **893 collaborateurs qui ont rejoint la Caisse régionale en CDI en 6 ans**.

➤ L'accompagnement des jeunes dans leur insertion professionnelle

La Caisse régionale a lancé en fin d'année la plateforme Youzful. Créée par le Groupe, elle vise à connecter, sur notre territoire, les jeunes avec les entreprises et les professionnels qui recrutent. Innovante, gratuite et ouverte à tous, elle ambitionne de favoriser l'emploi local en faisant se rencontrer partout en France les compétences et les besoins d'acteurs économiques très divers, qu'ils soient artisans, agriculteurs ou PME.

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, développe une politique volontariste en la matière.

➤ Agir en faveur de l'égalité femmes-hommes

Au 31 décembre 2020, les effectifs CDI de la Caisse régionale sont constitués de **45,1 % d'hommes et de 54,9 % de femmes**. En collaboration avec les partenaires sociaux, un plan d'action sur l'égalité femmes-hommes est déployé au sein de la Caisse régionale. Il est composé de quatre axes prioritaires ayant pour objectifs de promouvoir l'égalité et la mixité professionnelle : l'embauche, la promotion professionnelle, la rémunération et la formation. Afin de mesurer l'avancée des actions sur ces points, une commission sociale se réunit au moins deux fois par an. En 2020, la Caisse régionale a mesuré pour la seconde fois son index égalité professionnelle Femmes/Hommes. Au 1^{er} mars 2020, **l'index était de 88 sur 100**, un chiffre stable par rapport à 2019.

➤ Agir en faveur des personnes en situation de handicap

En complément de sa mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole Atlantique Vendée (HECA Atlantique Vendée), qui a pour objectifs de prendre en compte les difficultés des collaborateurs et d'organiser les aménagements nécessaires des postes de travail pour favoriser le maintien dans l'emploi, la Caisse régionale mène des actions de sensibilisation en interne comme en externe. En 2019, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap comprenant les unités bénéficiaires était de 5,53 %, en légère diminution (-0,34 %) par rapport à 2018.

➤ Agir en faveur de la réinsertion professionnelle

Une école d'Intelligence Artificielle (IA) Microsoft by Simplon a ouvert 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 accueille 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

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s’inscrit pleinement dans le plan jeunesse du Groupe objectif 6 000 alternants et soutient le dispositif 1 jeune 1 solution. 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 67 alternants**, soit une augmentation de 10,5 % par rapport à 2019.

➤ 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 2020, **95 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 quatrième année consécutive, le label ChooseMyCompany / HappyTrainees récompensant l’excellence dans le management et la motivation des stagiaires et alternants.

Indicateurs clés de performance	2019	2020	Évolution	Objectif
Index égalité Femme/Homme	88/100	88/100	=	En progression
Indicateurs clés de performance	2018	2019	Évolution	Objectif
Taux de travailleurs en situation de handicap (N-1) sans unités bénéficiaires	4,80 %	4,52 %	- 0,28 pt	6 %
Taux de travailleurs en situation de handicap (N-1) avec unités bénéficiaires	5,87 %	5,53 %	-0,34 pt	6 %



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

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

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. C'est dans ce sens qu'il travaille sur divers leviers de progrès lui permettant de protéger les ressources naturelles, de préserver la biodiversité et de lutter contre le changement climatique.

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

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

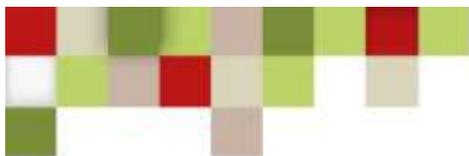
Le Crédit Agricole Atlantique Vendée se mobilise activement pour réduire sa consommation de papier en sensibilisant ses collaborateurs et en proposant des solutions dématérialisées à ses clients. Il s'attache également à n'utiliser que des papiers labellisés PEFC ou FSC.

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

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

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a réalisé l'année dernière 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.

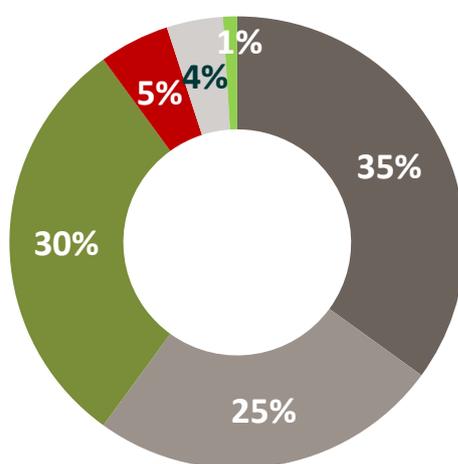
Il convient néanmoins de tempérer cette hausse. En effet, la Caisse régionale durant ces quatre dernières années a mis en œuvre une politique d'investissement offensive pour accompagner sa



transformation. Cette dernière se traduit concrètement par une hausse des effectifs, une rénovation de l'ensemble du parc immobilier, des investissements matériels (informatique, mobilier, etc.) 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).

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 responsables, l'adaptation du parc informatique aux besoins de l'entreprise, les déplacements des collaborateurs, les évolutions des services bancaires et enfin la compensation carbone.

Mettre en place des actions pour réduire les déplacements professionnels et



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

privés des collaborateurs

Les déplacements des collaborateurs représentent un des postes majeurs d'émissions de CO2 de la Caisse régionale. Avec les confinements, les réunions limitées et le télétravail, les trajets professionnels sont en forte baisse cette année (-50,3 %) et **les émissions liées à ces déplacements également avec 528 téq. CO2 soit -45,6 % par rapport à 2019**. Néanmoins, la Caisse régionale a poursuivi la mise en place d'actions visant à réduire l'impact des déplacements de ses collaborateurs.

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

Concernant les trajets domicile-travail, la Caisse régionale dispose d'un plan de mobilité avec Nantes Métropole et a renouvelé son engagement auprès du Plan de Déplacement Inter-Entreprises de



l'agglomération de la Roche-sur-Yon. Ces dispositifs lui permettent de faire bénéficier à ses collaborateurs de tarifs avantageux sur les offres de transports en commun ou sur les offres vélos de ces collectivités. Afin d'encourager ses collaborateurs à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture, la Caisse régionale leur propose l'indemnité kilométrique (IK) vélo qui s'applique pour tous les trajets domicile-travail. Cette année, malgré les confinements, ce sont 18 201 kms vélo qui ont été déclarés.

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 2020, malgré la forte augmentation du nombre de mètres carrés exploités (nouveau bâtiment de 10 000 m² sur le site de Nantes), **la consommation énergétique globale de la Caisse régionale est restée maîtrisée avec une augmentation de seulement 0,5 % en un an.**

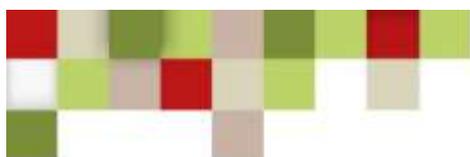
Depuis 6 ans, la Caisse régionale s'est engagée dans un vaste chantier de construction et de rénovation de son parc immobilier. Du côté des sites, la Caisse régionale a cette année réceptionné un nouveau bâtiment sur son site de Nantes baptisé le Campus by CA. Le bâtiment Calypso accueille les filiales présentes sur le territoire et le Village by CA Atlantique Vendée. Il devrait être prochainement certifié Haute Qualité Environnementale (HQE) profil « exceptionnel ». La transformation du Campus by CA de la Roche-sur-Yon, anciennement site 85, a quant à elle débuté cette année. Les travaux dureront jusqu'en 2022.

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 quatre ans dans la rénovation de ses agences dans un concept baptisé « Horizon ». 17 agences ont été livrées en 2020, ce qui porte à 106 le nombre d'agences rénovées, soit 63,5% du parc total.

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 permet 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.

Suivre les émissions de CO2 liées aux financements de la Caisse régionale

Conformément à l'article 173 de la loi sur la Transition Energétique 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	2017		2018		2019	
		Encours (millions €)	Émissions financées (Ktég CO2)	Encours (millions €)	Émissions financées (Ktég CO2)	Encours (millions €)	Émissions financées (Ktég CO2)
Agriculture	0,30	1 331,8	400	1 356,9	407	1 383,1	415
Construction	0,07	1 479,5	101	1 463,5	100	1 640,1	112
Énergie	0,14	101,8	14	124,2	17	94,1	13
Industrie	0,32	86,8	28	96,9	31	103,8	33
Transport	0,87	191,6	167	180,2	157	223,4	194
Services	0	794,1	0	977,8	0	1 104,3	0
Déchets	0,74	31,8	23	30,9	23	32,6	24
Admin.	0	832	0	815,5	0	828,5	0
Autres	0	262,7	0	264	0	269,7	0
TOTAL	/	5 112,2	732	5 309,9	735	5 679,6	791

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de ses activités et de ses territoires, et pour mieux appréhender son impact sur la société, le Groupe conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage.

Le Crédit Agricole a élaboré une démarche d'analyse du risque physique, avec le concours du cabinet Carbone 4, reposant sur les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité spécifique au(x) secteur(s) d'activité couvert(s) (immobilier, agriculture et l'entreprise) ou au type d'actif. Ceci est complété d'éventuels facteurs contextuels aggravants propre à chaque région ou activité.

Outre la quantification du risque climatique physique, ces études permettent de renforcer les bases techniques et les compétences des équipes sur ces problématiques nouvelles, et d'identifier les leviers climatiques sur lesquels agir pour améliorer la gestion de ces risques dans les portefeuilles analysés. Il s'agit également d'un préalable à l'appréhension ciblée des risques climatiques futurs permettant d'accompagner au mieux les acteurs économiques locaux.

Dans ce cadre, en 2020, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a réalisé une étude de risques physiques sur son portefeuille de crédit aux exploitations agricoles.



Agir en faveur de l'environnement de la biodiversité

➤ Agir pour réduire la consommation de plastique

En 2020, Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est engagé pour réduire sa consommation de plastique. D'une part, la Caisse régionale est devenue partenaire de Plastic Odyssey, tout comme Crédit Agricole S.A. en 2018 lors de la phase de prototypage du projet et 16 autres entités du Groupe. D'autre part, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en place des actions en interne pour faire écho au partenariat, avec pour objectifs de recenser les utilisations du plastique dans la Caisse régionale, trouver les meilleures alternatives possibles au plastique, sensibiliser collaborateurs et administrateurs et encourager les éco-gestes. En agissant en acteur engagé et responsable, la Caisse régionale participe à la préservation de la biodiversité et de la planète tout en suscitant la fierté et le sentiment d'appartenance en interne.

➤ Préserver la biodiversité par la pédagogie

Cette année, la Caisse régionale a réfléchi à soutenir le programme Plages Vivantes du Muséum National d'Histoire Naturelle (MNHN). Initié en 2017, ce programme est consacré à l'étude de la biodiversité des hauts de plages du littoral français métropolitain. Il s'agit d'un programme de recherche interdisciplinaire visant à recueillir des données dans le temps et en nombre que les chercheurs du MNHN vont pouvoir analyser après traitement pour permettre de mieux comprendre le fonctionnement du vivant et mettre en place des mesures de gestion des environnements plus pertinentes et plus durables. La Caisse régionale devrait déployer ce partenariat en 2020.

Indicateurs clés de performance	2018	2019	2020	Évolution (N / N-1)	Objectif
Total déplacements pros en kms	5 115 021 kms	5 523 425 kms	2 791 018 kms	-46.57 %	En diminution
Empreinte carbone liée aux déplacements professionnels (tég. CO2/ETP)	899 tég. CO2	970 tég. CO2	524 tég. CO2	-46 %	En diminution



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

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

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

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 ELIOR, prestataire missionné par la Caisse régionale sur le sujet.

Précisions méthodologiques

La période de la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020. Des fiches détaillées de procédure de reporting permettent, pour certains indicateurs cités dans la DPEF, de préciser leur définition exacte, leur mode de collecte et leur périmètre. Le périmètre de reporting se compose ainsi :

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

La filiale 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 2020 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 2020 :

- 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 2020. 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 2020 est basée sur la répartition par âge opérée dans le cadre du Bilan social,
- Les heures de formation prennent en compte la totalité des heures effectuées dispensées en interne ou par un prestataire externe pour les salariés en CDI et en CDD (pendant et hors temps de travail), à l'exclusion des formations à destination des Directeurs,
- Le nombre de travailleurs handicapés reporté est la valeur déclarée dans le cadre de la Déclaration Obligatoire Travailleurs Handicapés en vigueur (DOETH) de l'année N-1 (incluant CDI + CDD + Alternant Hors ESAT) en unité de base :
 - Pour les retraites : compte uniquement sur le temps de présence (ex : 3/12, etc.),
 - Pour les salariés présents sur l'année entière mais avec une DTH validée au cours de l'année, prise en compte de l'année entière.

Dans le cadre des données environnementales communiquées dans la DPEF 2020 :

- 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 2020,
- La détermination de la consommation de gaz est une estimation à partir des consommations réelles facturées de janvier à décembre 2020.
- 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 2020 de la Base Carbone de l'ADEME,
 - Pour faciliter la lecture des évolutions des émissions, les facteurs d'émissions 2020 de la Base Carbone de l'ADEME sont appliqués sur les années précédentes.
 - Estimation des émissions de CO2 liées aux financements : Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa



banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'ADEME et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2 (<http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf>).

- Cette méthodologie « Top/Down » a été adaptée par un groupe d'experts pour utiliser les données disponibles dans les Caisses régionales. Ainsi depuis 2018, toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone de leurs financements en accord avec l'article 173 de la loi sur la Transition Energétique et la Croissance Verte. Dans la DPEF 2020, les mesures publiées seront celles prenant la base des prêts à fin 2019.



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Atlantique Vendée – Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social : Route de Paris – 44949 Nantes Cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le N° 440 242 469, numéro TVA FR 57 440 242 469, Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des intermédiaires en Assurance ORIAS sous le N° 07 023 954.