

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE



**L'HUMAIN AU CŒUR DU TERRITOIRE**

**EXERCICE 2020**

# SOMMAIRE

1. Mieux connaitre la Caisse régionale Val de France .....	3
1.1 Notre modèle de gouvernance .....	3
1.2. Notre démarche sociale, sociétale et environnementale .....	6
1.2.1. Nos engagements RSE .....	6
1.2.2. La gouvernance RSE.....	7
1.3. Notre environnement, notre projet d'entreprise et notre modèle d'affaires 2020 .....	8
1.3.1. Notre environnement.....	8
1.3.2. Notre projet d'entreprise .....	11
1.3.3. Notre mobilisation face à la crise sanitaire .....	12
1.3.4. Notre Modèle d'Affaires 2020.....	13
2. Présentation et analyse des risques et de nos enjeux RSE .....	16
2.1. Méthodologie de traitement des risques et validations .....	16
2.2. Déclinaison des engagements RSE de la Caisse régionale Val de France.....	18

## 1. Mieux connaître la Caisse régionale Val de France

La Caisse régionale du Crédit Agricole Val de France est née, en 1995, de la fusion de la Caisse régionale de Beauce et Perche (1899) et de la Caisse régionale du Loir-et-Cher (1903).

Grâce à son dynamisme et à sa gestion rigoureuse, elle dégage des résultats récurrents solides, qui lui permettent depuis plusieurs années de renforcer sa solvabilité et sa capacité à financer l'économie de son territoire.

Acteur économique majeur sur le territoire, le Crédit Agricole Val de France exerce un métier de lien, profondément humain, en étant présent aux côtés de chacun.

L'épargne, le crédit, l'assurance et l'immobilier sont les métiers exercés par notre Caisse régionale.

Le projet d'entreprise « Empreinte » de la Caisse régionale s'articule autour de 5 marqueurs qui dictent notre action : proche, loyal, simple, accélérateur et conquérant.

Ces principes se résument avec notre signature :

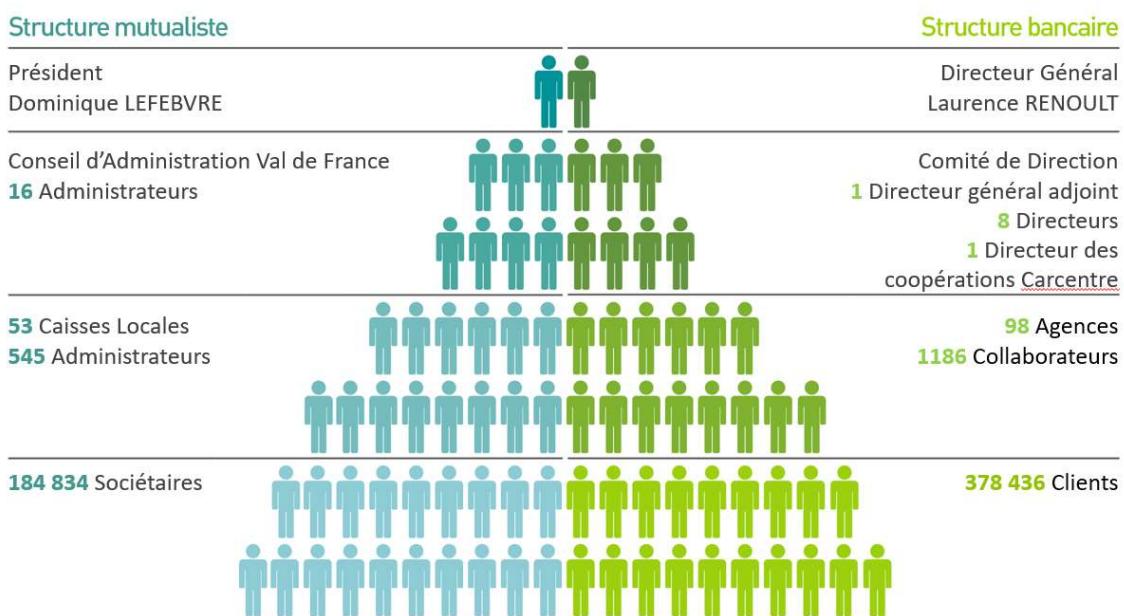
### L'humain au cœur du territoire

Ce sont près de 1 200 équipiers qui accompagnent et conseillent les clients du Crédit Agricole Val de France, dans 95 agences de proximité, 2 agences Banque Privée et 3 Centres d'affaires Entreprises.

Partie intégrante du groupe crédit agricole, nous portons sa raison d'être qui va bien au-delà de ce qu'est une banque traditionnelle : *Agir dans l'intérêt de nos clients de la société*.

### 1.1 Notre modèle de gouvernance

La Caisse régionale Val de France est une société coopérative à capital variable. Le capital est souscrit par les Caisses Locales, sociétés coopératives à capital variable, dont le capital est détenu par des clients- sociétaires, sous la forme de parts sociales nominatives. Le Crédit Agricole est régi par un statut coopératif et animé par des valeurs mutualistes.



Trois principes coopératifs dictent le fonctionnement mutualiste du Crédit Agricole Val de France :

- Un système démocratique, selon le principe « un Homme = une voix »
- Un système équilibré, selon la règle du double regard, Président et Directeur Général
- Un système décentralisé privilégiant le développement du territoire et une vision à long terme.



**Dominique Lefebvre**  
Président



**Laurence Renault**  
Directeur général

Le Président est accompagné dans ses décisions par le Conseil d'administration composé de 16 administrateurs. Hommes et femmes de terrain, ils exercent dans la société civile différents métiers. Ils représentent les élus et sociétaires du territoire. Leur diversité en assure la représentativité, territoriale et économique.

Ils définissent la stratégie avec les membres du comité de direction.

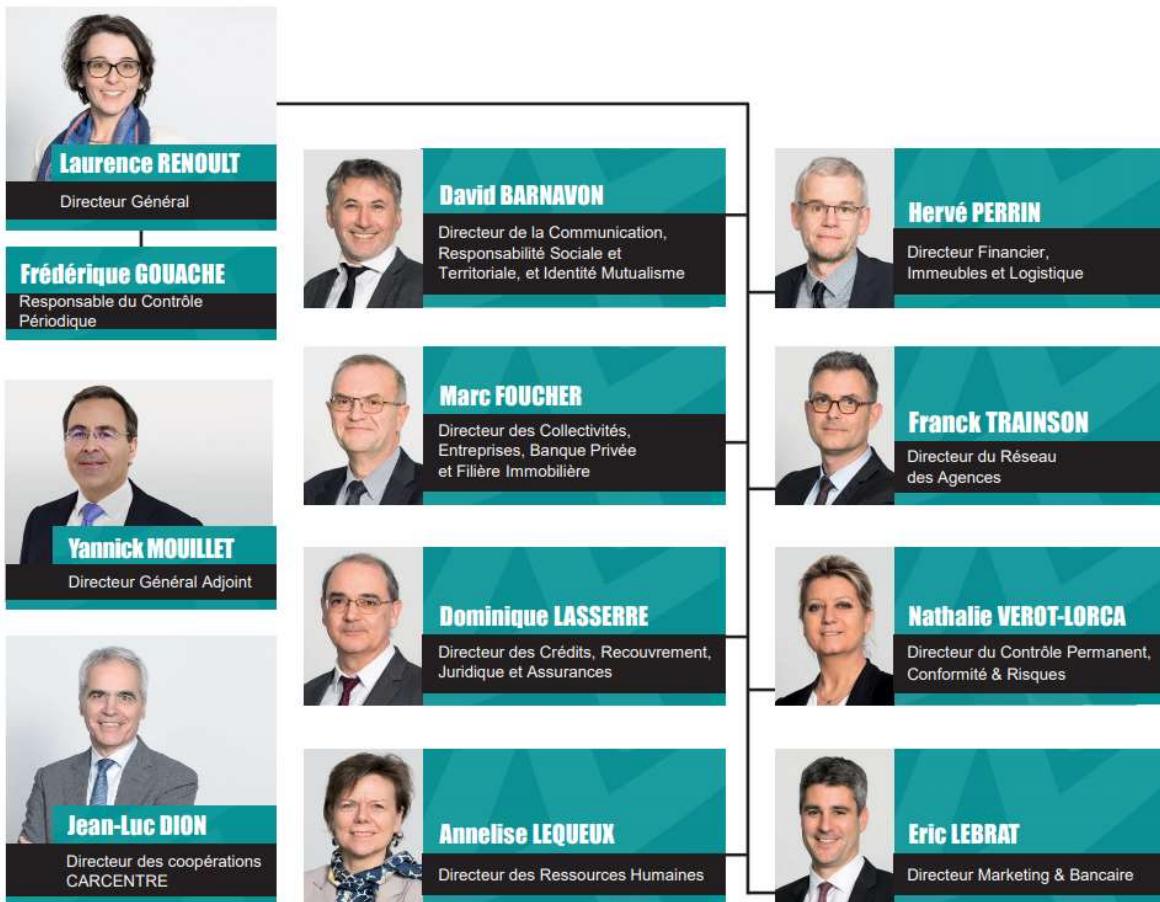
**Le Conseil d'administration** de Val de France :



De gauche à droite : Eric MAHAUT, Administrateur – Valérie MAUGUIN, 3<sup>e</sup> Vice-Présidente – Cyril BOUVET, Administrateur – Bruno ROLLIN, Trésorier  
Patricia NOVAK, Administratrice – Manuel MARTINS DE SOUSA, Administrateur – Dorothée ALLION, Administratrice – Dominique LEFEUVRE, Président  
Jean-Louis CORBEAU, Secrétaire – Philippe SCHMIT, 2<sup>e</sup> Vice-Président – Anne MASSON, Administratrice – Juliette SARRADIN, Administratrice  
Anthony FOURNIER, Administrateur – Eric PASSOT, 1<sup>er</sup> Vice-Président – Vanessa MICKENS-PARIS, Administratrice – Absente sur la photo :  
Laurence GOSSEAU, Administratrice.

Le Directeur général est accompagné de son comité de direction, garant de la bonne exécution de la stratégie et du management des équipes.

**Le Comité de direction** de Val de France :



A noter : Monsieur Yannick Mouillet a pris ses fonctions au 1<sup>er</sup> Janvier 2021, suite au départ de Monsieur Hervé Leroux en décembre 2020.

Le Crédit Agricole Val de France est une **banque régionale coopérative** : notre destin est intimement lié à la santé de son territoire et aux développements économiques des deux départements sur lesquels nous exerçons statutairement notre activité. Banque de plein exercice et banque universelle de proximité, notre direction définit sa stratégie, les décisions sont prises au plus près des clients. Notre engagement est de servir tous les clients et tous les services en s'appuyant si besoin sur les compétences du groupe et celle de la coopération des 4 Caisses régionales du Centre : Carcentre.

La Caisse régionale fait partie du Groupe Crédit Agricole, comme les 38 autres Caisses régionales. Celles-ci détiennent 55.9% de Crédit Agricole SA (entreprise cotée du CAC 40).

## 1.2. Notre démarche sociale, sociétale et environnementale

**La Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)** est inscrite dans notre patrimoine génétique de banque coopérative.

Cela se traduit depuis toujours par notre volonté d'accompagner nos territoires sous toutes les formes de l'utilité. Au quotidien, nos deux familles que sont les administrateurs et les co-équipiers sont engagées pour atteindre cet objectif.

Cette démarche sociale, sociétale et environnementale s'illustre dans nos choix et nos politiques de gestion ou encore dans notre façon d'accompagner les acteurs économiques locaux. C'est dans notre ADN de faire toujours plus pour nos territoires sur ces sujets.

Aussi, 2020 marque une volonté pour notre Caisse régionale de se doter d'une stratégie encore plus ambitieuse pour les années à venir pour poursuivre et amplifier notre engagement RSE en créant des liens, en œuvrant pour une proximité réinventée et en étant la banque de chacun dans le respect de notre environnement. Ainsi nous souhaitons permettre à l'entreprise et aux entreprises de notre territoire de mieux répondre aux défis auxquels nous sommes confrontés (climat, approvisionnement, transparence...). Cette stratégie s'exprime dans une politique RSE en cohérence avec le projet d'entreprise et elle s'est officialisée en comité de direction puis en conseil d'administration fin 2020. Ecrite à partir de travaux de co-construction entre les différents directeurs de l'entreprise, cette politique s'articule principalement autour de quatre axes prioritaires, et donc quatre engagements majeurs.

### 1.2.1. Nos engagements RSE



## 1.2.2. La gouvernance RSE

Le suivi de ces engagements est piloté par un **comité trimestriel stratégique** présidé par la Direction Générale accompagnée par un administrateur.

De nos quatre engagements RSE découlent quatre **comités opérationnels** pilotés chacun par un binôme : Directeur et équipier. Ces binômes ont constitué des groupes de travail d'une dizaine de personnes et l'adhésion des équipiers et administrateurs pour chaque groupe de travail est basée sur une implication volontaire. L'organisation de chaque comité opérationnel est propre à chacun et a comme objectif de mettre en œuvre les décisions validées en comité trimestriel. Le responsable RSE est également présent à chaque comité afin de faire le lien.

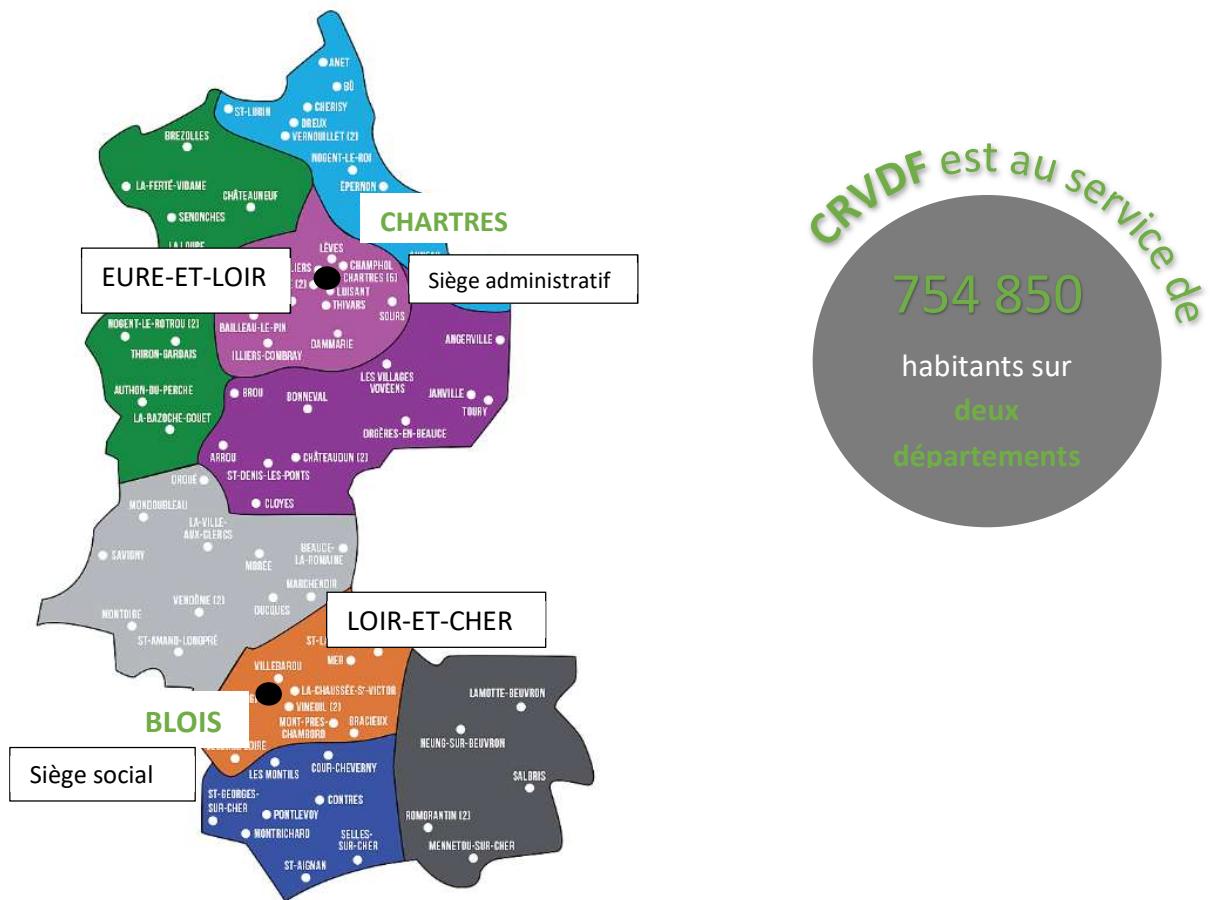
Lors des comités stratégiques, chaque binôme fait un reporting de ses actions, ce qui permet également d'y associer le plan de communication à mettre en œuvre.

## 1.3. Notre environnement, notre projet d'entreprise et notre modèle d'affaires 2020

### 1.3.1. Notre environnement

Le territoire de la Caisse régionale se situe dans la région Centre Val de Loire qui est composée de 6 départements et qui abrite 2 572 853 habitants<sup>1</sup>.

Le territoire de la Caisse régionale Val de France est composé de deux départements : l'Eure-et-Loir (28) et le Loir-et-Cher (41).



<sup>1</sup> référence statistiques INSEE au 01.01.2018

En 2020, ces deux départements sont peuplés respectivement de 428 279 habitants et de 326 571 habitants.

## LES FILIERES MAJEURES EN EURE-ET-LOIR et LOIR-ET-CHER

- La cosmétique et la parfumerie avec le pôle de compétitivité de la **Cosmetic Valley**
- La Santé avec le **cluster Polepharma**, un véritable réseau d'excellence et d'innovation dans le domaine de la santé
- Les **services aux entreprises** (+ 17% d'entreprises dans ce secteur sur l'agglomération de Chartres dans les dernières années, par exemple)
- Le secteur de la construction
- Des **plaines céréalières** très riches et une **filière agroalimentaire** structurée autour des coopératives agricoles et de l'industrie agroalimentaire.
- **L'activité viticole et les productions spécialisées** également dans le Loir-et-Cher
- **L'aéronautique** est une filière d'excellence régionale avec un peu plus de 4 000 salariés<sup>2</sup> sur le Loir-et-Cher
- **La production électrique** grâce aux parcs éoliens

Les taux de chômage de 8.1 % en Eure-et-Loir et 7.3 % en Loir-et-Cher au dernier trimestre 2020.  
Nombre de création d'entreprises : 2 736 en Eure-et-Loir et de 2 048 dans le Loir-et-Cher.<sup>3</sup>



<sup>2</sup> Source Dev'up – région Centre Val de Loire

<sup>3</sup> Référence statistiques INSEE au 01.01.2018

Enfin, le territoire de Val de France est doté d'une vraie richesse culturelle qui permet d'accueillir de nombreux touristes chaque année avec notamment :

- La Loire – Patrimoine mondial de l'UNESCO
- Les Châteaux de la Loire, Chambord, Cheverny, Blois
- La Cathédrale de Chartres
- La Chapelle Royale de Dreux
- Le Château de Maintenon

En région Centre Val de Loire, la COVID 19 a impacté lourdement le tourisme une baisse de près de 23% du nombre de visiteurs dans les grands sites par rapport à 2019.<sup>4</sup>



---

<sup>4</sup> Enquête de fréquentation des monuments, sites et musées CRT Centre-Val de Loire/OET/ADT/Tours Métropole Val de Loire – octobre 2020

### 1.3.2. Notre projet d'entreprise



Notre projet d'entreprise repose sur un socle (l'efficacité) et 3 piliers majeurs.

- **EFFICACITE** : lever les irritants, pousser la dématérialisation, les outils de communication à distance.
- **CLIENT** : relation client en proximité ou à distance, joignabilité, importance des flux et de l'assurance dans la relation, data et innovation.
- **HUMAIN** : manager autrement, travail à distance, carrières.
- **TERRITOIRES et MUTUALISME** : éco-responsabilité, insertion, engagements mutualistes.

Au cœur du pilier client, nos ambitions sont de devenir sur notre territoire **le 1<sup>er</sup> assureur** en mettant en place du coaching et des plans de formations adaptés, **le 1<sup>er</sup> banquier** avec la banque des flux adaptée, un outil de pilotage et l'accompagnement des équipiers.

Notre programme de rénovation des agences est au cœur de nos objectifs de 2021 après l'impact de la crise sanitaire. En 2021, ce ne sont pas moins de 21 agences qui sont programmées pour devenir de nouveaux outils de travail plus adaptés pour nos équipiers et surtout des points d'accueil revisités pour nos clients et nos partenaires. Notre ambition est de faire réaliser les travaux de nos agences à 75 % par des artisans du territoire. Ce programme intègre toute la dimension RSE avec notamment une mesure avant et après de l'empreinte carbone de chaque bâtiment.

Au cœur du pilier humain, nous sommes en train de mettre en place de nouvelles **pratiques managériales, pratiques relationnelles internes et avec les clients, et techniques de management visuel**. Egalement, un nouvel outil vient améliorer l'accompagnement des équipiers dans leur chemin de carrière : *Mes Perspectives*. (cf page 46)

Au cœur du pilier Territoire et Mutualisme, ce projet dynamise le duo élus et équipiers. Un plan d'action a été écrit à la lecture des résultats de l'IER (Indice d'Engagement et de Recommandation) avec les Présidents de Caisses Locales. Une nouvelle mesure en 2021 va nous permettre de poursuivre notre action.

### 1.3.3. Notre mobilisation face à la crise sanitaire

Au cœur de ce projet d'entreprise, l'accompagnement client n'a pas failli durant la période de confinement et après.

Face à la COVID-19, les équipiers de Val de France sont restés mobilisés, avec des agences ouvertes (la moitié durant le premier confinement et 100% durant le second confinement à l'automne).

**Ce soutien vers nos clients s'est traduit au-travers de 4 axes principaux :**

- Des mesures de soutien à la trésorerie des professionnels avec 182 M€ de « Prêts Garantis par l'Etat » (PGE) accordés à nos clients,
- L'allégement des charges de nos clients professionnels qui subissent une fermeture administrative,
- Permettre aux professionnels de maintenir voire développer leur activité via des solutions d'encaissement à distance et des solutions de e-commerce,
- Renforcer la visibilité digitale de nos clients avec notamment la mise à disposition et l'animation de la plateforme web « J'aimemonterritoire.fr ».

**En interne, notre Caisse régionale a su rapidement s'organiser pour faire face aux impacts des confinements et de la crise sanitaire.**

Depuis le début de la crise sanitaire, en mars 2020, le dialogue social d'entreprise a été au cœur de la gestion de crise et des mesures organisationnelles d'urgence ont été mises en œuvre au sein de la Caisse régionale. Ce dialogue continu et constructif a visé, en premier lieu, à protéger la santé des équipiers de la Caisse régionale, tout en assurant l'accompagnement de nos clients et la continuité de leur activité. Ce sont un peu plus de 20 réunions avec les membres du bureau du Comité Social et Economique, et 10 réunions avec l'ensemble des membres Comité Social et Economique qui ont été réalisées au cours de l'année 2020.

Dans ce cadre d'urgence exceptionnelle, la Caisse régionale de Val de France s'était donné 4 grandes orientations afin de guider ces décisions :

1. La protection de la santé de tous
2. Le recours aux organisations et aux modes de travail adapté (travail à distance / télétravail)
3. La mobilisation des partenaires sociaux et des acteurs de terrain (médecine du travail)
4. La responsabilité de la relation client

Tout au long de l'année 2020 et en fonction des décisions gouvernementales, la Caisse régionale a su adapter son organisation et proposer une organisation différente à chaque situation. Ainsi la Caisse régionale s'est engagée :

- A déployer le télétravail de façon massive durant l'année 2020 en mettant en place au sein des agences et des sites administratifs des outils de mobilité : ordinateur portable, casque sans fil, outil de Audio/Visio (Webex, Skype, Klaxoon, etc...)
- A ouvrir des négociations pour permettre de pérenniser sur le long terme le télétravail/travail déplacé et qui ont abouti à la signature d'un accord le 10 septembre 2020 ;
- A ne pas recourir à l'activité partielle ;
- A maintenir la rémunération de l'ensemble de ses équipiers même dans les situations particulières comme la « Garde d'enfants » ;
- A doter l'ensemble des équipiers des mesures de protection :

- Kit de protection individuel (masque et gel hydro-alcoolique)
- Plexiglas à l'accueil de nos agences
- Distributeur de gel hydro-alcoolique dans l'ensemble des locaux de la Caisse régionale
- A mettre en place l'ensemble des préconisations édictées dans le protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise
- A communiquer régulièrement

En parallèle, la Caisse régionale et les partenaires sociaux ont décidé en 2020 de consacrer un sujet à « la Solidarité au sein de la Caisse régionale » dans le cadre des négociations sur l'emploi des travailleurs handicapés. Ce nouveau chapitre, est à l'image des ambitions du projet d'entreprise « Empreinte 2022 » avec un engagement de solidarité fortement ancré dans les principes de comportement éthique, de respect des personnes et de responsabilisation. Il se trouve ainsi être une traduction concrète de la politique RSE mise en œuvre à Val de France. Il exprime enfin la volonté des parties de promouvoir et mettre en place des dispositifs encourageant la solidarité des salariés entre eux (Dons de congés), aux côtés de dispositifs d'aide financés intégralement par l'employeur (Chèques CESU).

#### 1.3.4. Notre Modèle d’Affaires 2020

La Caisse régionale du Crédit Agricole Val de France s'attache à créer de la valeur durable pour l'ensemble des parties prenantes. Nous accompagnons nos clients (particuliers, professionnels et entreprises) dans leurs financements de projets, nous les accompagnons dans la constitution de leur épargne et/ ou de patrimoine. Nous les conseillons dans leurs activités et nous sommes en mesure de leur proposer des produits d'assurances. Egalement, nous sommes présents auprès de nos clients dans leurs projets immobiliers. Cette activité sera notamment redynamisée dès début 2021.



Les résultats de l'année 2020 exposés dans le modèle d'affaires sont évidemment marqués par une activité impactée par la crise sanitaire. Le confinement a créé un double choc d'offre et de demande ainsi qu'une très forte baisse de l'activité liée à la fermeture des commerces non essentiels, des restaurants, une activité très réduite dans le BTP, l'automobile, les transports, le tourisme etc.

L'activité commerciale de la Caisse régionale a été déstabilisée par les impacts directs sur nos clients et par la quantité des dossiers de Prêts garantis par l'Etat (PGE) à instruire.

Aussi, face à cela nous nous sommes adaptés, nous avons fait preuve de souplesse et d'innovation (ouverture des agences, mobilisation des équipiers en distanciel et utilisation des canaux digitaux par exemple) afin de poursuivre notre marche en avant dans les sujets de conquêtes (+ 14 595 clients), avec l'accompagnement de l'ensemble des projets de nos clients sur le marché du crédit et de l'assurance. A noter que Val de France a renforcé en 2020 son leadership dans l'accompagnement à l'installation de jeunes agriculteurs, avec 45 projets financés dans le Loir-et-Cher soit 86 % de parts de marché et 53 projets sur l'Eure-et-Loir soit 91% de parts de marché.

Notre entreprise s'attache également au financement de l'économie locale sur l'Eure-et-Loir (28) et le Loir-et-Cher (41). Cela s'explique d'un point de vue social et sociétal via les emplois sur nos deux sièges administratifs et nos agences mais également via la rémunération des parts sociales. Nos actions du quotidien en lien avec nos élus ont des répercussions concrètes :

- Des Délégations Départementales 28 et 41 :

Sur 2020, 14 dossiers représentant un montant global de 121 975 euros ont été réalisés. Ces résultats tiennent compte des annulations ou reports d'événements suite aux confinements. Le soutien aux structures sportives à rayonnement départemental représente traditionnellement une part importante de notre accompagnement. La Délégation Départementale enregistre une baisse significative de ces dossiers sur l'année. Ainsi, les dossiers en lien avec le patrimoine et la culture ont été les plus importants.

Top 3 des accompagnements de la Délégation Départementale en 2020 : Culture et patrimoine : 50%, Sport : 30% et Humanitaire : 16 %

- Des Caisses Locales 28 & 41

Sur 2020, 504 dossiers représentant un montant global de 107 466 euros ont été réalisés par les Caisses Locales. Les associations et évènements sportifs restent les plus soutenus par les Caisses Locales. A noter sur 2020, près de 50% de partenariats en moins sur 2020, dû à la situation pandémique et une augmentation des demandes humanitaires/solidaires. Des dossiers du printemps ont été repoussés à l'automne avec souvent de nouvelles annulations.

- La Fondation VDF Innovation

6 projets portés par des associations du territoire ont été soutenus en 2020 pour un montant total de 121 759 euros.

- Le versement des Tookets aux associations

Le programme Tookets permet aux sociétaires de reverser à l'association locale de leur choix des Tookets en utilisant leur Carte Bancaire Sociétaire ou lorsqu'ils épargnent sur un livret sociétaire.

1 074 associations qui ont été soutenues via le versement des Tookets soit un montant total de 74 573 euros.

## 2. Présentation et analyse des risques et de nos enjeux RSE

### 2.1. Méthodologie de traitement des risques et validations

Le Crédit Agricole Val de France a décidé de présenter sa Déclaration de Performance Extra Financière autour des quatre grandes thématiques de la RSE que sont :



Autour de ces quatre grands axes, la Caisse régionale a retenu 8 engagements RSE.

Les problématiques associées à l'économie circulaire, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable ne seront pas traitées. Ces sujets étant obligatoires mais n'étant pas directement liés aux activités du Crédit Agricole Val de France, ils ont été exclus du périmètre de la Déclaration de Performance Extra-Financière de la Caisse régionale.

Afin de pouvoir identifier les risques RSE associés aux quatre thématiques précitées en lien spécifiquement avec l'activité de la Caisse régionale, plusieurs sources ont été utilisées par le comité opérationnel RSE.

- La cartographie des risques RSE réalisée pour l'exercice 2019,
- La politique risque de la Caisse régionale
- L'analyse du groupe de travail de la FNCA sur les risques RSE des Caisses régionales
- Les risques RSE du groupe Crédit Agricole
- Nouvelle raison d'être du Groupe
- Le projet d'entreprise

Le comité opérationnel a ainsi établi une liste de 23 risques RSE potentiels.

#### Hiérarchisation des risques :

En vue d'établir une hiérarchie des risques parmi les 23 risques identifiés, trois variables ont été prises en compte :

1. Qualification des impacts, avec trois niveaux d'impacts mesurés que sont :
  - L'image,
  - La perte d'activité,
  - La sanction administrative ou judiciaire
2. Gravité à l'égard des parties prenantes
3. Probabilité d'occurrence

Les membres du comité opérationnel ont attribué chaque risque à un ou des experts métiers (membres ou non du comité opérationnel). Ces experts sont par exemple, le responsable communication, le responsable marketing, le responsable de la filière agricole ou encore le

responsable de la Vie mutualiste. Pour chaque risque, les experts ont déterminé la graduation de chaque variable.

A réception des graduations, le groupe projet a calculé le résultat de la cotation selon la formule suivante :

$$(Image + activité + sanction) \times \text{gravité} \times \text{probabilité d'occurrence} = \text{résultat de cotation}$$

Cette cartographie a été ensuite présentée au comité risque administrateurs constitué de membres du conseil d'administration.

**A l'issue de la cotation, à dire d'experts et d'administrateurs, 8 risques ont été identifiés en tant que majeurs avec une cotation supérieure ou égale à 20 points.**

L'échelle de cotation utilisée est la suivante :

Echelle de cotation

Image	Graduation	
	<b>1 - Faible ou inexistant</b>	Détraction non médiatisée
	<b>2 - Significatif</b>	Article de presse limité
	<b>3 - Fort</b>	Articles de presse et relais multiples, atteinte à la réputation
Perte d'activité (dont impact financier)	Graduation	
	<b>1 - Faible ou inexistant</b>	Détérioration de la relation client
	<b>2 - Significatif</b>	Perte de relation commerciale ou de courant d'affaire limité
	<b>3 - Fort</b>	Pertes d'activité portant sur un groupe de clients
Sanction administrative ou judiciaire	Graduation	
	<b>1 - Faible ou inexistant</b>	Recommandation simple d'une autorité ou sanction civile limitée
	<b>2 - Significatif</b>	Blâme, avertissement, ou sanction financière significative
	<b>3 - Fort</b>	Retrait de licence ou d'agrément ou condamnation pénale de l'entreprise ou de ses dirigeants
Gravité à l'égard des parties prenantes	Graduation	
	<b>1 - Faible</b>	Le risque altère faiblement la relation partie prenante
	<b>2 - Moyen</b>	Le risque dégrade significativement la relation avec une partie prenante
	<b>3 - Fort</b>	Le risque impacte ou altère fortement la relation de l'entité avec une de ses parties prenantes essentielles
Probabilité d'occurrence	Graduation	
	<b>1 - Faible</b>	La probabilité de survenance du risque est > 5 ans
	<b>2 - Moyen</b>	La probabilité de survenance du risque est > 3 ans et < 5 ans
	<b>3 - Fort</b>	La probabilité de survenance du risque est < 3 ans

Enfin la cartographie des risques et la cotation ont été validées par le comité de direction ainsi que par le conseil d'administration de novembre 2020.

## 2.2. Déclinaison des engagements RSE de la Caisse régionale Val de France

4 THEMES	8 ENGAGEMENTS	12 OBJECTIFS	RISQUES LIES
SOCIAL	Affirmer notre responsabilité sociétale en accompagnant l'inclusion de la clientèle en difficulté	Augmenter le nombre de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé et augmenter le nombre de clients accompagnés dans le cadre d'un événement	Ne pas favoriser l'inclusion bancaire et contribuer à la cohésion sociale de nos territoires
	Mettre en œuvre une proximité réinventée en faveur de l'inclusion numérique et digitale	Apporter l'expertise de la Caisse régionale à tous, sur tous les territoires, par tous les moyens, par tous les canaux	Rester une banque traditionnelle et ne pas proposer des services et offres via le digital, accompagner les clients vers l'inclusion numérique, avoir des processus internes inadaptés et non agiles
	Garantir les meilleurs standards d'éthique et de sécurité à nos clients	Agir avec éthique : loyauté dans les affaires, conseil, protection des données	Ne pas respecter les droits fondamentaux de nos clients
GOVERNANCE	Promouvoir le modèle coopératif en amplifiant le nombre de sociétaires	Développer notre sociétariat	Ne pas parvenir à maintenir une culture mutualiste voire perdre notre identité mutualiste
		Assurer une gouvernance coopérative responsable	
ENVIRONNEMENTAL	Accompagner durablement la transition énergétique des territoires vers une économie bas carbone	Renforcer l'image « verte » de la Caisse régionale	Ne pas aider nos clients à agir durablement pour une économie bas carbone
	Agir durablement pour protéger et préserver l'environnement	Réduire nos kms parcourus dans le cadre de nos missions professionnelles	Ne pas maîtriser notre propre empreinte carbone
		Réduire la consommation de papier	
SOCIAL	Agir en tant qu'employeur responsable pour l'égalité de traitement des équipiers	Maintenir, promouvoir et développer l'emploi des salariés en situation de handicap	Faire preuve de discrimination en interne
		Avoir une politique d'équité dans l'évolution de carrière des hommes et des femmes	
	Agir en employeur responsable – accompagner les équipiers dans leur chemin de carrière	Accompagner l'ensemble des équipiers dans leur montée en compétence et leur trajectoire de carrière	Ne pas adapter le niveau de compétences des salariés aux besoins stratégiques, aux évolutions du métier, et aux besoins clients (avoir des équipiers en décalage avec les attendus du secteur bancaire)
		Maintenir un niveau de compétences correspondant aux exigences réglementaires	

**Risque lié**

Ne pas favoriser l'inclusion bancaire et contribuer à la cohésion sociétale de nos territoires

**Objectif**

Augmenter le nombre de clients fragiles équipés de l'offre budget protégé et augmenter le nombre de clients accompagné dans le cadre d'un événement de vie

**Politique**

Val de France met en œuvre la politique du groupe Crédit Agricole sur l'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière tel que défini dans la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement l'AFECEI (05/11/2014). Le dispositif Val de France est encore plus favorable pour les clients équipés de l'offre spécifique. Il est mis à disposition pour l'ensemble des équipiers sous l'intranet de la Caisse régionale.

Ce bagage détaille le dispositif Val de France et précise les points réglementaires, l'accompagnement client, les actions demandées au conseiller du réseau dans le respect de notre Projet d'Entreprise.

**Principales actions**

Formation des équipiers / Suivi de l'inclusion bancaire

Accompagnement spécifique des clients avec des événements de vie

Accompagnement des clients en fragilité financière par une offre spécifique

En favorisant l'inclusion bancaire et en contribuant à la cohésion sociale de ses territoires, Val de France assure son développement, puisqu'il est intimement lié à la santé de son territoire. De plus, ces sujets, sensibles dans l'opinion publique, pourraient amener un risque d'image et de réputation s'ils n'étaient pas pris en compte. Enfin, Val de France doit se conformer aux exigences du régulateur dans le domaine de l'inclusion bancaire.

En tant que banque mutualiste et coopérative sur son territoire, la Caisse régionale s'est fixée comme ambition d'accompagner tous ses clients, y compris ceux en difficulté financière.

Pour atteindre cet objectif, la Caisse régionale met en place des actions qui concernent les clients comme les équipiers de la Caisse régionale.



Les équipiers bénéficient dans leur cursus de formation, d'un module dédié à l'inclusion bancaire, traitant du droit au compte et de la clientèle en situation de fragilité financière.

En complément, une démarche a été mise en place dans la Caisse régionale permettant de détecter les 1ers signes de fragilité et de contacter les clients afin de comprendre leur situation. Cette démarche intègre un accompagnement personnalisé et la proposition d'offres adaptées au choix du client (offre spécifique clients fragiles, offre EKO...). Les clients sont informés de ce dispositif par l'intermédiaire d'un courrier et un rendez-vous personnalisé avec leur conseiller leur est proposé. De même, chaque client en sortie de recouvrement amiable est accompagné pour l'aider à maîtriser au mieux son budget.

La Caisse régionale a respecté, dès début 2020, les nouveaux engagements sur les plafonnements de frais d'incidents bancaires et a souhaité par ailleurs mettre en place un plafonnement spécifique sur les clients fragiles.

L'offre spécifique pour ces clients fragiles, au prix d'1 € par mois, se compose :

- D'une carte de paiement « L'Autre Carte »
- D'un plafonnement spécifique à Val de France des frais de dysfonctionnement de 5€/mois et 60€/an
- D'une Alerta SMS sur solde disponible diffusée chaque semaine
- 2 chèques de banque gratuits par mois

Et permet à chaque client qui le souhaite de sécuriser son budget.

La Caisse régionale est attentive aux résultats de ces actions et s'assure que le nombre de ses clients en situation de fragilité financière reste contenu. Ainsi en 2020, la Caisse régionale comptait moins de 5500 clients détectés fragiles, parmi lesquels 35% était équipés de l'offre spécifique clients fragiles. Dès novembre 2020, la Caisse régionale a mis en œuvre de nouveaux critères permettant de détecter plus tôt la fragilité financière de certains clients et donc de les accompagner dès les 1ers signes.



La Caisse régionale est également présente pour ses clients rencontrant des événements de vie avec pour objectif de proposer un dispositif adapté d'accompagnement humain, social, budgétaire et financier. Des conseillers dédiés et des bénévoles, administrateurs ou anciens équipiers, se mobilisent pour aider les bénéficiaires à surmonter leurs difficultés et trouver des solutions pérennes. Ces solutions peuvent être bancaires mais également humaines et socio-

économiques. Les partenaires Passerelle sont ainsi sollicités sur le territoire pour venir en aide dans les domaines du logement, de la mobilité ou encore de la médiation sociale et familiale.

Aussi, en 2020, le service Passerelle a accompagné 206 clients ayant subi un évènement de vie, principalement lié à une perte d'emploi et maladie. Le profil de nos clients est majoritairement des personnes seules avec ou sans enfant, de 41 à 60 ans. Le service Passerelle a été accompagné des seize bénévoles constituant l'association.

Point Passerelle va connaître début 2021 une réorganisation complète pour être au plus proche de nos bénéficiaires afin de pouvoir leur proposer les solutions les mieux adaptées :

- L'équipe Passerelle analysera et traitera des ciblages de détection précoce de situation financière dégradée chez nos clients, en plus de la prescription du réseau, afin d'être proactif.
- Un conseiller du réseau des particuliers sera référent Passerelle sur chaque Territoire De Vie pour densifier l'expertise des conseillers agence sur la clientèle en difficulté.
- Le réseau de bénévole sera densifié et des référents par Caisse Locale identifiés
- Un maillage avec l'identification de point passerelle sera élaboré

L'accompagnement sera réalisé en liaison étroite avec un réseau de partenaires locaux, tels que des associations et des travailleurs sociaux. Se met ainsi en place un véritable écosystème territorial en faveur de l'inclusion. Il permet d'identifier les bonnes solutions pour que les bénéficiaires du dispositif puissent renouer de manière pérenne avec une situation équilibrée et développer leur autonomie socio-économique.

#### Indicateur de performance sur l'engagement « Affirmer notre responsabilité sociétale en accompagnant l'inclusion de la clientèle en difficulté »

	2018	2019	2020	Objectif
Nombre de clients fragiles équipés de l'offre/total de clients détectés fragiles	24%	32%	32%	23% (Prise en compte des nouveaux critères de détection de novembre 2020 élargissant la cible des clients détectés fragiles).

*A savoir qu'une orientation à 3 ans est prévue pour renouer avec notre pourcentage initial de 32% de nombre de clients fragiles équipés de l'offre spécifique.*

**Risque lié**

Rester une banque traditionnelle et ne pas proposer des services et offres via le digital, accompagner les clients vers l'inclusion numérique, avoir des processus internes inadaptés et non agiles

**Objectif**

Apporter l'expertise de la Caisse régionale à tous, sur tous les territoires, par tous les moyens, par tous les canaux.

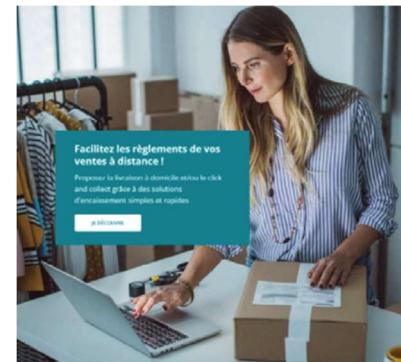
**Politique**

Cet engagement s'inscrit dans la politique engagée au niveau Groupe dans le cadre du projet PMT (Projet Moyen Terme) 2022, qui donne les grandes orientations au sein du Groupe Crédit Agricole, déclinée à la CR Val de France depuis plusieurs années à travers le projet d'entreprise « Empreinte » : « devenir une banque digitale de référence ».

**Principales actions**

Actions de communication autour des offres digitales : Promotion du Site internet, des applications du CA et de leurs fonctionnalités (gestion du budget, paiement mobile, opérations sur carte, Paylib, ...) ; Accompagnement des conseillers autour des offres digitales

La population des usagers des services bancaires est en perpétuelle évolution face aux nouvelles technologies. L'innovation, les startups de la « Fintech » sont des éléments à intégrer afin de toujours mieux répondre aux exigences des clients actuels et des nouvelles générations. Le modèle de distribution de la Caisse régionale est de permettre à chacun de ses clients de choisir le mode d'interaction avec sa banque qui lui convient : « Proposer à nos clients une banque 100% humaine et 100% digitale ».



La Caisse régionale propose un dispositif de proximité constitué d'une agence, d'un conseiller et d'outils digitaux, comme Ma Banque, première application bancaire en Europe. Chaque client choisit ainsi le mode d'interaction qui lui convient. Il peut par exemple souscrire une offre en signant son contrat en agence, en présence de conseiller, ou à distance grâce à la signature électronique. Il a aussi la possibilité de changer de canal de relation à tout moment. Et ce, de manière fluide, sans perte de temps et en conservant le même niveau de qualité de service.

Pendant la période de confinement, la Caisse régionale a maintenu une relation à distance avec ses clients en privilégiant la promotion de nos solutions de Banque à distance et en les accompagnant dans leur utilisation en autonomie (ex : tutoriels disponibles sur la modification des plafonds dans l'application Ma Carte).

La Caisse régionale a accompagné l'ensemble de ses clients, sur tous les territoires, dans les nouveaux usages numériques à travers des actions de communication sur les offres digitales (utilisation des applications Ma Banque et Ma Carte, souscription des produits 100% en ligne), en aidant les commerçants à se doter de sites marchands (CA Mon Commerce) et les équiper de solutions de paiement et d'encaissement à distance (solutions UP2PAY Mobile).

La professionnalisation permanente des équipiers de la Caisse régionale s'est développée autour de la transformation, des solutions digitales et de la cyber sécurité à travers des actions de formation et de communication (tutoriels, procédures, aides conseillers) avec la mise en place des nouveaux parcours d'entrée en relation ou de souscription à distance (ex : ouverture d'un compte-titres).



La Caisse régionale a promu auprès de ses clients la cyber sécurité en présentant dans un espace dédié sur le site internet la prise de connaissance des premières actions à réaliser en cas de suspicion de fraude.

L'année 2021 sera marquée par la mise en place d'ateliers en faveur de l'inclusion numérique pour nos clients. Après l'officialisation de notre politique RSE en septembre, nous avons constitué un groupe de travail composé d'équipiers et administrateurs, dirigé par un directeur sponsor et un pilote. L'objectif est de pallier au phénomène de la fracture numérique sur notre territoire. Un parcours de formation sous forme d'ateliers est à l'étude et devait être déployé dans des agences du territoire au cours de l'année 2021.

**Indicateurs de performance sur l'engagement « Mettre en œuvre une proximité réinventée en faveur de l'inclusion numérique et digitale »**

	Aout 2019*	2019	2020	Objectif
Taux de clients connectés actifs	41.7 %	44 %	46,4 %	<b>49 %</b>

\*Données groupe, le 1er taux fourni date d'août 2019 = 41,7%

**Risque lié**

Ne pas respecter les droits fondamentaux de nos clients

**Objectif 1**

Garantir une prise en charge rapide et efficace des réclamations faites par nos clients

**Politique**

Au Crédit Agricole Val De France, le traitement des réclamations est encadré par une politique disponible pour tous les équipiers de l'entreprise sur l'intranet. Celle-ci définit le périmètre des réclamations. Cette politique reprend les objectifs de la Caisse régionale sur ce domaine et la méthodologie de traitement de la réclamation.

**Principales actions**

Mise en application du processus de traitement des réclamations et maintien de l'activité malgré le confinement

Mise en place d'une nouvelle version de l'outil de suivi des réclamations et de l'outil Signal Conso

La défense des droits fondamentaux des clients fait partie de nos priorités quotidiennes. La charte éthique du groupe est accessible à tous. Ne pas respecter la charte exposerait à des sanctions et un risque d'image important.

Dans le cadre du traitement des réclamations clients, la Caisse régionale s'attache tout particulièrement à faire preuve d'excellence relationnelle et opérationnelle dans le traitement des réclamations.

L'entreprise s'est organisée pour assurer une continuité de service pendant les périodes de confinement (télétravail).



A défaut de prise en compte, la satisfaction des clients se dégrade et il en résulte un risque de fragilisation de la relation, d'attrition mais également un risque de réputation et d'image pour la Caisse régionale.

La Caisse régionale du Crédit Agricole Val de France s'efforce de prendre en charge rapidement et efficacement les réclamations faites par ses clients. Dans cette démarche, chaque équipier doit se conformer aux exigences fortes de la réglementation en matière de protection du consommateur.

**Processus de traitement des réclamations :**

- L'accusé de réception et de la lettre de patience est automatique et digital ;
- Le pilotage des réclamations via l'outil communautaire Mirabelle qui a été développé par la Caisse régionale de Lorraine et mis à disposition pour les autres Caisse régionales. C'est un outil péri informatique prenant part dans notre système d'information ;
- Les relances automatisées (services gestionnaires, agence, conseiller ...) afin de respecter nos engagements sur les délais de traitement ;



- La numérisation de la réponse et des pièces du dossier. Si la réponse a été communiquée oralement au client, la zone commentaire doit être renseignée (date, éléments de réponses, remarques éventuelles) ;

La Caisse régionale met également en œuvre une enquête de satisfaction clients sur l'ensemble des marchés se traduisant par un « Indicateur de Recommandations Client » (IRC).

Suite à ces enquêtes, la Caisse régionale a mis en place différentes actions telles que :

- La mise en place d'un programme d'appels clients afin de travailler sur la réactivité des conseillers
- La mise en place d'un programme relationnel spécifique afin de mieux informer les clients notamment en cas de changement de conseillers

De plus, le signal conso et la cellule d'alerte Banque de France permettent aux consommateurs de signaler à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) les infractions à la règlementation. Pour une bonne prise en compte et un traitement efficace, ces demandes sont centralisées au service clients et font l'objet d'une attention particulière sur les délais de traitement. Ces demandes peuvent avoir une répercussion sur l'IRC.

**Nouveautés 2021** : Evolution dans le processus de prise en charge des réclamations :

- 1-Refonte du parcours conseiller dans l'outil WDRC (outil de workflow permettant de tracer, piloter les réclamations de la Caisse régionale) pour bien scinder les demandes des réclamations et les orienter au bon interlocuteur
- 2- L'unité Service Clients aura pour mission de prendre en charge la réclamation jusqu'à sa résolution complète. Elle sera l'interlocuteur unique du client afin de simplifier et fluidifier le parcours client réclamant.

#### Indicateurs de performance sur l'engagement « Garantir les meilleurs standards d'éthiques et de sécurité à nos clients »

	2018	2019	2020	Objectif
Taux de traitement des réclamations dans les 30 jours	93.33%	94.6%	96.50%	<b>95%</b>

**Risque lié**

Ne pas respecter les droits fondamentaux de nos clients

**Objectif 2**

Agir avec éthique : loyauté dans les affaires, conseil, protection des données

**Politique**

Au Crédit Agricole Val de France, le traitement de la gestion des conflits d'intérêts est inscrit dans une politique de gestion accessible sous l'intranet conformité et mis à jour dernièrement le 9 juillet 2020. L'obligation, selon le Corpus FIDES, est de la vérifier annuellement. Le service conformité se charge de piloter cette politique et met à disposition des équipiers un registre de conflits d'intérêts (quotidien, sur les instruments financiers, Directive Distribution Assurance) sur l'espace dédié de l'intranet. Egalement, la Caisse régionale dispose d'une stratégie anti-corruption et d'un code de conduite.

**Principales actions**

Formation des salariés au dispositif anti blanchiment, de traitement des réclamations  
Et au dispositif de gestion des conflits d'intérêts

L'ambition de la Caisse régionale est de former 100% de ses équipiers afin de garantir la bonne prise en compte des exigences réglementaires liées à ses métiers. Ainsi un suivi sur le taux de réalisation des formations réglementaires obligatoires est assuré trimestriellement en CCI puis Comité Risques administrateurs. C'est ainsi notamment que l'entreprise obtient plus de 95 % de taux de conformité lors de ses entrées en relation. Des rappels réguliers sont effectués concernant le dossier de connaissance client qui doit être nativement conforme. Par ailleurs, un pilotage à la quinzaine a été mis en place conjointement entre le contrôle de la conformité et la Direction Commerciale.

Afin de mieux lutter contre les conflits d'intérêts, la Caisse régionale a rédigé au cours de l'année 2019 une stratégie de risque contre la corruption. Un contrôle annuel sur la déclaration des cadeaux est réalisé afin de s'assurer du respect de la procédure.

Par ailleurs, un contrôle des potentielles situations de conflits d'intérêts est réalisé systématiquement par le Contrôle de la Conformité pour tout dossier de demande de financement présenté en Comité Régional alors que la Caisse régionale est présente au capital social du client.

Un engagement de la Direction Générale du respect de la lutte contre la corruption et le conflit d'intérêts a été diffusé à l'ensemble des équipiers de la Caisse régionale puis sur le site de banque en ligne. Une cartographie des risques de corruption a été réalisée en 2019 et des plans d'actions pour mieux couvrir ces risques ont été mis en œuvre.

Depuis 2018, la Caisse régionale s'est dotée d'une politique de gestion des réclamations afin d'assurer une excellence relationnelle à nos clients et un traitement dans les 30 jours.



Les formations réglementaires en matière de conformité sont régulièrement mises à jour par l'IFCAM et la conformité groupe. Ainsi en 2020, nous avons déployé une formation LCB-FT renforcée pour les équipiers exposés à destination de l'équipe de la Sécurité Financière de la Caisse régionale.

#### Indicateurs de performance sur l'engagement « Garantir les meilleurs standards d'éthiques et de sécurité à nos clients »

	2018	2019	2020	Objectif
% d'équipiers formés sur la partie blanchiment dont la fraude fiscale par rapport au nombre total d'équipiers devant être formés	98%	98 %	99.86%	<b>100 %</b>

**Risque lié**

Ne pas parvenir à maintenir une culture mutualiste voire perdre notre identité mutualiste

**Objectif 1**

Développer notre sociétariat

**Politique**

Montrer que nous sommes une banque mutualiste et coopérative, créatrice de liens, qui œuvre à rendre le territoire plus humain, Donner des preuves de notre accompagnement, auprès de tous les acteurs du territoire, dans les bons et mauvais moments, Se comporter d'une manière RSE, Constituer les axes prioritaires du pilier territoire et mutualisme du Projet d'Entreprise de la Caisse régionale, entériné par le Conseil d'administration. Les actions qui alimentent ces axes contribuent à promouvoir notre identité mutualiste et font l'objet d'un reporting régulier en Conseil d'Administration.

**Principales actions**

Mise en œuvre d'actions solidaires : mise en marché de la plateforme « J'aime mon territoire »

Opération de soutien aux ainés

Etre une banque coopérative fait partie de nos fondements, notre sociétariat est incontournable pour respecter le fait d'être une banque coopérative. Sans cela nous ne serions plus dans la proximité, la solidarité et la responsabilité. Aussi, en tant que banque mutualiste et coopérative de plein exercice, la Caisse régionale s'est fixée comme objectif d'atteindre les 220 000 sociétaires en 2022.

Pour atteindre cet objectif, la Caisse régionale met en place des actions visant à promouvoir le modèle coopératif et favoriser l'adhésion à un mutualisme engagé.

Au cours de l'année 2020 et au regard du contexte de pandémie, l'expression de notre modèle mutualiste s'est traduite par la mise en œuvre d'un dispositif de solidarité en 3 volets au profit des habitants de notre territoire.

**Volet 1 :** Protéger les personnes âgées par la constitution d'une enveloppe collective portée notamment par les Caisses régionales du Crédit Agricole à destination des EHPAD (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) et des structures d'aides à domicile.

**Volet 2 :** Agir pour nos clients victimes d'un événement de vie les plus fragiles en maintenant le lien et en répondant aux besoins post crise avec nos Points Passerelle

**Volet 3 :** Favoriser le lien social et l'entraide entre voisins avec l'ouverture de la plateforme J'M Mon Territoire by CA.



## Tous solidaires face au Covid-19

Grâce à l'action conjuguée des administrateurs des Caisses Locales et des salariés de la Caisse régionale, 65 structures Ephad et d'aides à domicile ont bénéficié de dotations en tablettes numériques et en équipement de protection (masques, gel hydro-alcoolique, lingettes ...) leur offrant à la fois protection et lien avec leurs proches.



**Agir pour nos clients les plus fragiles et maintenir du lien** a été au cœur des actions menées à la fois par l'intermédiaire des Points Passerelle et par la création de la plateforme d'entraide « J'M mon territoire by CA ».

Gratuite et accessible à tous, cette plateforme collaborative d'entraide est née durant la 1<sup>ère</sup> période de confinement pour répondre aux besoins de créer du lien social et de proximité entre voisins et acteurs locaux, et de favoriser l'émergence d'actions utiles et solidaires pour tous. Ainsi s'est créé une communauté active et locale de plus de 1 000 particuliers partageant services, bons plans et actualités. Cette plateforme permet également de renforcer la visibilité digitale des commerçants, artisans et producteurs locaux. 76 d'entre eux ont développé leur page d'activité avec toutes les informations de services de livraisons à domicile ou de click & collect, horaires et contacts. 18 associations y sont également présentes pour valoriser leurs initiatives solidaires. <https://jaimemonterritoire-ca.fr/>

Au-delà des actions mises en œuvre dans le cadre du dispositif de solidarité, l'évènement sociétaire annuel organisé depuis 2018 s'est déroulé en novembre 2020 avec un temps fort d'animations et de communication du 07 au 20 novembre. Contexte sanitaire oblige, l'évènement a été 100% digital et avec une thématique de fond sur la prévention santé.

Début 2020 et afin de promouvoir le sociétariat, deux programmes relationnels ont été déployés : le premier à destination des nouveaux clients et le second à destination des clients non sociétaires.

**Risque lié**

Ne pas parvenir à maintenir une culture mutualiste voire perdre notre identité mutualiste

**Objectif 2**

Assurer une gouvernance coopérative responsable

**Politique**

Montrer que nous sommes une banque mutualiste et coopérative, créatrice de liens, qui œuvre à rendre le territoire plus humain,

Donner des preuves de notre accompagnement, auprès de tous les acteurs du territoire, dans les bons et mauvais moments,

Se comporter d'une manière RSE,

Constituent les axes prioritaires du pilier territoire et mutualisme du Projet d'Entreprise de la Caisse régionale.

**Principales actions**

Adaptation de notre gouvernance au contexte sanitaire

Tenue des conseils d'administration Caisse régionale et Caisse Locale en audio et Visio

Informations régulières des présidents de Caisse Locale par mail et en audio

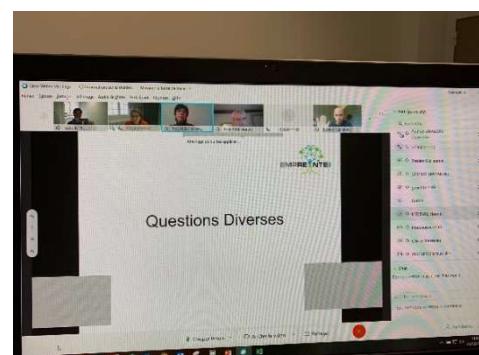
Modifications statutaires pour la Caisse régionale et les Caisse Locales

Adoption d'un règlement intérieur pour les Caisse Locales

Face au contexte sanitaire, et afin d'assurer une continuité dans la vie coopérative et mutualiste de la Caisse régionale et des Caisse Locales, une adaptation de la gouvernance a été nécessaire sur l'exercice 2020.

Cette adaptation s'est traduite par la mise en œuvre de nouveaux formats de réunion, par une information régulière des sociétaires et des administrateurs de Caisse Locale, par une modification des statuts de la Caisse régionale et des Caisse Locales et par l'adoption d'un règlement intérieur pour les Caisse Locales.

L'ordonnance n°2020-321 du 25 mars portant adaptation des règles de réunion et de délibérations des assemblées a rendu possible, pendant la période de confinement, la tenue des conseils d'administration de Caisse Locale, à distance par des moyens d'audio et de visio-conférence. Il en a été de même pour l'Assemblée Générale de la Caisse régionale qui a tenu son Assemblée Générale le 24 avril 2020 à huis clos, avec un vote préalable des sociétaires par correspondance et une retransmission en audioconférence.



Le contexte Covid-19 a mis en exergue la nécessité de revoir nos statuts-types de Caisse Locale et d'adopter un règlement intérieur pour rendre plus flexibles les modalités de réunion et d'Assemblées. Les statuts des Caisses Locales et de la Caisse régionale ont été modifiés en ce sens, en novembre 2020 lors d'Assemblées Générales Extraordinaires.



Durant cette année 2020, les présidents de Caisse Locale ont été informés très régulièrement des mesures sanitaires et d'accompagnements mises en œuvre par la Caisse régionale. Les présidents de Caisse Locale se sont réunis par 3 fois dont 2 en audioconférence et une fois en présentiel.

**Indicateurs de performance sur l'engagement « Promouvoir le modèle coopératif en amplifiant le nombre de sociétaires – favoriser l'adhésion à un mutualisme engagé »**

Principal	Evolution du nombre de sociétaires	2017	2018	2019	2020	objectif
Principal	Evolution du nombre de sociétaires	+ 1.72%	+ 1.06%	+ 0.97%	+ 1.36%	NA
Secondaire	Nombre de sociétaires	181 671	183 603	185 382 182 356 (*)	184 834	<b>220 000</b> en 2022 (+19%)
Secondaire	% de clients sociétaires	45.77	47.43	47.91	49.98	NA

(\*) Bascule dans SIDV2 avec un changement dans la comptabilisation des sociétaires

**Risque lié**

Ne pas aider nos clients à agir durablement pour une économie bas carbone

**Objectif**

Renforcer l'image « verte » de la Caisse régionale

**Politique**

L'accompagnement des transitions sur notre territoire est un des sujets de notre politique d'entreprise « Empreinte » validé et piloté par le Comité de Direction. L'un des piliers du projet d'entreprise est en effet consacré au « territoire et mutualisme » et donc aux transitions qui impactent notre écosystème.

Les actions visant à renforcer l'image verte de la Caisse régionale font partie d'un dossier « Offre Vertes » compilant l'ensemble de nos offres commerciales en cours et à venir. Ce dossier est présenté et validé en comité de développement présidé par la direction générale de la Caisse. Le sujet est également évoqué en comité stratégique RSE.

**Principales actions**

Développement des offres Vertes

Lancement d'une démarche de partenariat sur le photovoltaïque, relamping led, etc

Chaque entreprise sur son territoire a une responsabilité territoriale forte. Moteur au sein de son écosystème, la Caisse régionale en cohérence avec son projet d'entreprise et son ADN mutualiste se



doit de contribuer aux enjeux environnementaux et d'accompagner la transition écologique en développant des offres responsables.

Le principal risque serait de ne pas avoir un fonctionnement en adéquation avec les fondements de la banque mutualiste et l'engagement de la gouvernance dans le cadre du projet d'entreprise.

La Caisse régionale souhaite affirmer son positionnement de banque responsable en faveur de l'environnement et ainsi renforcer son image de banque « verte ». Cette démarche est confortée par une prise de conscience des enjeux environnementaux en cohérence avec les attentes de la société. Prendre la mesure des enjeux climatiques qui impactent le quotidien des clients, des équipiers et des administrateurs est essentiel.

C'est pourquoi l'entreprise propose des solutions pour accompagner les territoires et les partenaires dans cette transition. Cet accompagnement se matérialise notamment par le financement des technologies bas carbone, le développement d'offres vertes et responsables.

La Caisse régionale a ainsi mis en œuvre plusieurs actions afin de répondre à cet engagement et développer la part des énergies renouvelables dans ses encours de crédit.

## L'accompagnement des clients PME et ETI dans une démarche RSE :

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet entreprise (sur les thématiques clients et sociétal), la Caisse régionale se positionne en banquier référent qui accompagne les dirigeants d'entreprises dans leur démarche RSE. Aussi, la Caisse régionale a participé en 2019 au groupe de travail national sur la mise en place du questionnaire ESG (Environnemental, Social et Gouvernance) sur le marché des entreprises.

La note de ce questionnaire vient à ce stade compléter les notations financières actuelles afin de fournir une appréciation ESG générale sur l'entreprise.

Le déploiement de l'administration du questionnaire ayant coïncidé avec la période de confinement, celui-ci a été quelque peu perturbé (22% du portefeuille entreprises réalisé au 31.12.2020) mais le sujet reste une priorité sur le début d'année 2021.

Il sera complété par les travaux sur la note de transition en courant d'année.

## 2020 – un renforcement des offres vertes :

### - Pour les clients particuliers :

- **Nos offres de financement « vert » :**
  - Prêt travaux
  - Prêt Auto / Véhicules Utilitaires/ Moto/ VL (à noter que cette offre est valable pour tous nos clients)
  - Financements Eco Prêt à Taux Zéro
- **Notre épargne verte :** 3 fonds sont disponibles pour nos clients particuliers qui souhaitent investir dans des valeurs dites responsables.
  - Fonds Amundi Valeurs durables
  - Fonds Amundi Neolys
  - Fonds Amundi Energies Vertes
- **Les produits d'assurance de personnes :** cette année, pour chaque contrat Prévoyance décès ou contrat souscrit, un arbre a été replanté en France (7 700 arbres depuis le début de l'opération)
- **Les produits d'assurances de biens**



### - Pour les clients professionnels :

- **Les Offres BIO (offre nationale) :**

Dispositif commercial pour les agriculteurs qui s'installent ou se convertissent au Bio. Les clients peuvent avoir accès à des offres d'équipements (assurance climatique et dommage, des packs e-commerce ou Up2Pay mobilité pour la vente directe) et des offres de financement spécifiques.
- **« Transition Energétique » : Une offre financement à taux préférentiel basée sur les ressources BEI (Banque Européenne d'Investissement)** - à destination des entreprises, des agriculteurs ou encore des collectivités publiques. A noter qu'une nouvelle enveloppe similaire existe sur les thèmes de l'eau et de l'assainissement.
- **Les Fonds d'investissement** : Nous pouvons intervenir également dans le financement de projets dédiés aux transitions énergétiques, agricoles et agroalimentaires via le fonds d'investissement « CA TRANSITION » piloté par la société (fonds d'investissement) IDIA.

### **Renouvellement et étude de nouveau partenariat :**

En parallèle de ces offres vertes, une démarche d'étude partenariale a été créée pour offrir des solutions « clé en main » à nos clients professionnels, agriculteurs et Entreprises, sur des thèmes liés à la transition énergétique. L'objectif est de pouvoir orienter nos clients vers des entreprises locales, compétentes sur des sujets tels que l'installation de panneau photovoltaïque ou le relamping led.

Pour le marché de l'agriculture, le soutien aux circuits-courts a été relancé avec le renouvellement du partenariat "Bienvenue à la Ferme" qui offre aux agriculteurs des solutions d'encaissement monétique à prix préférentiel (TPE, Site Ecommerce, etc.), et le partenariat avec « Terres d'Eure-et-Loir » qui regroupe 120 adhérents et qui leur donne accès aux Assemblées Générales et aux différentes manifestations agricoles.

### **Un accompagnement des équipiers de la filière Agris a été engagé avec :**

- Deux équipiers sont dédiés à l'animation des filières pros/agris (animation d'appels sortants, formations, ...);
- La formation de tous les équipiers du marché Agri sur la partie "BIO" avec une réunion métiers avec la Chambre d'agriculture d'Eure-et-Loir et une réunion métiers avec le groupement d'agriculteurs BIO du Loir-et-Cher ;
- Des e-learning sur le BIO sont à disposition des équipiers ;
- Le report à 2021 (impact COVID 19) de l'intégration du master AGRIMANAGERS dans le plan de formation des équipiers de la filière comprenant des sujets de transitions agro-écologique et énergie durable ; trois équipiers seront formés début 2021 et chaque nouvel équipier de la filière sera désormais formé à ce master.
- La Caisse régionale Val de France a collaboré avec la startup The Green Data (alumni du Village by CA de Paris) dans le cadre du développement d'outils de diagnostic et de simulation qui aideront les conseillers à accompagner leur clients agriculteurs dans leurs prises de décisions. Cette collaboration a mené à l'intégration de la Caisse régionale Val de France au pilote du dossier "Trajectoire AGRI" déploiement reporté début 2021 dans le groupe (cause COVID 19) ;

Pour rappel, dans le cadre de la coopération Carcentre (GIE créé en 2008 entre les Caisses régionales de Centre Ouest, CR Touraine Poitou, CR Centre Loire et CR Val de France), un pôle énergies renouvelables a été créé en 2018 avec deux experts. Une charte de fonctionnement régie la collaboration entre les caisses. Les experts interviennent dans l'accompagnement et le financement de projets liés à la production d'énergies renouvelables et notamment la méthanisation (à ce jour, 11 dossiers ont été étudiés pour un montant de financement de l'ordre de 64M€).

**Indicateurs de performance sur l'engagement « Accompagner durablement la transition énergétique des territoires vers une économie bas carbone »**

	2018	2019	2020
Indicateur RCR (des Caisses régionales) : part prêts énergies renouvelables	0.53%	0.51%	0.49%

D'autres indicateurs sont en cours de réflexion sur ce sujet.

**Risque lié**

Ne pas maîtriser notre propre  
empreinte carbone

**Objectif 1**

Réduire la consommation de papier

**Politique**

Par déclinaison de la Politique Achats Responsables du Groupe CASA, la Caisse régionale Val de France veille, dans l'exercice de la fonction Achats, à intégrer les notions sociétales et environnementales.

De par son activité, le papier reste pour la CR un poste stratégique qui se doit d'être maîtrisé, que ce soit en terme de consommation, d'approvisionnement ou de recyclage.

**Principales actions**

Limiter la consommation de papier blanc A4 en interne et pour la clientèle

Favoriser l'utilisation de papier recyclé et moins polluant

Trier, recycler et valoriser nos déchets de papiers

L'ambition de la Caisse régionale est de limiter la consommation de papier dans l'entreprise. L'enjeu est de taille, au regard de l'activité exercée. Le papier est omniprésent dans le cadre de nos métiers et de nos relations commerciales.

Pour atteindre cet objectif de baisse de consommation, plusieurs actions ont déjà été menées et celles-ci vont encore s'intensifier.



Pour protéger l'environnement, la Caisse régionale s'est engagée sur 2020 à remplacer le papier 80gr par **le papier 75gr certifié Ecolabel et FSC**, sur les ramettes de papier A4. En basculant en 75g, la Caisse régionale réduit son empreinte carbone. A volumétrie identique, il peut être démontré que le besoin en bois pour la production de papier 75g peut être réduit de 46% (par rapport au papier 80g). Les cartons sont plus légers et, par conséquent, ont un impact sur les transports logiquement « moins polluant ».

Cet acte d'achats éco responsable s'inscrit dans le cadre d'une politique RSE définie dans PMT Groupe CASA.

Une réduction significative de la consommation de **ramettes de papier blanc A4** s'est effectuée sur



**l'année 2020.** Au 31/12/2020, environ **23 479 ramettes** ont été utilisées, soit 58 697 kg (ou 48.55 kg/ETP). Cette baisse s'explique par la dématérialisation des documents papiers (utilisation de la Signature Electronique en Agence). La crise sanitaire Covid-19 peut également avoir eu un impact sur nos travaux d'impression.

Cette situation nous permet de mettre en avant une baisse assez significative par rapport à N-1 (**26 898** ramettes), soit **-12,7%**.

L'activité CA PRINT aura enregistré une baisse assez significative (et ce pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive) pour l'exercice 2020. Les pages éditées par CAPRINT ont reculé de près de 12%, et les mises sous plis ont baissé de 16,8% en un an.

Cette tendance est preuve d'une dématérialisation grandissante grâce à l'utilisation de la B.A.M. (« Banque à Accès Multiple »).

Nos campagnes de sensibilisation sur le traitement des déchets se sont intensifiées. La Caisse régionale a mis en place, pour la gestion de ses déchets, un système de tri sélectif pour les Agences et les Sites Administratifs. Ce dispositif permet de revaloriser chaque année le papier blanc et d'impliquer les équipiers à réaliser les bonnes pratiques à adopter au quotidien.

Le comportement responsable de chacun aura permis de trier et de revaloriser 41 tonnes papier blanc en 2020 suite aux consignes de tri sélectif mises en place depuis quelques années notamment lors de travaux des sites administratifs.

#### Indicateurs de performance sur l'engagement « Agir durablement pour protéger et préserver l'environnement »

	2017	2018	2019	2020	objectif
Nombre de pages éditées	13 570 465 pages	13 278 614 pages (-2,15% / N-1)	11 880 876 pages (Soit - 10,526% / N-1 et - 12,45% / N-2)	10 457 148 pages (Soit - 11,98 % / N-1 Et - 23,75 % / N-2)	
Nombre de plis	3 389 900 plis	3 245 416 plis (-4,26% / N-1)	2 909 567 plis (Soit - 10,35% / N-1 Et - 14,17% / N-2)	2 419 971 plis (Soit - 16,83 % / N-1 Et - 25,43 % / N-2)	Réduire de 20% le papier utilisé à fin 2021 par rapport à 2017
Nombre de Ramettes papier A4 consommées	31 102 ramettes A4 Soit 77 755 KG, Ou 64,30 KG/ETP	27 443 ramettes A4 Soit 68 607 KG, Ou 56,70 KG/ETP (- 11,76% / N-1)	26 898 ramettes A4 Soit 67 245 KG, Ou 55,60 KG/ETP (-1,99%/N-1 et - 13,52/N-2)	23 479 ramettes A4 Soit 58 697 KG, Ou 48,55 KG/ETP (-12,71%/N-1 et - 14,45/N-2)	

**Risque lié**

Ne pas maîtriser notre propre empreinte carbone

**Objectif 2**

Réduire nos kms parcourus dans le cadre de nos missions professionnelles

**Politique**

Cet engagement s'inscrit dans une démarche globale du Projet d'Entreprise qui vise à réduire notre empreinte carbone de 20% d'ici fin 2021. Les déplacements représentent une part importante dans le calcul des émissions de Gaz à Effet de Serre du CA VDF, soit 31% de son Bilan Carbone 2018.

C'est la raison pour laquelle, la Caisse régionale souhaite limiter les déplacements effectués dans le cadre des missions professionnelles, et favoriser l'utilisation des véhicules moins polluants.

**Principales actions**

Limiter le nombre de kilomètres parcourus en limitant les déplacements

Favoriser l'utilisation des visioconférences ou audio pour nos réunions

Mettre en place et promouvoir les véhicules électriques pour le parc automobile

L'ambition de la Caisse régionale est de diminuer le nombre de kilomètres parcourus dans le cadre de ses activités professionnelles. En effet, les déplacements prennent une part prépondérante (soit 31%) dans le calcul des émissions de gaz à effet de serre d'après le bilan carbone réalisé en 2018 sur les

bases de l'exercice de 2017 grâce à la société Ekodev en suivant la méthodologie de l'ADEME. Ce bilan carbone sera renouvelé en 2021.



Au vu de la situation sanitaire de 2020, la Caisse régionale s'est réorganisée pour tenir la plupart de ses réunions et formations en audio ou visioconférences pour respecter les gestes barrières. De nouvelles

habitudes ayant pour conséquence de limiter significativement nos déplacements professionnels. Régulièrement, les managers sont également en charge de rappeler à leurs équipiers l'importance de limiter les déplacements notamment en optimisant leurs agendas, en utilisant les systèmes de visioconférences.

Une réduction de -20% des kilomètres parcourus sur la période de mars à mai liés au 1<sup>er</sup> confinement s'est faite remarquer. La comparaison avec 2019 est donc délicate, mais on peut estimer une réduction totale de -3.79% des kilomètres parcourus liée à la période de confinement et à la limitation des déplacements.



De plus, il est important de prendre en compte que la flotte a été augmentée de 16 véhicules supplémentaires (déploiement Octobre 2019). Il y a donc eu un net repli des kilomètres parcourus en 2020.

De plus, la « Semaine de la mobilité » s'est tenue du 16 au 22 septembre avec pour but premier de promouvoir les modes de déplacements plus respectueux de l'environnement avec comme slogan « La mobilité 0 émission pour tous ». Une occasion de diffuser des vidéos traitant des mobilités douces, un tuto pour comprendre comment réparer un vélo et des bonnes pratiques pour adopter un comportement respectueux envers l'environnement. Les différents acteurs régionaux ont pu apporter leur contribution à cette nouvelle

campagne de sensibilisation.

En février 2020, la Caisse régionale s'est dotée d'un deuxième véhicule électrique pour compléter sa flotte AUTO « point route ». Un pas en avant pour notre engagement à utiliser des moyens de transport qui émettent moins de CO2 donc plus respectueux de l'environnement.



#### Indicateurs de performance sur l'engagement « Agir durablement pour protéger et préserver l'environnement »

	2018	2019	2020	objectif
Evolution du nombre de kms parcourus par les équipiers (missions professionnelles) : . <i>KMS réalisés avec les véhicules de la CR</i> . <i>KMS déclarés Outil RH</i>	3 094 849 kms	2 744 356 kms Soit -11,325%/N-1	1 860 374 kms Soit -32,21%/N-1 Soit -39,89%/N-2	Réduire de 30% de kms enregistrés fin 2021 par rapport à 2017

**Risque lié**

Faire preuve de discrimination en interne

**Objectif 1**

Maintenir, promouvoir et développer l'emploi des salariés en situation de handicap

**Politique**

Les Caisses régionales de Crédit Agricole et les organismes adhérant à la Convention Collective Nationale du Crédit Agricole, se sont engagés en 2006 dans une politique active et pérenne en faveur de l'emploi de travailleurs handicapés en signant fin 2005 un premier accord de branche avec 6 organisations syndicales. Cet accord qui avait pour ambition de promouvoir et de développer l'emploi des travailleurs handicapés au sein des Caisses régionales du Crédit Agricole et des organismes adhérant à la convention collective du Crédit Agricole, a été agréé par le Ministère chargé de l'emploi le 20 décembre 2005.

Pour mener et coordonner cette politique, l'association HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) a été constituée le 7 mars 2006. Son action est portée par une cellule nationale et des cellules locales dans toutes les entités du périmètre de l'accord animées chacune par un correspondant HECA. Depuis ces débuts en 2006, deux nouveaux accords de branche ont été signés en 2010 puis en 2019.

C'est dans cet esprit que la Caisse régionale a renouvelé et renforcé en 2020 son propre accord d'entreprise en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. A l'occasion de la négociation de ce nouvel accord, les organisations syndicales et la direction de la Caisse régionale ont partagé le même constat, à savoir des difficultés rencontrées par les aidants qui, sans être directement touchés par une situation de handicap ou une perte d'autonomie d'une particulière gravité, sont confrontés quotidiennement à un besoin d'informations, à des contraintes administratives ou de conciliation entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Ainsi, l'accord signé le 1<sup>er</sup> juillet 2020 au sein de la Caisse régionale Val de France exprime en plus des politiques et des engagements en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, sa volonté d'accompagner les salariés en situation d'aidants et ainsi promouvoir et mettre en place des dispositifs encourageant la solidarité des salariés entre eux, aux côtés de dispositifs d'aide financés intégralement par l'employeur.

**Principales actions**

Actions de sensibilisation

Accompagnement individuel des salariés en situation de handicap

Aménagements des postes de travail

Depuis de nombreuses années, Val de France s'engage en faveur de l'insertion des personnes handicapées, nous sommes fiers d'être parmi les 1ères Caisses régionales en taux d'emploi des

personnes handicapées. Une cellule handicap et solidarité est présente au sein de la caisse régionale avec une personne à temps plein qui se consacre à l'accompagnement des équipiers concernés. Quelques exemples d'actions courantes : L'aménagement du poste de travail ou encore du temps de travail, la revalorisation des chèques CESU...



L'année 2020 aura de nouveau été riche en actions de sensibilisation, d'accompagnement et d'aménagement des postes de travail. Ainsi comme les années passées, la Caisse régionale s'est à nouveau associée à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées.

Au regard du contexte sanitaire, plusieurs animations virtuelles ont été mises en place auprès des équipiers afin de les sensibiliser et de les informer autour du handicap :

- La mise en avant d'une vidéo explicative sur le dispositif national HECA.
- La création d'une vidéo sur l'optimisation de ses ressources et la gestion des émotions avec l'intervention de Florence Augier, coach en bien-être au travail.
- Une vidéo sur les aidants familiaux : qui sont-ils et pourquoi faut-il également mettre en place des mesures pour les accompagner ?
- Un quizz sur le nouvel accord travailleurs handicapés et solidarité.

Nous avons également voulu donner la parole à un de nos équipiers HECA : Jérémy Mayeul, Conseiller de Clientèle Particuliers à l'agence de Lamotte-Beuvron (41) qui nous a partagé avec humour son expérience. Découvrez son témoignage [en cliquant ici](#) !

Preuve de notre engagement toujours présent : Le Crédit Agricole Val de France a récemment signé un partenariat avec « Café Joyeux » qui emploie uniquement des personnes en situation de handicap. Né en 2017, Café Joyeux est une entreprise sociale qui emploie des personnes atteintes de Trisomie 21 ou de troubles cognitifs comme l'autisme. Leur objectif est de faire travailler des personnes, éloignées de l'emploi, en milieu ordinaire. Tous occupent différents métiers de la restauration : accueil, caisse, cuisine, service en salle... Café Joyeux permet à chacun de ses équipiers de prendre confiance, de gagner en expérience et de se sentir pleinement impliqué dans le travail.



Le Café Joyeux est bien plus qu'un café de qualité...  
c'est un café inclusif et solidaire !

La marque Café Joyeux sera présente dans tous nos espaces cafés et de restauration sur nos sites administratifs et lors de nos « accueils cafés » (réunions internes/externes, formations...).

Les produits Café Joyeux seront également proposés en cadeaux à nos clients et à tarif préférentiel à nos salariés via la conciergerie.

Les actions et les interlocuteurs sur la thématique du handicap sont maintenant connus au sein de la Caisse régionale. L'année 2021 sera l'occasion de communiquer d'avantages auprès de nos interlocuteurs institutionnels et dans la presse locale afin de faire connaître nos dispositifs.

**Indicateurs de performance sur l'engagement « Agir en tant qu'employeur responsable pour l'égalité de traitement des collaborateurs »**

	2019	2020	objectif
Nombre de salariés reconnus RQTH	72 salariés CDI (2 salariés CDD)	74	<b>supérieur à 70 (soit plus de 6% de nos effectifs CDI)</b>

**Risque lié**

Faire preuve de discrimination en interne

**Objectif 2**

Avoir une politique d'équité dans  
l'évolution de carrière des hommes et  
des femmes

**Politique**

Le 25 novembre 2020, les Caisses régionales de Crédit Agricole et les organismes adhérant à la Convention Collective Nationale du Crédit Agricole ont réaffirmé leur ambition de poursuivre la dynamique engagée pour garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes à travers la signature d'un nouvel accord de branche avec les partenaires sociaux.

Elles réitèrent ainsi leur ambition intacte de poursuivre les actions en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes qui soient les plus pertinentes et les plus adaptées aux Caisses régionales. Elles favorisent également la diffusion à ces dernières des travaux menés au niveau de la branche, qui permettent d'enrichir leur réflexion et de diversifier les initiatives locales. Elles soulignent l'importance de pérenniser ainsi les résultats significatifs déjà obtenus au fil des années dans ce domaine, sur la base de convictions et de principes partagés. En particulier, chacune des parties au présent accord réaffirme son attachement au respect du principe de non-discrimination posé par l'article L.1132-1 du Code du travail, notamment entre les femmes et les hommes.

Au sein de la Caisse régionale cette politique est traduite dans un accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, en date du 23 juin 2017 et qui devait prendre fin le 31 décembre 2020. Le 7 décembre 2020, les parties signataires ont décidé de reconduire les dispositions de cet accord pour une durée de 12 mois en y intégrant les nouveaux dispositifs d'aides à la parentalité mis en place en 2019 et 2020 favorisant un meilleur équilibre vie privée/pro. La Caisse régionale entamera de nouvelles négociations à partir du 2<sup>nd</sup> semestre 2021 afin de réfléchir à une éventuelle nouvelle politique d'égalité hommes/femmes et à de nouveaux dispositifs.

**Principales actions**

Une cellule de recrutement qui accompagne les managers dans des  
recrutements externes

Rémunération

Accompagnement des managers régulier et développement des compétences

La Caisse régionale de Crédit Agricole Val de France affirme que le principe d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes tout au long de la vie professionnelle est un droit.

## Formation

Recruter Sans Discriminer



accompagnement | communication | conseil | formation | recrutement  
Manager des singularités



Tous les actes de gestion relatifs au recrutement, à la formation, la promotion professionnelle, la qualification ou classification, les rémunérations effectives, les conditions de travail, les évolutions de carrière ainsi que l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice des responsabilités familiales doivent exclusivement reposer sur des critères professionnels, c'est-à-dire sur des éléments objectifs indépendants de tout critère lié au sexe.

La Caisse régionale réaffirme son engagement d'égalité de traitement entre les femmes et hommes tout au long du processus de recrutement, quels que soient les métiers concernés, de la rédaction des offres d'emploi à la titularisation des salariés nouvellement embauchés. Cela fait partie des éléments constituant l'accord de branche signé avec les partenaires sociaux.

Pour répondre à ces enjeux spécifiques, la Caisse régionale s'est engagé depuis 2017 à :

- Sensibiliser les acteurs du recrutement, à la diversité par le biais d'actions adaptées à ces enjeux :
  - Formation « Recruter sans discriminer » dispensée aux acteurs Ressources Humaines du recrutement. Cette formation a été réalisée en 2020 pour les nouveaux embauchés du Pôle Ressources Humaines ;
  - Vidéo de sensibilisation à destination de l'ensemble des salariés disponible depuis 2018 : « Relations professionnelles entre les femmes et les hommes ».
- Gérer de façon dynamique les candidatures en veillant particulièrement à l'égalité hommes-femmes dans nos recrutements :
  - Au Crédit Agricole Val de France, à la rentrée 2020-2021, Ce sont 28 nouveaux alternants qui nous ont rejoint, soient 50 alternants présents dans la CR. De niveaux et de filières de formations différents, de BAC+2 à Bac+5.
  - En 2020, 3 job-dating en proximité de notre territoire ont pu être organisés. Ainsi, par exemple, le samedi 25 janvier 2020, s'est déroulé notre 4ème Job Dating 100% VDF à l'agence d'ANET. Les 41 candidats qui se sont présentés ont pu être accueillis par l'équipe autour d'un café avant d'être reçus par une de nos conseillères RH Fanny, Sophie ou Melvina. Ces journées de recrutement en agence sont de très belles occasions d'aller à la rencontre des équipiers et de notre bassin d'emploi local.



Une réduction des écarts de situation entre les femmes et les hommes passe également par une rémunération et une égalité salariale. La Caisse régionale s'engage à :

- Réaliser un diagnostic en matière d'égalité salariale tenant compte de l'ancienneté, l'âge et de la classification ;
- S'assurer que les augmentations individuelles attribuées lors du processus d'attribution annuel ou en dehors de celui-ci le soient sans distinction de genre ou de temps de travail, les attributions étant proportionnelles à la durée du travail ;

- Négocier avec les partenaires sociaux une enveloppe d'augmentation individuelle afin de supprimer les éventuels écarts entre hommes et femmes.

En 2020, une commission égalité hommes-femmes composée d'élu du personnel et de membres de la direction s'est réunie afin de réaliser ce diagnostic. C'est également une enveloppe d'augmentation spécifique au ratrappage des éventuels écarts entre hommes et femmes qui a été négociée avec les partenaires sociaux. Ainsi, 9 personnes dans le cadre de cette enveloppe ont bénéficié d'une augmentation en 2020.

Enfin, la Caisse régionale rappelle que les femmes et les hommes doivent bénéficier des mêmes possibilités d'évolution de carrière et d'accès aux postes à responsabilité. Chaque personne doit pouvoir être acteur de son développement professionnel dans le cadre des possibilités d'évolution au sein de l'entreprise. Pour répondre à ces enjeux, la Caisse régionale s'engage à :

- Veiller au bon équilibre d'accès à la formation
- A réaliser des entretiens professionnels aux retours de congés maternités et de longue maladie

L'année 2020 aura également été le début d'une expérimentation de sensibilisation de la ligne managériale à travers différents sujets tel que le harcèlement, les incivilités, la discrimination, etc. C'est sous la forme d'audio animé par les services Ressources Humaines que les managers ont été invités à plusieurs reprises à participer à ces animations.

L'année 2021 sera l'occasion de pérenniser ce dispositif d'accompagnement. Les négociations 2021 avec nos partenaires sociaux, portant sur un nouvel accord égalité hommes/femmes, sera l'occasion d'aborder et de réfléchir à la mise en place de nouveaux dispositifs d'accompagnement tels que :

- Le mentorat entre collaboratrices occupants déjà un poste de manager et collaboratrices en prise de poste manager ou en vue de l'être.
- Actions de sensibilisation sur les stéréotypes
- Actions ou dispositifs en faveur de l'aide à la parentalité favorisant un meilleur équilibre vie privée/pro

#### **Indicateurs de performance sur l'engagement « Agir en tant qu'employeur responsable pour l'égalité de traitement des collaborateurs »**

	2018	2019	2020	Objectif
% de femmes chez les cadres	51%	53%	54%	NA
Proportion de salariés augmentés sur l'année	26,1% de femmes 24,5% d'hommes	30,1% de femmes 27,3% d'hommes	35,8% de femmes 29 % d'hommes	NA NA

	2018	2019	2020	Objectif
Index égalité Hommes/Femmes	67 points	92 points	92 points	Supérieur à 80 points

**Risque lié**

Ne pas adapter le niveau de compétences des salariés aux besoins stratégiques, aux évolutions du métier, et aux besoins clients (avoir des équipiers en décalage avec les attendus du secteur bancaire)

**Objectif 1**

Accompagner l'ensemble des équipiers dans leur montée en compétence et leur trajectoire de carrière

Lancé en 2019, le nouveau projet du groupe et PMT 2022, place les femmes et les hommes du Crédit Agricole au cœur de la réussite du Projet du Groupe. Dans une société de plus en plus digitalisée, la responsabilité humaine que les équipiers d'une entreprise peuvent offrir à leur client, est clé. Le Groupe place cette responsabilité au centre de son Projet humain, et en renfort de son Projet client amplifié.

Le Groupe se démarquera en offrant toujours à ses clients un accès direct à un responsable de la relation en proximité. Ce responsable devra faire preuve de discernement et aura davantage de responsabilités pour répondre rapidement aux besoins des clients.

Cette évolution de grande ampleur requiert des transformations en termes d'organisation et de management pour responsabiliser les équipiers au plus près du client.

A ce titre, la Caisse régionale se dote d'un plan de développement des compétences et se fixe trois objectifs :

- Garantir un niveau de performance durable à l'entreprise
- Renforcer les compétences clés requises pour réussir le Projet Empreinte
- Travailler l'employabilité à moyen et long terme des collaborateurs

**Principales actions**

Recevoir en entretien individuel les équipiers pour évoquer leur chemin de carrière, dans le cadre d'une démarche de mobilité professionnelle précise ou à titre prospectif  
Organiser avec eux et leur management le plan de développement de leurs compétences

Nous consacrons un peu plus de 6% de la masse salariale en dépenses de formation pour accompagner au quotidien nos équipiers dans leurs montées en compétences et dans leur souhait d'évolution de carrière. La formation est pilotée chaque année par un plan de développement des compétences adapté à ses besoins de formation et à son contexte local. Ce plan de développement est suivi auprès des instances du personnel et de la commission formation. Nous exerçons près de 150 métiers et 15% de nos équipiers bénéficient d'une promotion vers un autre métier chaque année. Des correspondants formations sont identifiés pour accompagner les équipiers dans leurs démarches.

La promotion interne est un véritable moteur qui permet à chacun de saisir sa chance d'évoluer, avec un programme de formation adapté de la prise de poste et tout au long de la vie professionnelle. Initiés en 2019, deux dispositifs ont été déployés en 2020 pour permettre d'accompagner l'ensemble de nos métiers et équipiers : Mes perspectives et L'école des possibles.

L'outil « Mes perspectives » est un outil innovant qui permet à chacun de faire le point sur ce qu'il aime faire et sait faire, afin de se projeter dans les prochaines étapes de sa carrière professionnelle et se donner de la visibilité sur les parcours professionnels proposés au Crédit Agricole Val de France.

Grâce à la connaissance précise des compétences et motivations enregistrées par les équipiers, l'outil permet également aux salariés et aux équipes RH d'anticiper et de mettre en place les actions pour développer les compétences dont l'entreprise aura besoin demain.

Officiellement lancée sur le deuxième semestre 2019 et développée par la Caisse régionale de manière progressive, l'Ecole des possibles propose plusieurs parcours selon les métiers, pour organiser des actions dans le cadre de la formation continue en poste, ou en vue d'acquérir des compétences pour une prochaine évolution à court terme, en « avance de phase ».



Ainsi, deux fois par an sont lancés les parcours « Conseiller Commercial » et « Conseiller des Particuliers », qui concernent la majeure partie de nos forces commerciales. Ces formations, avant tout en proximité (humaine et géographique), s'appuient sur la mise en pratique et l'entraînement collectif.

L'Ecole, au travers de ses parcours, permet d'allier différents formats, pour varier l'expérience apprenante, et laisser place à l'auto-formation, avec des parcours centrés apprenants :

- Mobile learning
- E-learning et serious game
- Ressources autres (fiches mémo, vidéo-tutos...)
- Ateliers collectifs
- Accompagnement individuel (moniteur et manager)
- Une démarche validée, permettant une centaine d'équipiers formés sur l'année, tant en parcours complet (pour une prise de poste), qu'à la carte (personnalisation du parcours).
- Une co-animation en proximité : moniteur et responsable d'agence ainsi que pairs des agences du territoire (maxi 6), pour des échanges facilités. Des retours positifs et encourageants, avec un transfert dans l'action immédiat.

Et puisque nous souhaitons étendre cette démarche validée, sur les autres fonctions du réseau, sont en cours de construction les parcours des métiers spécialisés des clientèles Professionnelles et Agricoles, ainsi que sur la clientèle Patrimoniale.



Deux niveaux sont à l'analyse, un parcours dit fondamental, qui intègre les bases du métier considéré, et un parcours perfectionnement, pour aller plus loin dans l'expertise et répondre à la demande de nos clients tout au long de leurs projets.

Enfin, l'Ecole des possibles c'est aussi pour tous, et les déclinaisons pour les managers et équipiers (tous métiers) sont à l'étude.

**Risque lié**

Ne pas adapter le niveau de compétences des salariés aux besoins stratégiques, aux évolutions du métier, et aux besoins clients (avoir des équipiers en décalage avec les attendus du secteur bancaire)

**Objectif 2**

Maintenir un niveau de compétences correspondant aux exigences réglementaires

Au sein du Groupe Crédit Agricole, la Direction de la conformité Groupe définit et met en œuvre la politique groupe de prévention de risques de non-conformité tels que des risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme, de violation des embargos, d'abus de marché, de conflits d'intérêts, de protection insuffisante des données à caractère personnel des clients et équipiers, ou de défaut de conseil. Tous ces dispositifs contribuent à réduire le risque de réputation.

Le groupe Crédit Agricole a ainsi fait le choix d'un dispositif interne de textes de référence qui, aux côtés des exigences légales et réglementaires, repose sur trois étages normatifs que sont:

- La Charte Ethique Groupe ;
- Les Codes de conduite propres aux entités déclinant les principes de la Charte éthique ;
- Le Corpus Fides, des Notes de Procédures Groupe applicables à l'ensemble des entités complétées par des normes techniques spécifiques aux métiers.

**Principales actions**

Mettre à disposition des programmes de formations adaptés  
Veiller à la bonne réalisation des formations réglementaires

La stabilité du système financier et la protection des clients, assurés, adhérents de la banque et de l'assurance est une préoccupation quotidienne pour la Caisse régionale Val De France et son service Formation.

Pour cela, elle forme l'ensemble de ces équipiers et évalue ces équipiers sur les connaissances réglementaires indispensables et utiles à la pratique de leur métier afin d'assurer à ses clients des conseils de qualité et garantir la sécurité des opérations bancaires effectuées, dans le respect des normes et déontologie bancaires.

Chaque année, la prise de poste a un double enjeu : les obligations réglementaires et les obligations métier (offres, outils, posture).

La formation réglementaire se décline sur plusieurs niveaux :

- La formation initiale, qui découle des connaissances à acquérir en amont de la commercialisation ou du conseil à la vente. En 2020, c'est plus de 161 capacités professionnelles passées, autour des assurances, du crédit immobilier et des marchés financiers.
- La formation continue, qui consiste à une actualisation des connaissances, à fréquence définie soit par les régulateurs, soit par le Groupe Crédit Agricole. Plus de 80 formations, touchant tout ou partie des équipiers, dans un programme personnalisé à l'année.

Chaque formation fait l'objet d'un suivi de réalisation (connu sous le nom de procédure d'escalade) hebdomadaire et/ou mensuel, ainsi que de contrôles à échéances régulières.

La formation en prise de poste se fait à travers l'Ecole des possibles, et pour les besoins non couverts : par des formations adaptées (métiers siège, spécialistes...), à travers l'Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel (IFCAM).

Focus sur les formations autour des marchés financiers :



- Certification AMF, dans les 6 mois de la prise de poste
- Accompagnement sur la posture en entretien (tutorat MIF)
- Actualisation des connaissances (évaluation sur les nouveaux produits, et évaluation annuelle)

Un dispositif complet, suivi par la formation, appuyé par les services de contrôle.

Le respect des obligations réglementaires en matière de formation permet d'assurer le renforcement et l'harmonisation de la protection de la clientèle à travers le développement des compétences des acteurs concernés.

## Indicateurs de réalisation et de performance sur l'engagement

« Agir en employeur responsable – accompagner les collaborateurs dans leur chemin de carrière »

Indicateurs de réalisation sur la formation réglementaire	2018	2019	2020	Objectif
Nb de jours-hommes et Part des heures de formation réalisées sur le réglementaire (pour l'année 2020, 70% -> sur 100 heures de formation, 70 heures dédiées au réglementaire)	<b>2 324 / 5 227 JH</b> 44%	<b>2 243 / 6 129 JH</b> 37%	<b>3 595 / 5 104 JH</b> 70%	NA
Nb de jours-hommes et Part des heures de formation réalisées sur le réglementaire par les équipiers en prise de poste (pour l'année 2020, 18% -> sur 100 heures de formation, 18h sont consacrés à des formations réglementaires pour des équipiers en prise de poste.)	<b>771 / 5 227 JH</b> 15%	<b>618 / 6 129 JH</b> 10%	<b>944 / 5 104 JH</b> 18%	NA

Indicateur de performance sur l'accompagnement des équipiers	2018	2019	2020	objectif
Pourcentage d'équipiers reçus en entretien de carrière durant l'année, quel qu'en soit le motif	<b>20.27%</b>	<b>18.24%</b>	<b>28.94%</b>	<b>25%</b>