



DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

2021

AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ



TABLE DES MATIERES

NOTRE MODELE D’AFFAIRES	2
NOTRE MODELE DE GOUVERNANCE	4
NOTRE DEMARCHE DE RESPONSABILITE SOCIETALE D’ENTREPRISE (RSE)	5
La RSE au sein du Groupe Crédit Agricole	5
La RSE au Crédit Agricole du Morbihan	6
RETROSPECTIVE 2021 ET PERSPECTIVE 2022	7
Contexte de crise sanitaire 2021	7
Exécution de la feuille de route RSE 2021	8
Notre feuille de route previsionnelle 2022	10
NOS 13 RISQUES EXTRA-FINANCIERS	11
Prise en compte insuffisante des enjeux du modèle coopératif et mutualiste	12
Non prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité	22
Baisse de la qualité de vie au travail et dégradation du climat social	26
Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation aux enjeux numériques	33
Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle	37
Non prise en compte des risques ESG et climatiques dans la relation clients	41
Non accompagnement dans les enjeux de transition agricole	53
Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients et offre de services inadaptée sur les canaux de distribution à distance	58
Non prise en compte des aléas personnels et professionnels dans les moments de vie de la clientèle	62
Non prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans la sélection et la relation des fournisseurs	68
Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil / Manque de clarté ou transparence sur les produits et services fournis à la clientèle	72
Pratiques déloyales et contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale	78
Insuffisance de protection des données personnelles	83
SYNTHESE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	87
NOTE METHODOLOGIQUE.....	90
Méthodologie d'analyse des risques extra-financiers de la Caisse régionale	92
Informations non traitées ou non pertinentes au regard de l'activité de l'entreprise	94
Précisions méthodologiques	94
Informations relatives à la Taxonomie européenne	95
Informations relatives au Règlement Disclosure	97
AVIS DE CONFORMITE ET DE SINCERITE EMIS PAR L’OTI	98

MODÈLE D'AFFAIRES DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

NOS RESSOURCES

HUMAINES

1 212 collaborateurs
(CDI, CDD et apprentis)
378 administrateurs
au service du territoire et de ses acteurs



FINANCIÈRES

1 099M€ en fonds propres
12 435M€ en total bilan social
382M€ de parts sociales
1,68% de créances douteuses et litigieuses



MATÉRIELLES

1 siège social à Vannes
39 Caisses locales
72 agences
4 agences entreprises
2 agences banque privée
1 Point Passerelle
1 Village by CA



DIGITALES

Morbihan Conseil, agence en ligne
Site internet :
www.credit-agricole.fr/ca_morbihan.fr
Applications :



Ma Banque



Paiement
Mobile



Nexecur



Pacifica

Des plateformes de soutien :



ORGANISATIONNELLES

Synergies intra groupe CA nationales

Synergies intra-groupe CA nationales
Amundi, Pacifica, Prédica
CA Assurances, CA Payment
CA Consumer Finance, CA CIB
CA Immobilier, CAMCA,
CA Technologies Services

Synergies intra groupe CA régionales

Unexo, Cofilmo, Square Habitat
CA22, CA29, CA35 et CA56 : 25 pôles
de coopération bretonne

ENVIRONNEMENTALES

4,04 GWh d'électricité consommée (2020)

NOS ACTIVITÉS

BANQUE



- Épargne
- Crédits
- Placements
- Banque au quotidien, services bancaires



ASSURANCE

- Biens et personnes
- Protection juridique
- Télésurveillance

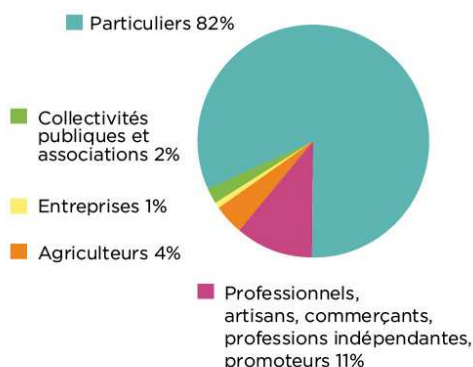


IMMOBILIER

- Biens
- Investissements
- Financement
- Protection

UNE BANQUE 100% HUMAINE
ET 100% DIGITALE

395 779 CLIENTS DONT :



UNE BANQUE COOPÉRATIVE AUX VALEURS MUTUALISTES

Proximité

Responsabilité

Solidarité

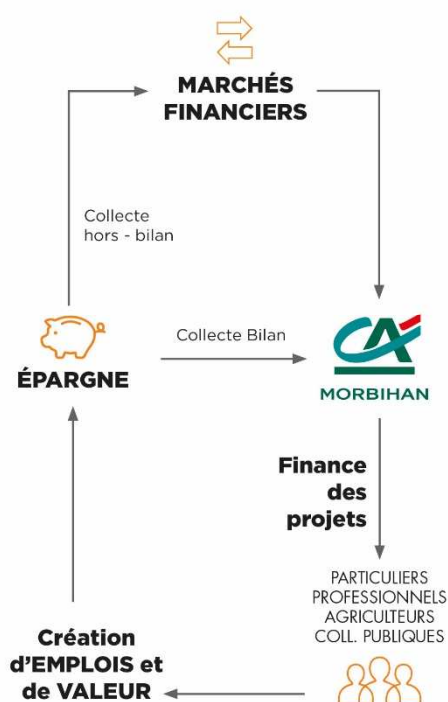
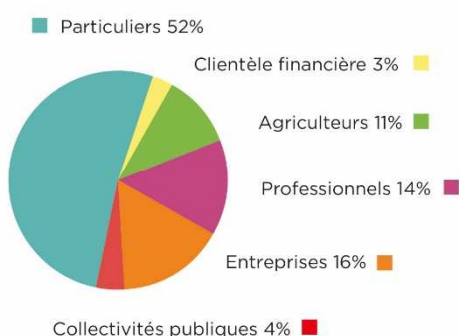
Utilité

MODÈLE D'AFFAIRES DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

NOS ACTIVITÉS

RÉPARTITION CRÉDITS PAR TYPE DE CLIENTS



CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

215,3M€ de Produit Net Bancaire (PNB)
47,6M€ de résultat net
6,7M€ d'intérêts versés aux CCA et CCI

SOCIÉTAIRES

61,01% de clients sociétaires
4 280 nouveaux clients sociétaires
4,4M€ d'intérêts versés aux sociétaires



COLLABORATEURS

77,2M€ de salaires et charges sociales
82 recrutements CDI
79% en Indice d'Engagement et de Recommandation Collaborateurs (IER 2020)
93/100 Index égalité professionnelle F/H
53 heures de formation par collaborateur
6,50% de travailleurs en situation de handicap (2020)
6,93M€ d'intéressement et de participation



CLIENTS

9,5 Md€ d'encours de crédit (+5,2%)
14,4 Md€ d'encours d'épargne (+6,2%)
+13 en Indice de Recommandation Client (IRC)
17 start-up accompagnées par le Village by CA
267 nouvelles situations Point Passerelle
648,4M€ d'encours ISR



PARTENAIRES

559 448€ en dépenses de mécénat, sponsoring et de soutien
5,4 en Indice d'Engagement Sociétal (2019, clients particuliers)



FOURNISSEURS

75,98% d'achats locaux
71M€ versés aux fournisseurs

ÉTAT ET COLLECTIVITÉS

21,9M€ d'impôts et taxes

ENVIRONNEMENT

18,82M€ de financement pour les énergies renouvelables
5,85M€ de financement pour la rénovation énergétique

UNE BANQUE COOPÉRATIVE AUX VALEURS MUTUALISTES

Proximité

Responsabilité

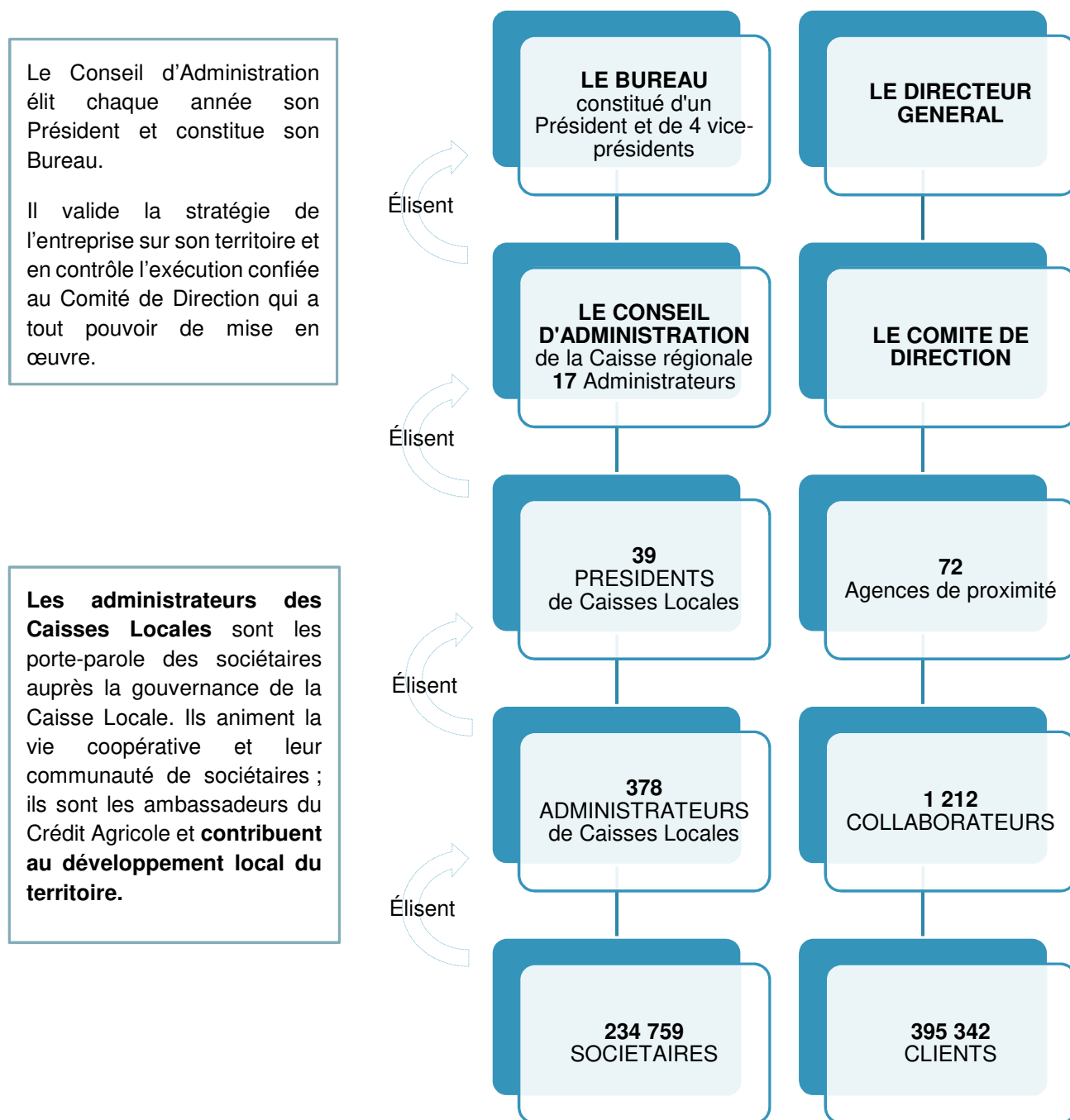
Solidarité

Utilité

NOTRE MODELE DE GOUVERNANCE

La gouvernance coopérative s'articule autour de deux instances : le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, organe délibérant, et le Comité de Direction, organe exécutif.

Les fonctions de Présidence et de Direction sont dissociées.



NOTRE DEMARCHE DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE (RSE)

LA RSE AU SEIN DU GROUPE CREDIT AGRICOLE

Depuis 2019, le Groupe Crédit Agricole s'est doté d'une raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». C'est de ce fil rouge que découlent les actions du Projet Stratégique du Groupe, avec au cœur de cette ambition, le Projet Sociétal.

En 2021, le Groupe a défini son nouveau Projet Sociétal, au plus près de la vie quotidienne de ses clients. Amené à s'amplifier, ce plan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence sur son avancement, avec la mise en place, notamment, de l'Indice d'Engagement Sociétal impliquant l'ensemble des parties prenantes.

Banque verte, le Crédit Agricole veut contribuer à faire tourner l'économie réelle dans le même sens que la planète, pour le bien commun, en mettant le Projet Sociétal, pour le climat, pour la cohésion sociale, pour les transitions agricole et agroalimentaire, au cœur de ses activités.

Le Projet Sociétal affiche 3 priorités phares déclinées en 10 engagements collectifs :

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

- #1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050**
 - Arrêt total de financement de tout projet pétrolier et gazier en Arctique
 - Baisse de 20% des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025
 - 100% des fonds ouverts en gestion active Amundi avec pour objectif une meilleure notation énergétique
 - Mobilisation pour les énergies renouvelables
 - Livrets d'épargne « Vert » et Plan d'épargne « Vert »
- #2 Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique**
 - « J'écorénove mon logement » pour les particuliers
 - « Objectif Transition Énergétique » pour les entrepreneurs
 - Agilauto et bornes de rechargement
- #3 Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs**

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

- #4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client** pour favoriser l'inclusion sociale et numérique
 - Bien Vivre à Domicile
 - Eko Assurances
- #5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés** et réduire les inégalités sociales
 - Publier un rapport d'impact annuel pour rendre compte aux parties prenantes
- #6 Favoriser l'insertion des jeunes** par l'emploi et la formation
 - 50 000 alternants et stagiaires en France et à l'International d'ici 2025
- #7 Amplifier la mixité et la diversité** dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance
 - Atteindre entre 30 et 40% de femmes parmi les cadres supérieurs à horizon 2025 selon les entités
 - 100% des collaborateurs et élus du Groupe formés aux enjeux RSE

RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE

- #8 Accompagner l'évolution des techniques** vers un système agro-alimentaire compétitif et durable
 - Lancer un fonds de private equity et de dette paneuropéen : objectif 1 Milliard d'€
- #9 Permettre à l'agriculture française** de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique
 - Explorer l'utilité d'une plateforme d'échanges de crédit carbone de la « Ferme France »
- #10 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire**
 - Faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs

LA RSE AU CREDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

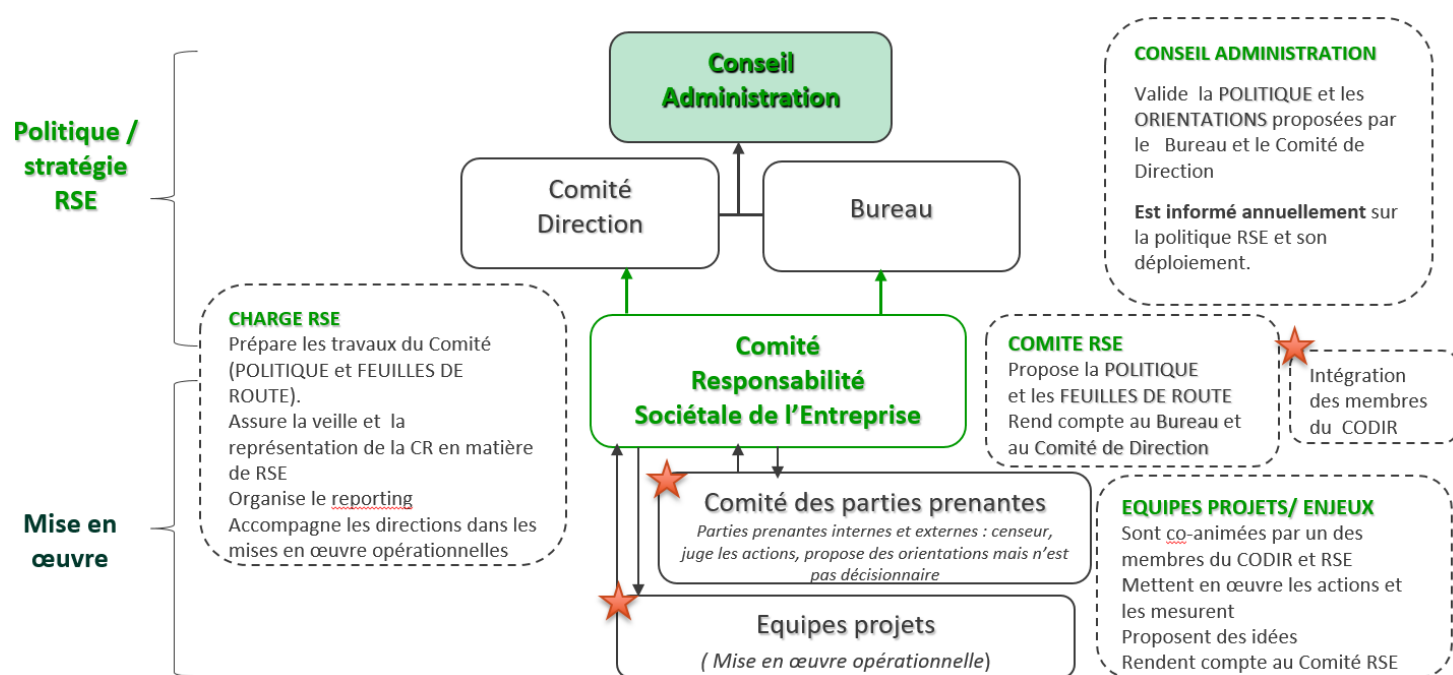
Depuis la définition de sa politique RSE en 2013, le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à prendre en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux de ses activités de banque et d'assurance afin de garantir la pérennité de sa mission d'utilité au service de son territoire.

Après une démarche de consultation de ses parties prenantes internes et externes représentatives de son écosystème, la Caisse régionale a actualisé en 2021, sa stratégie RSE en prenant de nouveaux engagements qui répondent aux attentes de ses parties prenantes, qui s'intègrent pleinement dans le Projet stratégique, en particulier Sociétal du Groupe et toujours en adéquation avec sa raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et celui la société ».

Autour de 5 axes stratégiques majeurs, la Caisse régionale adresse une quinzaine d'enjeux RSE qui dicteront sa ligne de conduite à fin 2025, et sur lesquels elle rendra compte régulièrement. Pour plus d'information sur la nouvelle stratégie, voir p.22.

La gouvernance de la démarche RSE s'appuie sur un comité RSE qui suit la conduite de la démarche et les résultats obtenus, arrête les feuilles de route annuelles et soumet ses propositions d'orientation au Bureau et au Conseil d'Administration auprès de qui il rend compte annuellement. Le comité RSE se réunit trois fois par an.

En 2021, une nouvelle comitologie a été mise en place.



*Le Comité des parties prenantes ainsi que les équipes projets seront constitués en 2022, conformément au déploiement de la stratégie RSE de la Caisse régionale.

RETROSPECTIVE 2021 ET PERSPECTIVE 2022

CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE 2021

En 2021, pour faire face à la crise sanitaire, le Crédit Agricole du Morbihan a poursuivi les actions mises en place dès 2020 visant à préserver la santé de tous, maintenir la continuité de service et à accompagner au plus près la clientèle dans ce contexte particulier.

Préserver la pérennité du tissu économique et social du Morbihan est resté un des objectifs majeurs de l'année 2021, l'engagement social et sociétal a donc pris encore plus de sens en ces périodes de crise sanitaire.

Parmi les actions significatives cette année, nous pouvons citer :

- Poursuite du télétravail au siège et en agences
- Poursuite du soutien à la clientèle notamment avec la mise en place de Prêts Garantis par l'Etat (PGE) (2 307 pour les clients professionnels, 75 pour les agriculteurs et 11M€ de nouveaux PGE souscrits par les entreprises). Les équipes ont par ailleurs contacté les clients bénéficiaires pour leur proposer de faire évoluer ces prêts et échanger sur la stratégie la plus adaptée à leurs besoins.
- Poursuite du soutien au territoire : la Caisse régionale du Morbihan a maintenu les aides financières dans le cadre de ses conventions de partenariats, de mécénat et de sponsoring même lorsque les événements ont dû revoir leur organisation (jauges...) pour répondre aux exigences sanitaires.
- Une attention particulière a été portée aux jeunes, dans le cadre de la Grande Cause Mutualiste du Crédit Agricole, avec la mise en place d'un appel à projet visant à récompenser des associations œuvrant pour les jeunes (accompagnement social, emploi et éducation).

Par ailleurs, le risque sanitaire a été pris en compte dans la nouvelle cartographie des risques extra-financiers. Certaines actions en lien avec la crise seront donc détaillées via un encart dédié pour les risques impactés.

	Objectifs	Situation au 31/12/2021
Stratégie	Poursuivre les travaux de consultation avec les parties prenantes : administrateurs et clientèle associations et particuliers	Démarche de consultation finalisée avec 7 ateliers de cotation réalisés auprès des clients (particuliers, entreprises, professionnels, agriculteurs), associations, fournisseurs et prestataires, collaborateurs et administrateurs. Au total, plus de 80 personnes ont été consultées. <i>Voir p.23 pour plus d'information</i>
	Réviser la politique RSE (cartographie des risques, matrice de matérialité, indicateurs, objectifs à fin 2025, thématiques à développer) notamment à partir des travaux de consultation	La matrice de matérialité et la cartographie des risques ont été revues. Cela a permis de définir de nouveaux engagements RSE qui ont été validés par le Comité RSE, le Bureau et le Conseil d'Administration fin 2021. Les travaux sur les nouveaux indicateurs et objectifs RSE à fin 2025 ont été entamés et seront finalisés en 2022. <i>Voir p.23 pour plus d'information</i>
	Revoir la comitologie RSE de l'entreprise	La gouvernance RSE a été revue. La mise en place et l'animation de cette nouvelle comitologie se poursuivra en 2022. <i>Voir p.24 pour plus d'information</i>
	Etablir un plan de communication RSE interne et externe	La stratégie RSE ayant été validée par les instances fin 2021, l'élaboration du plan de communication RSE interne et externe débutera en 2022.
Opérationnel	Mettre en œuvre les actions du Plan de Mobilité (PDME) et l'animer	Les actions du PDME se sont poursuivies avec notamment la mise en place de 9 bornes électriques sur le parking du siège, l'achat de 3

		<p>véhicules électriques ou encore le test sur le télétravail (<i>voir p 29</i>).</p> <p>Des rendez-vous ont été établis avec Vannes Agglomération pour échanger sur notre PDME et partager les bonnes pratiques.</p>
	Etendre la démarche ESG et entamer la formation des Chargés Affaires Entreprises (CAE)	<p>L'ensemble des CAE a été formé au printemps 2021.</p> <p><i>Voir p.48 pour plus d'information</i></p>
	Mettre en œuvre le partenariat avec ALOEN : clarifier le dispositif de formation avec l'association et tester la formation sur un panel de collaborateurs et d'élus avant intégration éventuelle dans le plan de formation 2022	<p>La formation en partenariat avec ALOEN a été testée sur 11 conseillers à dominante habitat (CDH) au printemps 2021.</p> <p>La formation à la transition énergétique s'est finalement poursuivie via un autre dispositif proposé par le groupe Crédit Agricole aux Caisses régionales</p> <p><i>Voir p.47 pour plus d'information</i></p>

	Objectifs
Stratégie	Finaliser les diagnostics sur les différents enjeux stratégiques RSE, se fixer des objectifs et indicateurs de performance sur chacun d'entre eux
	Définir un plan de communication interne et externe pour la nouvelle stratégie RSE
	Structurer le pilotage de la démarche RSE dans la Caisse régionale (organisation à définir, outils)
Opérationnel	Prioriser, déployer les plans d'actions de la stratégie RSE et constituer les équipes projets
	Entamer la formation et la sensibilisation la Direction et les collaborateurs à la RSE et à notre démarche RSE
	Former les conseillers et chargés agri à la transition agricole
	Faire évoluer la démarche ESG auprès des clients entreprises en co-construisant avec les chargés d'affaires entreprises
	Poursuivre la formation à la transition écologique et énergétique des conseillers à dominante habitat et son animation

NOS 13 RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Domaine	Risque extra-financier
Gouvernance	Prise en compte insuffisante des enjeux du modèle coopératif et mutualiste
	Non prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité
Social	Baisse de la qualité de vie au travail et dégradation du climat social
	Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation aux enjeux numériques
	Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle
Environnemental	Non prise en compte des risques ESG et climatiques dans la relation clients
	Non accompagnement dans les enjeux de transition agricole
Sociétal	Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients et offre de services inadaptée sur les canaux de distribution à distance
	Non prise en compte des aléas personnels et professionnels (divorce, chômage, maladie, économie...) dans les moments de vie de la clientèle
	Non prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans la sélection et la relation des fournisseurs
Ethique	Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil / Manque de clarté ou de transparence sur les produits et services fournis à la clientèle
	Pratiques déloyales et/ou contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale
	Protection des données personnelles

PRISE EN COMPTE INSUFFISANTE DES ENJEUX DU MODELE COOPERATIF ET MUTUALISTE

DESCRIPTION DU RISQUE

Le modèle de banque coopérative et mutualiste du Crédit Agricole du Morbihan fonctionne en s'appuyant sur le respect des règles statutaires, la représentativité des sociétaires et l'implication des administrateurs. La prise en compte insuffisante des enjeux du modèle coopératif et mutualiste pourrait remettre en question le système de gouvernance de notre entreprise et l'éloigner des préoccupations de son territoire.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Affirmer notre modèle différenciant qu'est le modèle coopératif
- Renforcer l'adhésion à notre modèle coopératif qui assure une gouvernance d'entreprise solide et transparente
- Faire vivre nos valeurs mutualistes
- S'appuyer sur des administrateurs mobilisés
- Etre en adéquation avec les acteurs du territoire et répondre à leurs besoins

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Organisation de la vie locale des Caisses locales

Sociétariat et Assemblées Générales de Caisses Locales

Depuis plusieurs années, la Caisse régionale est engagée dans une politique de développement du sociétariat destinée à élargir son socle coopératif et légitimer son modèle.

Chaque année, lors des Assemblées Générales, les sociétaires sont appelés à élire, selon le principe coopératif « un homme = une voix », les Conseils d'Administration des 39 Caisses Locales du Crédit Agricole du Morbihan.

Les Caisses Locales constituent des points d'ancrage du Crédit Agricole du Morbihan sur tout son territoire et lui permettent ainsi d'agir au plus près des préoccupations de ses clients grâce à une proximité et une connaissance fine de son département.

Les Conseils d'Administration des Caisses Locales

Les Caisses Locales sont des personnes morales affiliées à la Caisse régionale du Crédit Agricole du Morbihan. A ce titre, elles tiennent des Conseils d'Administration. La Caisse régionale leur impose d'en tenir au minimum 5 par an.

C'est lors de ces Conseils que les décisions de gestion sont prises (élection du président, les intérêts aux parts sociales...).

Au lendemain des Assemblées Générales qui se sont tenues en mars 2021, les 39 Caisses locales comptaient 378 administrateurs.

La dynamique des Caisses Locales repose sur un modèle de fonctionnement qui veille à la représentativité des catégories socio-professionnelles conforme aux territoires.

Catégorie socio-professionnelle	Nombre d'administrateurs	En %
Salarié	122	32%
Exploitant agricole	110	29%
Artisan, commerçant ou chef d'entreprise	108	29%
Retraité ou sans activité	38	10%
Total	378	100%

Les Comités mensuels

Outre les Conseils d'Administration, chaque Caisse Locale réunit ses administrateurs une fois par mois pour faire le point sur la situation économique locale (risques de l'agence, installations ou créations d'entreprises ou de commerce prévues...) et sur l'actualité bancaire du Crédit Agricole.

Dans le cadre de sa politique d'octroi de crédits, la Caisse régionale demande aux administrateurs de Caisse Locale d'émettre un avis sur les demandes de financement émanant des clientèles agricole et professionnelle, et dépassant un certain montant ou présentant un certain niveau de risque. Lors de ces Comités mensuels, un point est également fait sur les avis rendus et l'état d'avancement des dossiers.

Formation et information des administrateurs par la Caisse régionale

Les comités de pilotage

Les Présidents de Caisses Locales sont co-acteurs de la préparation des réunions et de l'animation des administrateurs. A ce titre, ils sont membres des comités de pilotage, dont le rôle, en lien avec les experts du siège, est de préparer la formation des administrateurs sur l'année à venir. Il existe 3 comités de pilotage :

- Comité de pilotage professionnels
- Comité de pilotage agriculture
- Comité de pilotage vie locale

Chaque comité de pilotage est présidé par un vice-président de la Caisse régionale.

Les comités sectoriels

Dans la suite des travaux réalisés par les comités de pilotage, des comités sectoriels sont organisés dans chacun des 3 domaines visés (professionnels, agriculture et vie locale). Il s'agit de formations, à destination de l'ensemble des administrateurs qui ont lieu au printemps. Elles sont décentralisées et animées par les Directeurs de clientèle (DDC) professionnelles et agris. Elles permettent également de créer du lien entre administrateurs et collaborateurs.

Une quinzaine de comités sectoriels sont organisés par an.

Autres formations à destination des administrateurs de Caisse Locale

Les nouveaux Présidents de Caisse Locale suivent avec leurs homologues des autres Caisses régionales bretonnes un cycle de formations sur 2 ans les préparant à l'exercice de leur mandat : offres

et domaines de la banque mais aussi expression, communication, animation d'équipe, conduite de projet et connaissance de l'organisation du Crédit Agricole.

En plus des comités sectoriels évoqués ci-dessus, d'autres formations peuvent être proposées dans le cadre de demandes ponctuelles.

Enfin, les nouveaux administrateurs de Caisses Locales bénéficient d'une journée de formation à leur arrivée : le matin en commun avec les nouveaux embauchés et l'après-midi le cursus est dédié au modèle coopératif et mutualiste.

Les rencontres d'automne

Les rencontres d'automne sont des réunions organisées en fin d'année et destinées à permettre une rencontre entre les administrateurs, le Directeur Général et le Président de la Caisse régionale. Décentralisées, 3 réunions sont organisées par an. Après une présentation de l'actualité de la Caisse régionale par le Président et le Directeur Général, un échange s'ouvre au cours duquel les administrateurs peuvent librement poser les questions qui les préoccupent.

Organisation et animation de la Caisse régionale et de ses administrateurs

Conseil d'Administration de la Caisse régionale

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale est élu par les Présidents des 39 Caisses Locales affiliées. En 2021, il se compose de 17 administrateurs :

Catégorie socio-professionnelle	Nombre d'administrateurs	En %
Salarié	4	24%
Exploitant agricole	6	35%
Profession libérale	1	6%
Artisan, commerçant ou chef d'entreprise	1	6%
Retraité ou sans activité	5	29%
Total	17	100%

Le Conseil élit chaque année son Président et constitue son Bureau, composé en 2021 de 5 administrateurs, dont le Président du Conseil d'Administration.

Contrairement aux autres modèles d'entreprises, le Conseil d'Administration se réunit chaque mois.

	2020	2021
Nombre de Conseil d'Administration de la Caisse régionale	13	15
Taux de participation aux Conseils d'Administration de la Caisse régionale ¹	92,6%	89,9%

¹ Le taux de participation moyen au CA de CR est un ratio entre le nombre de présents comptabilisés au total sur l'année par rapport au nombre de présents attendus.
Le nombre de présences attendues est le nombre de séances dans l'année multiplié par nombre d'administrateurs du CA de la CR

Rôle du Conseil d'Administration dans la gouvernance

La gouvernance coopérative s'articule autour de deux instances :

- Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, organe délibérant.
- Le Comité de Direction, organe exécutif.

Les fonctions de Présidence et de Direction sont dissociées.

Le Directeur Général, et son Comité de Direction, composé de 7 personnes, dont deux femmes, proposent au Conseil d'Administration la politique et la stratégie de la Caisse régionale. Le Conseil d'Administration valide la stratégie de l'entreprise sur son territoire et en contrôle l'exécution confiée au Comité de Direction qui a tout pouvoir de mise en œuvre.

Les dossiers présentés au Conseil d'Administration sont le plus souvent préparés ou préalablement soumis au Bureau ou aux comités spécialisés qui rendent compte au Conseil.

Le rapport du Conseil d'Administration sur le Gouvernement d'Entreprise, inséré à la suite du présent rapport de gestion, détaille l'exécution de sa mission sur l'exercice 2021.

Formation des administrateurs de la Caisse régionale

L'article L511-16-2 du Code monétaire et financier précise les 7 domaines de compétences sur lesquels les administrateurs doivent être régulièrement évalués. Il précise que « *Le Comité des nominations évalue périodiquement et au moins une fois par an les connaissances, les compétences et l'expérience des membres du Conseil d'administration, tant individuellement que collectivement, et lui en rend compte* ».

Ces 7 domaines de compétence sont :

- Marché bancaire et financier
- Exigences légales et réglementaires
- Gouvernance
- Contrôle interne
- Planification stratégique
- Gestion des risques
- Information comptable et financière

L'évaluation réalisée par le Comité des nominations² porte sur la compétence collective du Conseil d'Administration et sur la compétence individuelle de chaque administrateur. Elle est établie à partir d'une autoévaluation effectuée tous les 3 ans (dernière évaluation réalisée en juin 2021). Cette autoévaluation, fondée sur un système de scoring a permis d'établir un bon niveau de compétence du Conseil d'Administration pour chacun des 7 domaines de compétence.

Au-delà de la compétence collective du Conseil, le scoring établi à partir de cette autoévaluation, et enrichi de la prise en compte des domaines de compétences couverts par les formations suivies par les administrateurs, permet de mettre en évidence les besoins spécifiques de formation de chaque administrateur et de définir un plan de formation à 3 ans.

Ces formations sont de 3 ordres :

- *Formations individuelles* : elles répondent aux besoins de chaque administrateur dans l'un ou l'autre des 7 domaines de compétences. Ces formations sont organisées en présentiel et regroupent des administrateurs des quatre Caisses régionales bretonnes.

² Le Comité des nominations est une émanation du Conseil d'Administration dont le rôle consiste à statuer sur les évaluations du Conseil d'Administration (nominations, départs, connaissances, expériences...)

- *Formations collectives* : suivies par tous les administrateurs, elles portent sur un ou plusieurs des 7 domaines réglementaires ;
- *Formations spécifiques* : liées à la fonction spécifique de l'administrateur (ex : membre du Comité des risques)

Enfin, pour les nouveaux administrateurs, ainsi que les nouveaux membres du Bureau de la Caisse régionale, des cursus spécifiques sont mis en place.

Animation de la vie mutualiste

Actions mutualistes

Chaque année, les Caisses Locales disposent d'un budget dédié pour mener à bien des actions sur leur territoire respectif, seules ou en partenariat avec des associations.

Fondation Crédit Agricole Pays de France et Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement³

Les administrateurs, peuvent être interrogés sur certains dossiers présentés par des associations sollicitant un soutien financier en vue d'opérations touchant au patrimoine architectural ou intellectuel. Ces dossiers, avec l'accord de la Caisse régionale, peuvent être présentés à la fondation Crédit Agricole Pays de France.

Dans le cas de dossiers en lien avec l'insertion sociale, le logement, l'insertion économique et professionnelle, ou la santé et le bien vieillir, la Caisse régionale peut solliciter le soutien de la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement.

Partenariats

La politique de mécénat et de sponsoring de l'entreprise est fondée sur un principe de proximité, d'utilité et de solidarité vis-à-vis du territoire. Elle vise à favoriser l'initiative économique, l'attention aux publics plus fragiles et le soutien aux initiatives culturelles, sportives et sociales. Elle est le reflet de notre modèle mutualiste.

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Sociétariat

En 2021, la Caisse régionale du Morbihan a poursuivi le développement du sociétariat. Le taux de sociétariat s'établit à 61,01% avec 234 759 sociétaires. 4 280 nouveaux sociétaires⁴ ont été accueillis.

Caisses Locales

Les Assemblées Générales de Caisses Locales

En 2021, la situation sanitaire n'a pas permis d'organiser les Assemblées Générales de Caisses locales selon la formule traditionnelle en présentiel. Il a donc été décidé d'organiser un vote préalable dans les bureaux de vote désignés à cet effet en agence.

Tous les sociétaires ont été invités à venir voter pour l'approbation des comptes de l'exercice 2020, l'approbation du remboursement des parts sociales et du taux d'intérêt attaché, l'approbation de la proposition d'affectation du résultat et pour l'approbation du renouvellement ou des nouvelles candidatures des administrateurs de la Caisse Locale. Au total, 2 425 sociétaires ont voté.

³ Ces fondations sont des fondations nationales pilotées par la Fédération Nationale du Crédit Agricole.

⁴ Nombre de nouveaux sociétaires en net : 13 461 (nombre de nouveaux sociétaires en brut) – 9 181 (nombre de ruptures sociétaire)

A la suite de ce vote préalable, des Assemblées Générales ont été tenues à huis clos pour délibérer, en présence du Président de la Caisse Locale et de deux administrateurs, sans que les sociétaires ayant le droit d'y assister, ne soient présents physiquement.

Animation des Caisses locales

En 2021, un comité filière mer a été constitué. Présidé par un vice-président de la Caisse régionale, il réunit l'expert mer et nautisme de la Caisse régionale, 12 administrateurs des Caisses Locales littorales exerçant un métier en lien avec la mer, ainsi que les référents mer : 4 chargés de clientèle travaillant plus spécifiquement sur le métier de la mer.

Formation

Formation des administrateurs de la Caisse régionale

Formation spécifiques : En 2021 deux nouvelles administratrices ont intégré le Conseil d'Administration. Elles ont suivi le cursus dédié aux nouveaux administrateurs (4 jours sur l'exercice du mandat d'administrateur ainsi qu'une formation en distanciel sur les risques bancaires).

Par ailleurs, le vice-président qui a intégré le Bureau de la Caisse régionale en 2021, a poursuivi la formation à destination des nouveaux membres du Bureau (17 jours au total en 2021).

Formations collectives : les administrateurs de la Caisse régionale ont suivi deux formations au cours de cette année :

- Contrôle Interne et lutte contre le blanchiment (une demi-journée)
- Les fonds propres d'une Caisse régionale (une demi-journée)

Formations individuelles : En 2021, 9 administrateurs de la Caisse régionale ont suivi les formations suivantes :

- Risques et contrôles permanents - 3 administrateurs (une journée)
- Analyse de la situation extra-financière des entreprises - 3 administrateurs (une journée)
- Quelle Banque pour Demain - 3 administrateurs (une journée)

En 2021, le total d'heures de formation des membres du Conseil d'Administration de la Caisse régionale s'établit à 324 heures⁵.

Formation administrateurs de Caisse Locale

2021 a vu la reprise des formations. Ainsi, 1 président de Caisse Locale élu en 2019, 3 présidents élus en 2020 et 7 présidents élus en 2021 ont suivi le cursus de formation destiné aux nouveaux présidents de Caisses Locales.

En 2021, les comités sectoriels ont été fortement perturbés du fait de la situation sanitaire. Alors qu'en année « normale », ces comités réunissaient environ 150 administrateurs, en 2021, seuls 68 administrateurs ont suivi l'un ou l'autre de ces comités.

Par ailleurs, une formation portant sur la cyber sécurité a été dispensée à 35 présidents de Caisses Locales.

⁵ Produit de la durée de chaque formation par le nombre d'administrateurs ayant suivi ces formations

Au total, ce sont 254 heures⁶ de formation qui ont été dispensées en 2021, au profit des administrateurs, dont 168 heures au profit des administrateurs de Caisse régionale, 53 heures au profit des présidents de caisses locales et 33 heures au profit des autres administrateurs. Le nombre d'heures de formation est en hausse par rapport à 2020, du fait de l'adaptation à la situation sanitaire. Cependant, il reste à un niveau inférieur à 2019 (1 163H).

Sur les 378 administrateurs, 70 ont suivi au moins une formation en 2021 soit 18,5%.

Soutien au territoire

Trophées de la Vie locale (TVL)

Chaque année depuis plus de 20 ans les TVL récompensent les associations et les établissements scolaires pour des projets déposés autour de 4 thématiques :

- La culture et le patrimoine
- Le sport
- L'environnement
- L'humanitaire

Le concours est organisé en deux étapes : une étape locale avec une remise des prix lors des Assemblées Générales de Caisses Locales et une finale départementale organisée au siège de la Caisse régionale au mois de juin.

Les jurys sont composés d'administrateurs de chaque Caisse Locale pour la partie locale du concours, et d'administrateurs de la Caisse régionale et de membres du Comité de Direction pour la partie départementale.

En 2021, 252 dossiers ont été déposés par les associations et les établissements scolaires. Les jurys ont récompensé 135 lauréats pour une dotation globale de 64 150 €.

Dons aux associations avec l'opération PREDICA

En lien avec PREDICA, la filiale assurance du Crédit Agricole, la Caisse Régionale a lancé le don aux associations : pour 1000€ versés sur un contrat d'assurance-vie, 10€ étaient reversés à une association morbihannaise, reconnue pour ses actions sociales et/ou environnementales.

Le client pouvait choisir l'association bénéficiaire parmi :

- Les blouses roses
- La Vannetaise
- Syndrome de Wolfram
- Ada Sarzeau
- Sonerien An Oriant
- Des carrés dans des ronds
- La Gourninoise
- Les Korrigans
- La Pontivyenne
- Roc Loisirs
- Les Z'atypiques fantastiques
- A Portée d'chœur

⁶ Somme du nombre d'heures de chaque formation

L'opération, qui s'est déroulée de mai jusqu'à septembre 2021, a permis un versement total de dons de 18 350€. Chaque association s'est vue remettre un chèque de 1 530€.

Partenariats et mécénat

La Caisse régionale compte cinq conventions de mécénat en cours :

- L'association morbihannaise des Restaurants du Cœur
- La Banque Alimentaire
- Le Théâtre Anne de Bretagne de Vannes (Scènes du Golfe)
- Le Festival Interceltique de Lorient
- La Ligue départementale contre le cancer.

Le Crédit Agricole du Morbihan est partenaire de nombreux événements ou associations dans le domaine de :

- La santé avec les événements solidaires au profit du soutien aux malades et à la recherche sur le cancer : *la Vannetaise, la Gourinoise, l'Alréenne, la Littorale, la Josselinaise, la Ploërmelaise* ...
- L'aide sociale : Restos du Cœur, Banque alimentaire, A Portée d'chœur.
- La culture et le Patrimoine : Festival Les Indisciplinées, Festival Interceltique de Lorient, Presqu'île Breizh, Festival Pont du Rock, Fête de la crêpe, Rencontres du Cinéma Européen de Vannes, Festival de Jazz à Vannes...
- Le sport : Grand Prix du Morbihan, Rugby Club de Vannes, Semi-Marathon Auray Vannes, Semi-marathon Pontivy-Loudéac, Comité départemental de Surf, West Surf Association, Grol Race, CEP Basket Lorient, Rugby Club Vannetais, Comité départemental de tennis, Ultra Marin, Championnat de Bretagne d'équitation...
- Les partenariats économiques : soutien au monde agricole avec la Fête de l'Agriculture auprès des Jeunes Agriculteurs, Salon de l'élevage « Ohhh ! La vache » et soutien au monde économique et aux entrepreneurs avec les Oscars du Morbihan, Printemps de l'Entreprise, Mille Sabords...

Actions mutualistes

En 2021, 15 Caisses Locales ont mis en œuvre au moins une action mutualiste⁷.

Parmi les actions menées, on peut citer le ramassage de déchets, le financement d'une joëlette au profit des handicapés, le soutien à un restaurant employant des personnes en situation de handicap, l'aide à l'inclusion numérique au profit d'élèves défavorisés.

Le Crédit Agricole a également poursuivi son partenariat avec l'association EPA (Entreprendre Pour Apprendre). Cette action consiste à soutenir les interventions de l'association auprès des collèges et lycées avec pour objectif de créer des mini-entreprises et d'organiser des journées de découverte de l'entreprise. Malgré la situation sanitaire, en 2021, 9 Caisses Locales ont participé à 14 journées regroupant plus de 700 jeunes collégiens de 4^{ème} et 3^{ème}.

Livret de Développement Durable et Solidaire

En 2021, dans le cadre du LDDS (Livret de Développement Durable et Solidaire), 7 partenariats ont été mis en place avec différentes associations afin de les soutenir dans leurs actions. Les clients du Crédit Agricole du Morbihan ont pu choisir de faire don de leurs intérêts à l'une de ces associations :

⁷ Actions mutualistes menées en autonomie par les Caisses Locales et dans le cadre du partenariat avec l'association EPA (Entreprendre pour Apprendre)

- Restos du Cœur du Morbihan
- A Portée d'chœur
- Banque Alimentaire du Morbihan
- Festival Interceltique
- Habitat et Humanisme Morbihan
- Ligue contre le cancer
- Initiatives du Pays de Ploërmel

Opération Noël Solidaire

Le Crédit Agricole s'est mobilisé en 2021 pour venir en aide aux personnes démunies et aux familles défavorisées en organisant un *Noël Solidaire* pour les associations « Banque Alimentaire » et « Restos du Cœur ». Une collecte a été organisée au sein de toutes les agences du Crédit Agricole, ainsi qu'au siège de Vannes, afin de recueillir des jouets et des denrées alimentaires. Ces dons ont ensuite été offerts aux deux associations.

Cette opération a permis de collecter au total 390kg de jouets et 114kg de denrées alimentaires.

Appel à projet jeunes

En 2021, compte tenu de la situation sanitaire, les cafés sociétaux n'ont pas pu se tenir. Ils ont été remplacés par un appel à projet jeunes qui s'inscrit dans le cadre de la Grande Cause Mutualiste du Crédit Agricole. Ainsi, des associations œuvrant pour les jeunes dans les domaines de l'emploi, de l'éducation, de ou de l'accompagnement social ont été invitées à déposer un dossier à fin décembre 2021.

Le résultat de cet appel à projets jeunes sera connu au cours du 1^{er} trimestre 2022.

Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement

En 2021, la Caisse régionale du Morbihan a obtenu le soutien de la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement pour un dossier associatif en lien avec la thématique de la réinsertion professionnelle et de l'emploi. 10 000€ ont ainsi été octroyés à l'association ACSOMUR qui, dans le cadre du projet national Territoire Zéro Chômeur Longue Durée, œuvre à la réinsertion professionnelle de demandeurs d'emploi sur le quartier vannetais de Ménimur.

Dépenses de soutien, mécénat, partenariats

	2020	2021
Montant des dépenses en €	618 584 déclarés Sur la base du calcul 2021 : 582 584	559 448

En 2021, le Crédit Agricole du Morbihan a choisi de ne plus reporter sur la dépense de soutien national au Village by CA

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Taux de sociétariat	61%	61,01% ⁸	>61%
Nombre de Caisse Locale ayant mis en œuvre au moins une action mutualiste sur l'année	12	15 sur 39 Caisses Locales	1 action par Caisse Locale par an

Impacts COVID sur le risque identifié / Faits marquants

L'organisation et l'animation de la vie coopérative s'est vue impactée par la crise sanitaire :

- Les Assemblées Générales de Caisses Locales ont été organisées sous format restreint
- Les Cafés sociétaires sont des rencontres, autour d'un café, entre les sociétaires et les élus sont organisées une fois par an. Ces rencontres n'ont pas été maintenues en raison de la crise sanitaire
- La remise départementale des TVL a été réalisée en distanciel via un live

Les actions de soutien en temps de crise se sont poursuivies avec notamment :

- L'appel à projet pour soutenir les jeunes
- L'opération Noël Solidaire
- Le don de pots de miel à la Banque Alimentaire et aux Restos du Cœur

⁸ En 2021, le nombre de clients est issu du deuxième système d'information.

Le taux de sociétariat est calculé à partir du nombre de clients (personnes physiques ou morales) éligibles au sociétariat : 384 759. Ce nombre exclut les entreprises individuelles qui ne peuvent pas souscrire à des parts sociales.

NON PRISE EN COMPTE DES ENJEUX RSE DANS LA POLITIQUE DE L'ENTITE

DESCRIPTION DU RISQUE

L'intégration des enjeux RSE dans la gouvernance et les activités du Crédit Agricole du Morbihan constitue un enjeu capital. Ne pas les prendre compte pourrait à terme engendrer un risque de durabilité de son modèle économique et une inadéquation de son modèle avec les attentes de ses parties prenantes dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Intégrer les thématiques sociales, sociétales et environnementales dans la gouvernance et la stratégie de l'entreprise afin d'assurer sa durabilité
- Être une entreprise responsable envers ses collaborateurs, ses clients et la société
- Répondre aux enjeux réglementaires, économiques, environnementaux, sociaux, sociétaux
- Impliquer les parties prenantes dans la politique de l'entité

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Politique RSE

La Caisse régionale du Morbihan est engagée dans une politique RSE depuis 2013.

En 2021, la Caisse régionale a procédé à la révision de sa politique RSE en consultant ses parties prenantes internes et externes. Cela a abouti à l'écriture d'une stratégie RSE qui s'appuie sur des matrices de matérialité, une matrice de performance, mais aussi sur la prise en compte des enjeux RSE du Groupe Crédit Agricole et de la Fédération Nationale du Crédit Agricole, la réglementation en cours et à venir, et enfin la cartographie des risques elle-même également révisée en 2021.

La Caisse régionale articule sa politique RSE autour de 5 engagements déclinés en enjeux :

- Viser l'excellence opérationnelle et relationnelle envers nos clients et nos sociétaires
 - Qualité relationnelle
 - Qualité opérationnelle
 - Protection des données
- Favoriser l'inclusion
 - Inclusion numérique
 - Inclusion des clients fragilisés
 - Inclusion sociale
- Développer l'expertise de nos collaborateurs et favoriser le bien-être au travail
 - Formation
 - Qualité de vie au travail
- Accompagner les transitions environnementales et durables
 - Transition agricole
 - Transition énergétique et écologique
 - Achats responsables et réduction de notre impact environnemental interne
 - Finance durable
- Répondre aux grands enjeux sociétaux et économiques de notre territoire
 - Innovation, création et reprise d'entreprise
 - Vieillesse de la population et Santé
 - Soutien au territoire et solidarité
 - Accompagnement des jeunes

Organisation RSE

L'organisation de la Caisse régionale sur le sujet de la RSE s'appuie sur :

- Une stratégie groupe qui donne le cadre avec des impulsions fortes à suivre au niveau régional en matière de RSE
- Un service RSE dédié à 100% au sujet
- Un comité RSE constitué d'une gouvernance mixte (élus et collaborateurs) : deux Vice-Présidents de la Caisse régionale, tous les membres du Comité de Direction, la Responsable du secteur Excellence Opérationnelle et Relationnelle, le Responsable de la Vue Mutualiste et des Caisses Locales, la Responsable RSE. Le Comité RSE suit la conduite de la démarche et les résultats obtenus, arrête les feuilles de route annuelles et soumet ses propositions d'orientation au Conseil d'Administration auprès de qui il rend compte annuellement.
- Une démarche RSE co-construite, écrite, structurée avec des engagements et des indicateurs de suivi et de performance
- Des engagements validés par les hautes instances de la Caisse régionale (Comité de Direction, Bureau, Conseil d'Administration)
- Des supports de communication dédiés en interne et en externe
- Un budget dédié

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Refonte de la stratégie RSE de la Caisse régionale

En 2021, la Caisse régionale du Morbihan a procédé à la refonte de sa stratégie RSE selon la méthodologie suivante

- Ecoute des parties prenantes :
 - 80 personnes consultées (collaborateurs, administrateurs, clients professionnels, particuliers, entreprises, agriculteurs, associations)
 - Cotation des enjeux par importance (matrice de matérialité)
 - Cotation des enjeux importance/performance (matrice de performance)
 - Priorisation des enjeux via les matrices
- Enjeux RSE Crédit Agricole SA et Fédération Nationale du Crédit Agricole
 - Prise en compte des enjeux du groupe afin d'être en adéquation avec la stratégie du Groupe
- Benchmark
 - Interne : autres Caisses régionales, filiales
 - Externe : concurrents
- Etude de la réglementation
 - Intégration de la réglementation actuelle et à venir
- Refonte de la cartographie des risques
 - Identification de 13 risques extra-financiers majeurs sur lesquels le Crédit Agricole du Morbihan rend compte annuellement à un Organisme Tiers Indépendant qui atteste de la transparence et de la sincérité des informations publiées.

Cette phase de collecte de données a permis, via les matrices de matérialité, d'identifier les axes stratégiques et les enjeux de la démarche RSE de la Caisse régionale (voir partie Politique/Engagements).

Révision de la cartographie des risques

En 2021, la Caisse régionale du Morbihan a également procédé à la révision de la cartographie de ses risques extra-financiers selon la méthodologie suivante :

- Prise en compte des 71 risques extra-financiers du Groupe Crédit Agricole
- Mise en regard avec la matrice de matérialité de la Caisse régionale : ajout de nouveaux risques, suppression de certains risques
- Cotation des 62 risques restants selon l'impact d'image, d'activité et réglementaire, et selon la gravité et l'occurrence du risque. Cotation réalisée par le membre du Comité de Direction RSE, le responsable Conformité et le service RSE.
- Soumission des 13 risques majeurs pour approbation au Comité RSE, au Comité des risques et au Bureau.

Chaque risque est adressé via une politique et des engagements, et via des actions dont les résultats sont suivis chaque année à travers des indicateurs établis en fonction des objectifs que la Caisse régionale s'est fixé.

Modification la gouvernance RSE

En 2021, la gouvernance RSE de la Caisse régionale a été révisée

- Intégration de tous les membres du Comité de Direction au comité RSE
- Intégration de la Responsable du secteur Excellence Opérationnelle et Relationnelle au comité RSE
- Décision de mettre en place des équipes opérationnelles pour assurer le suivi des enjeux RSE
- Décision de mettre en place un comité des parties prenantes internes et externes

La modification de la gouvernance de la RSE illustre la volonté de la Caisse régionale de structurer la mise en œuvre de sa stratégie RSE et de la faire porter au plus haut niveau de l'entreprise. Elle souligne également la volonté d'intégrer les parties prenantes dans la conduite de cette démarche.

Réorganisation du service RSE

Auparavant rattaché au service Mutualisme et Vie des Caisses Locales, le service RSE est désormais rattaché directement à un membre du Comité de Direction.

Le poste est désormais dédié à 100% au sujet RSE

Depuis 2020, un CDD complète l'équipe ainsi qu'une alternante en 2021.

Formation

La prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité passe par le levier de la formation. Il s'agit d'expliquer en interne les contours de la RSE et ses enjeux

- Administrateurs : formation de deux administrateurs de la Caisse régionale aux risques extra-financiers
- Nouveaux arrivants : depuis 2021, le service RSE intervient lors la journée d'accueil des nouveaux arrivants et des nouveaux élus de la Caisse régionale afin d'expliquer ce qu'est la RSE et son déploiement concret au sein de l'entreprise
- Chargées d'affaires Entreprises : formation à la RSE et à l'utilisation du questionnaire ESG déployé auprès des clients Entreprises
- Intervention du Pôle Economie de l'Environnement : Intervention en réunion métier agri en octobre 2021 : présentation du Pôle et de ses modalités d'accompagnement, la filière méthanisation, la filière photovoltaïque, le nouveau décret solaire S21, la notion d'assurances

Intégration de critères orientés RSE dans les notes de cadrage et les comités

Des critères orientés RSE sont désormais intégrés dans les notes de cadrage des projets structurants de l'entreprise via l'outil Gladys, et dans la fiche de présentation de projets au comité de fonctionnement.

Les sujets adressés sont les suivants :

- Satisfaction clients
- Satisfaction collaborateurs
- Digitalisation
- Efficacité opérationnelle (développement /pilotage)
- Qualité / conformité
- Aspects économiques

En 2021, un outil d'évaluation RSE des offres et des projets a été créé par un groupe de travail dans le cadre de l'Amicale de l'ouest RSE (Amicale regroupant les responsables RSE des Caisse régionales de l'Ouest de la France). La Caisse régionale du Morbihan fait partie des Caisses test de l'outil pour 2022.

Plateforme de reporting extra-Financier

Depuis 2021, la Caisse régionale travaille sur le déploiement d'une plateforme de reporting extra-financier. Cet outil, proposé par le Groupe Crédit Agricole, permettra à terme de produire le Green Asset Ratio et de compiler d'autres données extra-financières de la Caisse. Le déploiement de cet outil illustre la volonté de l'entreprise de structurer sa démarche de collecte de données extra-financières et d'assurer la fiabilité des données.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Nombre de comités traitant de la RSE (Comité RSE, Bureau, Conseil d'Administration, CODIR, CSE)	4	10	>12 par an

Impacts COVID sur le risque identifié / Faits marquants

- Ecoute des parties prenantes en distanciel dans le cadre de la refonte de la stratégie : des enjeux cotés en période de crise sanitaire, émergence de nouveaux enjeux tels que le soutien aux jeunes, la santé, l'inclusion numérique.

- Une prise en compte des enjeux RSE qui se renforce au sein de l'entreprise dans le contexte actuel : des engagements plus forts de la part du Groupe Crédit Agricole avec 10 nouveaux marqueurs, les thématiques de soutien à la société prennent encore plus de sens

BAISSE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET DEGRADATION DU CLIMAT SOCIAL

DESCRIPTION DU RISQUE

La qualité de vie au travail est un levier majeur de la performance et de l'engagement des équipes. Les risques associés sont de plusieurs ordres : une baisse de l'engagement des équipes et de la performance individuelle et collective, des risques économiques liés à la perte de productivité ou une mauvaise qualité de service perçue par nos clients.

La qualité du dialogue social repose sur le bon fonctionnement des relations (négociation, consultation ou simple échange d'informations) qu'entretient le Crédit Agricole du Morbihan avec l'ensemble des représentants du personnel. Le non-respect des règles en la matière présente, d'une part, des risques légaux et de réputation pour le Crédit Agricole du Morbihan, d'autre part, impacte le climat social et la capacité du Crédit Agricole du Morbihan à générer l'adhésion et la cohésion du corps social autour de ses projets stratégiques.

Enfin, la baisse de la qualité de vie au travail et la dégradation du climat social peuvent provoquer une diminution de l'attractivité de la marque employeur

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Disposer de collaborateurs engagés tout au long de leur vie professionnelle
- Faciliter la sérénité au travail en proposant des conditions de travail optimales
- Favoriser un dialogue social de qualité et établir une relation de confiance avec les Instances Représentatives du Personnel
- Favoriser le sentiment d'appartenance et d'adhésion des collaborateurs
- Etre une entreprise attractive sur le territoire et retenir nos talents

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Rémunération et promotion

La rémunération et la promotion font partie des leviers qui permettent aux collaborateurs d'être reconnus dans leur fonction et influencent donc la notion de qualité de vie au travail. Le Crédit Agricole s'appuie sur des dispositifs clés afin d'accompagner les salariés sur ces aspects :

- Accord sur la reconnaissance de la performance individuelle et collective
- Accord sur les enveloppes Rémunérations de Classification des Emplois (RCE), Rémunération des Compétences Individuelles (RCI), Rémunération des Compétences Professionnelles (RCP) avec un volet égalité professionnelle entre femmes et hommes
- Accord sur l'accompagnement des parcours professionnels
- Négociation annuelle de branche sur les salaires : les augmentations générales se négocient chaque année au niveau de la Branche et portent sur la grille des Rémunérations de Classification des Emplois (RCE) et de la Rémunération des Compétences Individuelles (RCI)
- Négociation annuelle locale sur les enveloppes RCE RCI RCP : la négociation nationale est complétée par une négociation annuelle obligatoire au sein de la Caisse régionale, négociation locale visant à définir les enveloppes consacrées à la reconnaissance de l'expertise, des compétences individuelles et des prises de responsabilité (augmentations individuelles).

Organisation du travail

Le Crédit Agricole du Morbihan veille à proposer une organisation du travail adaptée à ses collaborateurs et à la qualité de service attendue par les clients :

- Accord sur le temps de travail de 2019 qui précise les règles applicables à la gestion du temps de travail et définit notamment les modalités de suivi des heures supplémentaires et complémentaires éventuellement effectuées par les collaborateurs.

Le temps de travail se décline autour de trois modèles d'organisation :

- Les collaborateurs des fonctions supports en horaires variables sur une semaine de 5 jours et un horaire hebdomadaire de 39 heures,
 - Les collaborateurs du réseau en horaires collectifs sur 4,5 jours et un horaire hebdomadaire de 38 heures,
 - Les collaborateurs au forfait jours (206 jours par an) qui sont les managers et une partie des cadres experts.
- Accord sur le télétravail et le travail à distance depuis 2019 et qui définit le cadre dans lequel sont mises en œuvre ces organisations du travail.
 - Accord local sur le droit à la déconnexion, renouvelé en 2021

Santé, sécurité et bien-être des collaborateurs

Préserver la santé et la sécurité de ses collaborateurs est l'une des priorités du Crédit Agricole du Morbihan. Pour ce faire, la Caisse régionale s'appuie sur :

- La Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT) : analyse des risques, facilitation de l'accès des femmes à tous les emplois, prévention du harcèlement, inspection en matière de santé/sécurité, enquêtes en cas d'arrêt de travail / maladie professionnelle.
- Le Groupe « Conditions de travail » constitué d'élus du CSE, de collaborateurs de l'entreprise et de représentants de la Direction des Ressources Humaines, dont la mission est d'examiner et de proposer des moyens pratiques et concrets pour améliorer les conditions de travail, notamment en matière de qualité de vie au travail, de conciliation vie privée – vie professionnelle.
- Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) révisé annuellement avec un plan d'actions associé.
- La formation sauveteur secouriste du travail proposée aux collaborateurs
- La prestation d'assistance sociale du travail (permanences au siège et disponibilité en distanciel)
- Les interventions d'ergonomes et les travaux d'adaptation des postes de travail
- Les activités sportives et de bien-être proposées au siège (yoga, gym, sophrologie, cross training, foot...)
- La contribution aux frais de garde d'enfants
- Le groupe pilote sur le cancer et le retour au travail : ce groupe de travail consiste à expérimenter des dispositifs innovants en environnement réel, pour favoriser la reprise et le maintien dans l'emploi. Il s'agit de tester de nouvelles solutions d'organisation et de management pour permettre à toutes celles et ceux qui veulent travailler pendant ou après un cancer ou une maladie chronique de pouvoir le faire. Ce projet est porté par la Caisse depuis septembre 2020 et coordonné par le Nouvel Institut.

Dialogue social

Afin de conserver un dialogue social de qualité, le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur :

- Une responsable des relations sociales
- Un accord local « Droit syndical » et parcours professionnels des titulaires de mandat qui répertorie les règles de fonctionnement spécifiques régissant les droits et les devoirs des Organisations Syndicales et l'exercice du droit syndical au sein de la Caisse régionale.
- Le Comité Social et Economique (CSE) : instance représentative du personnel composée de membres titulaires et de membres suppléants qui ont été élus en février 2019 par les salariés de la Caisse régionale, pour un mandat de 4 ans.
- Un accord local : définit les règles de fonctionnement du CSE et de ses commissions.
- Le portail dédié aux Ressources Humaines : permet de centraliser et d'organiser l'information à destination des salariés, notamment d'accéder en permanence aux accords collectifs nationaux et locaux, à la liste des élus du CSE et des membres des commissions du CSE, ainsi qu'aux procès-verbaux des réunions du CSE et comptes rendus des commissions.
- Des rencontres régulières de la Direction Générale avec les Organisations Syndicales

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Politique de rémunération et de promotion

Evolutions salariales dans le cadre de la négociation nationale annuelle

Cette négociation nationale concerne la Rémunération de la Classification de l'Emploi (RCE) et la Rémunération des Compétences Individuelles (RCI)

En 2021, en application de l'accord de branche, la grille des RCE a été revalorisée de 0,45 %. La même revalorisation a été appliquée concernant la RCI et la Rémunération Conventionnelle Complémentaire (RCC).

Evolutions salariales dans le cadre de la négociation locale annuelle

Cette négociation vise à définir les enveloppes consacrées à la reconnaissance de l'expertise, des compétences individuelles et des prises de responsabilité.

Un accord a été signé entre la Direction et les partenaires sociaux fixant pour 2021 une enveloppe de 43 000 euros :

- 29 500 euros dédiés à la reconnaissance de l'accroissement des compétences individuelles des salariés (attributions individuelles).
- 13 500 euros dédiés à l'accompagnement des promotions (prise de responsabilité).

Réduction des écarts de salaire entre les hommes et les femmes

En 2021, les signataires ont convenu qu'une enveloppe de 2 200 euros minimum serait consacrée à la réduction des écarts de salaire entre les hommes et les femmes (égalité professionnelle).

Promotion

En 2021, 98% des salariés ont fait l'objet d'un entretien d'appréciation.⁹

Nombre de salarié promu	2020	2021
Prise de responsabilité	98	107
Expertise, compétence	290	294

⁹ Evaluations de l'année 2020 réalisées à janvier 2021

Total	388	401
-------	-----	-----

En 2021, 27% des salariés ont été bénéficiaires d'une augmentation individuelle.

Intéressement

En 2021, la Caisse régionale a versé 6,93 millions d'euros sous forme d'intéressement et de participation.

Télétravail, travail à distance et temps partiel

En 2021, 61 salariés ont travaillé à distance un jour ou deux par semaine dans le cadre de l'accord et d'un avenant à leur contrat de travail¹⁰.

En 2021, un test sur le télétravail a été initié auprès de 75 personnes, notamment sur les périmètres exclus par l'accord actuel. L'objectif de ce test consiste à mesurer la satisfaction des clients, des collaborateurs ainsi que la performance de l'entreprise en cas de mise en œuvre du télétravail. Si le test est concluant, une négociation sera ouverte et un nouvel accord prévoyant un éventuel élargissement des bénéficiaires sera soumis à la négociation.

En 2021, l'effectif CDI à temps partiel est de 13,4 %, essentiellement féminin, et correspond à du temps partiel choisi.

Travaux de la commission SSCT

Les travaux de la commission SSCT ont principalement porté en 2021 sur les mesures de protection de la santé des salariés pendant la crise sanitaire générée par le COVID 19. La commission a réalisé des points réguliers sur la mise en œuvre, le suivi et les ajustements du protocole sanitaire de la Caisse régionale.

L'organisation de crise, mise en place dès mars 2020, a été régulièrement adaptée, en conservant les deux principes de confiance et de responsabilité et avec un double objectif : assurer la sécurité sanitaire des collaborateurs, maintenir un service client de qualité.

La Caisse régionale a démontré une capacité d'adaptation rapide à une situation en évolution constante. Le service client a été maintenu et ce malgré les contraintes réglementaires.

Groupe conditions de travail

En 2021, le groupe conditions de travail, s'est réuni une fois. La réunion a été l'occasion de présenter et d'échanger sur les travaux du groupe « cancer et emploi » ainsi que de co-construire un guide des bonnes pratiques en matière d'exercice du droit à la déconnexion.

Accidents du travail

	2020	2021
Accidents du travail ¹¹	13	8

On constate une baisse des accidents de travail en 2021, avec 8 accidents de travail dont 6 accidents de trajet.

Une maladie professionnelle est à signaler.

¹⁰ Ces chiffres ne traitent que de l'application de l'accord et pas du télétravail mis en œuvre en masse pour faire face à la crise sanitaire et aux mesures de confinement.

¹¹ Ne sont retenus que les accidents du travail reconnus par la MSA

Arrêts maladie et taux d'absentéisme

	2020	2021
Arrêts maladie y.c accidents de travail ou de trajet	14 237	12 764
Taux d'absentéisme ¹²	6,27%	5,46%

Le nombre de jours d'arrêt maladie a diminué de 10% entre 2020 et 2021. Ce chiffre reste malgré tout important mais n'est pas surprenant dans un contexte de pandémie et sera à analyser plus finement dans les prochaines années pour voir s'il est uniquement lié aux conditions sanitaires exceptionnelles depuis bientôt 2 ans.

Turn-over

	2020	2021
Taux de turn-over ¹³	3,3%	4,2%

Dialogue social

En 2021, 32 réunions ont été tenues à l'initiative de l'employeur : 13 du CSE, 5 de la CCSCT, 5 de la QSA et 9 réunions de négociation avec les délégués syndicaux. Auxquelles s'ajoute une réunion du groupe de travail « conditions de travail ».

Les 3 autres commissions qui préparent les travaux du CSE (Sociale, Finances et Stratégie et Affaires Sociales et Culturelles), ont également été régulièrement réunies à l'initiative du Bureau du CSE ; et ce, conformément aux dispositions de l'accord du 26/10/2018 sur le fonctionnement du CSE.

En 2021, 8 accords ont été signés ou renouvelés avec les délégués syndicaux, portant notamment sur les salaires, la formation professionnelle, l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et le droit à la déconnexion.

CHIFFRES CLES

Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

	Au 31/12/2020	Au 31/12/2021
EFFECTIF TOTAL en CDI	1073	1079

¹² Le taux d'absentéisme se détermine par le rapport entre le nombre de jours d'absence pour arrêt de maladie, y compris les jours d'arrêt relatifs à un accident du travail ou de trajet, et le nombre de jours théorique de travail de l'exercice. Le nombre de jours se calcule par le produit des ETP moyens CDI, CDD & alternants pour une durée annuelle de travail de 206 jours.

¹³ Le turn over est calculé sous la forme d'un taux de sortie, expression du rapport entre les sorties d'effectif CDI de l'année, non compris les départs en retraite, et la situation de l'effectif CDI en fin de période

Femmes	58,2%	58,7%
Hommes	41,8%	41,3%
Age moyen CDI	43	43
Effectif CDI par tranche d'âge		
< 35 ans	23,4%	23,3%
35 à 54 ans	61,7%	62,2%
55 ans et +	14,9%	14,6%

Siège (fonctions supports)	41%	41%
Réseau d'agences	48%	47%
Réseaux spécialisés ¹⁴	11%	12%

En 2021, la Caisse régionale a embauché 82 CDI et au 31 décembre, elle compte 66 apprentis et 67 CDD.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

En 2020, la Caisse régionale a mesuré l'engagement et la satisfaction de ses collaborateurs en leur proposant de répondre à un baromètre social, le baromètre IER (Indice Engagement et Recommandation).

L'IER a fait l'objet d'une forte mobilisation avec une participation de 82 % des collaborateurs en progression de 4 points par rapport à 2018. Comparativement à 2018, les résultats sont en hausse de 3 points, passant de 76 % de satisfaction à 79 % en 2020.

La dynamique d'évolution est portée par une meilleure compréhension et adhésion à la stratégie et une amélioration sensible des facteurs de stimulation : outils et équipements mis à disposition (+7), réduction des obstacles à la réalisation du travail (+6)

L'enquête met également en avant :

- Une organisation du travail contribuant à l'équilibre vie pro/vie privée à hauteur de 76 %.
- Une hausse de l'attention portée à la santé et la sécurité (+6) par rapport à 2018
- La satisfaction concernant l'organisation du travail mise en place (83% de collaborateurs satisfaits), pendant la crise Covid afin de préserver la sécurité des collaborateurs tout en assurant la continuité de service

¹⁴ Réseaux spécialisés : Banque privée, Agences entreprises, Agence en ligne (CCM), Marché entreprise et collectivités publiques

Cependant, même si les résultats sont en progression positive, des axes d'amélioration ont été identifiés à savoir :

- Les moyens pour gérer sa carrière (-7),
- La formation pour anticiper les évolutions (-8),
- Une attention à certaines lignes métiers expert,
- La communication managériale, l'envie et la capacité à renforcer la dynamique des équipes,
- Les relations siège / réseau
- Les questions autour des outils/ ressources restent des irritants.

Suite à la présentation des résultats, des travaux ont été engagés en 2021. Un plan d'actions issu des remontées des équipes a été mis en place et présenté en comité de Direction, les partenaires sociaux y ont également été associés.

Les actions sont réparties sous les thématiques suivantes : stratégie et communication, management, pilotage et satisfaction clients internes, ressources humaines, transversalité et processus, outils et organisation. Chaque thématique est ensuite déployée sous forme de plusieurs thèmes de travail, d'actions avec un responsable identifié. Dans les actions en cours, on peut citer par exemple le projet managérial, le déploiement du modèle relationnel, la formation à la conduite de projets, le pilotage des irritants internes, le télétravail, les conditions de travail au siège.

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Taux de satisfaction des collaborateurs IER (Indice d'Engagement et de Recommandation collaborateurs)	79%	prochain en 2022	Faire progresser cet indicateur et être dans le top 10 des Caisses régionales

Cet indicateur est produit tous les 2 ans, cependant le Crédit Agricole du Morbihan a choisi de suivre cet indicateur de performance car il a été considéré comme le plus représentatif du risque.

L'IER est calculé par un prestataire externe et le score est établi sur les 22 questions communes à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Cet indice s'appuie sur modèle d'engagement durable de Willis Towers Watson.

Les questions concernent l'entité dans laquelle le collaborateur travaille mais aussi le Groupe Crédit Agricole (fierté d'appartenance, recommandation de l'entreprise pour y travailler ou pour devenir client, compréhension de la stratégie, volonté de se dépasser, partage des objectifs et ambitions de l'entité, conditions de travail, moyens pour réaliser efficacement son travail, organisation du travail, épanouissement, travail en équipe)

D'autres indicateurs permettent cependant de suivre le risque « baisse de la qualité de vie au travail et dégradation du climat social » de manière annuelle : taux de turn-over, absentéisme, promotions, nombre de réunions des instances.

Impacts COVID sur le risque identifié / Faits marquants

- Des travaux avec la commission SSCT qui ont principalement porté sur les mesures de protection de la santé des salariés pendant la crise sanitaire.
- Des points réguliers sur la mise en œuvre, le suivi et les ajustements du protocole sanitaire de la Caisse régionale.
- La poursuite et le déploiement du télétravail pour réduire le risque de contagion et maintenir un service clients de qualité.

PLAN DE FORMATION INADAPTE AUX ENJEUX D'EXPERTISE DES COLLABORATEURS ET A LEUR ADAPTATION AUX ENJEUX NUMERIQUES

DESCRIPTION DU RISQUE

Le capital humain du Crédit Agricole du Morbihan est l'une des ressources clés de son modèle d'affaires et de sa création de valeur. Une gestion inadéquate des carrières et des compétences (intégration, mobilité et parcours professionnel, gestion des compétences, adaptation aux enjeux numériques etc.) et la perte de talents et de ressources clés pourraient impacter la continuité d'activité du Crédit Agricole du Morbihan, sa performance envers ses clients et sa capacité à attirer et retenir ses collaborateurs.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Maintenir et améliorer le niveau de compétences des collaborateurs pour répondre aux besoins d'expertise des clients
- Accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur métier et faciliter leur travail au quotidien
- Apporter les compétences nécessaires à l'employabilité des salariés et pérenniser les emplois
- Renforcer l'attractivité de la marque employeur du Crédit Agricole du Morbihan

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Plan de formation

La Caisse régionale du Morbihan est engagée dans une politique de formation via la mise en œuvre d'un plan de formation annuel. Ce dernier est présenté en commission formation en décembre, validé en Comité de Direction et fait l'objet d'un compte rendu partagé en CSE. Deux autres commissions formation se tiennent dans l'année afin d'effectuer un point de situation et adapter le plan si nécessaire.

La politique de la formation répond aux objectifs prioritaires suivants :

- Etre le levier majeur de l'intégration des nouveaux embauchés
- Permettre la montée en compétence et en expertise des salariés
- Maintenir dans l'emploi tout salarié tout au long de sa carrière professionnelle
- Anticiper les évolutions professionnelles de chaque salarié

Organisation

- Un poste de Chargé de formation rattaché aux Ressources Humaines
- Un poste de Chargé de développement multicanal : accompagne les collaborateurs dans l'acquisition digitale
- L'académie bretonne (pôle de coopération pour les 4 Caisse régionales bretonnes) : 1 responsable, 1 chargé de coordination de projets, 1 chargé DATA, 1 analyste outils, 4 coordinateurs de formation, 1 assistante formation et 1 alternante
- L'IFCAM : université du groupe Crédit Agricole chargée de coordonner et dispenser des formations pour les Caisses régionales.
- Plateforme e-campus : auto-formation en e-learning et en libre-service dédiée au savoir-faire et au savoir être (softskills)
- Achat de prestations de formations auprès d'organismes externes
- Interventions de formateurs internes dans les Caisses régionales ou auprès de l'IFCAM (animation de formations, corrections de devoirs, participation à des jurys de parcours diplômants)
- Des moments d'échanges réguliers entre collaborateur et manager afin d'évoquer les besoins en formation : entretiens étapes tous les 4 mois, un entretien d'appréciation annuel, un entretien

professionnel annuel dédié aux compétences et aux besoins de formation, un entretien professionnel à 6 ans permettant de faire un bilan sur l'évolution professionnelle et la formation au cours des années écoulées et de définir un projet professionnel et un plan d'accompagnement individuel.

- Un recueil des besoins de formation par le service RH via les managers
- Un budget dédié
- Afin d'atteindre, les objectifs fixés en termes de digitalisation et de transformation des usages, plusieurs leviers de formation sont à disposition. Ils sont adaptés selon le projet et l'impact du changement :
 - Les actualités : outil d'information interne à disposition de tous les collaborateurs visant à communiquer sur des informations simples
 - La formation en présentiel (réunion Métiers, intervention en RIE- Motiv'action : réunions hebdomadaires)
 - Format en distanciel : forums interactifs, audios managers, communication par mail en vue d'une démultiplication, mise à jour du Tchatbot Caesar, accompagnement individualisé par les moniteurs de vente

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Plan de formation

Le plan de formation s'articule autour de 4 thématiques dotées d'un nombre de jours/h et d'un budget :

- Préparer et accompagner la prise de fonction : Coursus métiers, nouveaux embauchés, nouveaux managers bretons, nouveaux Chargés d'Affaires Entreprises, formations diplômantes (master et bachelor IFCAM), accompagnement individuel sur les fonctions supports
- Entretenir et développer les compétences : Magistère Chargés d'Affaires Entreprises, Institut Technique de Banque (ITB), développement de l'expertise des chargés et conseillers, assurances, cursus managers groupe, loi de finance, cycles de développement, parcours spécifique fonctions supports, e-campus (compétences métiers et soft skills)
- Accompagner les transformations : Excellence relationnelle, démarche managériale, conquête via la recommandation, consolider la démarche priorité, trajectoires patrimoine, préparation des retraites et des transmissions, transition agricole, digital ...
- Répondre au réglementaire : Assurances, habitat (DCI), carte filière immobilière, lutte contre le blanchiment...

35% des formations déployées par l'IFCAM l'ont été sous forme de e-learning et de classes virtuelles. Cette forte mobilisation de l'ensemble des acteurs a permis de déployer en 2021, 87% du plan de formation prévu, soit 7000 JH.

En janvier 2021, 93% des entretiens professionnels annuels ont été réalisés¹⁵.

Formation	2020	2021
% de la masse salariale formée ¹⁶	5,64%	6,86%

¹⁵ Campagne des entretiens professionnels réalisée en janvier 2021 pour l'année 2020 : 926 formulaires ont été validés, pour une population éligible de 991

¹⁶ Le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation est calculé en prenant la masse salariale de l'exercice. Les coûts relatifs à la formation sont constitués des frais de formation (frais pédagogiques et frais de scolarité des alternants), des cotisations AGEICIF/CAMA & FAFSEA, des frais de déplacement et des coûts salariaux sur la base d'un coût moyen d'une journée de formation/salarié arrêté à 251 euros pour l'exercice 2021.

Nombre d'heures de formation ¹⁷	40 349	59 881
Nombre d'heures de formation / ETP	36h	53h
% de déploiement du plan de formation	65%	87%

En 2020, dans le cadre de l'enquête IER (Indice d'Engagement et de Recommandation) qui permet de mesurer la satisfaction des collaborateurs, 68% des collaborateurs ont estimé avoir suffisamment d'occasion de se former pour améliorer leurs compétences sur leur poste actuel, et 65% ont jugé les programmes de formation de l'entreprise efficaces.

Formations métiers

L'année 2021 a été également marquée par le déploiement de la formation « modèle relationnel », lequel se finalisera au 1^{er} trimestre 2022.

Les formations assurances sous forme d'ateliers et d'accompagnement personnalisé se sont poursuivies grâce au renforcement du monitorat en assurance.

Les formations diplômantes telles que le Bachelor conseiller des particuliers, les mastères pro ou agri, l'ITB, etc. sont autant de formations à disposition des salariés souhaitant acquérir de nouvelles compétences.

L'année 2021 a aussi été marquée par les cursus métiers : 6 cursus nouveaux embauchés, 4 cursus des particuliers, 6 cursus bretons Conseiller en Gestion de Patrimoine. Ces cursus illustrent la volonté de la Caisse régionale de faire monter en compétences et en expertise ses collaborateurs.

Enfin des formations concernant la santé, la sécurité et les conditions de travail ont été mises en place pour les élus du CSE. 12 élus en ont bénéficié.

Formations en lien avec le digital

La stratégie du Crédit Agricole du Morbihan en matière de formation digitale repose sur la volonté d'accompagner les collaborateurs dans l'usage et l'appropriation des solutions numériques et d'ancrer et faciliter leur utilisation.

La formation est réalisée au fil de l'eau des mises en marché et calibrée en fonction de l'impact collaborateur.

En 2021, les dispositifs de formation suivants ont été mis en place :

Projet	Dispositif retenu	Cible
Déploiement de Teams	Au lancement, 2 forums interactifs d'1 heure pour les collaborateurs du Siège et 2 forums interactifs pour les collaborateurs des Réseaux 2 mois après, phase de perfectionnement avec à nouveau 2 forums d'1heure pour chacune des populations	Siège et Réseau

¹⁷ Le nombre d'heures de formation est le produit du nombre de jours de formations de l'année multiplié par 7,8 heures.

Entrée en relation – Elargissement du périmètre	Mise à disposition d'un bagage RIE, nouveau process, Réunions Manager	Population équipée en tablette
Nouvelle Banque au Quotidien (NBQ)	Mise à disposition d'un bagage RIE, Réunion Métier, Réunions Manager, Audio référent, Accompagnement moniteur	Tous les réseaux
DigiConso	Mise à disposition d'un bagage RIE, Réunion Métier, Réunions Manager, Audio référent, Accompagnement moniteur	Tous les réseaux
Equipement Pack Collaborateur	Accompagnement du collaborateur dans la prise en main de son équipement par SIN / Technicien AVEM / Manager	Toute la CR
Tchat CCM	Intervention en RIE – Bagage à disposition - Immersion	CCM
Nouveau Schéma Téléphonique	Formation Manager pour démultiplication + mise à disposition bagage RIE	Réseau de Proximité
WebCallBack CCM	Intervention en RIE – Bagage à disposition - Immersion	CCM
Vizio	Formation Manager pour démultiplication + mise à disposition bagage RIE + Définition d'un parcours d'appropriation par l'usage + Motiv'Action + Moniteurs	CCM et Réseaux
WebEX	Formation au fil de l'eau en fonction des demandes	Métiers Spécialisés
Mon agence	Formation Manager pour démultiplication + mise à disposition bagage RIE	

Après le lancement, chacun de ces projets est piloté et suivi dans le temps pour s'assurer de la bonne appropriation et utilisation. Si un écart est constaté sur une agence / un point de vente ou un collaborateur, un diagnostic individualisé est réalisé.

Il existe également une formation des Responsables Métiers aux solutions Change App (planification des changements) et UseApp (Suivi des usages).

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Nombre d'heures de formation par collaborateur	36H	53H	50H

Impacts COVID sur le risque identifié / Faits marquants

Le contexte sanitaire de l'année 2021 a entraîné un léger décalage dans la réalisation du plan de formation au 1er semestre. Quelques formations ont été adaptées à un format distanciel, notamment les formations sur la carte assurance. Cependant, avec l'amélioration de la situation sanitaire au début du second semestre les formations déprogrammées au 1er semestre ont été réalisées entre septembre et décembre.

INEGALITES DE TRAITEMENT EN MATIERE D'EGALITE PROFESSIONNELLE

DESCRIPTION DU RISQUE

Le Crédit Agricole du Morbihan s'attache à maintenir avec l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs des relations de travail empreintes de confiance et de respect. Il accorde une importance majeure à l'égalité professionnelle hommes-femmes et veille au respect des obligations légales en matière de traitement du handicap. La non prise en compte de ces sujets pourrait générer à la fois un risque financier via le non-respect de la réglementation, un risque d'image tant en interne qu'en externe et un risque de démobilitation des personnes concernées.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Accompagner les collaborateurs de manière équitable dans leur évolution professionnelle
- Promouvoir la diversité des profils
- Etre un employeur responsable

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Politique

Afin de répondre aux enjeux d'équité, le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur les dispositifs suivants :

- Charte de la diversité en entreprise : La Caisse régionale du Morbihan est signataire de cette charte depuis le 10 mars 2008.
- Charte interne des relations professionnelles : cette charte fixe les règles de tolérance, de respect et d'équité dans les relations manager-managé.
- Accord sur l'égalité professionnelle homme/femme au sein de la Caisse régionale : signé le 10 mai 2021. Il se situe dans la continuité des précédents et précise notamment le contenu du nouveau rapport annuel de situation comparée. Ce rapport vise à faciliter le travail de la commission Sociale du Comité Economique et Social, et doit permettre de vérifier que la situation satisfaisante de la Caisse régionale sur ce sujet reste une réalité dans le futur.
- Politique de recrutement en matière de handicap : L'objectif de la Caisse régionale est de se situer au-delà des seuils minima légaux

Organisation égalité professionnelle Hommes / Femmes

- Trois Responsables des Ressources Humaines : en charge du recrutement des collaborateurs et des apprentis, de la gestion des carrières des collaborateurs. Ils accomplissent leur mission dans le respect des règles d'exigence de non-discrimination et en portant les valeurs d'engagement de la Caisse régionale à travers son adhésion à la charte de la diversité.
- Des entretiens annuels et la revue d'effectifs pour détecter les potentiels chez tous les collaborateurs dont les femmes
- Le comité des carrières
- Un dispositif de coaching / mentorat parrainé par chaque membre du comité de Direction
- Des dispositifs visant à lever les freins :
 - Equilibre vie professionnelle / vie privée : contribution aux frais de garde d'enfants, télétravail, temps partiel
 - En cas de promotion avec mobilité géographique : prise en charge des frais de garde supplémentaires pendant 6 mois
 - Accès à la formation : dans le cadre de formations prévues en résidentiel, la Caisse régionale du Morbihan prend en charge les frais kilométriques d'un ou une salariée qui préférerait ou serait dans l'obligation de rentrer à son domicile le soir.
- Une enveloppe budgétaire dédiée à l'égalité professionnelle Hommes / Femmes et permettant des augmentations individuelles ciblées

Organisation en lien avec le handicap

- L'association HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) : Trois principales missions lui sont confiées :
 - Le recrutement et l'insertion des personnes en situation de handicap
 - Le maintien dans l'emploi
 - Le recours au secteur protégé (ESAT/EA)

Cela s'inscrit dans la politique groupe et le dispositif national HECA

- Une référente HECA rattachée au service Ressources Humaines : Elle veille à améliorer les conditions de travail des collaborateurs en situation de handicap, assurer le maintien dans leur emploi et de façon plus globale, faire le lien entre l'entreprise, les organismes « aidants » et le salarié
 - La Caisse régionale du Morbihan travaille avec l'entreprise Adaptech et fait intervenir des ergothérapeutes qui évaluent les besoins des travailleurs en situation de handicap et proposent des solutions comme la mise en place de fauteuils ergonomiques ou de bureaux réglables.

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Accompagner les femmes vers la prise de postes à responsabilité

L'objectif de la Caisse régionale est de garantir les mêmes possibilités d'évolution aux hommes et aux femmes et de faire progresser la représentativité des femmes sur les métiers d'encadrement.

Afin d'identifier les potentiels et susciter des vocations, les dispositifs suivants ont été utilisés en 2021 :

- Les revues d'effectifs annuelles et les entretiens avec le manager permettent de détecter des potentiels afin d'anticiper leur accompagnement vers des postes à responsabilité.
- En 2021, un dispositif de coaching/mentorat a été mis en place : 7 personnes dont 5 femmes ont été accompagnées par un membre du comité de direction sur une durée d'un an, afin de favoriser la confiance, la maturation de projets professionnels, la compréhension de l'entreprise et du Groupe

	2020	2021
Taux d'encadrement féminin (cadres + managers)	43,4%	44,1%

Le Comité de Direction est composé de 5 hommes et 2 femmes

Veiller à l'égalité de rémunération Hommes / Femmes

L'objectif de la Caisse régionale est de s'assurer qu'à poste égal et situation de performance égale, un homme et une femme soient rémunérés de manière égale. Pour ce faire, la grille conventionnelle fixe la rémunération des postes.

Afin de réduire certains écarts constatés, une enveloppe budgétaire dédiée à l'égalité professionnelle est mise en place depuis 3 ans, elle permet le rattrapage de différences de salaires Hommes/Femmes. En 2021, une enveloppe de 2 200€ a été octroyée. Environ 20 femmes en sont bénéficiaires chaque année.

En 2021, 12,3% des femmes ont obtenu une promotion et 33,5% des femmes ont obtenu une augmentation individuelle.

En 2021, la Caisse régionale a publié l'index relatif à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes. Le niveau de résultat obtenu au regard des indicateurs définis aux articles D 1142-2 du code du travail a été au titre de l'année 2020 de 93 points. L'écart global en faveur des hommes se réduit de 0,19% par rapport à 2019, et s'apprécie désormais à 1,12%.

Promouvoir la mixité dans les Conseils d'Administration des Caisses Locales et de la Caisse régionale

Le Crédit Agricole du Morbihan affiche sa volonté de parfaire la représentativité féminine au sein des Conseils d'Administration et faciliter la prise de responsabilité par les femmes. Pour cela, il s'appuie sur de la détection d'administratrices de Caisses Locales qui à terme pourront devenir administratrices de la Caisse régionale.

Administration des Caisses Locales

A fin 2021, les Conseils d'Administration des Caisses Locales sont constitués de 45 % de femmes, 13 d'entre elles exercent la fonction de Présidente de Caisse Locale soit 33 % des Présidents. 42% des vice-présidents de Caisse Locale sont des femmes.

	Hommes		Femmes		Total
	En nombre	En %	En nombre	En %	En nombre
Administrateurs	207	55%	171	45%	378
Présidents de Caisse Locale	26	67%	13	33%	39
Vice-présidents de Caisse Locale	52	58%	37	42%	89

Administration de la Caisse régionale

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale est composé de 11 hommes et 6 femmes. L'ambition est d'atteindre en 2023 40% de femmes.

Chaque année le comité des nominations intègre le sujet de la mixité hommes/femmes. Les fonctions de ce comité sont :

- Identifier et recommander au Conseil d'Administration de la Caisse régionale des candidats aptes à exercer la fonction
- Évaluer l'équilibre et la diversité des connaissances et compétences individuelles et collectives
- Évaluer la structure, la taille, la composition du Conseil (féminisation)

	Hommes		Femmes		Total
	En nombre	En %	En nombre	En %	En nombre
Conseil d'Administration	11	64,7%	6	35,3%	17

Faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap ainsi que le maintien dans l'emploi

Au cours de l'année 2021, dans le cadre de sa politique de recrutement et d'insertion des personnes en situation de handicap, le Crédit Agricole du Morbihan a recruté 5 salariés CDD et 1 CDI.

Pour favoriser le maintien dans l'emploi de ses salariés en situation de handicap, la Caisse régionale a réalisé plus d'une centaine d'aménagements de poste. Ces aménagements peuvent aller de la simple mise en disposition de souris ergonomiques à la mise en place, après intervention d'un ergonome, de fauteuils ergonomiques, ou de bureaux réglables.

Dans le cadre de la semaine du Handicap qui a eu lieu courant novembre, la Caisse régionale a fait intervenir, en partenariat avec AGRICA, un opticien et un audioprothésiste sur deux journées. Les

salariés pouvaient le temps de 20 min bénéficier d'un rendez-vous individuel et personnalisé. De plus, de nombreux visuels de sensibilisation sur la surdité ont été diffusés, et un e-learning sur les Troubles Musculo Squelettique a été proposé aux salariés durant cette semaine du handicap.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Egalité professionnelle Hommes/Femmes

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Index de l'égalité professionnelle H/F	78 points (Index publié en 2020 sur données 2019)	93 points (Index publié en 2021 sur données 2020)	≥95

En 2021, la Caisse régionale a publié l'index relatif à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes. Le niveau de résultat obtenu au regard des indicateurs définis aux articles D 1142-2 du code du travail a été au titre de l'année 2020 de 93 points. L'écart global en faveur des hommes se réduit de 0,19 points par rapport à 2019, et s'apprécie désormais à 1,12%.

Le résultat global est supérieur à l'objectif fixé par la réglementation (75 points). Conscient de la nécessité de poursuivre ses engagements, le Crédit Agricole du Morbihan continuera à mener une politique en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Handicap

Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
Taux de travailleurs en situation de handicap	6,12%	6,15% (sur année 2020 calcul interne)	6,5% (Sur année 2020 MSA)	>6%

A noter qu'entre 2019 et 2020, la réglementation a modifié le périmètre du taux de travailleurs en situation de handicap. La donnée 2019 n'est donc pas comparable avec les données publiées en 2020 et en 2021. Depuis 2020, ce taux est calculé par un organisme extérieur : la MSA (Mutualité Sociale Agricole).

La donnée publiée en 2020 et portant sur l'exercice 2020 (6,15%), a été calculée selon le modèle de la Caisse régionale. La donnée publiée en 2021 et portant sur l'exercice 2020 (6,50%), a été calculée selon le modèle de la MSA.

L'indicateur pour l'année 2021 sera transmis courant 2022.

NON PRISE EN COMPTE DES RISQUES ESG ET CLIMATIQUES DANS LA RELATION CLIENTS

DESCRIPTION DU RISQUE

Les activités de financement et d'investissement provoquent des externalités environnementales et sociales qu'il faut identifier et estimer. Le secteur financier dispose d'une capacité d'influence, notamment à travers l'intégration des critères ESG dans les décisions de financement et d'investissement ce qui oriente peu à peu l'économie vers un modèle de développement plus durable. Par ailleurs, les activités du Crédit Agricole du Morbihan sont susceptibles d'avoir un impact sur le climat, notamment via l'empreinte carbone indirecte liée aux portefeuilles de financement et d'investissement. La non prise en compte de ces externalités négatives est susceptible d'engendrer à court/ moyen et long terme un risque d'image pour le Crédit Agricole du Morbihan.

L'évolution climatique et la survenance d'événements naturels peuvent affecter les comptes financiers du Crédit Agricole du Morbihan. L'intégration des critères ESG permet de mieux comprendre l'exposition des actifs aux risques extra-financiers. L'investissement responsable est une opportunité de création de valeur positive car il répond à une demande croissante des investisseurs et des clients, notamment particuliers, soucieux d'orienter leur épargne en soutien d'activités économiques durables. Par ailleurs, l'accompagnement des entreprises clientes vers des modèles économiques durables permet de prévenir la dégradation des risques de contreparties.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Garantir la durabilité du modèle économique de nos clients et de notre entreprise
- Accompagner nos clients dans leur transition
- Lutter contre le réchauffement climatique

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Politique du Groupe

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

- **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**
 - **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
 - **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.
- **Amundi et Crédit Agricole Assurances, filiales du Groupe Crédit Agricole, se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
 - **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.
- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

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

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

Intégration de la réglementation relative à la taxonomie européenne

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

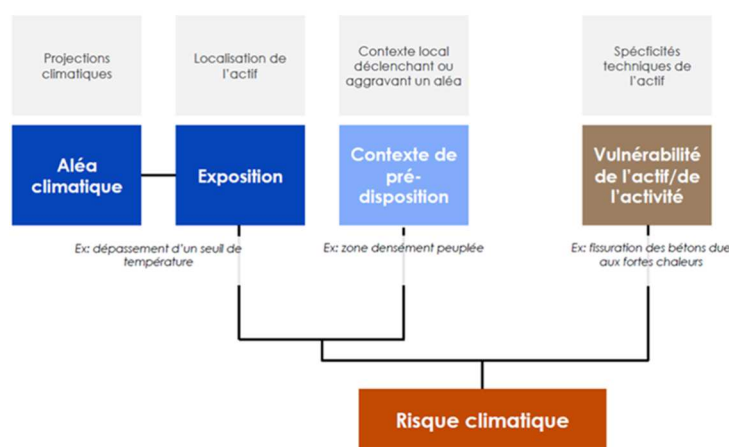
Identification et la mesure des risques climatiques physiques

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers, largement

liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage.

Le Crédit Agricole a élaboré une démarche d'analyse du risque physique, avec le concours de Carbone 4, reposant sur (i) les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, (ii) l'exposition de ces régions aux aléas climatiques (vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne) et (iii) la vulnérabilité spécifiques au(x) secteur(s) d'activité couvert (immobilier, agriculture et l'entreprise) ou au type d'actif. Ceci est complété d'éventuels facteurs contextuels aggravants propre à chaque région ou activité.

- Démarche générale d'analyse du risque physique :



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

Politique Groupe Crédit Agricole

Le Groupe Crédit Agricole a défini en 2021 un plan-programme qui s'appuie sur 3 priorités déclinées en 10 engagements. Une des priorités de ce plan est d'agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone. Trois engagements sont affichés :

- Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050
- Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique
- Intégrer des critères de performances extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et aux agriculteurs

Politique du Crédit Agricole du Morbihan

Politique Financière

La Caisse régionale du Morbihan dispose d'une politique financière revue annuellement. En matière de stratégie d'investissement, deux axes sont privilégiés : apporter des fonds propres aux ETI françaises voire européennes à travers une sélection de fonds ESG, privilégier les approches ESG dans la logique de placements.

Produits d'investissement responsable

La distribution de produits d'investissement responsable est gérée par Amundi. Filiale du groupe Crédit Agricole dédiée à la gestion d'actifs, Amundi a dès sa création inscrit l'investissement responsable au cœur de stratégie et a été pionnière dans l'intégration de critères ESG au sein de ses gestions. Elle procède chaque année à la notation d'environ 11 000 entreprises sur leurs pratiques ESG. En 2021, Amundi s'est fixée pour objectif d'atteindre 100% des fonds ouverts en gestion active intégrant des critères ESG.

Organisation

- Un asset manager : Amundi, filiale du Crédit Agricole dédiée à la gestion d'actifs
 - 4 domaines d'engagement
 - Soutien aux entreprises françaises
 - Évolutions sociétales
 - Climat et environnement
 - Immobilier durable
- Des fonds labellisés : ISR, Greenfin, Finansol
- Un Pôle Economie de l'Environnement : Depuis 2013, les Caisses régionales bretonnes ont mis en place une expertise dans le cadre de la transition énergétique, plus particulièrement sur le domaine des énergies renouvelables, avec un pôle de coopération dans l'économie de l'environnement. Le pôle est un centre d'expertise qui vient en appui des conseillers bretons sur les sujets de production d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique.
 - Production d'énergies renouvelables
 - Eolien
 - Solaire
 - Méthanisation agri
 - Photovoltaïque
 - Efficacité énergétique
 - Diminuer la consommation d'énergie : bâtiments, process de production, mobilité
 - Projets d'auto-consommation électrique
- Dispositif de formation des collaborateurs à la transition énergétique
- Questionnaire ESG à l'attention des clients entreprises
- Un réseau de Conseillers à Dominante Habitat spécialisés sur les thématiques et qui prennent en charge la constitution des dossiers PTZ, Eco PTZ et habiter mieux

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Financement des énergies renouvelables

Accompagnement du Pôle Economie de l'Environnement (Pôle de coopération bretonne)

En 2021, les Caisses régionales bretonnes ont poursuivi leur accompagnement auprès des investisseurs producteurs d'énergie renouvelable, notamment sur le marché agricole, et accentué leur engagement auprès des entreprises et des collectivités publiques pour financer des investissements liés à l'efficacité énergétique.

Fort de 5 experts en 2021 et face aux enjeux de la Transition Energétique, le Pôle Economie de l'Environnement a engagé en fin d'année le recrutement d'un 6^{ème} expert. Il aura pour mission de développer, l'accompagnement des entreprises bretonnes sur l'efficacité énergétique (des bâtiments et des mobilités) en lien avec la démarche initiée de la création du Hub Transitions Energétiques du groupe qui entrera dans sa phase opérationnelle en 2022.

En 2021, le nombre de projets morbihannais de financement d'unités de production d'énergie renouvelable accompagnés par le Pôle Economie de l'Environnement a fortement évolué. 30,1 M€ de financements d'EnR ont été validés, soit 54,3 millions de kWh de productible potentiel, soit la couverture des besoins de consommation électrique de 11 416 foyers morbihannais.

Projets Pôle Economie de l'environnement acceptés	2020	2021
Nb de projets	2	14
Répartition en nombre d'unités financées	Eolien 1 Autres EnR 1	Autres ENR** 2 Méthanisation 7 Photovoltaïque 5
Montants en M€ ¹⁸	6,3	30

** Chaufferie bois collective ; Modernisation unité de traitement de déchets

Le marché de la méthanisation :

Au-delà du cadre tarifaire moins avantageux, le développement de la filière, avec des unités modèles en fonctionnement de plus en plus nombreuses sur le territoire, se heurte de plus en plus à des oppositions locales. Dans ce cadre, le Pôle Economie de l'Environnement a organisé en octobre 2021, en partenariat avec GRDF et le CER, le « **1^{er} Carrefour du Gaz Renouvelable Breton** » sur la thématique « *De la ferme à la route, facilitons la production de bio-méthane et développons la mobilité décarbonée* ». Une journée dédiée à la production de bio méthane et à ses usages, à destination des élus locaux, des agriculteurs, des transporteurs afin de favoriser l'acceptabilité des projets et de favoriser l'utilisation du biogaz en mobilité.

Le marché photovoltaïque :

La parution du décret solaire du 06/10/2021 (passage du seuil d'obligation d'achat en guichet ouvert avec procédure simplifiée sans appel d'offre, de 100 kW à 500 kW), largement anticipée par les porteurs de projets et les installateurs, multiplie les opportunités d'investissement en facilitant la mixité autoconsommation / revente.

Filière multi énergies :

Depuis 2018, les 4 Caisses régionales bretonnes sont actionnaires des 4 SEM (Société d'Economie Mixte) Energies départementales, émanations des 4 Syndicats Départementaux d'Energie. Ces SEM portent les études techniques et administratives de faisabilité de portefeuilles de projets d'aménagement et d'exploitation de moyens de production et de distribution d'énergie (parcs éoliens, méthanisations territoriales, centrales solaires au sol ou sur toitures de bâtiments publics, hydroélectricité, stations de distribution de carburants verts type GNV). Membres des comités techniques des 4 SEM, les Caisses Régionales bretonnes participent à la réflexion et à la maturation de projets structurants pour l'économie bretonne et confirment leur volonté de participer davantage au co-développement des projets.

Dans le Morbihan, la filière bois énergie se développe avec de nombreux projets sur le territoire de Lorient (une vingtaine de projets identifiés par la SPL bois énergie pour un CAPEX de 44 M€).

Le financement à hauteur de 15 M€, partagé entre les Caisses régionale du Morbihan, des Côtes d'Armor et d'Ille et Vilaine, pour la modernisation et l'optimisation de l'Unité de Valorisation Organique (UVO VENESYS) de Vannes, a également marqué cette année 2021.

¹⁸ Les prêts pour ces projets seront débloqués au fil des années à venir. La totalité de ces montants ne se retrouve donc pas dans les montants globaux financés par la Caisse régionale en 2021

Montants des financements liés aux projets d'énergies renouvelables (Financements globaux en énergies renouvelables de la Caisse régionale du Morbihan)

Réalisations de prêts de transition en M€	2020	2021
Solaire	2,728	2,71
Méthanisation	3,421	7,979
Eolien	5,000	0
Autre énergie de transition	1,266	7,046*
Géothermie	0	1,088
TOTAL	12,415	18,823

*Chaufferie bois collective ; Modernisation unité de traitement de déchets

Accompagnement de la transition énergétique et écologique

Les dispositifs proposés aux clients particuliers :

- Dans le domaine de l'habitat
 - L'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ) : permet de financer des travaux de rénovation énergétique des logements. Le montant maximal de l'éco-PTZ est compris entre 7 000 € et 30 000 € selon les travaux financés. Ce prêt peut être accordé sous conditions.
 - PTZ dans l'ancien : Le PTZ est un prêt aidé par l'État. Pour pouvoir bénéficier du PTZ dans l'ancien, les clients doivent s'engager à effectuer dans le nouveau logement des travaux à hauteur de 25% minimum du coût de l'opération immobilière, soit au moins 1/4 du prix du bien ancien acheté, dans un délai de 3 ans. Les travaux finançables par le PTZ dans l'ancien sont : La création de nouvelles surfaces habitables ou annexes, la modernisation, l'assainissement ou l'aménagement des surfaces habitables ou annexes, la réalisation d'économies d'énergie (sauf s'ils sont financés par un Eco-PTZ).
 - Eco Prêt habiter mieux : non cumulable avec l'ECO PTZ, prêt réglementé plafonné à 20 000 euros, sans intérêts ni frais de dossier, qui finance la part de travaux d'économie d'énergie d'un logement et qui s'adosse à une subvention de l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat) sous conditions de ressources.
 - Prêts Renov' (eco renov') : prêt mis en œuvre dans la cadre d'une convention de partenariat passée avec la communauté d'agglomération de Lorient, la ville de Lorient et la ville de Lanester. Les modalités de ces conventions sont en cours de révision
 - SOFINCO Offre verte Habitat : pour les travaux sans permis de construire et pour un montant inférieur à 50 000€
 - Lutte contre la précarité énergétique : Partenariat avec Habitat & Humanisme, Restos du Cœur et Banque alimentaire pour détecter les clients en situation de fragilité et habitat
 - Prêts Point Passerelle : lutte habitat dégradé (partenariat Lorient agglomération et département)

Dans le domaine de l'efficacité énergétique, les montants débloqués de crédits de l'année 2021 sont en hausse par rapport à 2020

Rénovation énergétique habitat en M€	2020	2021
ECO PTZ	3,23	3,73
ECO PTZ habiter mieux	0,04	0,09

PTZ dans l'ancien – Rénovation énergétique	-	0,17
Eco Renov'	0,03	0
Sofinco Offres vertes Habitat	1,79	1,86
PEE	0,09	Arrêt commercialisation
TOTAL	5,18	5,85

- Dans le domaine du véhicule
 - Véhicules verts : avance à 0% de la prime à la conversion, financement des véhicules verts. Cette offre prévoit notamment des conditions spécifiques sur l'ensemble des véhicules relevant de la classe A dans le classement des émissions de gaz à effet de serre.

En M€	2020	2021
Véhicules verts	1,47	2,45

Sur l'année 2021, 147 prêts pour 2 456 130 euros ont été réalisés dans le cadre de l'offre pour le financement de véhicules hybrides ou électriques. Ce marché reste toujours dominé par les offres de location de véhicules neufs au sein des concessions automobiles.

- Communication à l'attention des clients

En 2021, des actions ont été mises en place afin de faire connaître les offres vertes à nos clients :

- Une rubrique est désormais dédiée aux Offres vertes sur notre site internet (onglet ma banque responsable)
- Des animations lors des semaines du développement durable : communications des offres vertes sur notre site internet, application MA BANQUE, visuels sur les distributeurs de billets et écrans dynamiques en agences
- Intégration des offres vertes dans des campagnes crédits consommations standards : exemple : valorisation de l'offre verte auto dans le cadre de la campagne du mois de l'Auto avec accès au simulateur en ligne sur notre site internet
- Formation des conseillers dans le domaine de la rénovation énergétique sur l'habitat
 - En 2021, des ateliers de formation dédiés à l'éco-PTZ et à l'éco Habiter Mieux ont été réalisés afin d'approfondir l'expertise des conseillers.
 - Une formation dispensée par l'association ALOEN concernant la rénovation énergétique a été testée en juin auprès de 11 Conseillers à Dominante Habitat.
 - Depuis le mois d'octobre, la formation à la rénovation énergétique est dispensée via 3 e-learning et donne accès à un simulateur permettant de remettre des simulations aux clients et promouvoir la transition énergétique. La formation est obligatoire pour les porteurs de la DCI et facultative pour les autres collaborateurs du réseau. A fin 2021, 33,6% des collaborateurs pour lesquels la formation est obligatoire ont réalisé les 3 modules, 23,76% sont en cours de réalisation. La date butoir de réalisation est fixée à fin mars 2022.
 - Des actions ont également été mise en œuvre pour faciliter la promotion des offres par le conseiller : simplification de l'accès à l'information via le Tchatbot interne, amélioration de la visibilité des offres sur le portail conso

Les dispositifs proposés aux entreprises

- Offres Green solutions : offres en crédit-bail destinées à financer l'équipement en LED, l'autoconsommation et la mobilité verte

Montant en M€	2020	2021
Crédit-bail matériel actifs verts en production	0,48	1,1
Part des actifs verts dans la production	1,4%	3%
Evolution	-	129,3%

- Prêts à impact sociétal

La Caisse régionale du Morbihan poursuit sa démarche de financement intégrant des critères ESG. Cette démarche intègre un suivi des KPI visant à faire évoluer les conditions financières sur encours via la définition des critères et d'une cible avec paliers, un audit annuel transmis à la CR (agent), un ajustement de la marge en fonction des audits (augmentation ou baisse de la marge de 10 bp).

- Deux structures sont concernées sur 2021 :
 - EUREDEN (suivi d'une mise en place en 2020). KPI retenus : Réduction des accidents de travail, développement des solutions alternatives aux produits phytosanitaires, réduction de la consommation d'énergies fossiles
 - BCF pour mise en force en 2021. KPI retenus : Réduction de l'intensité énergétique, réduction du taux de fréquence des accidents de travail
- Formation des conseillers
 - Interventions du Pôle Economie de l'Environnement auprès des collaborateurs :
 - Présentation de la nouvelle organisation du pôle et de la feuille de route d'accompagnement de la Transition Energétique : à destination des Directeurs d'agences Entreprises et des Chargés d'Affaires Entreprises
 - Présentation de l'évolution du cadre réglementaire lié à la Transition énergétique, modalités d'accompagnement des entreprises, nouveau décret PV, approche technique et financière du PV : à destination des Directeurs Agences Entreprises et des Chargés d'Affaires Entreprises de Lorient et Vannes
 - Formation au questionnaire ESG (dispositif détaillé ci-dessous)

Les dispositifs proposés aux agriculteurs

Sujet traité dans le risque « non accompagnement des enjeux de de transition agricole »

Démarche ESG auprès des entreprises

Le questionnaire ESG à destination des clients entreprises

Le déploiement du questionnaire intégrant des critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) s'est poursuivi en 2021 avec la formation des Chargées d'Affaires Entreprises à l'utilisation de cet outil. Ce questionnaire comporte 12 questions portant sur l'engagement de l'entreprise en matière de protection de l'environnement, de politique sociale et de gouvernance responsable. Évoqué et complété pendant ou à l'issue de l'entretien avec le chargé d'affaires, il vise à renforcer le

dialogue avec le client, à mieux appréhender sa maturité sur des sujets RSE et à identifier des opportunités d'affaires en fonction de la note obtenue au questionnaire.

- Formation des 12 Chargés d'Affaires Entreprises et grandes entreprises en juin et en octobre 2021
- 20 questionnaires remplis sur la base de rendez-vous clients.

Finance responsable

Investissement responsable

100% des fonds ouverts Amundi intègrent désormais une analyse Environnementale, Sociale et de Gouvernance des entreprises dans lesquelles ils investissent

- Une gamme centrale modifiée et rendue responsable en 2021 : la gamme centrale correspond à une offre pré-établie de placements répartis en fonction du risque que le client souhaite prendre : intensité faible, moyenne ou élevée. Elle intègre désormais systématiquement des propositions de placements responsables.
- Connaissance des produits par les collaborateurs :
Un espace dédié sur l'intranet a été mis en place en 2021 avec l'ensemble des fonds responsables. Le jeu « agir pour demain » a par ailleurs permis de sensibiliser les collaborateurs aux produits de financement responsable via un challenge collectif.
- Communication auprès des clients :
Envoi d'un email spécifique aux produits responsables suite à l'accumulation de l'épargne en raison de la pandémie : « investissez responsable », création d'un espace offres vertes et responsables sur le site Internet, trajectoires patrimoine permet aussi de faire des propositions d'offres vertes et responsables, nouvelle brochure Amundi.

L'année 2021 a été marquée par une forte hausse sur les encours IR/ISR clientèle. Cette hausse peut s'expliquer par une dynamique de collecte sur les fonds des gammes responsables qui ont été déployées en 2021 mais est surtout liée à une évolution forte des fonds Amundi dits « Investissement responsables » ou ESG.

IR/ISR en M€ au 31/12/2021	2020	2021
Encours IR/ISR clientèle	196,2	621,7
Encours IR/ISR PEE clientèle	20,5	26,7

Au 31 décembre, le poids de l'ISR dans les encours de valeurs mobilières de la clientèle atteignait 57,3%, et 22,5% dans les encours PEE.

Enfin, la Caisse régionale du Morbihan propose au sein de sa gamme d'épargne Assurance-vie le contrat solidaire Predica labellisé Finansol. En 2021, les souscriptions s'élèvent à 0,89 millions d'euros.

Placement de fonds propres, Part d'investissements responsables

- Au 31/12/2021, les placements de fonds propres ESG en M€ sont les suivants :

En M€	2020	2021
ESG environnement	2,6	2,9
ESG énergie	3	3

ESG santé	0,5	0,7
TOTAL	6,1	6,6

Ces fonds investissent dans des entreprises soucieuses du bien-vieillir, de la réhabilitation des friches urbaines, dans l'énergie renouvelable ou dans le green business.

Ces placements représentent 1,17% des placements des fonds propres de la Caisse régionale du Morbihan, contre 0,89% en 2020.

- Au 31/12/2021, les placements des fonds propres ayant le label ISR atteignent 99,96 M€. Ces fonds de trésorerie investissent dans entreprises jugées socialement responsables.

Informations relatives à la taxonomie européenne

Pour le reporting 2021, le Crédit Agricole du Morbihan¹⁹ publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.

En complément, Crédit Agricole du Morbihan publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

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

1. Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d' <u>actifs éligibles</u> et d' <u>actifs non éligibles</u>	Formule	Ratios réglementaires	Ratios volontaires
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	$\frac{\text{ACTIFS ELIGIBLES}}{\text{ACTIFS COUVERTS}}$	49%	63%
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	$\frac{\text{ACTIFS NON-ELIGIBLES}}{\text{ACTIFS COUVERTS}}$	20%	5%

2. Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	EXCLUSIONS DU NUMERATEUR	Ratios réglementaires
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	Dérivés / Total actifs	0%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	Prêts interbancaires à vue / Total actifs	10%
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	Trésorerie & eq trésorerie / Total actifs	0%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	(Entreprises financières et non financières hors UE & PME UE et non UE) / Total actifs	20%
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	Autres actifs / Total actifs	1%

3. Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	EXCLUSIONS DU NUMERATEUR ET DU DENOMINATEUR	Ratios réglementaires
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques	Expositions administrations centrales [...] / Total actifs	1%

¹⁹ Périmètre et méthodologie de calcul expliqués en note méthodologique

centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs		
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	Trading book / Total actifs	0%

Risques climatiques et empreinte indirecte des émissions de GES

Emissions de GES du portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte).

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique.

De façon à pouvoir communiquer plus facilement en interne et en externe, l'outil P9XCA a été rebaptisé SAFE (pour Single Accounting of Financed Emissions methodology) au cours de l'année 2021.

Cette méthodologie innovante que le Groupe utilise depuis 2012 est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et l'association Bilan Carbone.

Cette mesure donne, en grandes masses, un ordre de grandeur des émissions de Gaz à Effet de Serre des filières de production présentes sur le territoire de la Caisse Régionale, financées par elle, à proportion de sa part de marché.²⁰

MACRO SECTEURS	GES Teq CO2²¹
Aéronautique	22 525,53
Maritime	2 985 209,06
Autres Transports	7 506 037,89
Agroalimentaire	1 018 832 655,30
Automobile	107 482 064,91
Industrie lourde	24 935 622,84
Autres industries	13 368 001,90
Banques	206 309 860,44
Autres activités financières	56 935 310,38
Bois Papier	11 926 521,87
BTP	118 604 542,37
Distribution Biens Conso	196 532 531,08
Energie	24 725 915,10
Immobilier	811 738 263,55
Information Techno	5 587 630,08
Media Edition	8 610 923,02
Santé Pharmacie	147 491 881,97

²⁰ Par convention, la méthodologie retenue ne prend pas en compte les émissions relatives aux consommations et aux usages, la totalité des émissions de GES étant ainsi affectée à la production. En conséquence, les encours de la clientèle des Particuliers ne sont pas retenus et les filières des administrations et services sont considérées comme non émissives.

²¹ Gaz à Effet de Serre en tonnes équivalent CO2

Services non marchands	324 957 348,88
Télécom	154 111,65
Tourisme Hôtels Restaurants	165 029 359,88
Utilities	52 131 383,73
Divers	328 085 512,31
TOTAL	928 498 912,37

Biodiversité

Programme de reboisement

Depuis 2019, la Caisse régionale du Morbihan participe à un programme de reboisement aux côtés de Crédit Agricole Assurances avec l'opération « 1 contrat signé = 1 arbre planté » en association avec ReforestAction. En 2021, 6 388 arbres ont été plantés, ce qui a permis de stocker 958 tonnes de Co2 et a généré 2 129 années d'oxygène. Depuis le début de l'opération, 18 487 arbres ont été plantés.

Les butineuses de Keranguen

Depuis 2019, la Caisse régionale a noué un partenariat avec un apiculteur, trois ruches sont installées sur le site du siège social.

En 2021, environ 150 000 abeilles se sont réparties dans ces ruches et, fin juillet, l'apiculteur, soutenu par des collaborateurs, a récolté 43 kg de miel. Une partie de la récolte a été offerte aux Restos du Cœur et à la Banque alimentaire du Morbihan.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Montants des financements liés aux projets d'énergies renouvelables (marché agricole, professionnels, entreprises, collectivités)	12,42M €	18,82M €	Poursuivre le financement des projets liés aux énergies renouvelable en fonction des projets initié sur le département
Montant des prêts liés aux projets de rénovation énergétique (marché habitat)	5,18M €	5,85M €	Poursuivre l'accompagnement de la rénovation énergétique auprès de nos clients

NON ACCOMPAGNEMENT DANS LES ENJEUX DE TRANSITION AGRICOLE

DESCRIPTION DU RISQUE

En tant que financeur et assureur de l'agriculture, le maintien de la biodiversité et des ressources naturelles est essentiel pour les activités du Crédit Agricole du Morbihan. Leur dégradation impacterait les résultats financiers des exploitants agricoles, clients du Crédit Agricole du Morbihan. L'accompagnement de la transition agricole, la sensibilisation sur les sujets ESG auprès de nos clients, le conseil vers des modèles d'exploitations durables sont des actions essentielles afin de garantir la durabilité des exploitations sur le département.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Accompagner nos clients agriculteurs dans leur transition économique et écologique
- Aider les chefs d'exploitation à trouver de la valeur ajoutée et de la résilience dans les nouvelles opportunités agricoles
- Assurer la durabilité des exploitations agricoles sur le Morbihan
- Participer à la lutte contre le réchauffement climatique

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Politique

La politique de Responsabilité Sociétale de la Caisse régionale est porteuse d'un engagement spécifique à l'égard des acteurs du monde agricole : Accompagner la transition agricole.

L'agriculture morbihannaise demeure un secteur clé de l'économie départementale et la Caisse régionale réaffirme son attachement à demeurer le partenaire d'une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activité économique et d'emplois en cohérence avec son territoire et les écosystèmes locaux.

L'évolution du modèle agricole morbihannais s'accélère, sous l'effet d'une demande sociétale croissante en matière de qualité des produits, de protection de l'environnement, de bien-être animal et d'approvisionnements de proximité.

Ainsi l'agriculture biologique ou les modèles organisés sur la distribution de la production en circuit-court occupent désormais, et plus que jamais avec la crise sanitaire, une place prépondérante dans le renouvellement des générations en agriculture.

Organisation

- 13 Conseillers agricoles et 23 Chargés agricoles dédiés spécifiquement aux clients agriculteurs
- Un Agri-manager : intervient sur les dossiers complexes et les grands projets de développement, notamment sur les projets de transition énergétique en lien avec le Pôle Economie de l'Environnement
- Un expert Jeunes Agriculteurs : en accompagnement personnalisé sur les projets d'installation
- Un expert machinisme : interlocuteur des concessionnaires de matériels agricoles et des clients
- Trois analystes dédiés aux filières prépondérantes : filière porcine, laitière, volaille
- Un animateur : accompagne la formation, met en œuvre la politique commerciale, accompagne la prise de poste, pilote l'activité
- Un Pôle d'Expertise CASA sur le marché de pros et des agris
- Un Pôle Economie de l'Environnement : centre d'expertise qui vient en appui des conseillers bretons sur les sujets de production d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique. Trois experts interviennent sur le marché agricole.
 - Production d'énergies renouvelables
 - Eolien
 - Solaire
 - Méthanisation agricole

- Photovoltaïque
- Efficacité énergétique
 - Diminuer la consommation d'énergie : bâtiments, process de production, mobilité
 - Projets d'autoconsommation électrique
- Des partenariats :
 - Chambre d'Agriculture : Bienvenue à la ferme
 - GAB 56 (Groupement des Agriculteurs Biologiques du Morbihan) : convention visant à favoriser les échanges entre le GAB et la Caisse régionale autour des projets d'installation en agriculture biologique sur le département. Accompagnement financier /vs/ apport d'expertise sur ces projets innovants.
 - Syndicat Jeunes Agriculteurs : convention visant à favoriser les échanges entre le syndicat et le Crédit Agricole du Morbihan autour des problématiques de Renouvellement des Générations en Agriculture (RGA) et de la promotion du métier d'agriculteur.
 - Partenariat spécifique concernant l'accompagnement de la fête de l'Agriculture qui s'est déroulée le week-end des samedi 31 juillet et 1er août 2021 à Grand Champ.
 - Participation au forum installation organisé par JA 56 le 9 décembre 2021 à Noyal Pontivy : échange avec des étudiants, futurs porteurs de projet d'installation, afin d'évoquer la nécessaire viabilité et résilience de leur projet
 - RESAGRI : réunion commune des bureaux RESAGRI et Crédit Agricole du Morbihan dans l'objectif de renouveler la convention échue depuis 2020. Accompagnement financier en soutien aux actions de formation et d'animation du territoire menées par cette structure. La nouvelle convention visera à renforcer les liens entre nos deux structures, à favoriser les échanges entre administrateurs et à donner de la visibilité à l'ensemble des actions portées par RESAGRI.
 - FDSEA : accompagnement financier
 - Solidarité Paysanne : accompagnement financier
- Des offres dédiées
- Un avantage tarifaire sur les assurances pour les agriculteurs engagés dans une démarche d'élevage ou de production biologique

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Les offres

Offre circuits courts

Le Crédit Agricole du Morbihan a poursuivi son accompagnement des agriculteurs souhaitant commercialiser leurs produits directement aux consommateurs locaux. Pour ce faire, l'offre circuit court permet d'équiper les exploitations avec des terminaux de paiement et de proposer la mise à disposition d'un site Internet marchand (e-boutique).

Dispositif garantie FEI – Transition

Le FEI (Fond Européen d'Investissement) est une entité de la Banque Européenne d'Investissement (BEI) spécialisée dans le financement des PME. Le fond INAF (Initiative nationale pour l'agriculture Française) est un dispositif de garantie à première demande mis en place par le FEI dans le but de dynamiser les investissements dans les projets de transition, de diversification, de développement des exploitations agricoles. Sous condition du respect de certains critères d'éligibilité dans la distribution des crédits, la garantie proposée couvre 80 % de chaque prêt mis en place.

En 2021, 15 clients ont bénéficié de ce dispositif dans le cadre de leur installation soit 40 financements pour un montant global réservé ou contractualisé de 3 064 000€.

AGILOR plan de relance – Agro équipements verts

Le Plan de relance de l'économie française comporte un volet dédié à la transition agricole notamment avec un dispositif d'aide aux investissements d'agroéquipements déployé par FranceAgriMer. Le Crédit Agricole du Morbihan a accompagné le dispositif avec Agilor, pour tous les clients bénéficiaires de la subvention « Plan de relance » par le préfinancement de la partie subventionnée par l'Etat (de l'ordre de 30 à 40% de l'investissement) à taux 0%.

Une newsletter a été adressée en janvier 2021 aux clients agriculteurs et l'ensemble des chargés de clientèle agricole a été informé.

En 2021, 5 dossiers ont ainsi été financés par la Caisse régionale dans le Morbihan

Prêts d'honneur de la région

Depuis 2006, le fonds BRIT (fond mis en place par le Conseil Régional de Bretagne et la Caisse des Dépôts et Consignation) facilite la transmission et la reprise des TPE et PME en Bretagne, en accordant des prêts d'honneur aux porteurs de projets d'installation.

Ce dispositif est ouvert aux jeunes éleveurs bovins, porcins, avicoles et maraîcher sous serre qui s'installent en sollicitant les aides à l'installation. Ce prêt peut varier de 20 000 € à 50 000 € sur une période de 5 ans, avec possibilité de différé de remboursement de 1 à 3 ans (soit 8 ans maximum).

L'objectif est de renforcer les fonds propres de l'exploitation agricole, de faciliter son accès au crédit et de créer ainsi un effet levier auprès des banques (1€ pour 1€ minimum) pour, in fine, aider les porteurs de projet à financer une installation qui, pour être compétitive, nécessite des investissements de plus en plus lourds. Le bénéficiaire du prêt bénéficie par ailleurs d'un parrainage d'un chef d'entreprise proposé par Initiative Bretagne dans le cadre du suivi du dispositif.

En 2021, 18 porteurs de projet d'installation ont bénéficié d'un prêt d'honneur agricole dans le Morbihan. 100% des porteurs de projet ont été accompagnés par le Crédit Agricole du Morbihan.

Financement des énergies renouvelables marché agricole

En 2021, le Pôle Economie de l'Environnement, pôle de coopération breton, a poursuivi son accompagnement auprès de la Caisse régionale du Morbihan dans le domaine du financement d'unités de production d'énergie renouvelable pour le marché agricole.

Projets et réalisations de financement d'unités de production d'énergie renouvelable pour le marché agricole	2020²²	2021
Nb de projets accompagnés	0	10
Répartition en nombre d'unités financées	0	Méthanisation (6) Photovoltaïque (4)
Montants en M€ ²³	0	16,5

²² Le pôle Economie de l'Environnement n'a pas entré de nouveaux projets d'énergies renouvelables sur ce marché en 2020

²³ Les prêts pour ces projets seront débloqués au fil des années à venir. La totalité de ces montants ne se retrouve donc pas dans les montants globaux financés par la Caisse régionale en 2021

Le marché de la méthanisation : se reporter à la page 45 pour plus de détails.

Au 31 décembre 2021, le Crédit Agricole du Morbihan détient 87% des parts de marché de financement des unités de méthanisation agricoles et territoriales à dominante agricole en fonctionnement, et 81,82% de parts de marchés des financements des Unités de méthanisation agricoles et territoriales à dominante agricole en travaux.

Financements globaux en énergies renouvelables de la Caisse régionale du Morbihan, marché agricole

Réalizations de prêts de transition en M€	2020	2021
Solaire	2,6	2,2
Méthanisation	3,4	7,1
TOTAL	6	9,3

Agriculture biologique et circuits courts

En 2021, le Crédit Agricole du Morbihan détient 50% de parts de marché (en nombre d'installations) en Agriculture Biologique, avec 28 porteurs de projet accompagnés sur 56. 6,93M€ de financement ont été octroyés en année 1 d'installation.

En 2021, le Crédit Agricole du Morbihan détient 49% de parts de marché (en nombre) en circuit court soit 24 porteurs de projet sur 49. 4,82M€ de financement ont été octroyés en année 1 d'installation.

Animation des enjeux de la transition agricole

- Intervention du Pôle Economie de l'Environnement :
 - Intervention en réunion métier agri le 20/10/2021 : présentation du Pôle et de ses modalités d'accompagnement, la filière méthanisation, la filière photovoltaïque, le nouveau décret solaire S21, la notion d'assurances
- Intervention du pôle d'expertise pro/agri du Groupe Crédit Agricole en printemps 2021 afin d'évoquer les perspectives des filières et sensibiliser les conseillers et chargés agri.

En 2021, une communication a été envoyée aux clients agriculteurs afin de promouvoir les services du Pôle Economie de l'Environnement dans l'accompagnement du financement des énergies renouvelables.

Financement d'études

En 2020 et en phase avec la stratégie climat du Groupe, la Caisse régionale a fait partie des Caisses pilotes pour une étude menée par le Cabinet Carbone 4. L'objectif de cette étude était d'analyser l'évolution des aléas climatiques sur les différentes activités agricoles du Morbihan à horizon 2050 et d'appréhender l'exposition du portefeuille agricole de la Caisse aux risques physiques, et donc financiers résultant de ces aléas. Initialement, l'étude devait permettre à la Caisse de se doter à terme d'un outil d'évaluation des risques physiques pour mieux appréhender l'impact sur son portefeuille clients, notamment en termes de crédits. En raison d'un souci de confidentialité, le cabinet n'a pas pu exploiter toutes les données clients mais l'étude reste rassurante pour le département du Morbihan à horizon 2050.

Les résultats de l'étude ont été restitués en octobre 2020 de manière synthétique.

En 2021, le Cabinet Carbone 4 est intervenu auprès du service RSE et du service des Crédits aux agriculteurs pour une restitution plus complète. Il est également intervenu auprès de la Chambre d'Agriculture afin d'échanger sur les résultats et a été mis en relation avec les équipes agri de CASA afin de croiser leurs résultats.

Partenariats

En 2021, l'animation des partenariats s'est poursuivie : Chambre d'Agriculture, GAB 56 (Groupement des Agriculteurs Biologiques du Morbihan), syndicat agricole des Jeunes Agriculteurs, FDSEA, RESAGRI, Solidarité paysanne, Confédération paysanne, Bienvenue à la ferme.

En 2021, les 4 Caisses régionales bretonnes ont renouvelé le partenariat avec l'organisme Bienvenue à la Ferme (marque commerciale française des Chambres d'Agriculture). Il s'agit du principal réseau de producteurs fermiers et d'accueil touristique dans les fermes, par les agriculteurs français. Dans ce cadre, le Crédit Agricole du Morbihan a mis en place des réductions sur les offres flux pour ses clients adhérents. Ces réductions s'appliquent également aux clients proposant du circuit court.

Bien-être animal

En 2021, le Groupe Crédit Agricole a réalisé une étude sur le bien-être animal et l'évolution des habitudes de consommation. Cette vision prospective à horizon 2025 permet aux conseillers d'être sensibilisés à cette thématique sociétale forte. Elle permet également de sensibiliser et d'accompagner les clients en prenant en compte les attentes sociétales et la réglementation à venir.

En 2021, une communication a été envoyée aux clients agriculteurs de la filière porcine. L'objectif étant de les accompagner dans la sécurisation de leur exploitation et l'amélioration du bien-être des animaux.

Le Crédit Agricole du Morbihan s'est également engagé auprès de ses clients agriculteurs spécialisés dans la volaille pour le financement de la transformation des cages suite à une nouvelle réglementation issue de pressions sociétales sur le bien-être animal.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Montants de prêts débloqués en énergie renouvelable sur le marché agricole	5,99M€	9,36M €	Poursuivre le financement des projets liés aux énergies renouvelable en fonction des projets initiés sur le département

Impacts COVID sur le risque identifié / Faits marquants

Le Crédit Agricole du Morbihan a soutenu les filières agricoles durant la crise en proposant des solutions personnalisées aux agriculteurs :

- Adaptation des lignes de trésorerie
- Mise en place de pauses sur les crédits (889 échéances pausées depuis le début de la crise en mars 2020)
- Utilisation de PGE (Prêts garantis par l'Etat) pour le financement des impasses de trésorerie (75 PGE en 2021 pour 2,82M€)

MAILLAGE TERRITORIAL INSUFFISANT POUR REPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS ET OFFRE DE SERVICES INADAPTEE SUR LES CANAUX DE DISTRIBUTION A DISTANCE

DESCRIPTION DU RISQUE

L'accès aux services et produits financiers via les agences ou les offres digitales est un élément essentiel. Le modèle de banque 100% humaine et 100% digitale déployé par le Crédit Agricole du Morbihan souligne sa volonté de satisfaire ses clients quel que soit le modèle de relation souhaité. L'absence de maillage territorial ou d'offres digitales entraînerait une perte d'attractivité et une baisse de la satisfaction clients avec à terme des risques financiers pour le Crédit Agricole du Morbihan.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Adapter notre offre de services aux modes de consommation de nos clients (présence physique et digitale)
- Satisfaire nos clients sur les différents canaux de consommation de la banque

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Politique

La Caisse régionale du Morbihan s'engage à être une banque 100% humaine et 100% digitale. Elle souhaite ainsi répondre à la fois aux clients qui souhaitent disposer d'une agence de proximité et d'un conseiller dédié, et aux clients qui préfèrent consommer leur banque de manière digitale à distance. Les clients ont également la possibilité de combiner les deux modes de contact.

Organisation physique

- Un réseau d'agences sur le territoire : Le Crédit Agricole du Morbihan a déployé un réseau d'accueil et de services qui maille les 21 cantons du département
- Un siège morbihannais
- 525 conseillers présents dans les agences²⁴

Organisation digitale

- Un réseau d'agences et de conseillers sur tout le territoire qui accompagne les clients dans l'utilisation des canaux digitaux et en particulier du site internet et des applications Ma Banque, pour le suivi des comptes, et Paiement mobile, pour tous les paiements digitaux.
- Un Centre de Relation Clientèle (CRC) : le relais des agences de proximité, il intervient à distance au service des clients particuliers, professionnels et associations sur les domaines suivants : acquisition digitale, gestion des contacts entrants des clients, expertise en assurances et sur l'immobilier, prise en charge de clientèles spécifiques (jeunes, clients en situation de séparation, clients avec un profil orienté digital...)
- Deux experts digitaux : l'un chargé du relais avec le réseau et le second qui prend en charge l'ensemble de la transformation digitale.
- Des correspondants digitaux dans chaque Direction
- Des outils de communication à distance côté client : Tchat, visio, web call back, téléphonie, mail
- Un site internet et des applications sur lesquels on retrouve des FAQ, des vidéos, des tutoriels qui accompagnent le client

²⁴ Collaborateurs présents dans les agences de proximité, Direction de clientèle patrimoniale, Direction de clientèle pro et agri, conseillers de la Banque privée, du marché des Entreprises et des collectivités publiques

- La signature électronique des contrats
- 62 conseillers à distance²⁵

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Maillage territorial

Alors que la tendance est à la fermeture accélérée de points de vente dans le paysage bancaire national, le choix d'une proximité géographique préservée est un axe clé au sein de la Caisse régionale. Ce maillage sans égal est l'affirmation de sa volonté de satisfaire tous ses clients (particuliers, entreprises, collectivités et associations) sans distinction, et sur la totalité de son territoire, un point d'ancrage qui allie l'accessibilité aux services bancaires de base et la localisation des expertises en proximité avec la clientèle.

Au 31 décembre 2021 :

Agences permanentes	78
dont Agence de proximité	72
dont Banque privée	2
dont Agence Entreprise	4
Points conseils	5
Services Point Vert	84
Distributeurs automatiques de billets	176

Rénovation des agences

Concernant les rénovations, 2021 a été impacté par la crise Covid qui a engendré des rallongements dans les délais de réalisation. La Caisse régionale a réalisé 4 rénovations importantes en 2021 : les agences de Locminé, d'Auray ville, de Lorient port et de St Jean Brévelay.

Amélioration de la joignabilité

L'objectif de la Caisse régionale du Morbihan est de satisfaire ses clients et d'être n°1 en IRC (Indice de Recommandation Client)²⁶.

Pour l'atteindre, des actions ont été mises en œuvre en 2021 afin d'améliorer la joignabilité des conseillers via 3 nouveaux canaux d'interaction :

- Déploiement du tchat au Centre de Relation Clients (il ne s'agit pas d'un chatbot, les demandes sont traitées par les collaborateurs)

²⁵ Conseillers de Morbihan contact, Espace acquisition digitale, Espace Pro/Agri/Patri, Assurances en ligne

²⁶ Mesure de performance de l'expérience client utilisée pour évaluer sa perception globale et sa disposition à recommander des produits ou des services. L'IRC permet de comparer différentes entreprises d'un même secteur d'activité.

- Déploiement du web call-back au Centre de Relation Clients : en cas d'indisponibilité du conseiller, le client peut demander à être rappelé en choisissant un jour et un horaire. Cette fonctionnalité est accessible sur le site Internet.
- Déploiement de la visio pour les conseillers. Cet outil permet de partager un écran et des documents, de signer électroniquement des contrats via un lien envoyé sur la messagerie sécurisée du client.

Résultats	2021
Taux d'utilisation de Vizio client	0,6% (lancement à l'été 2021)
Nombre d'appels moyens décrochés par ETP dans le réseau de proximité (hors CCM)	8,9 par jour

- Un nouveau schéma téléphonique a également été déployé sur le second semestre 2021, il permet d'optimiser le routage des appels. L'objectif étant de mettre en relation le client avec l'expertise la plus adéquate.

Digitalisation du parcours client

En 2021, notre écosystème numérique et nos solutions digitales ont continué à se développer. L'usage de ces solutions par nos clients a progressé et s'est accéléré.

	2020	2021
Taux de Clients utilisateurs de la banque en ligne (site internet et application Ma Banque) ²⁷ en moyenne annuelle	51%	55,7%
Taux de Dépose ²⁸ global (taux de contrats signés à distance) en moyenne annuelle	29%	35,8%
Taux des entrées en relation dématérialisées (signature clients particuliers sur tablette)	59%	81%

Aujourd'hui, 75% des offres commercialisées peuvent être signées électroniquement, les autres offres ne faisant pas partie du périmètre éligible à ce jour.

²⁷ Taux d'utilisateurs de la banque en ligne (Site internet et/ ou application Ma banque) : Nombre de clients s'étant connectés avec synchronisation au moins une fois dans le mois / nombre de clients capables et mineurs émancipés équipés Crédit Agricole En Ligne)

²⁸ La dépose est le fait de contractualiser, via une signature électronique, une vente à travers sa messagerie sécurisée.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Maillage territorial

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Présence d'un service Crédit Agricole pour 100 000 habitants	9,5 points de vente	9,47 points de vente	Maintenir notre niveau de service en fonction de la population morbihannaise
	26 distributeurs	23,2 distributeurs	
	16 Relais CA	11,1 Relais CA	

Canaux de distribution à distance

Afin de mesurer notre transformation digitale et l'intensité de notre relation commerciale digitale, un nouvel indicateur a été créé en 2021, le taux de dématérialisation des signatures.

Ce taux comprend à la fois la Signature Electronique Agence (SEA) et les signatures réalisées à travers la Dépose Client (une signature électronique à travers la messagerie sécurisée).

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Taux de dématérialisation (signature électronique en agence et signature en dépose)	indisponible (nouvel indicateur 2021)	51,9%	Poursuivre le processus de dématérialisation. La cible est de se rapprocher du 100%

Impacts COVID sur le risque identifié / Faits marquants

Les travaux de rénovation des agences ont été retardés en raison de la crise.

En revanche, la crise sanitaire a été un véritable accélérateur pour la transformation digitale de la Caisse :

- L'ensemble des collaborateurs a été équipé en PC portable pour pouvoir télétravailler et maintenir l'activité et la relation clients
- L'usage des solutions digitales dans la relation avec les clients s'est accentué notamment avec le déploiement de nouveaux canaux de communication (vizio, tchat, Web Call Back)
- Les solutions de signature à distance se sont élargies
- L'usage du digital en interne s'est développé avec les réunions à distance (TEAMS et Webex)

NON PRISE EN COMPTE DES ALEAS PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DANS LES MOMENTS DE VIE DE LA CLIENTELE

DESCRIPTION DU RISQUE

L'accompagnement des clients en situation difficile est un des leviers essentiels de la lutte contre l'exclusion.

Outre l'impact de réputation pour le Crédit Agricole du Morbihan et la perte d'attractivité, l'exclusion des clientèles les plus modestes ou rencontrant un aléa de la vie entraînerait une perte de clients et, en excluant des personnes de la vie économique et sociale, accentuerait la fragilisation des territoires sur lesquels le Crédit Agricole du Morbihan agit.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Détecter les clients en situation de fragilité financière et les accompagner
- Limiter la facturation de frais ou d'équipement sur cette clientèle
- Promouvoir une offre de produits et de services solidaires
- Faire du dispositif Point Passerelle un acteur de référence de l'inclusion bancaire et sociale

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Dispositifs du Point Passerelle

Organisation et fonctionnement

Le Point Passerelle, avec ses deux conseillers, accueille les clients particuliers, agriculteurs et professionnels victimes d'un aléa de la vie (décès d'un proche, maladie grave, perte d'emploi chômage, divorce ou séparation...) qui ont la volonté de s'en sortir et de construire leur avenir.

Le Point Passerelle fait l'objet d'une politique d'intervention spécifique adoptée par le Conseil d'Administration en octobre 2014. Elle donne au Point Passerelle les moyens d'agir en dérogation des règles d'orthodoxie financières de la Caisse régionale.

- Les clients du Point Passerelle sont orientés principalement par les conseillers des agences et par des partenaires de la Caisse régionale.
- L'accompagnement est assuré par les conseillers Passerelle ou par un réseau de bénévoles constitué d'administrateurs de Caisses Locales et d'anciens salariés au sein de l'association Passerelle Accompagnement.
- Les clients suivis peuvent bénéficier de microcrédits personnels et d'un accompagnement pour les soutenir dans la conduite de leur budget familial.

Partenariats

Pour optimiser la détection des clients fragilisés, la Caisse régionale est le partenaire financier de plusieurs acteurs sociaux du département dans le cadre du microcrédit adossé au fonds de cohésion sociale : Habitat & Humanisme, CIAS de Ploërmel, la Mission locale de centre Bretagne, les Restaurants du cœur, Soliha et Crésus.

Dans le cadre du partenariat avec la Mission locale de centre Bretagne et de son dispositif Garantie Jeune et depuis peu avec CIAS de Ploërmel, des ateliers pédagogiques sont tenus auprès de jeunes sortis du système éducatif. Les conseillers du Point Passerelle y interviennent sur l'éducation bancaire (la gestion d'un compte, les opérations de bases, la gestion d'un budget etc.).

Offres du Point Passerelle

- Des prêts « Coup de pouce » permettent de faire face ponctuellement à des situations d'urgence, à des besoins d'équipements ou de consolidation de budgets.

- Des prêts « Maxi coup de pouce » permettent de consolider des situations difficiles, leur objectif est de prévenir le surendettement et de conforter le reste à vivre des ménages.
- Des prêts « Lutte Habitat Dégradé » relatifs à la sortie de l'habitat indigne, la lutte contre la précarité énergétique et l'adaptation des logements au handicap. Dans le cadre de conventions, l'une avec le Département, l'autre avec Lorient Agglomération, le Point Passerelle finance les besoins d'anticipation de subventions et les travaux à charge des propriétaires occupants impécunieux.
- Des microcrédits sociaux : des prêts règlementés à 1,25% qui ne peuvent accroître la charge d'endettement. Ces prêts sont proposés comme dernier recours.

Dispositifs du Centre Contact Multimédia (CCM)

Cellule « Séparation »

Dispositif d'accompagnement personnalisé en toute discrétion et neutralité sur tous les aspects administratifs bancaires, matrimoniaux, patrimoniaux et juridiques liés aux situations de divorces ou de séparations

- Le client est orienté vers la Cellule Séparation par son conseiller bancaire, à qui il a fait part au préalable de sa situation
- Un premier entretien cadre le périmètre d'intervention afin d'aborder tous les points liés à la séparation (avec les deux conjoints ou séparément) puis un rétro planning est établi pour spécifier les grandes étapes à prévoir.
- La cellule accompagne le client jusqu'au moment où le divorce est prononcé ou que la séparation est effective.

Prêts avance « coup de main »

- Prêts pour faire face à des situations de licenciement, de décès du conjoint, de chômage ou de divorce.
- Prêts de 1000 à 3000€ sur 0 à 18 mois à 2,50% et différé obligatoire de 3 mois.

Offre budget protégé (offre réglementaire - OBP)

Détection des clients fragiles et accompagnement

- Le client est détecté fragile selon certains critères :
 - Le surendettement,
 - L'interdit bancaire,
 - Le nombre de commissions d'interventions calculées sur le mois précédent (5 ou +) avec des revenus inférieurs à 1 535€
 - Le nombre de commissions d'intervention calculées sur le trimestre précédent (9 ou +) avec des revenus inférieurs à 4 605€
- Un client détecté fragile se voit automatiquement proposer un entretien avec son conseiller par le biais d'un courrier
- De plus, le conseiller est averti et a l'obligation de proposer l'OBP au client détecté fragile (par téléphone, par mail, par RDV en présentiel). Le client peut refuser ou accepter l'offre. Si le client la refuse, le conseiller le notifie.
- Si le client dispose de l'OBP, un rendez-vous annuel lui est proposé pour faire le point.
 - Le client peut renoncer à son module budget protégé à tout moment.
- Un client peut bénéficier de l'OBP même s'il n'est pas détecté fragile : détection spontanée du conseiller.

Mesures mises en place avec l'OBP

- Ouverture et clôture de compte
- Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement à autorisation systématique) : « L'autre Carte »
- Deux chèques de banque par mois
- Versement d'espèces en agence
- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque
- Fourniture de Relevé d'Identité Bancaire (RIB)
- Un changement d'adresse une fois par an
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
- Plafonnement réglementaire de 20 €/mois et à 200 €/an des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement conformément à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement

Formation et sensibilisation des collaborateurs

- Formation en e-learning tous les 3 ans
- Module spécifique à la fragilité financière et l'OBP dans la formation « Ma Nouvelle Banque au Quotidien »
- Formation des nouveaux embauchés avec une présentation de l'OBP et la façon d'accompagner cette clientèle

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Mise en place du Point Passerelle pour les clients professionnels

L'étude d'impact des Points Passerelle, finalisée en 2020, a permis de guider la stratégie de la politique inclusive de chaque Caisse régionale. A ce titre, un dossier a été présenté et validé au Comité de Direction en janvier 2021 portant sur l'opportunité d'élargir le dispositif Passerelle à la clientèle des professionnels à l'instar de ce que le Morbihan avait déjà lancé pour les agriculteurs.

En 2021, une situation a été étudiée dans le cadre du Point Passerelle pro-agri.

Point Passerelle clients particuliers

En 2021, 267 nouvelles situations ont été étudiées. Les aides de l'Etat (prêt garanti par l'Etat, fonds de solidarité, report des cotisations sociales, chômage partiel, report ou étalement des loyers et autres charges énergétiques) ont par ailleurs permis aux personnes en situation de fragilité financière de faire face aux conséquences économiques de la crise liée à la Covid-19.

Point Passerelle	2020	2021
Situations nouvelles instruites	205	267*
Accompagnements en cours dont accompagnements conseillers dont accompagnements bénévoles dont accompagnements partenaires dont simple surveillance risques ²⁹	432	504

²⁹ Ajout de ce périmètre en 2021

* dont 48 détectées grâce aux partenariats : financement habitat indigne (8 situations avec Lorient Agglomération et 2 avec Solidarité Habitat), microcrédits (1 situation avec CIAS Ploërmel, 1 avec la Mission locale Centre Bretagne, 9 avec Crésus, 27 avec les Restos du cœur)

Information et communication auprès des partenaires du Point Passerelle

Des conventions qui répondent à la nouvelle réglementation sur la protection des données personnelles ont été signées ou sont en cours de signatures avec nos différents partenaires (Restos du cœur, Missions locales, Solidarité habitat, Lorient agglomération).

Par ailleurs, dans le cadre des microcrédits adossés au fonds de cohésion sociale, la BPI (qui finance le fonds à hauteur de 50%) requiert le bon suivi des dossiers financés. Une communication à destination des partenaires a donc porté sur la nécessité d'une domiciliation des revenus des requérants pour répondre au devoir de suivi de la Caisse régionale.

Animation d'ateliers pédagogiques sur l'éducation budgétaire

En 2021, le Point Passerelle a animé 9 ateliers pédagogiques sur l'éducation budgétaire à destination de 88 jeunes accompagnés par la Mission Locale de Centre Bretagne dans le cadre du dispositif Garantie Jeunes. Depuis novembre 2021, un partenariat avec la Mission Locale de Ploërmel a permis l'animation de 2 ateliers au profit de 12 jeunes.

Ce sont donc au total 11 ateliers budgétaires qui ont permis d'accompagner 100 jeunes en 2021.

Prêts du Point Passerelle

Maxi coup de pouce	2020	2021
Nombre de dossiers réalisés	17	12
Montants réalisés (€)	121 080	81 400

Prêts coup de pouce³⁰	2020	2021
Nombre de dossiers réalisés	39	46
Montants réalisés (€)	133 000	135 401

Réalisation Prêts Lutte Habitat Dégradé en €	2020	2021
Prêt avance subventions	141 884	70 103
Financement du restant à charge après subventions	92 764	45 434

En 2021, 10 ménages ont bénéficié de travaux de rénovation avec le Point Passerelle pour un montant total de 115 538 €.

En 9 ans, le Point Passerelle a permis à 160 ménages de mettre en place des travaux de rénovation pour un montant total des projets de 5,1 millions d'euros.

L'activité s'est maintenue en 2021, en nombre de dossiers, avec notamment le financement des travaux d'économie d'énergie et l'adaptation des logements aux personnes âgées et/ou handicapées avec Lorient Habitat. En revanche Solidarité Habitat, qui intervient davantage sur le financement de travaux

³⁰ Les données comprennent les prêts coup de pouce et « autres prêts » qui correspondent à des prêts de trésorerie

pour sortir de l'habitat indigne (les montants de travaux sont plus importants), n'a plus la maîtrise d'œuvre. Les propriétaires impécunieux qui faisaient des travaux conséquents pouvaient prétendre aux APL. Désormais, ne percevant plus l'APL pour les nouveaux travaux, les demandes de financement ont diminué, ce qui explique que le montant global des prêts lutte habitat dégradé ait baissé en 2021.

Microcrédits	2020	2021
Nombre de dossiers réalisés	88	101
Montants réalisés (€)	258 722	368 000

Mise en place d'un IRC dédié à la Cellule séparation

Au 31 décembre 2021, 568 clients étaient accompagnés au sein de la Cellule Séparation. La Direction a par ailleurs validé la mise en place d'un IRC dédié à la Cellule séparation³¹.

Effectué à fin 2021, les résultats sont satisfaisants : 42,4 avec 51,8% de promoteurs et 9,4% de détracteurs.

Détection des clients fragiles éligibles à l'OBP

Au printemps 2021, une opération d'accompagnement a été menée auprès des collaborateurs du réseau pour contacter 100% des clients détectés fragiles et leur proposer l'offre budget protégé.

	Au 31/12/2020	Au 31/12/2021
Taux d'équipement de l'OBP ³²	23,75%	19,11%
Nombre de clients bénéficiant de l'OBP	1 090	1 660

La baisse du taux de clients équipés est due à l'évolution du mode de calcul. L'intégration d'un critère supplémentaire de détection de la fragilité, le motif « décret 2020 », provoque l'augmentation du nombre de clients détectés fragiles et donc la baisse du taux d'équipement. On constate que le nombre de clients équipés de l'OBP est quant à lui à la hausse en 2021.

Formation

En octobre 2021, un nouvel item sur la clientèle fragile a été intégré à la formation dédiée au déploiement de l'offre Nouvelle Banque au Quotidien. La formation a été réalisée en deux temps : d'abord en e-learning obligatoire pour les collaborateurs du réseau et au siège, pour les collaborateurs des services Bancaire, Contentieux et Excellence Opérationnelle et Relationnelle. Puis dans un second temps, une formation s'est déroulée en présentiel pour tous les collaborateurs du réseau, en abordant le sujet de la fragilité financière.

Politique tarifaire

La politique tarifaire a fait l'objet de mesures particulières pour atténuer les impacts de la tarification bancaire sur la clientèle :

³¹ La mesure porte sur les clients accompagnés par la Cellule en 2021 et a été réalisée par un organisme externe

³² Ce ratio est calculé comme suit : Nombre de clients équipés de l'offre budget protégé / Nombre de clients identifiés fragiles financièrement : 1660/ 8686 (données CASA-RCR)

- Le plafonnement des frais de dysfonctionnement des comptes revus à la baisse en décembre 2021 pour une mise en application au 1^{er} février 2022 : 10€ par mois maximum pour les détenteurs de l'offre budget protégé
- Les paiements carte inférieurs à 10€ seront exonérés de Commissions d'intervention à compter du 1^{er} février 2022 (décision prise en décembre 2021)
- Le gel des tarifs pour la clientèle fragile à compter de 2022 (décision prise en juillet 2021)

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Taux de sortie avec succès du Point Passerelle (clients particuliers)	78%	80%	>70%

Impacts COVID sur le risque identifié / Point Passerelle

- Des réinsertions professionnelles facilitées avec une réalisation plus importante de Microcrédits achats de véhicules.
- Un accompagnement accru des situations difficiles en portefeuille et des demandes de suivi plus quotidiennes qu'en 2021
- Des demandes de pause ou de report de crédits (habitat et consommation)

Impacts COVID sur le risque identifié / Cellule séparation

- Augmentation significative du nombre de séparations et donc de dossiers à prendre en charge notamment suite au 1^{er} confinement, mi 2020.

Impacts COVID sur le risque identifié / Module OBP

- Le nombre de clients détectés en situation de fragilité financière a augmenté par rapport à 2020

NON PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIÉTAUX DANS LA SÉLECTION ET LA RELATION DES FOURNISSEURS

DESCRIPTION DU RISQUE

L'augmentation des échanges et de la production entraîne une pression forte sur l'environnement et les ressources. Elle engendre également des risques pour les personnes en matière de conditions de travail et de sécurité.

L'identification et la maîtrise des risques dans notre chaîne de valeur, concernant les droits humains, la santé, la sécurité, les libertés fondamentales, la protection de l'environnement, sont essentielles afin de créer de la valeur pour notre entreprise et pérenniser nos approvisionnements.

ENJEUX ET OPPORTUNITÉS

- Répondre à une réglementation de plus en plus structurante sur le sujet
- Enrichir notre connaissance fournisseurs et anticiper les évolutions
- Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs et prestataires
- Améliorer l'efficacité de nos processus
- Renforcer la démarche RSE de la Caisse régionale et des fournisseurs
- S'inscrire dans une démarche responsable conforme à la politique achats responsables du Groupe

POLITIQUES ET ENGAGEMENTS

Politique Achats Responsables du Groupe

Depuis 2018, la Caisse régionale, à l'instar de l'ensemble des Caisses régionales, a adopté la politique du Groupe Crédit Agricole en matière d'Achats responsables. Celle-ci repose sur 5 engagements :

- Assurer un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs,
- Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème,
- Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats,
- Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs,
- Intégrer la politique Achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.

Des indicateurs RSE Groupe et communs à toutes les Caisses régionales permettent de suivre certains de ces engagements et sont objectivés.

Organisation de la fonction Achats

- Une Charte Achats interne à la Caisse régionale qui a pour objectif de présenter les règles générales de fonctionnement à appliquer en termes d'Achats Responsables, de déontologie, de risques liés à la fonction Achats, et de processus Achat.
- Un SI : système d'information appelé Outil EASY (Groupe) pour dématérialiser le processus Achat et optimiser la connaissance fournisseurs
- Un référent Achat de la Caisse régionale à temps plein validé en Comité de fonctionnement en 2021 pour accompagner les prescripteurs et correspondants achats, piloter l'engagement dans le Label RFAR, piloter le déploiement de l'outil EASY, animer la démarche d'achats responsables du Groupe
- 35 prescripteurs et correspondants achats identifiés au sein de la Caisse (achats de biens, services, travaux, investissements et gestion des activités externalisées)

Pratiques RSE intégrées dans la fonction et les processus Achats

- Consultation des fournisseurs régionaux lors d'appels d'offre ;
- Sensibilisation des prescripteurs et correspondants achats à faire appel aux entreprises participant au tissu économique régional, notamment dans la réalisation de travaux immobiliers ;
- Recours au secteur du travail protégé pour des prestations telles que : la gestion du courrier, le nettoyage des baies vitrées, l'entretien des espaces verts, la prestation de publipostage,
- Considération du coût complet dans la sélection de l'offre fournisseurs lors d'achats de biens, services et travaux.
- Tri et recyclage des fournitures internes et des déchets ;
- Choix de produits éco-responsables dans la sélection des fournitures ;
- Vigilance à la sécurité et la durabilité des achats par le choix de fournisseurs présentant un bilan économique stable et un portefeuille clients diversifié (un seuil de 25% de chiffre d'affaires maximal est à respecter afin de ne pas créer de situation de dépendance économique), un suivi trimestriel est mis en place ;
- Respect des délais de paiement : le processus de numérisation à réception des factures et le traitement en ligne des accords de règlement via l'outil Smart Stream, permet de consolider cet engagement.

Formation e-learning sur les achats responsables

Cette formation est mise à disposition sur la plateforme d'e-learning. Elle est accessible à tous les collaborateurs mais reste facultative.

La formation permet aux apprenants de se familiariser avec les achats responsables, d'identifier les fondamentaux de la politique « Achats responsables » du Groupe et d'appliquer les bonnes pratiques dans chaque étape du processus Achat. Elle contient des quizz de vérification des connaissances acquises.

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Actualisation de la Charte Achats en interne avec un risque RSE intégré

En 2021, la Charte Achats interne a été revue et validée. Elle prévoit notamment que certains risques soient analysés et évalués à l'entrée en relation avec le fournisseur et encadrés par des clauses contractuelles. Parmi eux et dès 2022, le risque RSE sera traité lors de l'étude d'opportunité ou d'appel d'offre selon 13 critères repartis en 3 familles (éthique, environnementale, social).

Ces critères sont issus d'une cartographie réalisée en collaboration avec trois acteurs bancaires de la place et accompagnés par l'AFNOR. Elle repose également sur la probabilité d'apparition des événements et la gravité de leurs conséquences selon 4 dimensions (financière, juridique, organisationnelle et réputation).

La Charte fera l'objet en 2022 de deux formations des experts métiers (prescripteurs et correspondants achats). Elle sera intégrée au plan de contrôles permanents de la Caisse régionale et chaque collaborateur en capacité de valider des achats devra en prendre connaissance lors de sa prise de fonction ou, au plus tard, lorsqu'il devra opérer un acte d'achat.

Lancement d'une étude de faisabilité pour une candidature au Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)

L'étude de faisabilité a porté sur la mesure des coûts et gains directs et indirects de la signature de la Charte RFAR et de la démarche de labellisation.

Le dossier a été présenté en ce début d'année 2022 auprès de la Direction qui en a validé l'engagement.

Déploiement du système d'information (SI) achats EASY

En 2021, le système d'information de la fonction Achat s'est structuré avec le déploiement, toujours en cours, de l'outil « EASY » auprès des prescripteurs et correspondants achats. En 2021, la Caisse Régionale a déployé le premier lot de la solution EASY de gestion des fournisseurs et des contrats auprès des prescripteurs et correspondants achats. A terme, EASY permettra de dématérialiser intégralement le processus Achat de l'expression de besoins au paiement et à l'intégration de l'acte d'achat dans le progiciel Entreprise.

A noter que tous les fournisseurs de la Caisse régionale ne sont pas intégrés dans l'outil EASY. Cette exclusion concerne notamment les fournisseurs intragroupes ou encore les fournisseurs à qui la Caisse régionale achète pour moins de 5 000€ à l'année.

Prise en compte de la notation RSE Ecovadis intégrée dans l'outil EASY

Référencé par le groupe Crédit Agricole, ECOVADIS est un organisme de notation des fournisseurs dans leurs engagements RSE. L'évaluation est accessible à tous les fournisseurs référencés dans l'outil EASY et est payante en fonction du nombre d'employés dans l'entreprise.

La notation comprend 21 critères RSE traitant de l'environnement, du social, de l'éthique et de la gestion des fournisseurs et sous-traitants.

En dessous d'une note de 35/100, il est recommandé d'établir un plan d'actions prioritaire avec le fournisseur pour le sensibiliser aux engagements RSE.

Au T3 2021, sur 23 fournisseurs avec lesquels nous réalisons un volume d'affaires supérieur à 50 000€, 9 fournisseurs sont notés RSE avec ECOVADIS (39%). 8 d'entre eux ont une note supérieure à 35/100 et un inférieur à 35/100. En revanche, aucun plan d'action n'a été mis en place en 2021 car la nouvelle organisation de la fonction achats et de l'outil EASY est en cours de déploiement.

CHIFFRES CLES 2021

Indicateurs de suivis sur les Achats responsables	Au 31/12/2021
Délai moyen de paiement des factures	26,5 jours
Taux de factures payées avec retards de règlements	16,20% ³³
Part des achats effectués sur le territoire ³⁴	75,98%
Part des investissements immobiliers et mobiliers régionaux	62,03%
Recours au secteur du travail adapté et protégé (en €)	134 521,16€ ³⁵ / 125€ par collaborateur
Nombre de collaborateurs formés aux Achats responsables (via e-learning) ³⁶	3 soit 8,6%
Part de fournisseurs évalués RSE (ECOVADIS) sur l'outil EASY ³⁷	39%
Part de fournisseurs en dépendance économique	0,94% ³⁸

³³ Part des factures payées en retard au-delà de 60 jours date de facture

³⁴ Périmètre : Compte classe 63 + classe 4 (achat + immobilisations), hors classe 6398 (impôts) + fournisseurs hors Groupe

³⁵ Un ESAT manquant dans le calcul mais le résultat est non significatif par rapport au total

³⁶ Nombre de personnes ayant suivi au moins un module de formation autour des Achats Responsables dans les 3 dernières années rapporté à la population achat identifiée par l'entité

³⁷ Périmètre : les fournisseurs évalués ECOVADIS parmi les fournisseurs avec lesquels la Caisse régionale réalise plus de 50 000€ d'achats par an

³⁸ Taux de dépendance économique en T3 2021 avec un % > 21%

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Bilan Achats Responsables (nouvel indicateur) ³⁹	indisponible	72/100	93/100

Impacts COVID sur le risque identifié / Faits marquants

- Mise en place par le service achat d'un approvisionnement de masques/gels et protections plexi pour équiper nos agences et services du siège
- Une vigilance redoublée sur les risques fournisseurs (santé financière/dépendance économique)
- Des délais d'approvisionnements rallongés du fait des pénuries de consommables, marchandises et matières premières (rouleaux TPV / enveloppes collecte de billets et pièces / papier reprographie blanc, ...)
- Difficulté de gestion des plannings avec les prestataires de travaux du fait :
 - De la réglementation pour la co-activité des entreprises sur les chantiers
 - Pénurie des matériaux / des consommables
 - Gestion des effectifs pour maladie
- Rupture de contrat ' Imprimerie' avec un ESAT pour une pénurie de consommables entraînant l'arrêt de cette activité de l'ESAT
- Hausse de prix pour des prestations de services.

³⁹ Note sur 100 avec pondération : Achats sur le territoire (30%) / Délais de paiement (25%) / Evaluation Fournisseurs (25%) / Recours aux achats inclusifs (10%) / Professionnalisation des achats (10%)

DEFAUT DE CONSEIL / LITIGES SUR LA PERFORMANCE DES ACTIVITES DE CONSEIL / MANQUE DE CLARTE OU TRANSPARENCE SUR LES PRODUITS ET SERVICES FOURNIS A LA CLIENTELE

DESCRIPTION DU RISQUE

Les attentes des clients sont fortes vis-à-vis de la banque et de l'assurance en tant que partenaire de confiance. Le respect du devoir de conseil est primordial dans les activités bancaires et assurantielles y compris dans la prise en compte des préférences ESG. Ce conseil doit être loyal au risque d'engendrer une perte de confiance de la part des clients, impacter les agréments sur la distribution d'instruments financiers, et entraîner des sanctions de la part des régulateurs.

La formation des collaborateurs est primordiale en matière de pratiques de commercialisation et devoir de conseil. Il en est de même de la nécessité d'adapter les outils. La réglementation est stricte et le préjudice d'image et financier peut-être élevé.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Garantir à chacun de nos clients une expertise et des conseils de qualité
- Permettre à chacun de nos clients, quel que soit son profil, de disposer d'une expertise et d'un conseiller dédié
- Gagner la confiance des clients et les fidéliser
- Etre une entreprise règlementairement exemplaire

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Démarche commerciale

Des engagements relationnels et de qualité de service majeurs sont pris en appui de la démarche commerciale pour sceller le principe de primauté à l'intérêt du client :

- Aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre ;
- La liberté de choix avec la remise systématique d'une proposition alternative ;
- La transparence avec la remise de mémo à l'issue des entretiens ;
- La mise en place d'un délai de rétractation de 30 jours ;
- La prise en charge sous 24 heures des demandes de clients formulées en ligne ou par courriel ;
- La prise en charge des réclamations sous 48 heures.

Démarche de co-construction de la solution client

Pour arriver à la solution la plus adaptée au besoin du client, la Caisse régionale adopte une démarche de co-construction auprès de ses clients. L'objectif pour le client est de construire sa propre solution avec la plus-value d'un expert.

Trajectoire Patrimoine est un outil de conseil qui permet d'accompagner chaque client dans la durée et dans une approche globale et personnalisée afin d'optimiser et protéger de son capital.

L'outil se compose de 5 étapes et propose des préconisations pouvant être ajustées en co-construction avec le client :

- La préparation
- La découverte
- La synthèse et l'analyse
- La co-construction
- La conclusion

Les impacts sont multiples et positifs pour le client et le conseiller : meilleur accompagnement, plus grande expertise, pédagogie, posture partenaire, trame structurante, entretien souple et conformité native.

Organisation de l'expertise

La Caisse régionale dispose d'une organisation interne qui lui permet de répondre, quelles que soient les modalités d'entrée en relation, aux attentes spécifiques de toutes les catégories de clients avec un niveau d'expertise et de conseil reconnu et en leur affectant un conseiller dédié :

- L'organisation de la segmentation de la clientèle par marchés et de la distribution par pôles et métiers spécialisés pour mettre en adéquation des besoins spécifiques exprimés avec les offres de produits et services proposés par des conseillers régulièrement formés dans leur métier,
- Des conseillers et chargés de clientèle en relation directe avec la clientèle sur tout le territoire,
- Un Centre de Contact Multicanal (CCM), véritable partenaire et relais pour les agences de proximité, qui permet d'être le fer de lance sur l'acquisition digitale, de gérer des contacts entrants des clients, d'être le centre d'expertise en assurances et sur l'immobilier avec une équipe dédiée ou encore de prendre en charge des clientèles spécifiques,
- Des conseillers ou managers experts qui interviennent en appui des points de vente dans des domaines spécialisés d'ingénierie de services et de banque.
- La complémentarité des expertises coopérées au sein des Caisses régionales et le recours aux différentes filiales spécialisées intra groupe Crédit Agricole.
- Un secteur Excellence Relationnelle et Opérationnelle pour gérer la satisfaction clients et le suivi des réclamations.

Application de la directive MIF

Avant toute démarche de souscription d'instruments financiers, un questionnaire client permet d'évaluer son niveau de connaissance et d'expérience des marchés financiers. Le résultat de ce questionnaire est intégré dans le système d'information et permet aux conseillers de proposer des produits adéquats ou d'alerter le client lorsque ce dernier sollicite la Caisse régionale pour la souscription d'un produit dont le profil de risques est supérieur à son niveau de connaissance expérience.

Avant toute mise en marché d'instruments financiers, la Caisse régionale détermine une stratégie de distribution, c'est-à-dire qu'elle cible les clients dont le profil est adapté pour la vente du produit et par conséquent, les conseillers habilités à le vendre.

Par ailleurs, l'ensemble des nouveaux conseillers commerciaux en lien avec la clientèle bénéficie systématiquement d'une formation, en vue de la certification professionnelle exigée par la réglementation AMF.

Enfin, la Caisse régionale a intégré dans son dispositif de contrôles permanents les vérifications relatives au respect des obligations MIF.

Organisation de la gouvernance produits

La mise en œuvre d'une Gouvernance Produits dans toutes les entités du Groupe doit contribuer à la mise en marché de produits et de services répondant à l'exigence d'excellence relationnelle dans un objectif d'amélioration continue.

La Gouvernance produits est le point central du pilier « Qualité des Offres » de la Stratégie de la Protection de la Clientèle. Dans un processus d'amélioration continue, elle permet d'optimiser un produit, son marché cible ou sa stratégie de distribution grâce à une analyse périodique des commercialisations effectuées. Cette analyse concerne actuellement les instruments financiers ainsi que les contrats d'assurances vie.

Information sur les tarifs

La tarification des produits et services est révisée annuellement et fait l'objet d'une information avec diffusion des tarifs à l'ensemble de la clientèle au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

Les tarifs font l'objet d'un affichage accessible à la clientèle dans chacun des points de vente de la Caisse régionale. L'intégralité des conditions tarifaires est accessible en permanence sur le site internet de la Caisse régionale.

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Expertise collaborateurs

En 2021, la Caisse régionale a poursuivi l'adaptation de son organisation au service de la relation avec sa clientèle : renforcement des synergies internes entre les agences, les directions de clientèles spécialisées, le Centre de Contact Multicanal (CCM) pour offrir au client la meilleure expertise et le canal le plus adapté à ses besoins.

Clientèles	Métiers et nombre de conseillers	
Particuliers	Conseiller	183
	Conseiller Dominante Habitat	35
	Conseiller Dominante Patrimoniale	28
	Chargé de Clientèle Patrimoniale ⁴⁰	35
Agriculture	Conseiller des Agriculteurs	13
	Chargé de Clientèles Agricoles	23
Professionnels	Conseiller des Professionnels	40
	Chargé de Clientèles Professionnelles	20
Banque privée	Conseiller privé	15
	Ingénieur Patrimoine	2
Entreprises	Chargé Affaires PME	10
	Chargé Affaires Grandes Entreprises	2
	Chargé Expertises sociales ⁴¹	2
	Chargé de Développement International ⁴²	1
Collectivités Publiques	Chargé Affaires Collectivités publiques et associations	1
	Chargé Affaires Promotion Immobilière	1
	Chargé Promotion Immobilière	1

Plan d'actions relatif à la gouvernance produits

L'exercice lié à la gouvernance produit a été mené pour la deuxième année consécutive dans la Caisse Régionale. L'objectif est de s'assurer que les produits sont commercialisés à la clientèle adaptée. En d'autres termes, s'assurer que la stratégie de distribution et de commercialisation soient cohérentes. Un plan d'action est en cours pour répondre à quelques points d'attention identifiés. Les actions correctives portent d'une part sur une meilleure communication sur la cible réglementaire et marketing lors des mises en marché, d'autre part sur un renforcement de la vigilance en cas de commercialisation à une clientèle âgée.

⁴⁰ A noter que depuis 2020, l'expertise s'est renforcée avec le poste d'une Chargée de Clientèle Professions Libérales de Santé qui intervient au sein de la Direction de Clientèle Patrimoniale

⁴¹ Les deux chargés d'expertises sociales interviennent également sur le marché des professionnels et des agriculteurs.

⁴² Le chargé de développement international intervient également auprès des professionnels, des agriculteurs et ponctuellement auprès des particuliers.

Formation au modèle relationnel

Dans le cadre du projet Groupe « Manager collectivement l'excellence relationnelle » pour atteindre son ambition de devenir n°1 en IRC, la Caisse régionale a lancé en 2021, la formation au modèle relationnel.

Le modèle relationnel aborde deux volets :

1. La relation avec le client (final ou interne) : les pratiques qui permettent d'améliorer la relation avec le client et ce, sur n'importe quel canal d'interaction, ainsi que les postures à adopter vis-à-vis du client (le comportement, l'attitude qui inclut les mots, le ton de la voix, les intonations etc.).

Pour mettre en œuvre ces bonnes pratiques, l'exemplarité des managers est primordiale. C'est le principe de symétrie des attentions : pour améliorer la relation client, il faut donc également améliorer la relation entre les collaborateurs d'une entreprise et leurs managers.

2. La relation avec les équipes (entre collègues ou entre manager et collaborateur) : les pratiques managériales qui permettent d'accompagner, de développer, et de pérenniser ce modèle.

Le dispositif de formation concerne l'ensemble des collaborateurs du réseau, du middle office, des fonctions supports, et des Pôles de coopération bretons hébergés à la Caisse régionale du Morbihan. Il se déroule :

- En e-learning (1h15) et en présentiel (1 journée) pour les collaborateurs
- En e-learning (1h15) et en présentiel (2 journées) pour les managers

Au 31/12/2021	Nombre de personnes formées
Collaborateurs	447
Managers	74
Total	521

L'objectif étant d'atteindre le 100% des personnes formées à fin mars 2022 (hors sessions de rattrapage pour absences)

Autres résultats 2021 – Mesures de la satisfaction clients

La mesure de la satisfaction s'organise autour d'une méthodologie d'enquêtes harmonisées dans le réseau des Caisses régionales : l'Indice de Recommandation Client (IRC). Les enquêtes⁴³ permettent de dégager deux types de résultats :

- Une note de recommandation, qui mesure sur une échelle de 1 à 10 la satisfaction des personnes sondées et la capacité des clients à recommander le Crédit Agricole
- Un Indice de Recommandation Client (IRC) qui mesure dans l'échantillon de répondants la différence entre le pourcentage de clients « promoteurs » et le pourcentage de clients « détracteurs ».

⁴³ Les enquêtes sont confiées à un prestataire externe en charge de les réaliser, d'assurer le traitement des résultats et de les communiquer à la Caisse régionale.

IRC Agences « Clients contactés »	2020	2021
Clients contactés	+62,8	+61,8

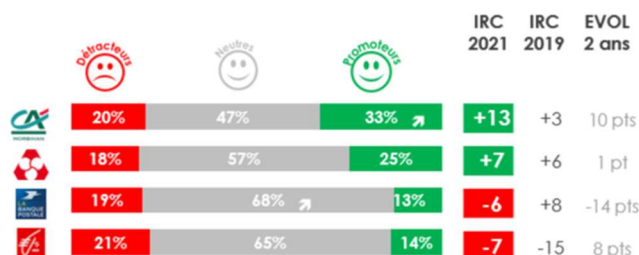
Pour un total de répondants « Clients contactés » de 4 373, répartis comme suit :



Parmi la clientèle ayant exprimé son mécontentement, les plus détracteurs font l'objet d'un appel téléphonique de la part des directeurs d'agence : 94% de la clientèle concernée a été contactée.

A noter pour 2021 une modification du questionnaire de satisfaction clients contactés, afin qu'il soit en complète adéquation avec les domaines d'attente/d'expérience du Modèle Relationnel.

IRC Stratégique	2019	2021
Clients particuliers	+3	+13

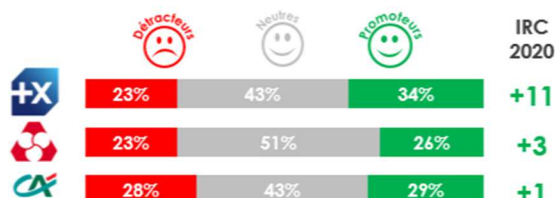


En 2021 le Crédit Agricole du Morbihan est devenu la banque préférée des Morbihannais aux termes de l'IRC Stratégique Particuliers qui est l'indicateur clé du projet stratégique de la Caisse régionale et l'ambition du Modèle Relationnel « Etre et rester la banque préférée des Morbihannais ».

Avec 33% de promoteurs et 20% de détracteurs, l'ambition du projet stratégique est atteinte, et la performance de la Caisse la situe dans le premier ¼ des meilleures Caisses régionale.

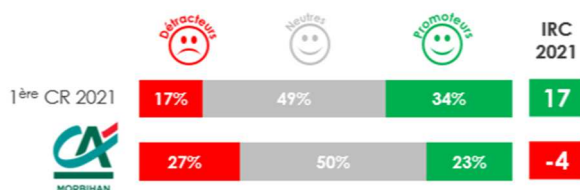
IRC Professionnels 2020, reçus en 2021

Un IRC a été effectué sur la clientèle des professionnels en octobre et novembre 2020. Les résultats sont les suivants : +1



IRC Agriculteurs 2021

Il s'agit d'une première mesure : un plan d'actions est en cours de définition pour une mise en œuvre en 2022 afin d'améliorer le résultat.



INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
[NOUVEAU] Taux de réclamations sur le défaut de conseil et le défaut d'information	2,14%	1,94%	<5% par an

PRATIQUES DELOYALES ET CONTRAIRES AUX REGLES DE DEONTOLOGIE ET D'ETHIQUE DE LA CAISSE REGIONALE

DESCRIPTION DU RISQUE

Les attentes des clients sont fortes vis-à-vis de la banque et de l'assurance en tant que partenaire de confiance. Le respect des règles d'éthique, de déontologie de la loyauté est essentiel au risque d'engendrer une perte de confiance de la part des clients, impacter les agréments sur la distribution d'instruments financiers, et entraîner des sanctions de la part des régulateurs.

La formation des collaborateurs sur ces sujets est primordiale. La réglementation est stricte et le préjudice d'image et financier peut-être élevé.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Exercer notre métier de banquier assureur avec loyauté
- Etre une entreprise réglementairement exemplaire
- Respecter la primauté à l'intérêt du client
- Gagner la confiance des Morbihannais et de l'ensemble des parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, partenaires...)

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

La politique de prévention des risques de non-conformité

Chaque collaborateur engage sa responsabilité et celle du Groupe en cas de non-respect des règles de conformité.

Les principales missions du service Conformité au sein de la Caisse Régionale consistent à :

- Développer et diffuser une culture conformité saine et solide à travers en particulier des actions de sensibilisation et de formation ;
- Définir le cadre normatif applicable en matière de risques de non-conformité : il participe à la veille réglementaire, met en place et actualise les politiques et procédures relatives à la gestion des risques de non-conformité et propose un cadre d'appétence⁴⁴ aux risques s'agissant :
 - o De la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et du respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.),
 - o De la prévention de la fraude interne et externe, de la lutte contre la corruption, et de l'exercice du droit d'alerte ;
 - o Du respect de l'intégrité des marchés financiers,
 - o De la protection de la clientèle,
 - o De la finance durable et des risques liés au climat et à l'environnement,
 - o De certaines règles en matière de conformité fiscale (FATCA, Echange Automatique d'Information, Qualified Intermediary) ;
 - o De la protection des données personnelles.
- Assister les responsables et collaborateurs de la Caisse régionale pour l'application des lois, règlements, procédures et normes internes et formuler des avis chaque fois que nécessaire sur des transactions, des clients, des nouvelles activités ou nouveaux produits, des changements d'organisation
- Piloter le suivi des incidents et veiller au respect des processus de traitement des réclamations clients ;
- Représenter la Caisse régionale auprès des régulateurs, autorités nationales et associations professionnelles et procéder aux obligations déclaratives qui lui incombent ;

⁴⁴ La réglementation impose aux établissements bancaires de mettre en œuvre une démarche dite « d'appétence aux risques ». Il s'agit d'élaborer une « Déclaration d'appétence aux risques » validée annuellement par le Conseil d'Administration qui est informé dans le courant de l'exercice, à minima semestriellement, au travers d'un « Tableau de bord de suivi des risques ». Des indicateurs de conformité tels que le taux de conformité des entrées en relations, le résultat du contrôle criblage figurent dans cette appétence.

- Assurer l'animation d'une gouvernance des risques de non-conformité et d'une comitologie efficaces

Formation à la conformité

Chaque établissement bancaire et prestataire de services d'investissement doit s'assurer que son personnel bénéficie de formations adéquates et régulières. Les formations doivent être révisées en permanence, et les connaissances des personnes, évaluées périodiquement.

Dans ce cadre, la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A. met à la disposition des Caisses régionales un cycle de formations obligatoires, en e-learning ou présentiel. Ce programme de formation à la conformité est déployé pour l'ensemble des nouveaux collaborateurs de la Caisse régionale, mais aussi pour les salariés déjà présents dans l'entreprise, selon une fréquence déterminée, avec pour objectif de réactualiser les connaissances.

La lutte contre la corruption

Concernant la lutte contre la corruption et la loi Sapin 2, le dispositif de la Caisse régionale repose notamment sur :

- L'engagement des instances dirigeantes avec un Comité de contrôle interne
- Un référent anti-corruption qui est le Directeur Général Adjoint de la Caisse régionale. Son rôle consiste à piloter le déploiement, l'évaluation et l'actualisation du programme de conformité anticorruption en coordination avec l'ensemble des acteurs concernés
- Une cartographie des risques de corruption
- Un code de conduite anticorruption
- Une formation dédiée à la lutte anti-corruption, déployée par l'IFCAM pour sensibiliser les collaborateurs au risque de corruption. Une autre formation dite avancée, est mise en place pour les collaborateurs les plus exposés. Ces formations sont triennales.
- Un outil « Lanceur d'Alerte », disponible sur le poste de travail et le site internet. Il peut donc être utilisé par l'ensemble des collaborateurs (CDI, CDD, alternants, stagiaires), ainsi que les collaborateurs extérieurs et occasionnels, les sous-traitants et fournisseurs avec lesquels la Caisse régionale entretient des relations commerciales établies. L'outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et les personnes en charge du traitement de cette alerte. Toutes les informations sont cryptées et stockées dans un environnement sécurisé indépendant. Les alertes sont traitées sous un délai maximum de 2 mois.
- Une sélection renforcée des fournisseurs via l'analyse des risques effectuée par la cellule Risque Fournisseurs de la Ligne Métier Achats de Crédit Agricole SA au travers de l'outil EASY portant sur les risques : de sanctions internationales, de corruption, de défaillance, de dépendance économique, de documents légaux

La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

La démarche repose sur une connaissance client actualisée. En effet, le dossier Connaissance client ou dossier KYC (Know Your Customer) / KYB (Know Your Business) est un élément central du dispositif de sécurité financière, de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (« LCB-FT »), de respect des « Sanctions internationales » et un élément important dans le cadre du respect des obligations de conformité fiscale (FATCA, EAI).

Il permet, conjugué avec la classification des risques de blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, d'établir le niveau et le profil de risque des clients.

Connaissance client sur les entrées en relation

La Caisse régionale dispose d'une politique d'entrée en relation qu'elle met à jour annuellement.

Toute entrée en relation est contrôlée exhaustivement par le service Bancaire à J+1 avec l'examen de justificatifs (pièce d'identité, justificatif de domicile, certification fiscale, revenus, renseignements relatifs au patrimoine du client...). En cas de non-conformité :

- Un mail est envoyé à l'agence à J+2, l'entrée en relation n'est pas validée et le compte bloqué temporairement.
- Si aucune mise à jour n'a été effectuée à J+15, le Directeur d'agence reçoit un mail l'informant d'une rupture de relation dans les 3 jours à suivre.
- Si aucune mise à jour n'a été effectuée à J+17, la Directrice du Bancaire et le Directeur Commercial reçoivent un mail les informant de l'envoi du courrier de rupture de relation.

Certaines typologies d'entrées en relation donnent lieu à une validation du service Sécurité financière (par exemple : une personne politiquement exposée, un ressortissant domicilié dans un pays à risque, une activité à risque...).

Depuis plus de 2 ans, un contrôle trimestriel est exigé par le Groupe et engage l'ensemble des Caisses régionales à avoir un taux de conformité sur les entrées en relation supérieur à 95% à J+30.

Connaissance client tout au long de la relation d'affaires

Dans le cadre de son obligation de vigilance constante, pendant toute la durée de la relation d'affaires, la Caisse régionale met à jour et analyse les éléments du dossier KYC/KYB afin de déterminer si le profil de risque du client a évolué, puis, le cas échéant, de détecter des opérations atypiques ou incohérentes par rapport aux éléments actualisés du dossier KYC/KYB.

La Caisse régionale dispose par ailleurs de dispositifs de surveillance et de traitement des alertes :

- NORKOM est un outil Groupe de détection des opérations atypiques. Il génère des alertes qui sont traitées par les équipes Sécurité Financière
- FIRCOSOFT est un outil de criblage centralisé par le Groupe, qui permet d'identifier les éventuels clients sous sanctions ou les personnes politiquement⁴⁵ exposées par exemple par un rapprochement entre notre base client et des listes officielles.
- Le service Sécurité financière de la Caisse régionale est également amené à traiter les alertes transmises par le réseau de proximité.

Le pilotage des exigences de connaissance client est assuré via un comité trimestriel dédié à la conformité clientèle. L'usage des parcours digitaux, permettant une conformité native, est également suivi lors de ce comité.

Enfin, les collaborateurs sont formés tous les 2 ans à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

⁴⁵ Les personnes politiquement exposées (PPE) sont des personnes qui sont considérées, au niveau international, comme exposées à des « risques plus élevés » de blanchiment de capitaux.

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Formations relatives à la conformité

Au cours de l'année 2021, des formations ont été dispensées aux collaborateurs sur la réglementation relative aux sanctions internationales, la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT).

Des formations spécifiques ont également été dispensées aux collaborateurs les plus exposés en matière de sanctions internationales et en matière de corruption.

Taux de collaborateurs formés (%)	2021
Lutte contre la corruption (pour collaborateurs les plus exposés)	92,65%
Sanctions internationales (pour les collaborateurs les plus exposés)	100%
LCB-FT	97,76%
Sanctions internationales	99,28%

Enfin, les formations continues relatives à la Directive Distribution Assurances ou à la Directive de Distribution du Crédit Immobilier ont concerné tous les collaborateurs, en contact avec la clientèle, dès lors qu'ils leur délivrent des conseils et leur proposent des produits d'assurance ou de crédit, ainsi que leurs managers directs.

Certification du dispositif de lutte contre la corruption

Le dispositif anti-corruption mis en place dans la Caisse régionale a fait l'objet d'un audit externe par le cabinet Eurocompliance en juin 2021. L'audit a consisté à vérifier que le dispositif était conforme aux exigences de la norme ISO 37001 qui s'assure :

- De l'adéquation du système de management anticorruption du client avec les exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables ;
- De la maîtrise opérationnelle des processus ;
- Des audits internes et de la revue de direction ;
- Des responsabilités de la structure de gouvernance et de la direction vis-à-vis de la politique du Groupe.

L'examen de ces éléments s'est fait sur la base des interviews, de l'analyse des procédures et de la vérification par échantillonnage des documents internes, orientés sur les principaux risques identifiés de la surveillance, de la mesure et du compte-rendu des performances par rapport aux objectifs.

A l'issue de cet audit, la Caisse régionale a été certifiée ISO 37001 : 2016

Mise en œuvre de la révision périodique connaissance client

Chaque client fait l'objet d'une révision de son dossier KYC à une fréquence de 1, 3, 5 ou 10 ans selon son profil de risque. En 2021, la révision devait porter sur 23 000 clients. Le taux d'atteinte est de 96%. En cas de dossier non conforme à l'issue de la révision KYC (clients injoignables, réfractaires), un Comité dédié statuera sur le maintien ou non de la relation.

Par ailleurs, la politique d'entrée en relation (EER) a été actualisée pour intégrer ces modalités de révision de la connaissance client.

Autres résultats 2021

En 2021, le taux de conformité sur les entrées en relation s'élève à

- 79,3% à J+1
- 95,4%⁴⁶ à J+30 (3 conformités n'ont pas été détectées par les contrôles manuels)

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
[NOUVEAU] Taux de collaborateurs conformes aux formations réglementaires obligatoires	99,58%	99,51%	100%

⁴⁶ Donnée datant du dernier contrôle effectué au T4 de 2021 sur les EER du T3 de 2021

INSUFFISANCE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

DESCRIPTION DU RISQUE

L'altération des données personnelles des clients (destruction, perte, vol, détournement d'usage...) est susceptible de porter atteinte à leurs droits et à leur vie privée. Ils ont donc un droit de regard sur l'utilisation de leurs données personnelles : information sur la collecte et ses finalités ; droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement...

Le préjudice d'image et financier d'une perte d'intégrité des données personnelles détenues par un établissement peut être conséquent. Des dispositions telles que le RGPD et au niveau de la sécurité informatique sont indispensables.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Garantir le respect du Règlement Général de Protection des Données (RGPD)
- Protéger les données personnelles de nos parties prenantes (clients, prospects, fournisseurs, partenaires, collaborateurs, candidats...)
- Etre loyal vis-à-vis des tiers et préserver une relation de confiance
- Respecter le principe de minimisation et d'adaptation des données à caractère personnel au strict nécessaire
- Garantir la neutralité et l'objectivité dans les zones de commentaires libres, n'y noter aucun jugement de valeur
- Proscrire les données sensibles, hautement personnelles, données relatives aux Infractions et Condamnations, données relatives aux métiers de l'armée et connexes (policiers, gendarmes, pompiers...)
- Vérifier le caractère licite des traitements (finalité et fondement juridique du traitement, typologie de données...)
- S'assurer du niveau de sécurité des systèmes d'information qui traitent des données à caractère personnel au sein de la Caisse Régionale comme chez nos prestataires
- Permettre et répondre aux exercices de droits des personnes concernées (droits d'accès, droits d'oubli, droits d'effacement, droits d'opposition etc...)
- Maintenir un registre des traitements des données à caractère personnel par la Caisse Régionale
- Etre réactif en cas de suspicion de violation ou violation avérée de données à caractère personnel

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Charte de protection des Données Personnelles des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole

Cette Charte, mise à jour en 2021, vise à informer les collaborateurs des opérations de traitement dont leurs données personnelles font l'objet au sein du Groupe, des grands principes de protection applicables à ces traitements et de la manière dont le Crédit Agricole du Morbihan respecte les exigences de la réglementation. Elle s'applique à l'ensemble des collaborateurs du Groupe dans leurs relations avec le Groupe.

Politique de Protection des données de la Caisse régionale

Cette politique, mise à jour en novembre 2021, est consultable sur le site internet du Crédit Agricole du Morbihan. Il s'agit d'un document d'information réglementaire qui s'adresse à tous les interlocuteurs de la Caisse, clients ou non. Elle vise à les informer, de façon claire et détaillée, sur les traitements de données à caractère personnel réalisés par la Caisse, sur leurs droits en la matière et les modalités pour les exercer.

Respect des 11 exigences organisationnelles et techniques

Dans le cadre de ses engagements RGPD, le Crédit Agricole du Morbihan s'est imposé les 11 exigences organisationnelles et techniques ci-dessous :

1. Nomination d'un DPO(Data Protection Officer ou Délégué à la Protection des Données)
2. Le droit des personnes : méthodologie de la gestion des exercices de droit (droits d'information, d'accès, de rectification, à l'oubli, d'opposition, à la limitation et à la portabilité) selon plusieurs étapes (transparence, constitution de la demande et recevabilité, traçabilité...)
3. La tenue d'un registre des traitements : principe de gestion avec ajout, modification, suppression et de revue périodique des traitements.
4. Privacy by design et Privacy by default : méthodologie intégrant les mesures de protection de la vie privée des personnes concernées par le traitement dès la conception d'un projet, d'un produit ou d'un service.
5. Risques sous-traitants : analyse des relations avec les partenaires avec une appréciation du risque et implémentation de la clause RGPD ad hoc dans les nouveaux contrats ou avenants.
6. Les analyses d'impacts sur la vie privée pour les traitements à risque : application de la méthodologie de détermination de la nécessité de réaliser un DPIA (Data protection Impact Assessment ou analyse d'impact sur la vie privée) lors des analyses de risque (privacy by design).
7. Sécurité et gestion de crise : tenue d'un registre des violations de données, notification sous 72 heures en cas de violation de données à l'autorité de contrôle sauf si la violation en question n'est pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes.
8. Accountability : disponibilité de la documentation nécessaire pour pouvoir démontrer à tout moment et de manière continue le respect du RGPD, garantissant une protection optimale des personnes dont les données sont traitées.
9. Normes et procédures : mise en place des normes du Groupe et diffusion de ces mêmes normes au sein des entités du Crédit Agricole du Morbihan.
10. Plan de contrôles : contrôles imposés par le Groupe sur le respect des délais de réponse aux exercices de droit, sur le rapport annuel, sur la complétude du registre des traitements privés, sur la conformité des clauses contractuelles (selon un échantillonnage de contrat au juridique), sur les DPIA (analyse d'impact sur la vie privée des personnes)
11. Formation à la protection des données personnelles : l'ensemble des collaborateurs a été formé en 2018. Depuis, la formation continue de manière régulière et adaptée en fonction des besoins et du contexte.

Organisation et gouvernance

- Fonction réalisée au sein de CASIHA, qui dépend directement du Directeur Général Adjoint
- Trois experts DPO dont le rôle consiste à :
 - Contrôler le respect du règlement et du droit national en matière de protection des données ;
 - Etre force de conseil sur la réalisation d'une analyse de risque et d'une analyse d'impact relative à la protection des données et d'en vérifier l'exécution ;
 - Répondre à toutes questions liées aux Données à Caractère Personnel ;

- Coopérer avec la CNIL et d'être son point de contact
- Leur périmètre de mission concerne :
 - L'émission des avis : vérification de la finalité, du fondement juridique, du principe de minimisation et d'adaptation des données à caractère personnel, des personnes concernées, des relations entre les différentes parties intervenant dans un process, du niveau de sécurité et de protection des données, de la conformité des contrats, du rattachement à un traitement, de la conformité des communications émises (mentions légales ou autres...)
 - L'exercice des droits : vérification et maintien du dispositif de gestion des exercices de droits, réponse à apporter dans un délai de 30 jours maximum (délai réglementaire)
 - La violation des données : acteur en cas de suspicion ou violations avérées de données à caractère personnel (ex : perte de PC, erreur de paramétrage et envoi de documents aux mauvais clients...)
 - Le registre des traitements : gestion du registre des traitements et animation de la mise à jour par les responsables de traitements opérationnels (outil REGIS)
- Comitologie :
 - Comité Opérationnel Data mensuel, dont le rôle consiste à traiter les demandes d'accessibilité, les différents usages d'exploitabilité et à échanger sur les projets Data.
 - Comité Gouvernance de la donnée quadrimestriel, dont le rôle consiste à animer le dispositif data (suivi de la qualité de la connaissance clients, de la qualité des données, animation et pilotage de la feuille de route data...).
- Elaboration et présentation du rapport annuel à la gouvernance portant sur l'activité et sur les exigences réglementaires avec des indicateurs de suivi (nombre d'avis, nombre d'exercices de droits avec répartition, nombre de violations...)

ACTIONS ET RESULTATS 2021

Mise à jour nationale de la convention de compte particulier⁴⁷

Certains articles ont été ajoutés concernant les données à caractère personnel (partage de données vers les filières immobilières, partage de données pour le service Paylib et partage de données entre entités du Groupe dans le cadre de la mise à jour de la connaissance client (KYC)).

Une actualité auprès de l'ensemble des collaborateurs a été diffusée pour informer de la création de deux nouveaux droits d'opposition sous WDRC (outil d'écoute client) et rappeler les modalités de prise en compte en cas d'exercice de droit par une personne.

Mise à jour de la Politique de Protection des Données de la Caisse régionale

La version 2021, consultable sur le site internet, apporte des informations claires et détaillées quant à la collecte et l'utilisation des données, les conditions de leur conservation et archivage, leurs destinataires possibles dans le cadre des services et obligations de la Caisse régionale. Elle rappelle également les droits des personnes et les modalités pour les exercer.

Une actualité auprès de l'ensemble des collaborateurs a été diffusée pour informer de la livraison du document, rappeler ses objectifs d'information et les droits des personnes (dont les modalités de prise en compte).

Déploiement de l'outil REGIS (outil Groupe)

Ce workflow déployé auprès des métiers Responsables de Traitement Opérationnels permet de recenser et mettre à jour les traitements (finalité, typologie des données, fondement juridique...).

⁴⁷ La convention de compte est un document remis à l'ouverture d'un compte bancaire. Il contient la totalité des engagements contractuels entre la banque et le client.

Ce déploiement a permis un rappel RGPD auprès des métiers (règles à respecter, bonnes pratiques et responsabilités) : 36 collaborateurs ont été sensibilisés à la protection des données personnelles dans le cadre de ce déploiement.

Intégration des aspects RGPD dans la Charte du SI

La Charte du bon usage des ressources du système d'information précise toutes les règles à respecter et les bonnes pratiques dans l'utilisation des ressources des systèmes d'information communautaire et privatif de la Caisse régionale. Une mise à jour a été initiée en décembre 2021 pour y intégrer les aspects RGPD. La nouvelle version sera validée puis mise en ligne en 2022.

CHIFFRES CLES 2021

- 169 demandes d'exercice des droits sur la période allant du 01/01 au 31/12 :

Droit à la rectification	2
Droit à l'information	5
Droit à l'oubli	6
Droit d'accès	9
Droit d'opposition	147

- 789 demandes d'avis traitées⁴⁸
- 1 Comité Gouvernance de la donnée en raison de la révision de la comitologie de la Caisse régionale sur la première partie de l'année et du fait du changement de Direction en septembre, pour la faire valider.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance 2021-2025	2020	2021	Obj 2025
Taux de traitement des demandes d'avis internes (%)	100% des sollicitations traitées (589)	100% des sollicitations traitées (789)	Conserver le même niveau d'exigence 100% par an
Taux de traitement des exercices de droits sous 30 jours (%)	100%	98%	100% par an

A fin juin, un mail a été adressé à tous les clients particuliers pour les informer de la modification de la convention de compte. Suite à cela, deux clients ont exercé leurs droits d'opposition auprès de leur agence en période d'été, les conseillers ont saisi ou transmis « tardivement » ces demandes pour prise en charge par le DPO (validation et réponse au client), ce qui explique la légère baisse du ratio en 2021.

Impacts COVID sur le risque identifié / Faits marquants

Cette année a été marquée par une vigilance accrue sur la protection des données avec la mise en place du télétravail et l'accroissement des échanges à distance entre le CA et les clients.

⁴⁸ Un avis est la réponse apportée par le DPO à une sollicitation en interne portant sur tout projet, processus ou outil qui impacte ou peut impacter les données personnelles.

SYNTHESE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Prise en compte insuffisante des enjeux du modèle coopératif et mutualiste				
Indicateurs de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
Taux de sociétariat	60,1%	61%	61,01%	>61%
Nombre de Caisse Locale ayant mis en œuvre au moins une action mutualiste sur l'année	18*	12 sur 40	15 sur 39	1 action par Caisse Locale par an

* Total actions mutualistes menées en 2019

Non prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité				
Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
Nombre de comités traitant de la RSE (Comité RSE, Bureau, Conseil d'administration, CODIR, CSE)	4	4	10	>12 par an

Baisse de la qualité de vie au travail et dégradation du climat social				
Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
Indice d'Engagement et de Recommandation collaborateurs "IER"	prochain en 2020	79%	prochain en 2022	top 10 des CR

Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation aux enjeux numériques				
Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
Nombre d'heures de formation par collaborateur	52H	36H	53H	50H

Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle				
Indicateurs de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
Index de l'égalité professionnelle H/F*	82	78	93	≥95

* L'index est publié à l'année N et porte sur l'exercice N-1

Taux de travailleurs en situation de handicap	6,12%	6,15%*	6,5%**	>6%
---	-------	--------	--------	-----

* Sur année 2020, calcul interne

** Sur année 2020, calcul MSA

Non prise en compte des risques ESG et climatiques dans la relation clients				
Indicateurs de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
Montant des prêts débloqués en énergie renouvelable	7,99M €	12,42M €	18,82M €	> N-1
Montant des prêts débloqués en rénovation énergétique	3,52M €	5,18M €	5,85M €	> N-1

Non accompagnement dans les enjeux de transition agricole				
Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
[NOUVEAU] Montants des prêts débloqués en énergie renouvelable sur le marché agricole	indisponible	5,99M €	9,36M €	Poursuivre le financement des projets liés aux énergies renouvelable en fonction des projets initié sur le département

Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients et offre de services inadaptée sur les canaux de distribution à distance				
Indicateurs de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
[NOUVEAU] Présence d'un service Crédit Agricole pour 100 000 habitants	indisponible	9,5 points de vente 26 distributeurs 16 Relais CA	9,47 points de vente 23,2 distributeurs 11,1 Relais CA	Maintenir notre niveau de service en fonction de la population morbihannaise
[NOUVEAU] Taux de dématérialisation	indisponible	indisponible	51,9%	Poursuivre le processus de dématérialisation

Non prise en compte des aléas personnels et professionnels dans les moments de vie de la clientèle				
Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
Taux de sortie avec succès du Point Passerelle (clients particuliers)	67%	78%	80%	>70%

Non prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans la sélection et la relation des fournisseurs				
Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
[NOUVEAU] Bilan Achats Responsables (Indicateur Groupe)	indisponible	indisponible	72/100	93/100

Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil Manque de clarté ou de transparence sur les produits et services fournis à la clientèle				
Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
[NOUVEAU] Taux de réclamations sur le défaut de conseil et le défaut d'information	2,50%	2,14%	1,94%	<5% par an

Pratiques déloyales et/ou contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale				
Indicateur de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
[NOUVEAU] Taux de collaborateurs conformes aux formations réglementaires obligatoires	98,50%	99,58%	99,51%	100%

Insuffisance de protection des données personnelles				
Indicateurs de performance 2021-2025	2019	2020	2021	Obj 2025
[NOUVEAU] Taux de traitement des demandes d'avis internes	100%	100%	100%	100% par an
[NOUVEAU] Taux de traitement des exercices de droits sous 30 jours	100%	100%	98%	100% par an

NOTE METHODOLOGIQUE

Contexte

La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) résulte des dispositions du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises.

Objectifs de la DPEF

Outre le modèle d'affaires de la société, la DPEF présente une description des principaux risques liés à l'activité de la société ou de l'ensemble de sociétés y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ; une description des politiques appliquées par la société ou l'ensemble de sociétés incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques ; les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

Vérification et avis motivé

Conformément à l'article L225-102-1 du Code du Commerce, les informations figurant dans la DPEF font l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant. Selon l'article R225-105-2, le rapport de cet organisme comprend :

- Un avis motivé sur la conformité de la déclaration, ainsi que sur la sincérité des informations fournies.
- Les diligences qu'il a mises en œuvre pour conduire sa mission de vérification.

Par ailleurs le collège des Commissaires aux Comptes doit attester de la présence de la DPEF au sein du rapport de gestion (*article L.823-10 du code du commerce*).

Périmètre du reporting

La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole du Morbihan et prennent en compte le périmètre des comptes consolidés :

- La Caisse régionale de Crédit Agricole du Morbihan, les Caisses Locales affiliées, les Fonds Commun de Titrisation, 2017, 2018, 2019 et 2020 (*chacun pour la quote-part de la Caisse Régionale*).

Le périmètre est étendu à la SCI Keranguen pour les données relatives aux investissements.

Exercice de reporting

La période relatée couvre l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.

Protocole de collecte des informations

Les informations recueillies et produites dans la DPEF s'appuient sur une procédure de collecte des informations dûment formalisée et communiquée à l'ensemble des contributeurs et leurs supérieurs hiérarchiques. Cette procédure est coordonnée par la responsable RSE.

Les informations sont issues du Système d'Information à partir de travaux de requêtes, de fichiers de suivi d'activité constitués au sein des unités opérationnelles, des comptes de résultats de la Caisse régionale et de reporting externes en provenance d'entités du Groupe Crédit Agricole ou organismes tiers.

Le protocole de collecte s'est déroulé selon ces différentes étapes :

Etape	Description	Date
Préparation	Entretien avec les différents contributeurs de la DPEF pour faire le point sur les actions phares menées sur l'année dans leur domaine respectif	D'octobre jusqu'à fin novembre 2021
	Préparation et pré-rédaction des trames par le service RSE à la suite des entretiens et à partir des informations figurant dans la DPEF à N-1	De novembre jusqu'à mi-décembre 2021
	Actualisation de la liste des contributeurs et responsables	Début décembre
	Rédaction des parties introductives et de la note méthodologique	Décembre 2021
	Actualisation des fiches indicateurs de performance	Janvier 2022
Lancement de la collecte des données	Envoi du protocole de collecte, de la liste des référents/responsables et du planning jusqu'à l'audit à l'ensemble des membres du Comité de Direction	10 décembre 2021
	Envoi du protocole de collecte et des trames DPEF avec les informations qualitatives et quantitatives à actualiser, à compléter par chaque contributeur et à faire valider par le responsable hiérarchique	13 décembre 2021
	Envoi des fichiers sources N-1 pour les données quantitatives à actualiser	
	Envoi des fiches indicateurs de performance à chaque référent et responsable des KPI à compléter et à faire valider	Fin janvier/Début février (en raison de la validation des nouveaux KPI le 21/01)
Collecte des données et rédaction	Date butoir pour la remontée des données qualitatives et quantitatives	14 janvier 2022
	Consolidation des données, organisation et écriture du contenu	Jusqu'à fin janvier 2022
	Remise du projet rédactionnel à l'OTI vérificateur	1 ^{er} février 2022
Fiabilisation des données	Etude des fichiers sources reçus, demandes complémentaires pour fiabiliser les données quantitatives et constitution des dossiers de preuves en vue de l'audit	De janvier jusqu'au 9 février

METHODOLOGIE D'ANALYSE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS DE LA CAISSE REGIONALE

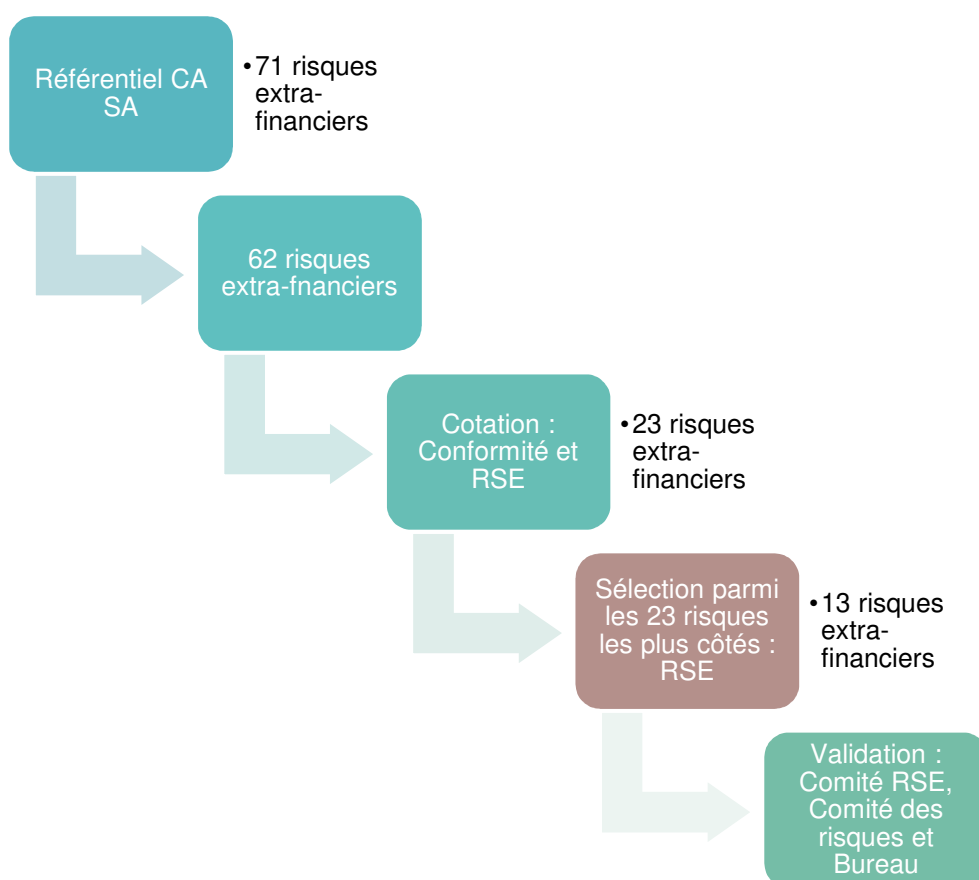
Selon l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, la « Déclaration de Performance Extra-Financière » présente :

- Les informations sur la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité,
- Et pour les entités cotées et assimilées (Certificat Coopératif), les effets de cette activité quant au respect des droits de l'Homme et à la lutte contre la corruption.

Il précise aussi que cette Déclaration de Performance Extra-Financière comprend notamment des informations relatives :

- Aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit,
- À ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire et de la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- Aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés,
- Aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités.

L'analyse de la Caisse régionale porte sur l'ensemble de ces attendus et a été menée en exhaustivité avec les items du point II de l'article L225-102.1 complétée de l'enjeu de Gouvernance coopérative. En 2021, la cartographie des risques extra-financiers a été revue selon la méthodologie suivante :



Sélection des risques extra-financiers du référentiel du groupe par le service RSE au regard de notre matrice de matérialité et de celle du groupe Crédit Agricole

- 62 risques sélectionnés

Nous sommes partis du référentiel du groupe Crédit Agricole qui identifie 71 risques extra-financiers regroupés par thématique. Afin d'identifier quels risques incombaient à la Caisse régionale du Morbihan, nous les avons croisés avec notre analyse de matérialité, construite dans le cadre de la nouvelle stratégie RSE de la Caisse régionale. 18 enjeux RSE ressortent comme cruciaux et importants pour notre activité.

Afin de s'assurer qu'aucun autre enjeu significatif n'ait été oublié, nous nous sommes également appuyés sur la matrice de matérialité du groupe Crédit Agricole SA à partir de laquelle nous avons détecté 4 enjeux significatifs, qui n'étaient pas identifiés en tant que tels dans notre propre matrice.

Pour chacun des 22 enjeux RSE identifiés et hiérarchisés, nous avons rattaché les risques extra-financiers du référentiel correspondant.

Cette première sélection de risques menée exclusivement à dire d'expert par le service RSE a permis de retenir 62 risques extra-financiers (dont 6 nouveaux qui ont été rajoutés au regard des enjeux de la matérialité).

Cotation des 62 risques extra-financiers par la Direction de la conformité et des contrôles permanents, de la Codir RSE et du service RSE

- 23 risques sélectionnés

La cotation des risques extra-financiers repose sur la méthodologie proposée par le Groupe Crédit Agricole avec pour chaque risque :

Des critères qualitatifs

- La caractérisation du risque : risque financier, opérationnel, d'image, juridique, physique, climatique etc...
- L'impact du risque : perte de confiance des parties prenantes, désengagement de la clientèle, perte de PNB etc...

Des critères quantitatifs

- La qualification de l'impact en termes d'image
- La qualification de l'impact sur l'activité
- La qualification de l'impact en termes de sanction
- La gravité du risque
- L'occurrence du risque

La cotation des 62 risques a été réalisée par le responsable de la Conformité, la Directrice RSE et par le service RSE. 23 risques, dont la cotation était supérieure à 30, ont été retenus.

Sélection d'une quinzaine de risques extra-financiers par le service et la Direction RSE

- 13 risques sélectionnés

Afin de répondre aux attendus du cabinet d'audit et à la réglementation, une dernière sélection a été effectuée par le service et la Directrice RSE pour parvenir à une quinzaine de risques extra-financiers.

Sur les 23 risques les plus côtés, il a été décidé d'en exclure 4 et certains ont été regroupés et reformulés. Ainsi, à l'issue de ce travail, 13 risques extra-financiers ont été retenus : voir liste p.11.

Validation des 13 risques extra-financiers sélectionnés

La nouvelle cartographie des risques extra-financiers a été présentée puis validée en :

- Comité RSE, le 20 septembre
- Comité des risques, le 21 septembre

INFORMATIONS NON TRAITEES OU NON PERTINENTES AU REGARD DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE

Comme mentionné précédemment, la loi exige que des informations soient données sur différentes thématiques sociales et environnementales.

Les activités de la Caisse régionale sont exercées en complet respect des droits fondamentaux attachés à la personne humaine.

Informations qui ne concernent pas notre activité :

Cependant, certaines informations ne sont pas traitées car elles n'exposent pas l'entité au regard des activités de la Caisse régionale. Cela concerne notamment : le travail forcé obligatoire, le travail des enfants, la lutte contre la fraude fiscale, sociale, et douanière dans le cadre de la loi 2018-898, le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable issus de la loi 2018-938, les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement, l'utilisation des sols et à la prise de mesures spécifiques pour la protection de la biodiversité.

Informations qui concernent notre activité mais qui ne constituent pas un risque majeur

Par ailleurs, les données environnementales relatives à l'économie circulaire et à l'impact direct lié au fonctionnement de la Caisse régionale ne sont pas publiées car elles ne constituent pas un risque majeur, elles ne rentrent pas dans le champ de vérification par l'Organisme Tiers Indépendant.

La fréquence et le niveau de gravité relatifs aux accidents du travail, données non significatives et peu pertinentes par rapport à l'activité de l'entreprise ne sont pas reportés.

Les questions relatives aux possibles nuisances liées à l'éclairage et au bruit sont prises en compte dans la politique de prévention des risques professionnels, sans impact identifié significatif.

PRECISIONS METHODOLOGIQUES

Données sociales

Les données relatives aux effectifs administrateurs de Caisses Locales et de la Caisse régionale sont issues du fichier de suivi des mandats, consolidé par le service Mutualisme et Caisses locales.

Les données relatives aux effectifs collaborateurs sont issues du Système d'Information HR Access, sur la base des effectifs présents au 31 décembre 2021 et des mouvements d'effectifs enregistrés dans l'année.

Les données relatives à la formation sont issues du SIRH et de l'Académie Bretonne.

Les données relatives aux formations portant sur la conformité (lutte contre la corruption, sanctions internationales etc...) sont issues de requêtes croisées entre les données du SIRH et les données d'E-campus (plateforme d'e-learning) et effectuées par l'Académie bretonne.

Données sociétales

Les données relatives au sociétariat sont issues du Tableau de bord du sociétariat piloté par le service Financier.

L'ensemble des données relatives au Point Passerelle (clients particuliers) sont issues de la base de données TAPPAS et consolidées annuellement dans un tableau de bord.

Données environnementales

Les données relatives aux prêts pour la rénovation énergétique et les énergies renouvelables sont issues de requêtes réalisées par le service financier. Pour cette dernière catégorie de prêts, les données sont recroisées avec celles du Pôle Economie de l'Environnement et les prêts AGILOR.

Les données relatives aux prêts pour les énergies renouvelables sur le marché des agriculteurs sont calculées selon la même méthode, en y ajoutant un filtre spécifique au marché agricole.

INFORMATIONS RELATIVES A LA TAXONOMIE EUROPEENNE

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

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

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

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

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

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

La réponse du Crédit Agricole

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

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

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

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

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

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

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « **éligibles** » et « **non éligibles** », **c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non** et (ii) la part des actifs exclus.
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaire et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour le reporting 2021, Le Crédit Agricole du Morbihan publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.

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

- Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux
- Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux
- Respectent certaines garanties sociales minimales
- Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)

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

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

Par ailleurs le Crédit Agricole du Morbihan a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties,

elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. Le Crédit Agricole du Morbihan publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

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

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

En complément, le Crédit Agricole du Morbihan publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

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

INFORMATIONS RELATIVES AU REGLEMENT DISCLOSURE

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

- ✓ L'intégration des risques de durabilité et la prise en compte des incidences négatives sur la durabilité dans les processus ;
- ✓ La fourniture d'informations en matière de durabilité en ce qui concerne les produits financiers.

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

CALENDRIER DES INFORMATIONS ATTENDUES

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

CREDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

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

(Exercice clos le 31 décembre 2021)

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

(Exercice clos le 31 décembre 2021)

A l'Assemblée Générale

CREDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

Avenue De Keranguen

56956 VANNES CEDEX 9

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

Conclusion

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'Administration :

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

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

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

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

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 16 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE.

Nature et étendue des travaux

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

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

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

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

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 1^{er} mars 2022

Pierre Clavié

Associé

Pascal Baranger

Directeur au sein du Département Développement Durable

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

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Taux de sociétaires parmi les clients
- Nombre de comités traitant de la RSE par an
- IER des collaborateurs
- Nombre d'heures de formation par collaborateur
- Index de l'égalité professionnelle H/F
- Taux de travailleurs en situation de handicap
- Montants financements liés aux projets d'énergies renouvelables
- Montants financements liés aux projets de rénovation énergétique
- Montants financements liés aux projets d'énergies renouvelables sur le marché agricole
- Présence d'un service Crédit Agricole pour 100 000 habitants
- Taux de dématérialisation
- Taux de sortie avec succès du Point Passerelle
- Bilan Achats Responsables
- Taux de réclamations sur le défaut de conseil
- Taux de collaborateurs formés
- Taux de traitement des avis internes
- Taux de traitement des exercices de droits sous 30 jours
- Total d'heures de formation des administrateurs de caisses locales
- Les trophées de la vie locale
- Nombre d'actions mutualistes engagées par la Caisse
- Intégration des critères RSE dans les notes de cadrage des projets
- Nombre d'arrêts maladies
- Taux d'absentéisme
- Taux de turn over
- Nombre d'accidents du travail
- Taux d'entretiens professionnels qui se sont tenus
- Pourcentage d'encadrement féminin
- Pourcentage de femmes présidente, vice-présidente et administratrice d'une caisse locale
- Encours IR / ISR clientèle

- Encours IR / ISR PPE clientèle
- Nombre de projets et réalisations de financement d'unités de production d'énergie renouvelable pour le marché agricole
- Taux de traitement du tchat
- Nombre d'appels moyens décrochés par ETP dans le réseau de proximité (hors CCM)
- Taux d'offre pouvant être signé électroniquement
- Situations nouvelles instruites par le point passerelle
- Nombre total de ménage ayant pu bénéficier du dispositif
- Part des achats réalisés sur le territoire
- Part de fournisseurs évalués RSE (ECOVADIS) sur l'outil EASY
- Nombre total de collaborateurs formés au modèle relationnel
- Taux de fraude déjouées
- Nombre de collaborateurs sensibilisés à la protection des données personnelles dans le cadre du déploiement de REGIS

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Les Assemblées Générales de Caisses Locales
- Formation administrateurs Caisse régionale et Caisses locales
- Modification de la gouvernance RSE
- Refonte de la stratégie RSE de la Caisse régionale
- Groupe conditions de travail
- Dialogue social
- Plan de formation
- Accompagner les femmes vers la prise de postes à responsabilité
- Accompagnement de la transition énergétique et écologique dans le domaine de l'habitat
- Investissement responsable
- Financement des énergies renouvelables marché agricole
- Digitalisation du parcours client
- Point Passerelle clients particuliers
- Lancement d'une étude de faisabilité pour une candidature au Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables
- Application de la directive MIF
- Connaissance client sur les entrées en relation
- Mise à jour de la Politique de Protection des Données de la Caisse régionale