



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

2020

DANS UN CONTEXTE PANDÉMIQUE

LE CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN PLUS QUE JAMAIS ENGAGÉ AUX CÔTÉS DE SES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

La crise sanitaire liée au Covid-19 a fortement impacté l'activité et le fonctionnement du Crédit Agricole du Morbihan.

La Caisse régionale a tout mis en œuvre pour garantir la continuité des services à ses clients et, de manière plus globale, à l'ensemble de la société.

Préserver la pérennité du tissu économique et social du département a été un des objectifs majeurs de l'année 2020.

“
Préserver la santé de nos collaborateurs et maintenir le service bancaire
“

ACTION

SOUTENIR NOS CLIENTS ENTREPRENEURS, PROFESSIONNELS ET AGRICULTEURS

Cela s'est traduit par le fait de :

- permettre une **pause des remboursements de crédits** ;
- mettre en place une **procédure accélérée d'accord de crédit en moins de 5 jours** pour les situations les plus urgentes ;
- **supprimer les pénalités** et les coûts additionnels des reports d'échéance et de crédit des clients ;
- mettre en place les **Prêts Garantis par l'État** (PGE) ;
- accélérer les modalités de prises en charge des **demandes d'indemnités des clients assurés** ;
- déployer le **dispositif de soutien mutualiste** pour les souscripteurs d'une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation ;
- informer sur les **fonds de solidarité** et sur la suspension des échéances fiscales et sociales.



ACTION

ADAPTER L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES COLLABORATEURS EN AGENCES ET AU SIÈGE

Pour cela, nous avons :

- déployé le télétravail à grande échelle et dans un temps record ;
- confiné les collaborateurs des fonctions support non concernés par les tâches indispensables ;
- segmenté l'organisation des services du siège considérés comme indispensables de façon à respecter les gestes barrières et la distance de sécurité entre collaborateurs ;
- mis en place des roulements au sein des équipes.



ACTION

MAINTENIR L'ACCÈS AUX AGENCES ET AUX SERVICES BANCAIRES

En période de confinement, nous avons agi pour :

- maintenir l'accessibilité des agences par mail et téléphone aux horaires habituels et sur rendez-vous en présentiel. Au 2^e confinement, les agences ont pu conserver un fonctionnement normal ;
- inciter les clients à utiliser en priorité les services en ligne avec, si besoin, l'accompagnement d'un conseiller par téléphone ;
- lutter contre les éventuelles attaques cybercriminelles en renforçant la sécurité informatique et en menant des campagnes de prévention ;
- renforcer les services de téléphonie dédiés aux professionnels, entreprises et agriculteurs ;
- assurer la continuité dans l'approvisionnement des automates pour éviter toute rupture du service.

Lors du deuxième confinement, le Crédit Agricole du Morbihan a apporté une attention particulière aux activités dites « non-essentielles » en proposant à chaque client concerné une solution sur mesure.



ACTION

METTRE EN ŒUVRE RAPIDEMENT DES SOLUTIONS ADAPTÉES À NOS CLIENTS AUX ACTIVITÉS DITES « NON ESSENTIELLES »

1. **Vente en ligne** (e-commerce) via ca-moncommerce.fr, avec un accompagnement à la mise en ligne
2. **Paiement via téléphone portable** (up to pay mobile) pour permettre l'encaissement à domicile ou sur le lieu de vente
3. **Paiement déployable en 48h** pour la mise en place d'un **click & collect** en cas de fermeture d'un point de vente
4. **Encaissement à distance** pour les professions libérales de santé pour favoriser la téléconsultation (Service e-paiement PAYMED).

ET ENCORE...

➤ Promotion sur le site Internet du Crédit Agricole de toutes les plateformes recensant le click & collect.

“ J'AIME MON TERRITOIRE ”

Cette plateforme, mise en place pendant le confinement, vise à mettre en relation les particuliers qui ont besoin d'aide et ceux qui souhaitent en proposer. Elle permet aux artisans, agriculteurs, producteurs, commerçants et entreprises, qu'ils soient clients ou non-clients, de créer leur fiche et ainsi de mettre en avant leurs offres et leurs services.



“ CONTINUER À SOUTENIR LE TERRITOIRE COÛTE QUE COÛTE ”

Sponsoring et mécénat

La Caisse régionale du Morbihan a choisi de maintenir ses aides financières aux associations qui avaient d'ores et déjà engagé les frais nécessaires à la tenue de leur événement.

“ POUR NOS AÎNÉS ”

Le Crédit Agricole du Morbihan s'est également engagé auprès des aînés et des aidants grâce à la mise en œuvre, via la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement, du fonds de solidarité exceptionnel de 22 millions d'euros destiné à rompre l'isolement des personnes âgées et à soutenir les aidants dans leur action.



Ce picto apportera, au fil des pages et des sujets, une information ciblée, relative à la période COVID

La RSE, de quoi s'agit-il ?	6 ⊕7
Notre feuille de route 2020	⊕8
Le Crédit Agricole, une banque coopérative au service d'un territoire	9 ⊕11
Modèle d'Affaires du Crédit Agricole du Morbihan.....	⊕12

1. RELATION DE L'HOMME AU TRAVAIL

13 ⊕ 24

- Développer la compétence de nos collaborateurs
- Favoriser l'épanouissement de nos collaborateurs
- Être un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement

2. LOYAUTÉ ET BONNES PRATIQUES

25 ⊕ 38

- Agir au quotidien de manière responsable
- Offrir une organisation et une expertise de qualité à tous nos clients
- Pour une approche responsable et partagée avec nos fournisseurs et partenaires

3. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

39 ⊕ 52

- Mettre notre leadership au service du développement du Morbihan
- Accompagner les acteurs du monde agricole
- Accompagner nos clients fragilisés et dynamiser notre offre de produits et nos services solidaires et responsables

4. ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT

53 ⊕ 62

- Prendre en compte les risques climatiques
- Devenir le financeur de référence de la transition énergétique du Morbihan
- Réduire l'impact environnemental de notre activité

Feuille de route 2021	63
Synthèse des principaux indicateurs	64 ⊕67

FAIRE DE LA CRISE UNE OPPORTUNITÉ POUR S'ENGAGER, ENCORE PLUS, DE MANIÈRE DURABLE ET RESPONSABLE

En 2020, 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 ». Celle-ci est portée fièrement par toutes les Caisses régionales, elle traduit parfaitement nos engagements RSE, nos valeurs fondatrices : la responsabilité, la proximité et la solidarité.

Dans le contexte singulier de la situation sanitaire, sociale et économique, cette raison d'être a pris encore plus de sens.

Un premier confinement, puis un deuxième... Le Crédit Agricole du Morbihan a su réagir et a tout mis en œuvre pour continuer à exercer ses missions de manière optimale. Nous avons répondu présents auprès de tous nos clients en maintenant nos agences ouvertes. Nos collaborateurs se sont mobilisés chaque jour pour accompagner les entreprises, les agriculteurs, les professionnels fortement impactés par la crise.

Nos administrateurs se sont engagés auprès des publics particulièrement affectés par les conséquences de la pandémie, notamment dans le cadre de l'opération « Tous unis pour nos aînés » visant à rompre l'isolement, à soutenir les aidants et à participer à l'équipement des EHPAD.

Nous avons eu aussi à cœur de soutenir le milieu événementiel fortement impacté par la crise en accompagnant les associations pour que la richesse culturelle, sportive et humanitaire du Morbihan puisse reprendre ses droits et perdurer dès la fin de la crise sanitaire.

Dans les mois et les années à venir, nous resterons un partenaire engagé. Nous continuerons d'accompagner les Morbihannais dans la reconstruction économique et sociale de notre département.

En matière de Responsabilité Sociétale et Environnementale -RSE-, 2020 marque une étape. Le Crédit Agricole du Morbihan s'est engagé dans cette démarche depuis 2009. En 2016, de nouvelles orientations et de nouveaux indicateurs avaient été identifiés avec des objectifs fixés à horizon 2020. Un grand nombre de ces objectifs ont été atteints. Nous avons parcouru un beau chemin. Nous avons aussi conscience qu'il reste des points à améliorer. En 2021, la démarche RSE prend un nouvel essor avec la contribution de nos collaborateurs et de leurs représentants au sein de l'entreprise, de nos administrateurs, des clients et des fournisseurs, et des associations... ensemble, nous batissons une démarche RSE au plus près des enjeux économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux pour le développement harmonieux de notre territoire.

Bonne lecture.



Hervé Le Floc'h
Président

Pierre-Louis Boissière
Directeur Général

LA RSE, DE QUOI S'AGIT-IL ?

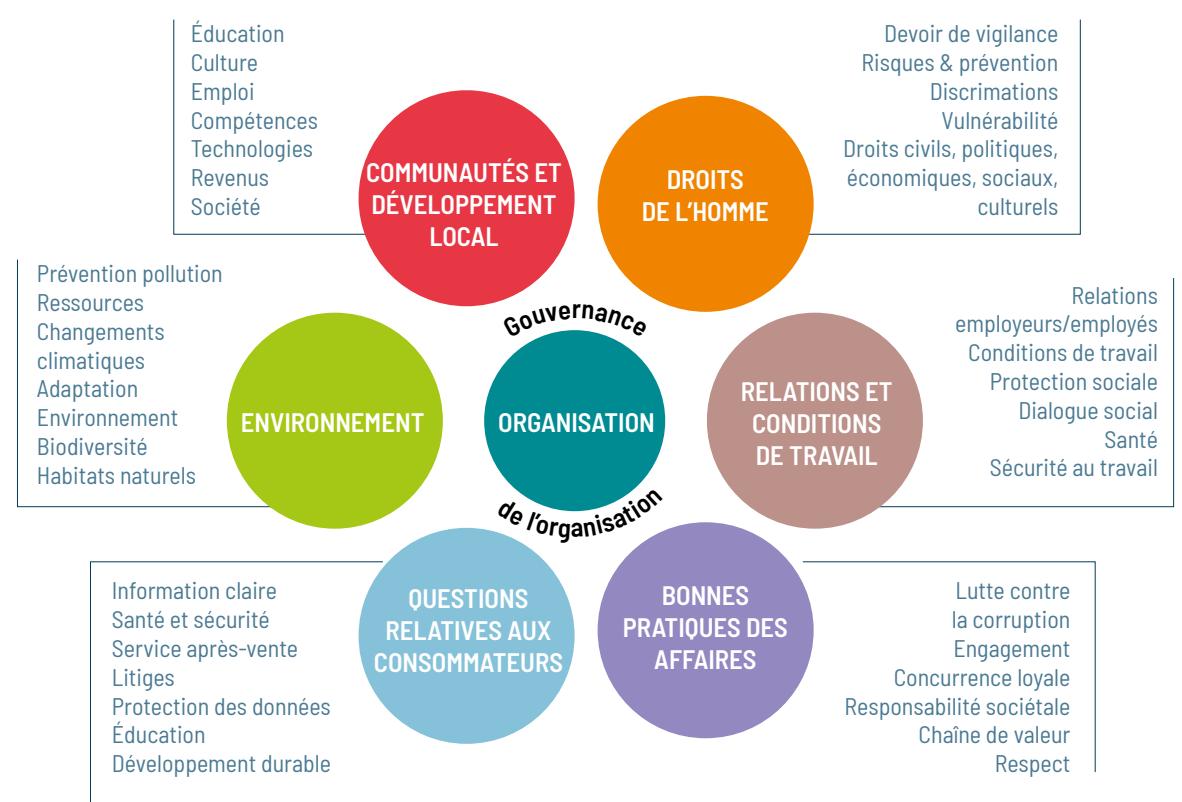
LA RSE, UNE COURSE DE FOND

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE), DE QUOI S'AGIT-IL ?

La RSE est la manière dont les entreprises intègrent les enjeux du développement durable dans leur modèle de fonctionnement, de façon à concilier ambitions économiques, sociales et environnementales. La démarche RSE est volontaire. Cependant, depuis 2014, le législateur accentue progressivement la pression sur les entreprises en obligeant certaines d'entre elles en fonction du nombre de salariés et de leur chiffre d'affaires, à fournir des informations sociales, sociétales et environnementales dans la déclaration de performance extra-financière, intégrée au rapport de gestion.

LA RSE, AUTOUR DE 7 QUESTIONS CENTRALES ET LEURS DOMAINES D'ACTIONS

La norme Iso 26000 est l'unique norme internationale qui établit les lignes directrices de la responsabilité sociétale. Elle invite les entreprises à articuler leur démarche autour de 7 questions centrales qui vont permettre d'identifier les domaines d'action pertinents.



LA RSE EN QUELQUES DATES

Publication du rapport Brundtland qui formalise le **concept de développement durable** auquel il associe trois objectifs : efficacité économique, équité sociale et préservation de l'environnement.

Des mesures législatives et des modèles d'organisation se mettent en place pour accompagner (par des outils) et pousser (par des lois) le monde de l'**entreprise et des collectivités** dans leur démarche RSE.

Sommet de la Terre et déclaration de Rio : le climat devient une préoccupation internationale.

Le Sommet de la Terre de Johannesburg est entièrement consacré au **développement durable** avec, pour la 1^{re} fois, l'implication du monde de l'entreprise.

La loi « Grenelle 2 » étend aux entreprises non cotées, d'une certaine taille et d'un certain chiffre d'affaires, l'obligation de publier les informations sociales, sociétales et environnementales dans un rapport appelé « déclaration de performance extra-financière ».

Apparition de la **norme ISO 26000** qui donne les lignes directrices d'une démarche RSE.

1987

1990-2000

1992

2002

2010

2011

2015

LES 4 PILIERS ET LES 12 ENGAGEMENTS DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

Le Crédit Agricole du Morbihan a bâti sa politique RSE autour de 4 questions centrales (piliers) et de 12 engagements (stratégie) dont il rend compte chaque année dans un rapport audité et visé par un cabinet indépendant. Cette démarche inscrit le Crédit Agricole du Morbihan dans une démarche d'amélioration continue sur le plan social, sociétal et environnemental.

RELATION DE L'HOMME AU TRAVAIL



- Développer les compétences des collaborateurs
- Favoriser l'épanouissement des collaborateurs
- Être un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement

Loyauté et bonnes pratiques



- Agir au quotidien de manière responsable
- Offrir une expertise et une organisation de qualité à tous nos clients
- Adopter une approche responsable et partagée avec nos fournisseurs et partenaires

L'engagement sociétal



- Mettre notre leadership au service du développement du Morbihan
- Accompagner les acteurs du monde agricole, entrepreneurs et investisseurs responsables
- Dynamiser nos actions mutualistes, notre offre de produits, nos services solidaires et responsables

L'engagement environnemental



- Prendre en compte les risques climatiques
- Devenir le financeur de référence de la transition énergétique du Morbihan
- Réduire l'impact environnemental de notre activité

Caisse régionale du Morbihan

1^{er} reporting réglementaire inclus dans le rapport de gestion et audité par un Organisme Tiers Indépendant

1^{re} publication du rapport diffusé aux parties prenantes

FEUILLE DE ROUTE 2020

OÙ EN SOMMES-NOUS ?

OBJECTIFS

SITUATION AU 31/12/20

Réaliser les travaux d'installation de panneaux solaires en auto consommation sur le toit du siège	→ Installation des panneaux finalisée en novembre 2020, mise en service en 2021.
Installer une station de charge électrique et renouveler la flotte interne en privilégiant les véhicules électriques	→ Installation de 9 bornes électriques sur le parking du siège prévue pour 2021 (travaux retardés suite au Covid-19). Pas de renouvellement de la flotte de véhicules en 2020 car parc peu roulant.
Introduire l' analyse ESG dans la relation avec les clientèles Entreprises	→ Lancement d'un groupe de travail des Caisses régionales bretonnes, démarche ESG en phase de test menée auprès de deux chargés d'Affaires Entreprises à la Caisse régionale du Morbihan depuis juin 2020.
Poursuivre les travaux de consultation des parties prenantes avec des ateliers collaboratifs	→ Démarche de consultation des parties prenantes initiée avec 3 ateliers d'écoute menés en 2020 auprès des collaborateurs, des clients agriculteurs et des clients pro-entreprises ; entretiens avec d'autres parties prenantes stratégiques : MEDEF, Chambre d'Agriculture, Chambre de métiers et de l'artisanat...
Réviser les objectifs de la politique RSE - cartographie des risques RSE, analyse de matérialité	→ Révision de la politique RSE non réalisée à cause du Covid-19 et de la vacance du poste de chargé RSE pendant plusieurs mois. Nouvelle nomination en novembre 2020. Ces travaux sont inscrits pour 2021.



LE CRÉDIT AGRICOLE, UNE BANQUE COOPÉRATIVE AU SERVICE D'UN TERRITOIRE

DES CLIENTS-SOCIÉTAIRES

Le Crédit Agricole du Morbihan est une banque coopérative dont le mode d'organisation et la proximité avec le territoire, constituent un modèle de référence : la Caisse régionale appartient à ses clients-sociétaires à la fois utilisateurs et copropriétaires qui en forment le socle. 230 479 sociétaires détiennent ainsi le capital des Caisses Locales sous forme de parts sociales ; ils désignent chaque année leurs représentants : 388 administrateurs qui portent leurs attentes.

UN(E) SOCIÉTAIRE = UNE VOIX

Chaque année, lors des Assemblées générales, les sociétaires sont appelés à élire les Conseils d'Administration des 40 Caisses Locales du Crédit Agricole du Morbihan selon le principe coopératif « un(e) sociétaire = une voix ».



5 898 NOUVEAUX SOCIÉTAIRES EN 2020

Depuis plusieurs années, la Caisse régionale est engagée dans une politique de développement du sociétariat destinée à élargir son socle coopératif et à légitimer encore plus fermement son modèle. En 2020, avec l'accueil de 5 898 nouveaux sociétaires, le taux de sociétariat s'établit à 61 %, conformément à l'objectif que s'était fixé la Caisse régionale à horizon 2020. **Le Crédit Agricole du Morbihan se situe au 3^e rang des Caisses régionales en taux de sociétariat.**

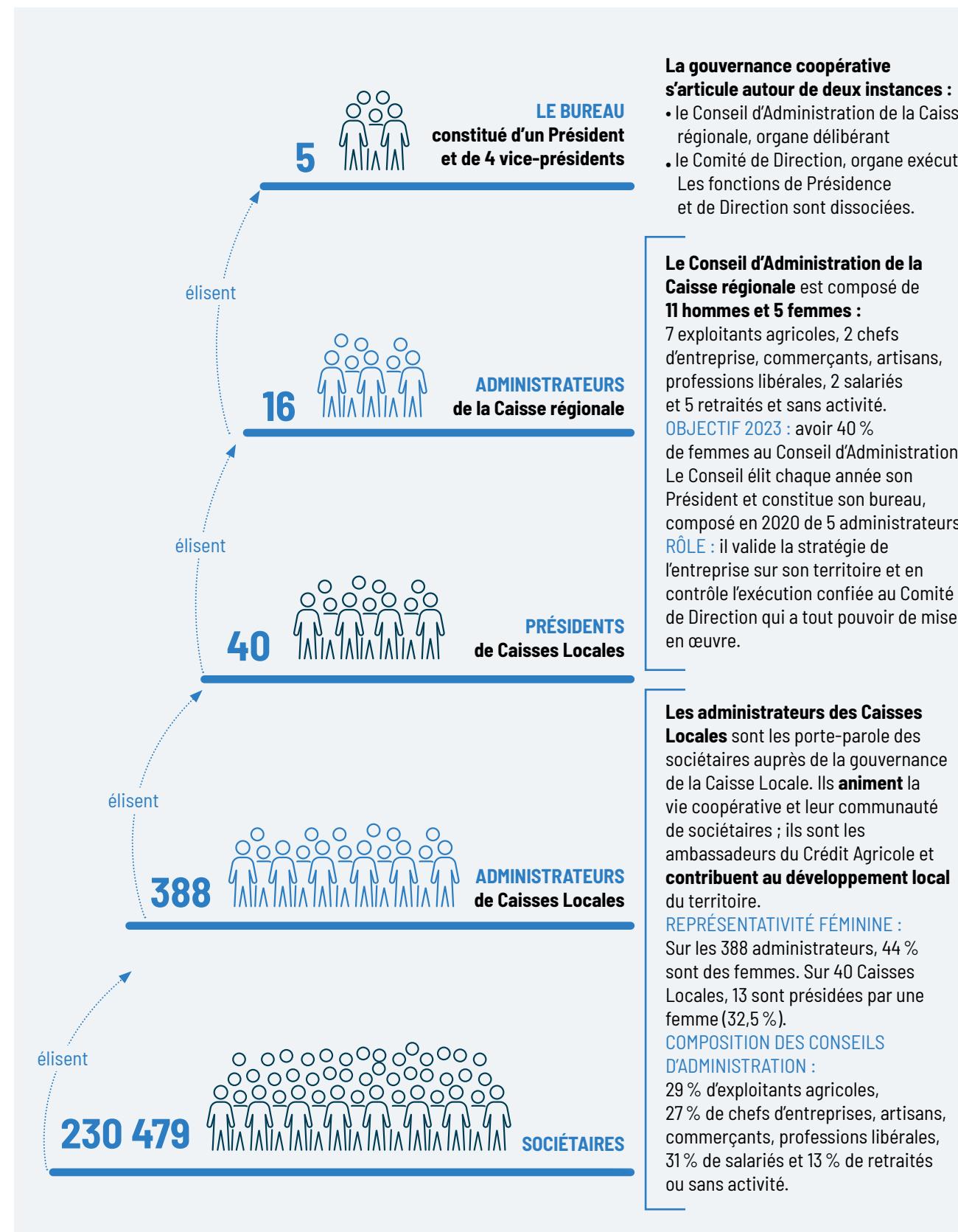
Nombre de sociétaires	2018	2019	2020
-----------------------	------	------	------

Taux de sociétariat	2018	2019	2020
---------------------	------	------	------

• 2018 • 2019 • 2020 ►

En février 2020, un cluster identifié par les autorités sanitaires a conduit le Préfet du Morbihan à prendre un arrêté interdisant les rassemblements publics. 20 Caisses Locales ont donc dû annuler leur assemblée. Malgré la généralisation du confinement à l'ensemble du territoire, l'adoption par le gouvernement d'une ordonnance autorisant la tenue de leurs assemblées au format « huis clos » a finalement permis aux Caisses Locales de faire approuver les résolutions qui étaient soumises à l'approbation des sociétaires.

L'EXERCICE DE LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE



TRAVAUX COLLABORATIFS : PLAN À MOYEN TERME (PMT)



“ 30 administrateurs ont été impliqués dans les différents chantiers. Objectif : que la déclinaison opérationnelle des lignes stratégiques ait la couleur du terrain. **”**

Chrystelle Le Gal,
Coordinatrice des travaux du PMT

La gouvernance coopérative se mesure aussi par l'implication des élus dans la stratégie de l'entreprise. En septembre 2020, la Caisse régionale du Morbihan a dévoilé à ses collaborateurs et à ses élus son Plan à Moyen Terme à horizon 2022.

Si ce plan s'inscrit dans la continuité du précédent, on note cependant un renforcement de l'engagement sociétal. Six groupes de travail constitués d'élus et de salariés ont travaillé à partir du mois de mars sur cette thématique et ont proposé à la Direction des actions à mettre en œuvre.

DES ADMINISTRATEURS FORMÉS POUR MIEUX APPRÉHENDER LES ENJEUX DU TERRITOIRE

FORMATION DES ADMINISTRATEURS DE LA CAISSE RÉGIONALE

Les administrateurs de la Caisse régionale bénéficient d'un cycle de formation dispensé par l'Institut de Formation du Crédit Agricole auquel est systématiquement inscrit tout nouvel élu intégrant le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Pour tous

- Sensibilisation à la sécurité informatique animée par la Responsable du pôle de coopération CASIHA (sécurité informatique et habilitations).
- Revue d'Actualités de la Conformité proposée par la Responsable du Contrôle de la Conformité de la Caisse régionale.

FORMATION DES ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES

Les nouveaux Présidents des Caisses Locales suivent un cycle de formation sur 2 ans qui les prépare à l'exercice de leur mandat : « Expression, communication, animation d'équipes, conduite de projet et connaissance de l'organisation du Crédit Agricole ». Trois présidents ont entamé ce cycle de formation en 2018, un en 2019 et cinq en 2020. Toutefois, du fait de la crise sanitaire, certaines sessions ont dû être reportées.

 2020 a vu l'annulation de toutes les formations à destination des administrateurs de Caisses Locales à l'exception de la formation des nouveaux administrateurs, réduite à une demi-journée au lieu d'une journée. En 2020, le nombre d'heures de formation s'élève donc à 126 h. Une baisse de 1 037 heures par rapport à 2019.



MODÈLE D'AFFAIRES

DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

CHIFFRES CLÉS 2020

1^{er} banquier-assureur du Morbihan
Centres de décision en Morbihan
83,6% des résultats conservés au service du développement du territoire



RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN

1 179 collaborateurs

388 administrateurs au service du territoire et de ses acteurs

PRÉSENCE TERRITORIALE

72 agences de proximité

4 agences Entreprises

2 agences Banque Privée

40 Caisses Locales

1 Village by CA Morbihan

1 Point Passerelle

PRÉSENCE DIGITALE

- www.credit-agricole.fr/ca-morbihan
- Morbihan Conseil, agence en ligne
- Applications : Ma Banque - Ma Carte - Mon Projet Immo...

CAPITAL FINANCIER

1,7 Md € Capitaux Propres

SYNERGIES INTRA-GROUPE CA

NATIONALE	RÉGIONALE
Amundi • Pacifica • Predica	Unexo • Cofilmo
CA Assurances • CA Payment	Square Habitat
CA Consumer Finance • CA-CIB	CA 22, CA 29, CA 35, CA56 :
CA Immobilier • Camca • CA TS	25 pôles de coopération



CRÉATION DE VALEUR

377 800 CLIENTS
dont 230 479 SOCIÉTAIRES

85 % sont des particuliers

13,5 % sont des professionnels ou des agriculteurs

0,5 % sont des entreprises

1 % sont des collectivités ou des associations

DOMAINES D'ACTIVITÉS, PRODUITS ET SERVICES

BANQUE

- Épargne
- Crédits
- Banque au quotidien
- Services bancaires
- Financements spécialisés
- Services spécialisés

ASSURANCES

De biens

clientèle des particuliers, des professionnels et des associations

De personnes

santé, décès et prévoyance

RÉSULTAT NET 2020 47,2 M €

PNB 200 207,3M €	4,1M € INTÉRÊTS À VERSER AUX SOCIÉTAIRES	6,7M € INTÉRÊTS AUX PORTEURS DE CCI ET CCA	6,7M € INTÉRÉSEMENT ET PARTICIPATION DES SALARIÉS
-----------------------------------	---	---	--

1.

RELATION DE L'HOMME AU TRAVAIL

13 → 24

1 Développer la compétence de nos collaborateurs

- Personnaliser les formations
- Maintenir une dynamique professionnelle durant toute la carrière

2 Favoriser l'épanouissement de nos collaborateurs

- Politique de rémunération et de promotion
- Qualité de vie au travail
- Focus sur L'IER 2020

3 Être un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement

- Politique de recrutement
- Égalité professionnelle hommes/femmes
- Handicap
- Politique sociale

Rapport RSE Exercice 2020 | Crédit Agricole du Morbihan | Relation de l'homme au travail

OU EN SOMMES-NOUS ?

CHIFFRES CLÉS



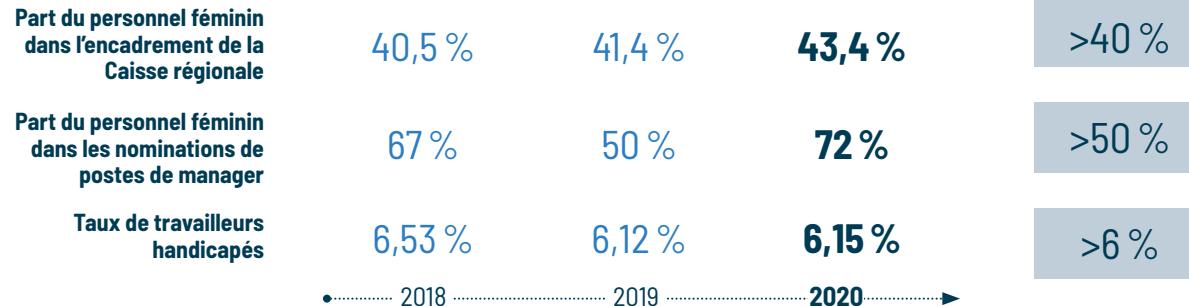
DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS



FAVORISER L'ÉPANOISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS



ÊTRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE



* Indicateur impacté par la crise sanitaire

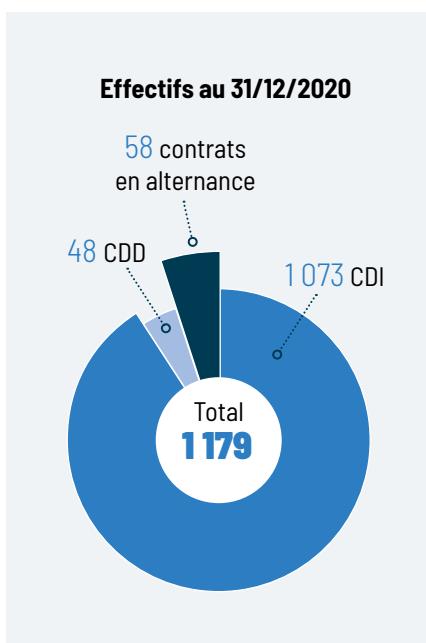


LES FEMMES ET LES HOMMES QUI FONT LE CRÉDIT AGRICOLE



Répartition des effectifs en CDI

41,8 % **58,2 %**



Le Crédit Agricole du Morbihan est le **4^e** employeur privé du département

1

DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS : UNE PRIORITÉ DEPUIS TOUJOURS

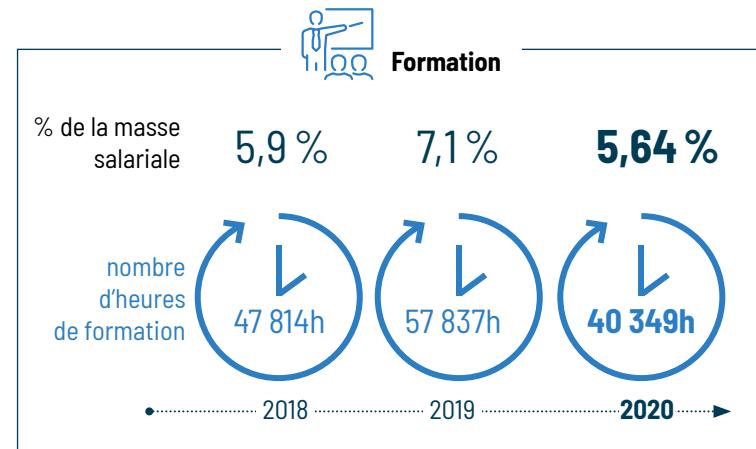
L'investissement en matière de formation est une priorité constante des Caisses régionales du Crédit Agricole. La politique de formation de la Caisse régionale du Morbihan, vise à adapter les compétences et l'expertise de ses collaborateurs aux attentes de sa clientèle et à un environnement bancaire en pleine mutation.

La politique de formation, 4 objectifs prioritaires :

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

Des formations envers et contre tout

Le contexte sanitaire de l'année 2020 a entraîné un décalage dans le plan de formation et certaines formations ont même dû être annulées. Afin de poursuivre la mise en œuvre du plan de formation, de nombreux modules ont été adaptés à un format distanciel. Pour ce faire, les formateurs en interne ont appris à animer des sessions à distance. L'Institut de Formation du Crédit Agricole (IFCAM) s'est fortement mobilisé pour adapter les cursus.



En 2020, 66 % des formations déployées par l'IFCAM l'ont été sous forme d'e-learning et de classes virtuelles. La forte mobilisation de l'ensemble des acteurs a permis de déployer 65 % du plan de formation prévu, soit 36h/ETP.

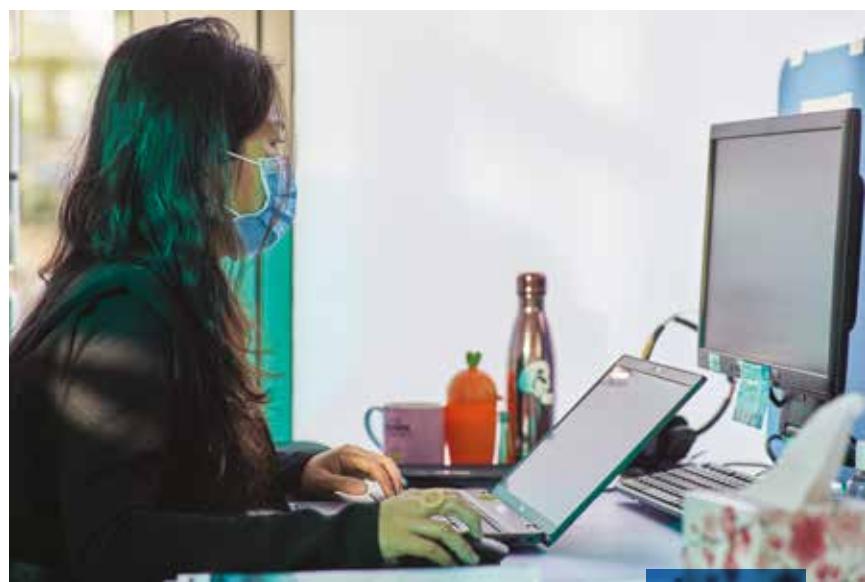


PERSONNALISER LES FORMATIONS ET CO-CONSTRUIRE LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT INDIVIDUEL

La Caisse régionale a fait le choix de personnaliser au maximum les offres de formation et d'individualiser autant que possible les parcours des apprenants. La politique de formation va même plus loin et repose sur la volonté d'impliquer davantage les collaborateurs dans leur parcours en les invitant à co-construire leur plan de développement.

Les offres de formation tendent ainsi à :

- proposer une formation personnalisée après un **diagnostic des compétences**,
- offrir des univers d'**apprentissage en libre-service** via la plateforme E CAMPUS qui permet de développer l'autoformation des salariés.



Le rôle du manager

L'évolution des collaborateurs repose aussi sur la participation des managers à la construction du projet professionnel de leurs collaborateurs et à la définition de leur plan d'accompagnement individuel notamment lors de l'entretien professionnel annuel.



MAINTENIR UNE FORTE DYNAMIQUE PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA CARRIÈRE

Le Crédit Agricole du Morbihan a développé une politique RH autour de deux axes forts : la montée en compétence et la mobilité interne. Pour ce faire, l'entreprise s'appuie sur des moments d'échanges réguliers qui permettent toute l'année d'identifier et de faire grandir les talents présents dans l'entreprise :

- Les entretiens-étape organisés trois fois par an
- L'entretien annuel d'évaluation
- La revue annuelle des effectifs permettant la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- L'entretien professionnel réalisé tous les 6 ans

Des entretiens professionnels à 6 ans

Depuis 2019, la Caisse régionale a déployé les entretiens professionnels à 6 ans, ce qui permet, via un temps d'échange manager-collaborateur, de faire le bilan sur l'évolution professionnelle et la formation du collaborateur au cours des années écoulées et de définir son projet professionnel. Le cas échéant, ces entretiens permettent de mettre en place un plan d'accompagnement individuel.



2

FAVORISER L'ÉPANOISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS

ET LEUR PROPOSER LES MEILLEURES CONDITIONS MATÉRIELLES ET SOCIALES POUR L'EXERCICE DE LEUR ACTIVITÉ



POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION ET DE PROMOTION

En 2020, **73,2M €** ont été consacrés aux rémunérations et charges sociales, soit 35,3 % du PNB et 54,8 % des charges de la Caisse régionale.

La Caisse régionale a versé **6,7M €** au titre de l'intéressement et de la participation.

Les évolutions salariales se définissent dans le cadre d'une négociation annuelle à l'échelle nationale et au sein de chaque Caisse régionale.

À l'issue des négociations locales, un accord a été signé entre la Direction et les partenaires sociaux fixant pour 2020 une enveloppe mensuelle de **42 000 €** :

29 500 € dédiés à la reconnaissance de l'accroissement des compétences individuelles des salariés.	12 500 € dédiés à la promotion (prise de responsabilité).
--	---

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



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le temps de travail se décline autour de 3 modèles d'organisation :

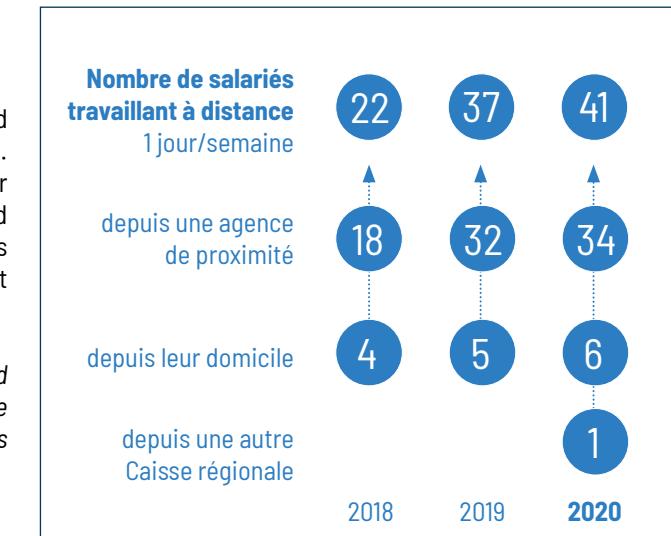
- les salariés du réseau des agences •
horaires fixes, semaine de 4 jours 1/2,
38 h/semaine

- les salariés du siège social •
horaires variables,
semaine de 5 jours,
39 h/semaine

- les managers, une partie des cadres experts, une partie des chargés de clientèle •
forfaitisation sur 206 jours annuels



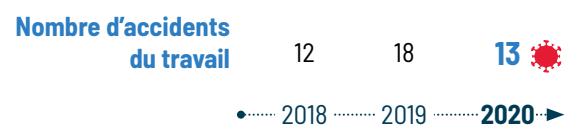
L'effectif CDI à temps partiel est de **13,2 %** essentiellement féminin, et correspond à du temps partiel choisi



3 INDICATEURS POUR DONNER LA TENDANCE

ACCIDENTS DU TRAVAIL

Les accidents de travail sont en baisse en 2020, avec 13 accidents de travail, dont 2 accidents de trajet. 6 accidents de travail ont entraîné des arrêts de travail pour un total de 277 jours, 1 accident de trajet a entraîné un arrêt de 5 jours. Aucune maladie professionnelle n'est à signaler.



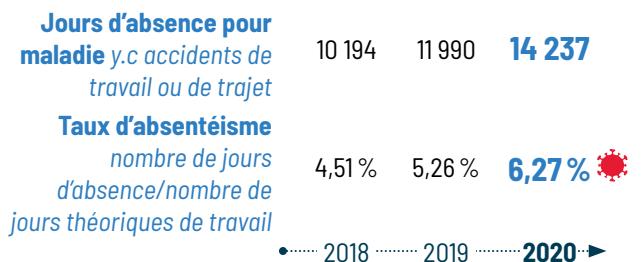
TURNOVER

Le turnover (la Caisse régionale a opté pour le calcul d'un taux de sortie hors départs naturels, c'est-à-dire hors départs en retraite) demeure à un niveau bas, ce qui traduit la bonne intégration des nouveaux collaborateurs et la fidélité des salariés à l'égard de l'entreprise.



ABSENTÉISME

Le nombre de jours d'arrêt maladie a augmenté de 19 % entre 2019 et 2020. Ce chiffre n'est pas surprenant dans un contexte de pandémie et sera à analyser plus finement pour voir s'il est uniquement lié aux conditions sanitaires exceptionnelles rencontrées en 2020.



Groupe « Conditions de travail »



Le groupe « Conditions de travail », créé en 2016 dans le cadre du Plan Moyen Terme à l'initiative de la Caisse régionale, est constitué d'élus du CSE, de collaborateurs de l'entreprise et de représentants de la Direction des Ressources humaines.

Il a pour mission d'examiner et de proposer des moyens pratiques et concrets pour améliorer les conditions de travail, en termes de qualité de vie au travail et de conciliation vie privée/vie professionnelle.

En 2020, le groupe « Conditions de travail » s'est réuni deux fois :

- pour suivre la mise en œuvre des plans d'action suite aux résultats de l'IER 2018 (enquête interne auprès des salariés),
- pour présenter les résultats de l'IER 2020.

FOCUS SUR L'INDICE D'ENGAGEMENT ET DE RECOMMANDATION (IER)

En 2020, la Caisse régionale a de nouveau souhaité mesurer l'engagement et la satisfaction de ses collaborateurs en leur proposant de répondre à un baromètre social, l'IER.

Ce que l'on peut retenir :

- Une forte mobilisation des collaborateurs avec une participation de 82 % (+ 4 points par rapport à 2018).
- Un indice de satisfaction qui progresse : 79 % (+ 3 points en 2 ans)

La dynamique d'évolution est portée par :

- une meilleure compréhension et adhésion à la stratégie de l'entreprise,
- une amélioration sensible des facteurs de stimulation : outils et équipements mis à disposition,
- une réduction des obstacles à la réalisation du travail,
- une organisation du travail contribuant à l'équilibre vie pro/vie privée.

Il faut également noter que l'attention portée à la santé et la sécurité est en hausse (+6) par rapport à 2018 et que 83 % des salariés expriment leur satisfaction de l'organisation du travail mise en place pendant la crise Covid pour préserver la sécurité des collaborateurs tout en assurant la continuité des services.



“ L'engagement (IER) va au-delà de la notion habituelle de motivation ; il mesure le lien qui unit les salariés à leur entreprise, c'est-à-dire la façon dont ils adhèrent à ses valeurs, leur fierté d'appartenance et leur volonté de donner plus. ”

Rozanne Dorard-Latimer
Directrice des Ressources humaines et de la logistique

Cependant, même si les résultats sont en progression positive, certains points d'amélioration ont été identifiés :

- les moyens pour gérer chaque carrière,
- la formation destinée à anticiper les évolutions,
- une attention à certaines lignes métiers experts,
- la communication managériale, l'envie et la capacité de renforcer la dynamique des équipes,
- les relations siège/réseau,
- les outils et ressources mis à disposition des salariés.

Suite à la présentation des résultats, des travaux seront engagés pour définir les actions prioritaires.

3 ÊTRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Convaincue que les différences individuelles contribuent à sa performance et à sa capacité à innover, la Caisse régionale privilégie le recrutement de talents aux profils diversifiés en termes d'âge, de genre, de formation et d'expérience professionnelle.

En 2020, la Caisse régionale a recruté 60 collaborateurs en contrat à durée indéterminée.

35 % des personnes recrutées avaient préalablement effectué un CDD, un contrat en alternance ou un stage au Crédit Agricole du Morbihan

323 collaborateurs ont été recrutés en CDI en 5 ans.



FOCUS Les contrats en alternance

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage fortement dans l'insertion professionnelle des jeunes en ayant recours aux contrats en alternance. En 2020, l'entreprise a proposé un contrat d'alternance à 58 personnes soit une augmentation de 18 % par rapport à 2019 (49 personnes).

Plan d'embauches maintenu

Malgré le contexte de crise sanitaire, la Caisse régionale a souhaité maintenir son plan d'embauches en adoptant les outils et les méthodes de recrutement à distance (entretiens vidéo par exemple). Elle a également continué à accompagner les actions de recrutement sur le territoire morbihannais en participant aux événements Wizbii organisés à distance cette année (job-dating multi-entreprises à Vannes et à Lorient) et au forum Innov emploi à Lorient.



ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMMES/FEMMES



L'index égalité hommes/femmes : 78/100 points

Chaque année avant le 1^{er} mars, les entreprises de plus de 50 salariés doivent calculer et publier sur leur site internet leur index de l'égalité hommes/femmes. Pour les entreprises de plus de 250 salariés, l'index, sur 100 points, se calcule à partir de **5 indicateurs** :

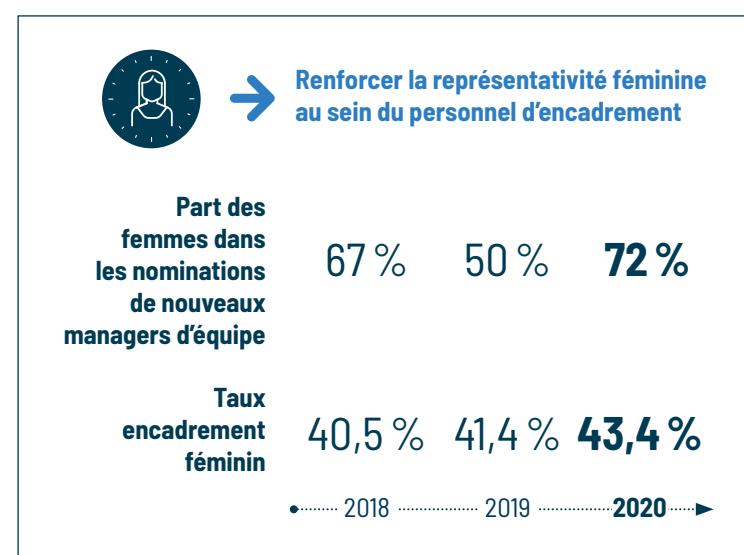
- l'écart de rémunération hommes/femmes,
- l'écart de répartition des augmentations individuelles,
- l'écart de répartition des promotions,
- le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- la parité dans l'entreprise des 10 plus hautes rémunérations.

Pour l'année 2019, l'index de la Caisse régionale est de 78 points sur 100. Même si ce chiffre est supérieur à l'objectif fixé par la réglementation (75 points), l'entreprise poursuit ses engagements et continue de mener une politique en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Respect des règles d'exigence de non-discrimination

Trois responsables des Ressources Humaines sont chargés du recrutement des collaborateurs et des apprentis ainsi que de la gestion des carrières des collaborateurs. Ils accomplissent leur mission avec le souci du respect des règles d'exigence de non-discrimination en portant les valeurs d'engagement de la Caisse régionale au travers de son adhésion à la charte de la diversité.

- Les pratiques mises en œuvre dans le cadre des processus de mobilité interne sont fondées sur les seuls éléments objectifs d'appréciation, relatifs aux **qualités professionnelles et compétences attendues**.
- L'apprentissage, l'accès à la formation des seniors, la volonté de satisfaire les demandes de temps partiel, l'accompagnement lié au retour à l'emploi après des absences longues illustrent les valeurs d'**intégration sociale de l'entreprise**.
- Les dynamiques de progression en matière d'**égalité professionnelle hommes/femmes** et d'intégration des **personnes handicapées** sont réaffirmées.



HANDICAP

La Caisse régionale est engagée dans l'association HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) du groupe Crédit Agricole. Trois missions principales 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).



Travailleurs handicapés : inscrire durablement la Caisse régionale au-delà du seuil minimum légal de 6 %

Taux de travailleurs handicapés

6,53 % 6,12 % 6,15 %

• 2018 2019 2020

6 %

c'est le pourcentage minimum de travailleurs handicapés en CDI, CDD, contrat en alternance, intérim, stage... qu'une entreprise de + de 750 salariés doit comprendre dans ses effectifs.



ACTION

- Dans le cadre de sa politique de recrutement et d'insertion des personnes en situation de handicap, la Caisse régionale a recruté 3 salariés en CDD.
- Pour favoriser le maintien dans l'emploi de ses salariés, la Caisse régionale a réalisé 35 aménagements de poste.

7,73 % 7,28 %

• 2018 2019 2020

Modification du mode de calcul*

7,73 % 7,28 %

Modification du mode de calcul*

La Caisse régionale a recours au secteur protégé pour différentes missions : gestion du courrier, nettoyage des baies vitrées, entretien des espaces verts, prestations de publipostage, de tri et de recyclage de déchets.

*La réforme de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020. Les travailleurs du secteur adapté ne sont désormais plus comptabilisés en Unité Bénéficiaires au même titre que les salariés RQTH. C'est désormais le montant du coût de la main-d'œuvre qui sera déclaré. En 2020, le montant s'établit à 124 421,18 €.



FOCUS [Semaine du Handicap]



Ockie Le Guillard est la nouvelle correspondante HECA (Handicap Emploi Crédit Agricole) de la Caisse régionale du Morbihan. Son rôle : contribuer à l'amélioration des conditions de travail des salariés qui ont une reconnaissance RQTH

“

Mon rôle est de faire le lien entre l'entreprise, les organismes « aidants » et le salarié, pour améliorer ses conditions de travail et assurer son maintien dans l'emploi.

”



POLITIQUE SOCIALE

Un portail dédié

L'entreprise met à la disposition des salariés un portail internet dédié aux Ressources Humaines qui permet d'accéder :

- aux textes des accords collectifs nationaux et locaux,
- à la liste des élus et des membres des commissions du CSE,
- aux procès-verbaux des réunions du CSE et aux comptes rendus des commissions.

À propos du Comité Social et Économique (CSE)

En 2019, les membres titulaires et membres suppléants du CSE ont été élus pour 4 ans par les salariés de la Caisse régionale.

... Ce qu'il faut retenir de 2020

- **39 réunions** ont été tenues à l'initiative de l'employeur : 17 du CSE, 7 de la CSSCT, 5 de la QSA et 10 réunions de négociation avec les délégués syndicaux, auxquelles il faut ajouter 2 réunions 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.

- **10 accords ont été signés avec les délégués syndicaux**, portant sur les salaires, l'intéressement et la participation, l'accompagnement des parcours professionnels et l'emploi des salariés en situation de handicap.

- **7 avenants à des accords en vigueur ont été signés** sur la gestion des absences Covid lors de la comptabilisation du temps de présence pour le calcul de l'intéressement, de la RSP et de la REC (performance individuelle et performance collective).



Don de congés : une réserve de 145,61 jours

La communication interne concernant le don de congés, réalisée à quelques semaines de la fin 2020, a permis de mobiliser 13 salariés qui ont fait don de près de 14,15 jours de congés. Le fonds de solidarité est abondé par l'employeur à hauteur de 10 jours par an et compte désormais 145,61 jours.



- **La gestion de la crise sanitaire a été l'occasion d'intensifier encore le dialogue social** : en complément de la réunion régulière du CSE et de sa commission SSCT, des échanges réguliers en audio ont été organisés pendant les premières semaines de crise afin de permettre une information complète et réactive des représentants des salariés sur les mesures mises en œuvre par la Direction de l'entreprise pour faire face à la crise sanitaire.

- **Deux référents COVID ont été désignés au sein de la DRH** afin de permettre aux salariés et managers d'obtenir des réponses rapides aux problèmes posés par la mise en œuvre du protocole sanitaire (matériel, absentéisme, télétravail, etc.).



2.

LOYAUTÉ ET BONNES PRATIQUES

25 → 38

1 Agir au quotidien de manière responsable

- Les 4 piliers de la conformité
- Politique de lutte contre la corruption
- Être à l'écoute, agir en toute transparence
- Création du secteur Excellence Relationnelle et Opérationnelle (ERO)

2 Offrir une organisation et une expertise de qualité à tous nos clients

- Une démarche commerciale basée sur l'écoute, le conseil et l'intérêt du client
- Une organisation et des expertises au service de tous nos clients
- Un maillage territorial exceptionnel
- Une relation digitale au service de l'autonomie du client

3 Pour une approche responsable et partagée avec nos fournisseurs et partenaires

- Les 5 engagements en matière d'achats
- Une cotation RSE des fournisseurs
- Appel aux entreprises bretonnes

Rapport RSE Exercice 2020 | Crédit Agricole du Morbihan | Relation de l'homme au travail

Rapport RSE Exercice 2020 | Crédit Agricole du Morbihan | Loyauté et bonnes pratiques

OU EN SOMMES-NOUS ?

CHIFFRES CLÉS

+ de 95 %
taux de conformité
sur les nouvelles
entrées en relation

78
agences
permanentes

171
distributeurs
automatiques

Présence digitale
• un site internet
• une agence
100 % digitale
• des applis

AGIR AU QUOTIDIEN DE MANIÈRE RESPONSABLE

Indice de Recommandation
Client «IRC Agences»

+59,7 +63,1 +62,9

Objectifs
2020

≥60

Taux de réclamations
complexes traitées et
finalisées en moins
de 30 jours

80 % 84 % 82 %

>70 %

2018 2019 2020 →

OFFRIR UNE EXPERTISE ET UNE ORGANISATION DE QUALITÉ À TOUS NOS CLIENTS

Implantations sur
le territoire (nombre
d'agences et points-
conseils)

86 86 83

1^{er} réseau
des entités
exclusivement
bancaires

Taux de clients utilisateurs
actifs des accès en ligne

42 % 44 % 51 %

≥55 %

2018 2019 2020 →

ADOPTER UNE APPROCHE RESPONSABLE ET PARTAGÉE AVEC NOS FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

Délai moyen de paiement
des factures en jours

29,6 29,5 24,15

<30

Poids des fournisseurs
régionaux dans les achats
et services extérieurs

76 % 77 % 72 %

≥65 %

2018 2019 2020 →

1

AGIR AU QUOTIDIEN DE MANIÈRE RESPONSABLE

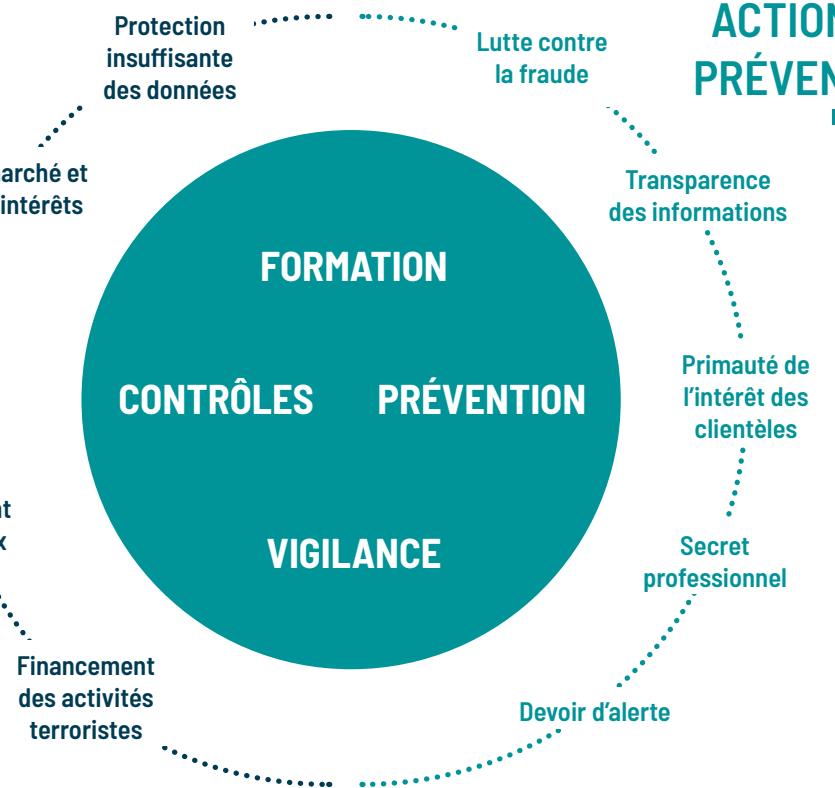
Notre réussite et notre réputation dépendent avant tout de la qualité de nos produits et de nos services, mais aussi de la manière dont nous exerçons notre métier qui repose en grande partie sur la confiance que nous témoignent nos clients, nos collaborateurs, nos actionnaires, nos fournisseurs et nos partenaires.



LES 4 PILIERS DE LA CONFORMITÉ

On entend par conformité, le respect des dispositions législatives et réglementaires propres aux activités bancaires et financières qui contribuent à la confiance des parties prenantes à l'égard de la banque. Elle repose sur 4 piliers : la formation, la prévention, la vigilance, les contrôles.

LES RISQUES



ACTIONS DE PRÉVENTION

Formations

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 évaluées périodiquement.

- Un programme de formation à la conformité est proposé selon une fréquence déterminée, aux nouveaux collaborateurs de la Caisse régionale et aux salariés déjà présents dans l'entreprise avec pour objectif de réactualiser leurs connaissances. En 2020, ces formations ont porté sur la réglementation relative aux sanctions internationales, la fraude interne et externe.
- Tous les collaborateurs (et leur manager direct) en contact avec la clientèle ont bénéficié de formation continue dès lors qu'ils sont amenés à délivrer des conseils et proposer des produits d'assurance ou de crédit.



POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



FOCUS

Les grands principes de la Charte de déontologie de la Caisse régionale

La charte de déontologie de la Caisse régionale annexée au règlement intérieur formalise les obligations imposées aux salariés en vue de prévenir les situations de conflits d'intérêt.

- Conflit d'intérêts associé à la circulation d'informations non publiques.
- Conflit entre le principe de primauté de l'intérêt du client et les intérêts financiers de l'entreprise.
- Conflit entre la situation personnelle des collaborateurs et les fonctions qu'ils exercent au sein de la Caisse régionale.

Elle intègre également les procédures destinées à prévoir la transmission rapide à la hiérarchie des situations de conflits d'intérêts qui nécessitent un arbitrage ou une décision.



ACTION

Référent et code de bonne conduite

Entre fin 2018 et 2020, la Caisse régionale a :

- déployé un dispositif de lutte contre la corruption,
- nommé un référent anti-corruption,
- intégré un code de bonne conduite au règlement intérieur,
- finalisé la cartographie des risques de corruption.

Le déploiement du dispositif de lutte contre la corruption est aujourd'hui finalisé à hauteur de 95 %.

Charte des Données Personnelles

Dès 2016, le Groupe s'est doté d'une Charte des Données Personnelles qui précise les engagements pris sur la protection des Données de ses clients, partenaires et collaborateurs.

La Charte vise à informer les clients, les partenaires et les collaborateurs des opérations de traitements dont leurs données personnelles font l'objet au sein du Groupe, des grands principes applicables à ces traitements et de la manière dont le Crédit Agricole du Morbihan respecte les exigences de la réglementation.

Mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Dans le cadre de ses engagements RGPD, le Crédit Agricole du Morbihan s'est imposé 11 exigences organisationnelles et techniques parmi lesquelles la nomination d'un DPO, Data Protection Officer (Délégué à la Protection des Données) la protection du droit des personnes en matière d'information, d'accès, de rectification, de droit à l'oubli, d'opposition, etc., l'appréciation du risque et l'implémentation de la clause RGPD dans les nouveaux contrats avec les sous-traitants, la mise en place de normes Groupe, formation des collaborateurs, etc. Au travers de ce cadre RGPD l'ambition est de demeurer l'interlocuteur de confiance de nos clients.



ÊTRE À L'ÉCOUTE, AGIR EN TOUTE TRANSPARENCE

La politique RSE ne se contente pas d'afficher des ambitions, elle les mesure grâce à une cinquantaine d'indicateurs qui permettent une bonne vision de la performance de l'entreprise.

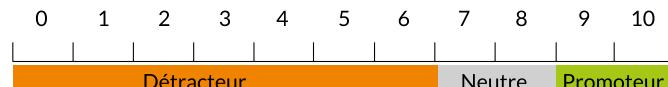
Parmi eux, retenons 2 indices de recommandation :



IRC CLIENT

(INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT)

Pour mesurer la satisfaction client, les Caisse régionales du Crédit Agricole procèdent à des enquêtes dont le traitement aboutit à un Indice de Recommandation Client (IRC).



Ces enquêtes permettent de dégager deux types de résultats.

- Une note de recommandation qui mesure la satisfaction des personnes sondées sur une échelle de 1 à 10.
- La capacité des clients à recommander le Crédit Agricole. L'IRC permet en effet de mesurer le pourcentage de clients « promoteurs » et le pourcentage de clients « détracteurs ».

IRC AGENCE

Réalisées au fil de l'eau, les enquêtes sont menées sous forme de web-questionnaires envoyés dans les deux semaines qui suivent le contact avec le client. Les questions varient en fonction du canal de contact et permettent de qualifier la perception des clients sur les pratiques commerciales et la qualité de la relation. En 2020, suite à la crise sanitaire, l'envoi de questionnaires a été arrêté en mars et avril.

Parmi les clients ayant exprimé leur mécontentement :

- les plus détracteurs font l'objet d'un appel téléphonique des directeurs d'agence : 97 % de la clientèle concernée a ainsi été contactée soit 695 entretiens en 2020 contre 754 en 2019,
- parallèlement, 38 clients sur 356 clients qualifiés de neutres ou promoteurs ont souhaité être recontactés.

Enquêtes IRC Agences « clients contactés »

IRC client contactés
+59,7 +63,1 +62,9

Note de satisfaction

8,7 8,8 8,7

• 2018 2019 2020 ➔

IRC ENTREPRISES

LA MOBILISATION DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN RECONNUE PENDANT LA CRISE

154 clients
entreprises ont été interrogés en novembre 2020.

Les résultats révèlent une progression de l'IRC par rapport à la précédente enquête de 2018 avec :

- une hausse des promoteurs passant de 35 % à 45 % et une baisse des détracteurs passant de 11 % à 7 % ;
- une augmentation de la note de satisfaction globale : de 7,97 à 8,5, soit 96,8 % de clients satisfaits ou très satisfaits contre 94,5 %, et surtout 51,9 % qui se déclarent très satisfaits contre 35,9 % en 2018.

Ces premiers résultats démontrent que l'accompagnement par les équipes du Crédit Agricole du Morbihan pendant la crise sanitaire a été apprécié par les clients et que le plan d'actions mis en place suite à l'enquête précédente a répondu à leurs attentes.



IRC STRATÉGIQUE

L'IRC Stratégique permet la comparaison avec la concurrence. L'enquête est menée tous les deux ans par un institut spécialisé ; la dernière enquête date de 2019 avec un IRC s'établissant à +3. Le prochain IRC stratégique est donc prévu en 2021. Dans le cadre de son Plan à Moyen Terme, la Caisse régionale du Morbihan s'est fixée pour objectif d'être dans le top 5 des Caisse régionales en passant de +3 à +14 à horizon 2022.



CRÉATION DU SECTEUR EXCELLENCE RELATIONNELLE ET OPÉRATIONNELLE (ERO)

En 2020, la Caisse régionale du Morbihan s'est dotée d'un nouveau secteur : le secteur Excellence Relationnelle et Opérationnelle directement rattaché à la Direction Générale Adjointe. Il vise à développer la culture de l'excellence relationnelle, à gérer les irritants, à piloter et à mesurer la satisfaction des clients.



“

Le secteur a été créé pour incarner le projet groupe « Manager collectivement l'excellence relationnelle » et surtout pour porter une démarche d'amélioration continue de nos engagements et de nos process au service du client final et du collaborateur.

—
Karine Saveaux,
Responsable du Secteur ERO



Atteindre un niveau de satisfaction clients exemplaire

“
Nous développons les mesures de satisfaction et analysons les retours clients, nous gérons les irritants et nous traitons les réclamations. Mais surtout, nous commençons à centraliser les bonnes idées et les bonnes pratiques des collaborateurs pour favoriser le partage de solutions. L'idée est de s'inscrire dans un cercle vertueux pour mobiliser chaque collaborateur autour de la recherche de solutions et les tester opérationnellement.

Karine Saveaux

”

La mise en place du secteur ERO s'est traduite par la création de deux postes : un poste de manager et un poste de Chargée de qualité et satisfaction clients.



Côté client

Les Directeurs d'Agence sont placés au cœur de cette démarche de suivi d'excellence relationnelle et opérationnelle. Ils ont désormais à leur disposition une toute nouvelle « plateforme » qui permet de recueillir toutes les réponses aux web questionnaires de satisfaction et de les centraliser dans une interface unique et facile d'utilisation.

Les clients peuvent noter l'entreprise en répondant aux questions proposées. Ils peuvent aussi laisser un « verbatim » tels que :

Faire un compliment

Suggérer une amélioration

Remonter un problème

Poser une question

Le Directeur d'Agence est tenu au courant de chaque dépôt de verbatim et peut interagir directement avec le client en s'appuyant sur des éléments d'information précis.

Les verbatims que les clients souhaitent « publier » sont par ailleurs automatiquement redirigés sur la page Google My Business de l'agence concernée. Le suivi est ainsi simplifié, la compréhension de la nature des avis est optimisée et en fin de compte, l'expérience client améliorée.

Côté des collaborateurs

L'objectif est d'optimiser la gestion des irritants par un travail précis sur leur qualification, leur priorisation, la mesure de leur impact et leur suivi. La résolution des irritants mobilise aujourd'hui plusieurs collaborateurs et reposera à court terme sur un travail collaboratif.

Un « irritant client » est un dysfonctionnement récurrent, source de réclamations. Par exemple, l'absence de prise en charge d'une demande client ou la difficulté à joindre un service. Un irritant client va générer un risque d'image pour l'entreprise et impacter les collaborateurs. Un irritant client devient d'ailleurs rapidement un irritant collaborateur et inversement.

2

OFFRIR UNE ORGANISATION ET UNE EXPERTISE DE QUALITÉ À TOUS NOS CLIENTS



UNE DÉMARCHE COMMERCIALE BASÉE SUR L'ÉCOUTE, LE CONSEIL ET L'INTÉRÊT DU CLIENT

La démarche commerciale de la Caisse régionale est basée sur une approche conseil personnalisée avec des propositions de solutions élaborées à partir du recueil des demandes et des besoins du client, respectueuses des sensibilités qu'il exprime. Chaque client dispose d'un interlocuteur identifié.

Des engagements relationnels majeurs sont pris en appui de la démarche commerciale pour sceller le principe de priorité à l'intérêt du client.

- Aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre.
- La liberté de choix avec la présentation 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.



UNE ORGANISATION ET DES EXPERTISES AU SERVICE DE TOUS NOS CLIENTS

En tant que Banque universelle, la Caisse régionale dispose d'une organisation interne qui lui permet de répondre aux attentes spécifiques de toutes les catégories de clients avec un niveau d'expertise et de conseil reconnu.

La Caisse régionale s'appuie sur :

- l'organisation commerciale par marché (particuliers, agriculture, professionnels, entreprises, Banque privée, collectivités),
- des conseillers et chargés de clientèle en relation directe avec la clientèle sur tout le territoire, **59 % des effectifs de la Caisse régionale sont en relation directe avec la clientèle,**
- un centre de contact multicanal qui complète à distance les actions des agences,
- des conseillers ou managers experts qui interviennent en appui des points de vente,
- la complémentarité des expertises au sein des Caisse régionales et le recours aux filiales spécialisées intra groupe Crédit Agricole.



ACTION

- Création d'un poste de Chargé de Clientèle Professions Libérales de Santé basé à Vannes.
- Renforcement des synergies internes entre les agences, les directions de clientèles spécialisées, le Centre de Contact Multicanal (CCM)
- Poursuite du déploiement d'un nouveau modèle d'agencement et d'organisation des points de vente : 23 agences, dont 3 nouvelles constructions, totalement ré-agencées. Le confinement a cependant retardé les travaux de réagencement qui se poursuivront en 2021.

Le Centre de Contact Multimédia (CCM)

Véritable partenaire et relais pour les agences de proximité, le CCM intervient au service des clients dans de nombreux domaines. Parmi ses missions, citons :

- la gestion des contacts entrants,
- l'accompagnement des clients dans la prise en main des outils numériques bancaires,
- le conseil en assurances et en immobilier grâce à une équipe dédiée,
- la prise en charge des clientèles spécifiques (jeunes, clients en situation de séparation, etc.).



ACTION

Une attention particulière a été apportée à la clientèle des jeunes (18-30 ans) afin de personnaliser les contacts et utiliser les canaux appropriés à cette cible. L'objectif étant de garder le lien avec eux et de leur proposer des produits et services les plus adaptés.

75 %

des clients ayant été contactés dans le cadre de cette opération ont octroyé la **note de 9 ou 10** à l'issue de l'entretien.

Toujours en phase de test, le bilan de ce dispositif sera effectué au premier trimestre de 2021.



FOCUS Cellule Séparation/Divorce

Une équipe de conseillers dédiés pour accompagner et assister chacun des conjoints afin de faire le point sur les avoirs, les services, les virements, les prélèvements, les crédits et les guider sur les démarches à entreprendre.



UN MAILLAGE TERRITORIAL EXCEPTIONNEL

Le Crédit Agricole du Morbihan a déployé un réseau d'accueil et de services qui maille les 21 cantons du département et apporte l'offre la plus dense et la plus accessible de la communauté bancaire départementale.



78 agences permanentes

dont 72 Agences de proximité
dont 2 agences Banque Privée
dont 4 Agences Entreprises



5 Points conseils



171 distributeurs automatiques de billets



125 Services Point Vert
(Relais CA)



Ce maillage sans égal est l'affirmation de la volonté de satisfaire tous les clients, particuliers, entreprises, collectivités et associations sur la totalité du territoire.



UNE RELATION DIGITALE AU SERVICE DE L'AUTONOMIE DU CLIENT

En 2020, le projet du Crédit Agricole « **100 % HUMAIN, 100 % DIGITAL** » s'est poursuivi.

UN NOUVEAU SITE INTERNET DEPUIS MARS 2020

Le nouveau site internet, plus clair, plus fluide a **facilité l'expérience client dans son quotidien bancaire**. Adapté à tous les terminaux, y compris à tous les modèles de smartphones, ce nouveau site génère chaque mois la connexion de **180 000 clients**.



UNE TABLETTE...
...pour **co-construire son parcours bancaire** en direct avec son conseiller.

En 2020, le déploiement du dispositif « Trajectoires Patrimoine » s'est poursuivi permettant à chaque client, de co-construire avec son conseiller son parcours bancaire. Un espace internet dédié lui permet de bénéficier d'une grande autonomie pour prendre des décisions quant aux orientations proposées : solutions d'épargne, investissements immobiliers, protection ou encore préparation de la retraite.

71% des clients ayant bénéficié du dispositif « Trajectoires Patrimoine » en sont promoteurs (note allant de 9 à 10/10).

...sur lequel le client peut effectuer toutes ses **opérations courantes, gérer ses contrats d'assurances, accéder à ses comptes-rendus de rendez-vous, aux fiches produits...** pour prendre ses décisions et **gérer ses comptes à distance en toute autonomie**.

Le taux de clients actifs sur le site Internet et l'application Ma Banque s'élève à **51%**.

Une hausse notable qui s'explique aussi par l'utilisation accrue du digital dans le cadre de la crise sanitaire.

Taux de clients actifs Banque en ligne





“ Cette crise sanitaire a révélé les bénéfices et les opportunités du numérique. Pendant le confinement, le face-à-face client traditionnel n'était plus possible ; il a fallu se réinventer pour continuer à assurer le quotidien et la vente en autonomie est entrée progressivement dans les habitudes du collaborateur. Nous sommes passés en quelques semaines de 27 à 54 % de contrats validés en ligne. Un pas de géant. Cette situation exceptionnelle a été un accélérateur dans notre transformation digitale. ”

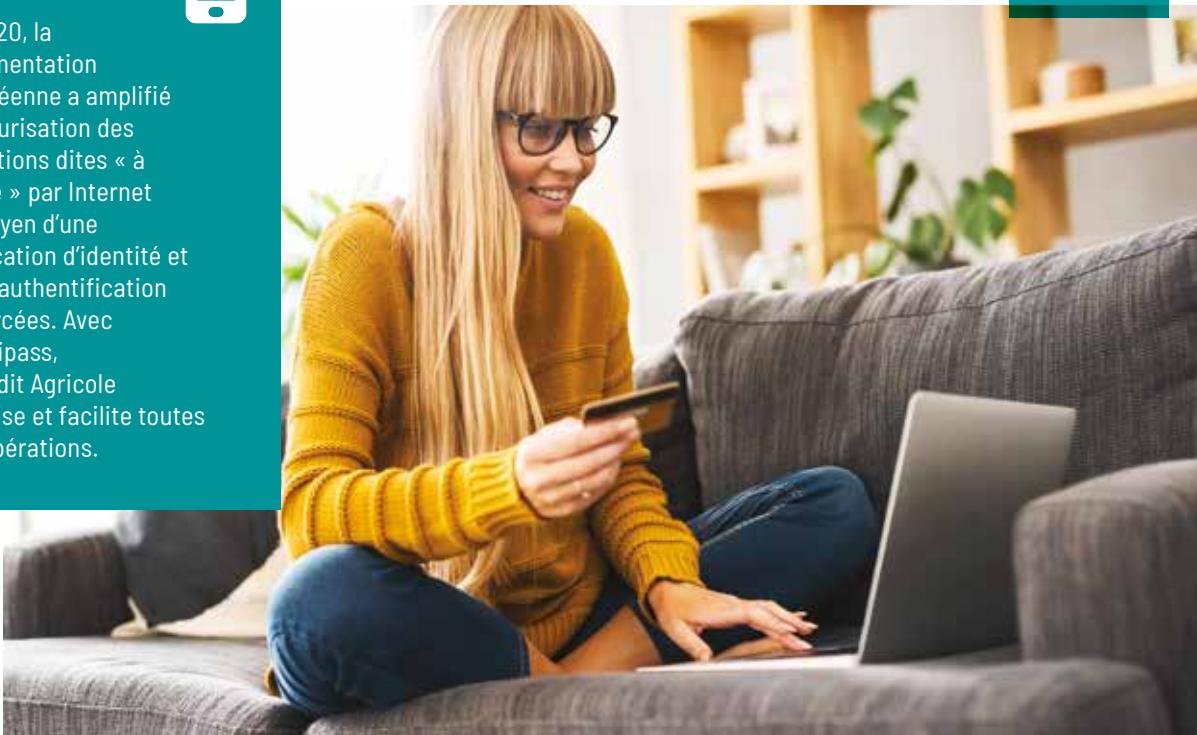
Stéphane Robert

Chargé du développement du Multicanal et du Digital

SÉCURIPASS



En 2020, la réglementation européenne a amplifié la sécurisation des opérations dites « à risque » par Internet au moyen d'une vérification d'identité et d'une authentification renforcées. Avec Sécuripass, le Crédit Agricole sécurise et facilite toutes ces opérations.



Grâce à un travail considérable en amont, les outils digitaux ont été fonctionnels dès le premier confinement et renforcé la relation commerciale à distance : le site internet, l'application Ma Banque, la signature de contrat en ligne, la prise de rendez-vous téléphonique, etc.

- À fin 2020, 22,4 % des contrats souscrits, ont été signés directement sur internet
- 46,7 % des contrats éligibles ont été signés électroniquement
- 54 % des clients ont adhéré au service « Sécuripass » pour réaliser leurs achats en ligne en toute sécurité

3

POUR UNE APPROCHE RESPONSABLE ET PARTAGÉE AVEC NOS FOURNISSEURS ET NOS PARTENAIRES

Depuis 2018, la Caisse régionale, comme l'ensemble des Caisses régionales, a adopté la politique du Groupe Crédit Agricole en matière d'Achats responsables.

LES 5 ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'ACHATS

- 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 les achats
- Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs
- Intégrer la politique Achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants



LA RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE impose aux banques des règles d'encadrement de plus en plus strictes qui obligent les Caisses régionales à évoluer vers une professionnalisation du métier d'acheteur. En ce qui concerne le travail dissimulé (non déclaré), la législation du travail oblige l'entreprise à connaître ses fournisseurs, notamment au travers de documents légaux bien définis.

Le projet « Achats et Sous-traitance » du Groupe Crédit Agricole est en cours et s'oriente vers une professionnalisation du métier Achats et une réduction du nombre d'acheteurs.





UNE COTATION RSE DES FOURNISSEURS

En 2020, les experts métiers ont procédé à une sélection des fournisseurs qui seront référencés dans **un outil dédié** (système d'information achats et de référencement fournisseurs du Groupe Crédit Agricole).

Ce référencement répond à une **obligation réglementaire de connaissance fournisseur** qui repose sur la récupération de documents réglementaires et d'attestations. Cela permet notamment de lutter contre le travail dissimulé, et de suivre le risque de dépendance économique. L'outil donnera aussi accès à une cotation RSE du fournisseur, ce qui permettra **d'introduire des critères sociaux et environnementaux dans le choix de tel ou tel fournisseur**.

DÉLAIS DE PAIEMENT

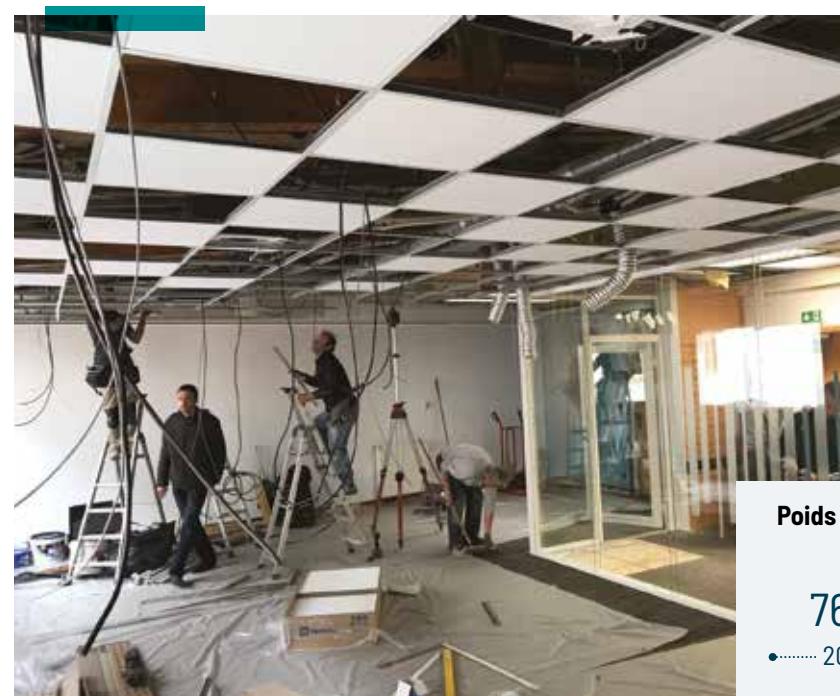
Le respect des délais de paiement est un engagement de la Caisse régionale. Le processus de numérisation à réception des factures et le traitement en ligne des accords de règlement permet de consolider cet engagement.



À noter que la forte baisse du délai moyen de paiement des factures enregistrée en 2020 est liée à un changement dans le mode de calcul.



FAIRE APPEL AUX ENTREPRISES BRETONNES



Les acheteurs sont encouragés à faire appel aux entreprises qui participent au tissu économique régional, notamment dans la réalisation des travaux immobiliers. Les entreprises et artisans locaux du secteur du bâtiment sont systématiquement intégrés dans les procédures de consultation ou d'appels d'offres.



OU EN SOMMES-NOUS ?

CHIFFRES CLÉS

Ressources	Création de valeur
Capitaux propres 1,7 Md €	Épargne 13,54 Md €
Résultat net 47,2 M €	Encours crédits 8,9 Md €
	Produit net bancaire 207,3 M €

4 ^e employeur privé du Morbihan
Village by CA 20 start-up accompagnées au sein du Village by CA
37 entreprises partenaires



METTRE NOTRE LEADERSHIP AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU MORBIHAN

	2018	2019	2020	Objectifs 2020
Encours de crédits de la Caisse régionale Md €	7,77	8,11	8,9	≥7,2
Nombre de créations/reprises de TPE avec les réseaux d'accompagnement	174	215	190	n≥n-1
Dépenses de mécénat et sponsoring en pourcentage du résultat	1,71 %	2,02 %	1,57 %	>1 %



ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE, ENTREPRENEURS ET INVESTISSEURS RESPONSABLES

	2018	2019	2020	
Encours de crédits à l'agriculture M €	952,2 M €	973 M €	997,6 M €	≥930 M €
Part de Jeunes Agriculteurs installés	59 %	68 %	59 %	≥70 %
Part de projets accompagnés dans les projets de méthanisation	>80 %	82 %	80 %	≥66 %



DYNAMISER NOS ACTIONS MUTUALISTES, NOTRE OFFRE DE PRODUITS, NOS SERVICES SOLIDAIRES ET RESPONSABLES

	2018	2019	2020	
Nombre d'actions mutualistes portées par les Caisse Locales	16	18	13	≥50 période 2017/2020
Taux de succès en sortie dispositif Point Passerelle	72 %	67 %	75 %	≥70 %
Nombre de dossiers microcrédits FCS et Coup de pouce	141	142	118	≥66 %

Le Crédit Agricole du Morbihan, un agent économique majeur du département

Le Crédit Agricole du Morbihan mène une politique de résultats durables fondée sur son métier de banquier, au service de la population morbihannaise. Son statut coopératif préserve l'entreprise de la pression actionnariale et lui permet de pérenniser sa capacité d'intervention sur le territoire.

Base sociale (en M €)	2018	2019	2020
PNB (Produit Net Bancaire)	207,4	205,5	207,3
Salariés	51,1	50,8	53,2
Masse salariale	45,5	44,9	46,4
Intéressement, participation	5,7	5,9	6,7
Pouvoirs publics	19,2	21,1	21,1
Impôts sur les sociétés	13,5	16,0	14,8
Impôts et taxes locales	5,7	5,1	6,3
Résultat Net social distribuable (y compris report à nouveau)	38,1	41,7	47,2
Intérêts aux Caisses Locales	1,2	1,2	1,1
Dividendes aux CCA	1,9	2,1	2,4
Dividendes aux CCI	3,5	3,8	4,3
Résultat conservé pour le développement de la CR	31,5	34,6	39,4

À NOTER

Le Crédit Agricole est le 4^e employeur privé du département.

- Les Caisses Locales verseront 4,1 M € à leurs sociétaires au titre de l'exercice 2020.

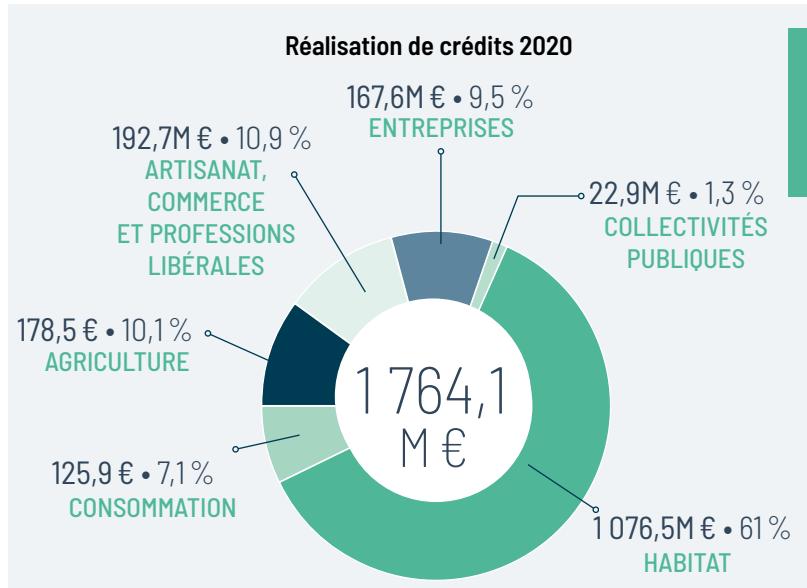
- Les activités éditiques : maintenance des automates et terminaux commerçants, maintenance sécurité des locaux, nettoyage, gestion et transport des valeurs sont confiées à des entreprises qui favorisent l'emploi morbihannais et breton.



METTRE NOTRE LEADERSHIP AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU MORBIHAN



LE CRÉDIT AGRICOLE, FINANCEUR DE L'ÉCONOMIE LOCALE



Les encours de crédits progressent de 9,6 % (4,4 % en 2019) et atteignent 8,9 milliards d'euros.

Le Crédit Agricole du Morbihan reste fidèle à sa volonté de concourir à la création de richesses en accompagnant financièrement et humainement la réalisation des projets portés par ses clients.



UNE BANQUE AU SERVICE DE L'INITIATIVE, DE L'ENTREPRENEURIAT ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Dans le domaine de l'initiative économique, la Caisse régionale est un partenaire historique des structures économiques de soutien et d'accompagnement à la création d'entreprises. Depuis 2016, elle renforce les liens avec les réseaux d'accompagnement, notamment par :

- une meilleure sensibilisation de ses conseillers de clientèle,
- des actions de promotion des réseaux auprès des porteurs de projets.



La Caisse régionale participe au fonds de développement breton BRIT (Bretagne Reprise Initiative Transmission) qui facilite la reprise de TPE et de PME (prêts d'honneur, sans garantie ni intérêts pour renforcer les fonds propres des repreneurs).

	2018	2019	2020
Dossiers financement CA (nombre)	89	106	88
Montant des prêts CA (M €)	8,08	9,76	8,17



Bretagne Active apporte les garanties du réseau France Active dans le financement de la création/reprise de TPE.

	2018	2019	2020
Dossiers financement CA (nombre)	31	54	51
Montant des prêts CA (M €)	1,84	2,61	2,16



La Caisse régionale est le partenaire bancaire de référence de la Chambre de Métiers dans l'accompagnement de la création/reprise des commerces et métiers de l'artisanat (dispositif Label Métier).

	2018	2019	2020
Projets financés en convention avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (nombre)	54	55	46
Montant des prêts CA (M €)	1,65	1,63	1,41

La Caisse régionale accompagne la dynamique économique de son territoire à travers de nombreux partenariats :

➤ La promotion et la dynamique entrepreneuriale

- **Oscars du Morbihan** : prix départemental qui valorise les grandes entreprises du département ainsi que les jeunes pousses prometteuses.
- Partenariat avec **Hub Enerco**, incubateur d'entreprises de Centre Morbihan Communauté (Pontivy) pour accompagner le lancement d'un concours portant sur des projets éco-engagés.
- Partenariat historique avec la **Chambre de Métiers et de l'Artisanat** afin d'accompagner la création d'entreprise : concours Femme de l'Artisanat, Ateliers Flash Création, valorisation des apprentis 2020.
- Soutien au Forum « **Demain je m'installe Pontivy** ».

➤ Le soutien à la filière tourisme

grâce au partenariat avec 3 acteurs du tourisme :

- **Groupe Logis**
- **Gîtes de France Morbihan**
- **Pays de Lorient Tourisme**

Objectif : développer des synergies et favoriser le développement économique et touristique local.

➤ Le soutien au commerce local

grâce au dispositif de **chèque-cadeau Ty Kdoz** sur un réseau exclusif de commerçants morbihannais.



UNE ENTREPRISE AU SERVICE DE L'INNOVATION



“ Accompagner une start-up c'est d'abord accepter sa fragilité : à l'échelle nationale, 90 % des start-up courrent le risque de fermer. Les statistiques du réseau des Villages by CA depuis 6 ans affichent un taux de fermeture de seulement 10 % grâce à l'accompagnement et à l'effet réseau. ”

Catherine Laudic,
Maire du Village by CA

Le « Village by CA Morbihan » a fêté sa deuxième année en septembre 2020. Outil d'attractivité territoriale, le Village incite de jeunes entreprises à s'installer et à se développer dans le Morbihan contribuant ainsi à la création d'emplois et au maintien des sièges sociaux sur le territoire.

Un dispositif Innovation vient compléter l'offre proposée par le « Village by CA » Morbihan. Il s'appuie sur :

- **une équipe composée** d'un expert innovation, interlocuteur des réseaux de l'innovation morbihannais et des réseaux internes du Groupe CA, et de 7 référents innovation présents sur tout le territoire (5 experts en clientèle professionnelle et 2 chargés d'affaires entreprises), interlocuteurs privilégiés des start-up ;
- **une offre de financement** spécifique et un schéma délégataire en circuit court ;
- **le fonds d'investissement « CA MORBIHAN Expansion »** pour accompagner en fonds propres des start-up en complément de SFLD dans lequel le Crédit Agricole est un actionnaire de référence.

 Village by CA : les chiffres 2020

Depuis 2019, les start-up ont levé **5,2 M €** avec à la clé une multiplication du chiffre d'affaires par 2,8 et la création d'une quarantaine d'emplois

20 start-up accompagnées dont 12 hébergées au sein même du Village

37 entreprises sont partenaires



PRISE EN COMPTE DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DE NOS CLIENTS ENTREPRISES DANS NOS ANALYSES

LA DÉMARCHE ESG

12 QUESTIONS POUR MESURER L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DE NOS CLIENTÈLES ENTREPRISES

La connaissance de la clientèle PME et TPE s'est enrichie en 2020 avec le déploiement d'un questionnaire intégrant des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). Ce questionnaire comporte 12 questions sur l'engagement de l'entreprise en matière de protection de l'environnement, de politique sociale et de gouvernance responsable.

Objectifs du questionnaire :

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

À terme, l'objectif est aussi d'affirmer notre rôle de banque de référence en matière de RSE et d'adopter une posture d'accompagnement et de conseil sur le marché des PME et TPE.



UNE BANQUE PARTENAIRE DES INITIATIVES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL PORTÉES PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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 et vise à favoriser l'initiative économique, l'attention aux publics plus fragiles et le soutien aux initiatives culturelles, sportives et sociales.

6 CONVENTIONS DE MÉCÉNAT EN COURS EN 2020

- L'association Bretagne Vivante pour la gestion du parc naturel des Marais de Séné
- L'association morbihannaise des Restos 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



Réserve Naturelle
MARAIS DE SENE



Le Crédit Agricole du Morbihan est partenaire de nombreux événements ou associations dans le domaine de la **santé**, de l'**aide sociale**, de la **culture**, du **patrimoine** et du **sport**. Les partenariats économiques historiques demeurent, avec notamment une présence forte auprès du milieu agricole, des Jeunes Agriculteurs et de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat.



COVID

L'année 2020 a fortement impacté les associations morbihannaises. Fidèle à ses engagements, le Crédit Agricole a souhaité maintenir son soutien aux associations économiques, culturelles, sportives et humanitaires, et ce, malgré la crise et l'annulation de leurs événements.

Citons :

- le Festival Interceltique de Lorient,
- les Fêtes Maritimes de Brest,
- le Salon Mille Sabords,
- le Festival du Cinéma Européen,
- le Théâtre Anne de Bretagne,
- le Festival Les Indisciplinées,
- le Congrès des Gîtes de France,
- la Fête de l'Agriculture.

FOCUS

Le LDDS

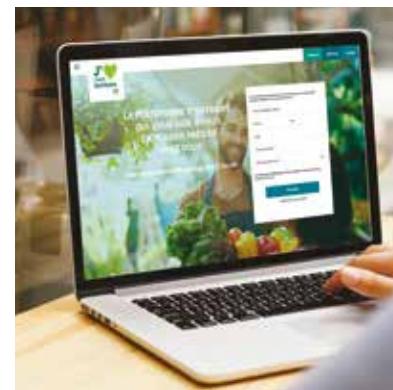
En 2020, dans le cadre du Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS), les clients du Crédit Agricole du Morbihan ont pu choisir de faire don des intérêts de leur livret à l'une de ces associations :

- Restos du Cœur du Morbihan,
- Banque Alimentaire du Morbihan
- Habitat et Humanisme Morbihan,
- Ligue contre le cancer.



SOUTIEN À L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE ET SOLIDARITÉ

Le Crédit Agricole a souhaité renforcer son accompagnement de l'économie du territoire impactée par la crise COVID en mettant en place des opérations de soutien à destination des professionnels, des commerçants, des associations et des acteurs du tourisme. Parmi ces nombreuses actions, citons :



- **Le lancement d'une plateforme d'entraide**, de partage et de services entre particuliers et acteurs locaux : « **J'Aime Mon Territoire** ».



- **L'aide au maintien de l'activité des petits commerçants** : valorisation des plateformes de « **click and collect** » sur les médias du Crédit Agricole.



- **Le soutien aux commerçants locaux** via l'achat de **chèques cadeaux « Ty Kdoz »** offerts aux clients et aux collaborateurs.

Traditionnellement, le Crédit Agricole apporte son aide aux plus démunis, démarche rendue encore plus indispensable cette année :

- **Opération Noël Solidaire** : collecte de denrées alimentaires et de jouets pour les Restos du Cœur et la Banque Alimentaire au sein de toutes les agences du Crédit Agricole
- **Partenariat avec les Cuisiniers Solidaires** : prêt d'un local pour la distribution de paniers repas aux intermittents du spectacle et aux populations impactées par la baisse de revenus
- **Course Relais du Cœur « Korrigans Confinés »** sur le secteur de Lorient : 56 heures de sport non-stop au profit de deux associations dédiées aux polyhandicapés.
- **Don de masques à 80 enfants** (collégiens et lycéens) dont la famille est suivie par le dispositif Point Passerelle. Chaque enfant a reçu 10 masques lavables.

Au niveau des Caisses Locales, le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur le concours des élus, dans l'organisation des Trophées de la Vie Locale (TVL) et dans le portage ou l'accompagnement de projets d'intérêts généraux :



LE SUCCÈS DES TROPHÉES DE LA VIE LOCALE

Chaque année depuis plus de 20 ans les TVL récompensent les acteurs de la vie associative et de l'éducation qui contribuent à la vitalité du tissu local. En 2020, **464 dossiers** ont été déposés. Les administrateurs qui composent le jury ont récompensé **194 lauréats** pour une dotation globale de **71 000 €**.

En 2020, seule la partie locale du concours a pu se tenir, la remise départementale des Trophées de la Vie Locale ayant dû être annulée en raison de la pandémie, ce qui explique la baisse de dotation qui s'élève généralement à plus de 100 000 €.

LES CAISSES LOCALES À L'INITIATIVE

→ SOLIDARITÉ ENVERS NOS ÂINÉS

Une grande initiative de solidarité au profit des aînés a été lancée entre le 8 avril et le 15 juillet, avec le soutien financier de la fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement (CASD). Cette opération a permis à 81 structures gérant près de 8 000 personnes âgées de recevoir **330 000 € de dons pour s'équiper** en masques, gel, blouses de protection, mais aussi tablettes et moyens numériques de communication rendus nécessaires par le confinement et les limitations de déplacement.

LES DÉPENSES ENGAGÉES



Détail des engagements 2020 (1,57 % du résultat de l'exercice 2020 en €)	
Sport	113 694
Animation et initiative économique	128 289
Agriculture	104 448
Culture & patrimoine	110 763
Environnement	23 650
Insertion et soutien social, sanitaire, éducatif	137 740

Accompagner la transition agricole

DÈS 2018, la Caisse régionale mise sur la **montée en expertise des Chargés de Clientèle Agricole**, via la démarche de labellisation des compétences et grâce à des interventions du Groupement des Agriculteurs Biologiques (GAB 56) pour renforcer leurs connaissances techniques.

EN 2019, la Caisse régionale apporte son concours financier à la réalisation d'une étude visant à **définir un Plan Bio sur le Pays de Lorient**, étude confiée conjointement au GAB56 et à la Chambre d'Agriculture. L'étude menée en 2020, a d'ores et déjà permis de mieux identifier les opportunités et les freins au développement de l'agriculture biologique au pays de Lorient.

EN 2020, le **projet de micro-ferme maraîchère en milieu urbain avance** ; il est porté par l'association Optim-ism et cofinancé par la Caisse régionale du Morbihan et la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement. Cette année, un système d'abonnement par panier de légumes a été mis en place. Le projet est particulièrement innovant : **la micro-ferme sert d'incubateur en permettant la formation/insertion de 3 jeunes en agriculture maraîchère** qui seront appelés à reprendre l'activité après 18 mois d'exploitation. L'association entend renouveler l'expérience dans une autre commune et ambitionne de réaliser 4 à 5 fois l'opération sur le bassin lorientais. À la demande d'Optim-ism, l'expert JA de la Caisse régionale est intervenu auprès des jeunes pour les conseiller dans la préparation de leur propre projet d'installation.

Le Crédit Agricole du Morbihan entend ainsi montrer qu'il est **prêt à accompagner tous les modèles agricoles viables et durables**, qu'il se mobilise pour apporter son soutien et son expertise aux différents réseaux qui réfléchissent à de nouveaux modèles d'agriculture.



2

ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE



POLITIQUE DE SOUTIEN HISTORIQUE À LA FILIÈRE AGRICOLE

“ L'agriculture morbihannaise demeure un secteur clé de l'économie départementale et la Caisse régionale réaffirme sa volonté de rester 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 de structures de production plus capitalistiques et d'une accélération de la demande sociétale en matière de qualité des produits, de protection de l'environnement, de bien-être animal et d'approvisionnements de proximité.

Pour relever le défi des enjeux liés à la transition économique et écologique, trois experts interviennent en appui des Chargés de clientèle :

- **un agri-manager** 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 JA**, en accompagnement personnalisé sur les projets d'installation ;
- **un expert machinisme**, interlocuteur des concessionnaires de matériels agricoles et des clients.

Aider nos agriculteurs à anticiper les évolutions climatiques

Étude Carbone 4 : évolutions climatiques

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 est **d'analyser l'évolution des aléas climatiques et leur influence 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. Les résultats de l'étude, plutôt rassurants, ont été restitués en octobre 2020 de manière synthétique. Ils seront exploités en 2021.

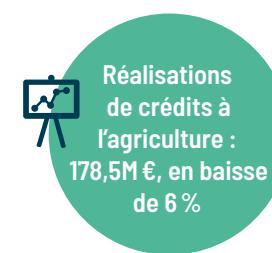




LES RÉSULTATS 2020

Compte tenu d'un contexte perturbé par la crise sanitaire, le niveau d'investissements agricoles est en léger recul.

Les investissements dans des équipements technologiques de pointe, comme les robots de traite ou de nettoyage, ont été nombreux, notamment pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre salariée en agriculture.

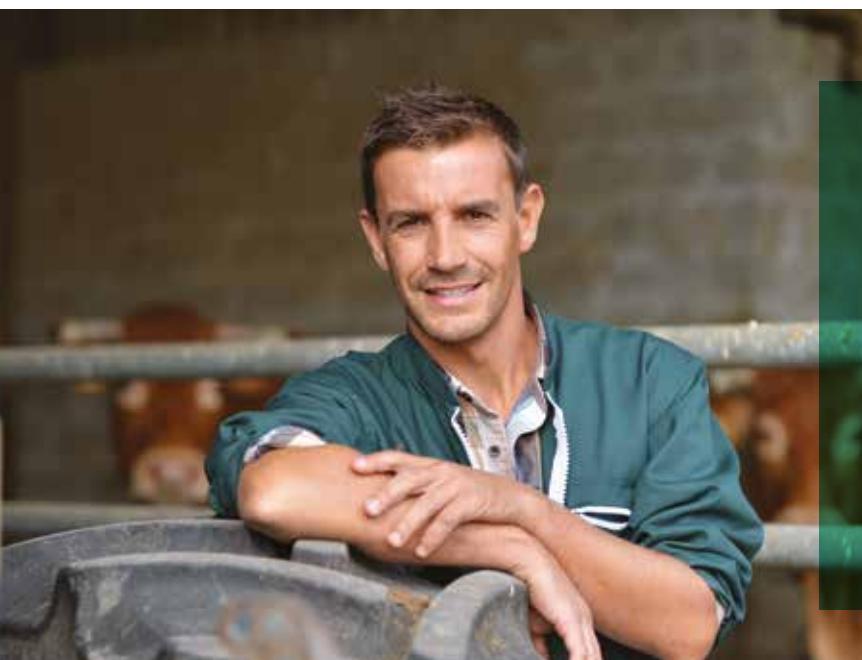


La part de marché en nombre sur les installations est en baisse à 59 %, en retrait par rapport à l'objectif de la Caisse. La part de marché financier sur les installations se situe en revanche à un très bon niveau (74 %). En 2020, la Caisse régionale a accompagné 44 % des projets d'installation aidée en agriculture biologique et 41 % des projets en circuit court.

Jeunes Agriculteurs installés par la Caisse régionale



Les chiffres correspondent aux installations dites « aidées ».



Faciliter l'installation des jeunes agriculteurs

Depuis 2018, le dispositif de portage financier déployé par la Safer Bretagne (Sociétés d'Aménagement Foncier et d'Établissement Rural) et le Crédit Agricole en Bretagne permet de faciliter l'installation des jeunes agriculteurs par l'acquisition d'une partie de leur foncier par la Safer. En 2020, 3 dossiers sur le territoire morbihannais ont eu recours à ce type de financement.

La crise sanitaire a fortement impacté les filières agricoles en Morbihan : la fermeture des restaurants et de fast-food a largement affecté les filières avicole, bovine ainsi que celle du cidre. Face à ces évènements, la Caisse régionale a développé une posture d'écoute, de bienveillance et de soutien vis-à-vis de ses clients agriculteurs notamment avec la mise en place des PGE et des pauses crédits, le remboursement des frais d'intervention sur comptes débiteurs ou encore le geste solidaire Pacifica.



Les investissements agricoles ont reculé, mais la crise a renforcé les projets d'agriculture biologique et/ou en circuit court, principalement en maraîchage.

DYNAMISER NOS ACTIONS MUTUALISTES, NOTRE OFFRE DE PRODUITS, NOS SERVICES SOLIDAIRES ET SOCIALEMENT RESPONSABLES



FACILITER L'INCLUSION BANCAIRE



Dispositif Passerelle

Le Point Passerelle accueille les clients victimes d'un aléa de la vie. Il est recommandé principalement par les agences et les demandeurs de financement dans le cadre des partenariats noués par la Caisse régionale. Les clients suivis bénéficient d'un accompagnement dans la conduite de leur budget familial. Ce suivi est assuré par deux conseillers et par un réseau de bénévoles constitué d'administrateurs de Caisses Locales et d'anciens salariés au sein de l'association Passerelle Accompagnement.

2021 – Vers un Point Passerelle pour les professionnels ?

En 2020, après 20 ans d'existence au niveau national et 12 ans au Crédit Agricole du Morbihan, les Points Passerelle ont fait l'objet d'une étude d'impact destinée à guider la stratégie de politique inclusive de chaque Caisse régionale. Les résultats seront présentés au Comité de Direction en 2021 et devraient permettre de voir s'il est opportun d'étendre le dispositif Passerelle à la clientèle des professionnels à l'instar de ce que le Morbihan a déjà fait pour les agriculteurs.

Depuis sa création, plus de 2 400 ménages ont été accueillis et ont pu, pour 70 % d'entre eux, trouver une écoute et une aide qui leur a permis d'améliorer leurs conditions de vie.

Taux de sortie avec succès	72 %	67 %	75 %
Accompagnements en cours	483	464	432
Situations nouvelles instruites	272	259	205
• 2018	2019	2020	►

À partir de mi-mars, l'activité liée aux partenariats a été suspendue, faute de pouvoir tenir des permanences.

Du côté de la Caisse régionale, les rendez-vous en présentiel ont été arrêtés pendant le premier confinement, or, un premier rendez-vous physique est essentiel pour le Point Passerelle. Pendant cette première partie de l'année, la détection de situations s'est donc avérée plus difficile. En conséquence, l'activité a surtout consisté en :

- soutien par téléphone des clients déjà en portefeuille,
- pauses de prêts en cours,
- remises d'intérêts.

Le Point passerelle a pu reprendre son activité en juin 2020.



Le taux annuel de sortie favorable est désormais bien installé **au-delà des 65 %**, dépassant pour la troisième année l'objectif cible escompté (66 %).



Microcrédits

La Caisse régionale est le partenaire financier de plusieurs acteurs sociaux du département dans le cadre du microcrédit personnel. Elle intervient également auprès de sa clientèle en mettant en place des prêts « coup de pouce ».

Nombre de dossiers réalisés	141	142	118
Montants réalisés (€)	356 108	378 191	317 742
	2018	2019	2020 ➤

Des prêts « Coup de pouce » et « Maxi coup de pouce »

permettent de prévenir le surendettement et de faire face ponctuellement à des situations d'urgence, petits besoins d'équipement ou de consolidation de budgets.

Nombre de dossiers réalisés	36	24	17
Montants réalisés (€)	285 084	183 450	121 080
	2018	2019	2020 ➤

Passerelle mobilisé aussi pour lutter contre l'habitat indigne

Dans le cadre de conventions relatives à la sortie de l'habitat indigne, la lutte contre la précarité énergétique et l'adaptation des logements au handicap et la dépendance, le Point Passerelle avance les fonds de subventions et les travaux à charge des Propriétaires Occupants impécunieux.



En 8 ans, le Point Passerelle a permis à **140 ménages** de mettre en place des travaux de rénovation pour un montant total des projets de **5,1 millions d'euros**.

En 2019, après une baisse liée à l'impossibilité de pouvoir prétendre à l'allocation logement pour les propriétaires, l'activité s'est maintenue, et a même connu une légère reprise en 2020 grâce aux prêts avance subventions pour des travaux d'économie d'énergie et/ou d'adaptation au handicap.

Réalisation Prêts Lutte Habitat Dégradé			
CT Av. subventions	301 491	120 249	141 884
Prêts Travaux	165 881	127 144	92 764
	2018	2019	2020 ➤



ACCOMPAGNER LES CLIENTS FRAGILES

En une année, le taux de clientèle fragile qui a bénéficié de l'offre budget protégé est passé de 20,20 % à **23,75 %**

L'offre budget protégé

Les clients dits fragiles font l'objet d'une information systématique avec une proposition d'opter pour l'offre budget protégé. En 2020, la sensibilisation des collaborateurs sur les clientèles fragiles a été renforcée.

Déetecter les situations fragiles plus rapidement

Un nouveau motif de détection « Décret » a été activé en novembre 2020. Il a pour but de repérer plus rapidement les nouveaux clients qui basculeraient dans la fragilité financière. Davantage de clients seront ciblés tous les mois, ils seront contactés par les conseillers afin d'activer l'offre budget protégé ou l'offre EKO.

La politique tarifaire

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

- Gel du tarifaire des services sur l'année 2020
- Ouverture sur EKO en plus du module « budget protégé » pour répondre aux besoins des clients identifiés financièrement fragiles ; le client pourra opter pour l'une ou l'autre des offres selon ses besoins
- Plafonnement des frais de dysfonctionnement des comptes :
 - 20 €/ mois maximum avec plafond annuel de 200 € pour les détenteurs de l'offre budget protégé,
 - 25 €/ mois maximum pour les clients détectés fragiles,
 - 80 €/ mois maximum pour les autres clientèles.



Découvrez toutes les caractéristiques de l'offre

DANS LA VIE ON NE MAÎTRISE PAS TOUJOURS TOUT.
Avec EKO, au moins vous maîtrisez votre budget !





PROPOSER DES PRODUITS ET SERVICES SOCIALEMENT RESPONSABLES

Produits d'Investissements Responsables

La diffusion des produits de valeurs mobilières relevant de l'Investissement Responsable se réalise par la commercialisation de la gamme d'Amundi, Asset Manager du Groupe Crédit Agricole.

L'offre permet à la clientèle de souscrire directement dans le cadre de la gestion des comptes-titres ou dans les Unités de Compte des contrats d'épargne en Assurance-Vie.

L'Investissement responsable est également représenté au sein des produits de placement collectifs dans le cadre des contrats de Plan d'Épargne Entreprises confiés au Crédit Agricole par les clientèles professionnelles.



	ISR / IR en M € au 31 décembre		
Encours ISR/IR clientèle	99,6	141,9	196,2
Encours ISR/IR PEE clientèle	15,4	18,7	20,5
.....	2018	2019	2020 ➔

Au 31 décembre, le poids de l'ISR dans les encours de valeurs mobilières de la clientèle atteignait 20,7%, et 19,4 % dans les encours PEE.

La Caisse régionale a entré dans sa gamme d'épargne Assurance-vie le contrat solidaire Predica labellisé Finansol. En 2020, les souscriptions s'élèvent à 0,76 M € d'encours solidaire.



FACILITER L'ACCÉSSION À LA PROPRIÉTÉ DES PRIMO-ACCÉDANTS

La Caisse régionale cherche à faciliter l'accès au logement des ménages morbihannais, avec une attention particulière aux primo-accédants.

Le Crédit Agricole du Morbihan est partenaire des dispositifs de la ville de Lorient, Lanester et Lorient agglomération, qui prévoient une démarche de conseil auprès de l'ADIL. Il a signé trois conventions avec ces collectivités pour la mise en place de crédits allant jusqu'à 15 000 € à 0 % en faveur des primo-accédants situés sur ces territoires.



En 2020, ces conventions ont généré moins de prêts, notamment en raison de la fermeture de certaines administrations lors du premier confinement. En 2020, le marché immobilier est resté extrêmement soutenu malgré la crise sanitaire et des conditions d'accès au Prêt à Taux Zéro réglementé plus restrictives. Malgré une légère baisse du nombre de dossiers en 2020, le Crédit Agricole du Morbihan finance plus d'un PTZ sur deux (58 % en parts de marché).

4. ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT

53 ➔ 63

- 1 Prendre en compte les risques climatiques**
 - ⌚ S'engager pour l'environnement
 - ⌚ Des experts au service de la transition énergétique
- 2 Devenir le financeur de référence de la transition énergétique du Morbihan**
 - ⌚ Financement des énergies renouvelables et autres projets « verts »
 - ⌚ Financement des travaux d'économie d'énergie et autres prêts de transition énergétique
 - ⌚ Mesures en faveur de la biodiversité
- 3 Réduire l'impact environnemental de notre activité**
 - ⌚ Gestion des émissions GES
 - ⌚ Gestion des déplacements professionnels et plan de mobilité
 - ⌚ La démarche papier
 - ⌚ La gestion des déchets

Rapport RSE Exercice 2020 | Crédit Agricole du Morbihan | Engagement sociétal

Rapport RSE Exercice 2020 | Crédit Agricole du Morbihan | Engagement pour l'environnement

OU EN SOMMES-NOUS ?

CHIFFRES CLÉS

Leadership sur le Morbihan
80 %
Part de marché
méthanisation

150 000
abeilles réparties
sur 3 ruches

5 300
arbres plantés dans
le département
en association
avec ReforestAction



ÊTRE LE FINANCIER DE RÉFÉRENCE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

	2018	2019	2020
Montants de réalisations de prêt Énergies Renouvelables en M€	7,52	7,99	12,42
Montant des réalisations de prêt Économie d'Énergie en M€	3,51	3,52	5,18

..... 2018 2019 2020 ➤



RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOTRE ACTIVITÉ

	2018	2019	2020	Objectif 2020
Énergie / ETP en MWh	7,3	7,1	6,5	≤ 7,6
Consommation de papier / ETP en tonnes	78	77	69	≤ 80 T
Déplacements professionnels automobiles (en million de kilomètres)	1,954	1,949	1,232	< 1,850

..... 2018 2019 2020 ➤

1

PRENDRE EN COMPTE LES RISQUES CLIMATIQUES



S'ENGAGER POUR L'ENVIRONNEMENT

La politique RSE adoptée par le Conseil d'Administration conforte et précise les orientations engagées : être le financeur de référence de la transition énergétique du Morbihan et lutter contre le changement climatique.

Mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Énergétique et la Croissance Verte », la Caisse régionale publie sa mesure d'émission de Gaz à Effet de Serre relatives au financement des activités de ses clientèles sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés.

Les encours de crédits sont inventoriés en 23 filières d'activité regroupées au sein de 9 macro-secteurs auxquels est attribué un facteur d'émission exprimé en Kg CO₂ pour 1 millier d'euros de financement. Sur la base des encours au 31 décembre 2019, les estimations d'émission de GES ressortent à 513 Kt CO₂ selon la répartition ci-contre :

MACRO-SECTEURS	GES Teq CO ₂
Agroalimentaire, agriculture, bois/papier	289 000
Construction	75 000
Énergie	3 000
Industrie	13 000
Transport	86 000
Assurances, banques, services fin.	0
Déchets	47 000
Administration	0
Autres services	0
TOTAL	513 000

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.



PÔLE BRETON ÉCONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT (PBEE) : DES EXPERTS AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

En 2013, les Caisse régionales bretonnes ont créé un pôle de coopération pour l'économie de l'environnement de façon à mutualiser les expertises dans le domaine de la transition énergétique et plus particulièrement dans celui des énergies renouvelables. Les managers-experts du Pôle travaillent en synergie avec leurs homologues des autres départements bretons, permettant ainsi de développer des compétences et un savoir-faire qui font du Crédit Agricole un partenaire de référence des investisseurs publics et privés.

En 2020, malgré le contexte de crise sanitaire :

- 250 rendez-vous clients, prospects et acteurs de la filière ont été organisés en face-à-face ou en audio pour accompagner les porteurs de projets bretons.
- Les résultats très encourageants ont conduit les dirigeants des quatre Caisse Régionales à renforcer les effectifs. Le pôle est passé de deux à cinq experts au cours de l'année 2020.



2

DEVENIR LE FINANCEUR DE RÉFÉRENCE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DU MORBIHAN ET PROMOUVOIR DES INITIATIVES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT



FINANCEMENT DES TRAVAUX D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET AUTRES DE PRÊTS TRANSITION ÉNERGÉTIQUE (POUR LES PARTICULIERS)

Dans le domaine de l'efficacité énergétique, les réalisations de crédit de l'année 2020 sont en hausse par rapport aux années précédentes.

- **Eco PTZ en hausse** : la commercialisation du « nouveau Eco PTZ » se poursuit ; ses nouvelles conditions d'éligibilité ont stimulé le marché de la rénovation énergétique.
- **Une offre verte Sofinco pour compenser les prêts Renov'**. Le lancement d'une « offre verte » (SOFINCO habitat) complémentaire et simple à mettre en œuvre permet de compenser la perte d'activité constatée sur les prêts Renov' (convention avec la collectivité Lorient Agglomération, baisse du nombre de ménages modestes orientés vers le Crédit Agricole pour accompagner leurs projets).



FINANCEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET AUTRES PROJETS « VERTS »

Le Crédit Agricole du Morbihan affirme progressivement son leadership en la matière



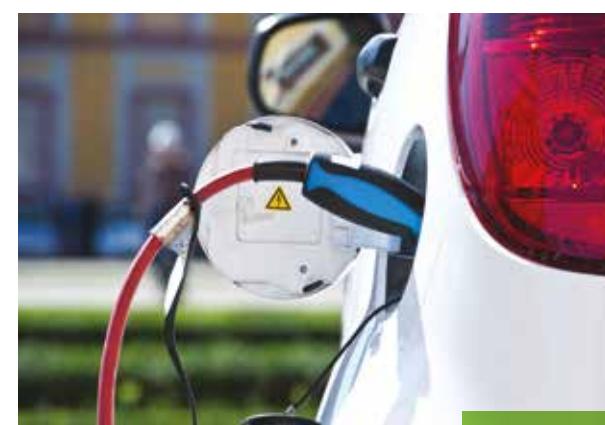
FOCUS

Le « nouveau » de 2020 : l'Eco prêt Habiter Mieux

Il vient en complément de l'Eco PTZ mais n'est pas cumulable. Il s'agit d'un 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 s'adossant à une subvention de l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat) sous conditions de ressources. Cependant, l'obligation d'attestation délivrée par l'ANAH retarde sa commercialisation. Ainsi en 2020, seulement 3 Eco PTZ Habiter Mieux ont été délivrés par le Crédit Agricole du Morbihan.

	Rénovation énergétique habitat en M€		
Eco PTZ	2,50	2,44	3,23
Eco PTZ Habiter Mieux	-	-	0,04
PEE	0,36	0,82	0,09
Renov'	0,65	0,26	0,03
SOFINCO Habitat	-	-	1,79
Total	3,51	3,52	5,18
• 2018	2019	2020	►

Eco PTZ = Eco Prêt à taux zéro PEE = Prêt Economie Energie
Depuis 2020, le PEE n'est plus commercialisé à défaut d'un taux attractif.



	Réalisation Prêts EnR en M€		
Solaire	2,643	2,594	2,728
Méthanisation	4,981	5,395	3,421
Éolien	-	-	5,000
Autre énergie de transition*	-	-	1,266
• 2018	2019	2020	►

Station de distribution de Gaz Naturel Véhicule (GNV)

Financement de véhicules hybrides, des progrès

99 prêts pour 1 475 467 € ont été finalisés dans le cadre de l'offre pour le financement de véhicules hybrides ou électriques. Cette offre prévoit notamment des conditions spécifiques pour l'ensemble des véhicules relevant de la classe A dans le classement des émissions de gaz à effet de serre. Ce marché reste dominé par les offres de location de véhicules neufs au sein des concessions automobiles mais, en 2020 on note tout de même une meilleure performance de la Caisse régionale (29 prêts en 2019).



MESURES EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

La Caisse régionale du Morbihan est partenaire de longue date de structures très impliquées en matière de biodiversité.

DES PARTENARIATS EMBLÉMATIQUES

Parmi les partenaires emblématiques du département, citons le Parc Animalier de Branféré (qui accueille l'école Nicolas Hulot) et la réserve naturelle des marais de Séné.

Depuis 2019, la Caisse régionale s'est également engagée auprès de l'« Observatoire du plancton » dans le cadre d'un partenariat de 3 ans consistant en un financement de leur projet de développement (acquisitions de matériel scientifique).

LES BUTINEUSES DE KERANGUEN

En 2019, la Caisse régionale a confié à un jeune apiculteur l'installation de trois ruches sur le site de son siège social. En 2020, 150 000 abeilles se sont réparties dans ces ruches et, fin juillet, l'apiculteur, soutenu par des collaborateurs, a récolté 67,3 kg de miel. Cette récolte a été remise à l'association « les Cuisiniers Solidaires », aux Restos du Cœur et à la Banque alimentaire du Morbihan.

OPÉRATION « 1 CONTRAT SIGNÉ = 1 ARBRE PLANTÉ »

Depuis 2019, la Caisse régionale est associée aux côtés de Crédit Agricole Assurances à un programme de reboisement : « 1 contrat signé = 1 arbre planté ». 5 300 arbres ont ainsi été plantés dans le nord-ouest du département.

En novembre 2020, le Crédit Agricole du Morbihan a planté 218 arbres lors d'une opération interne menée auprès de ses collaborateurs qui se sont fortement mobilisés à cette occasion (20 % des effectifs) redécouvrant ainsi l'engagement du Groupe pour la protection des forêts au travers de cette action.



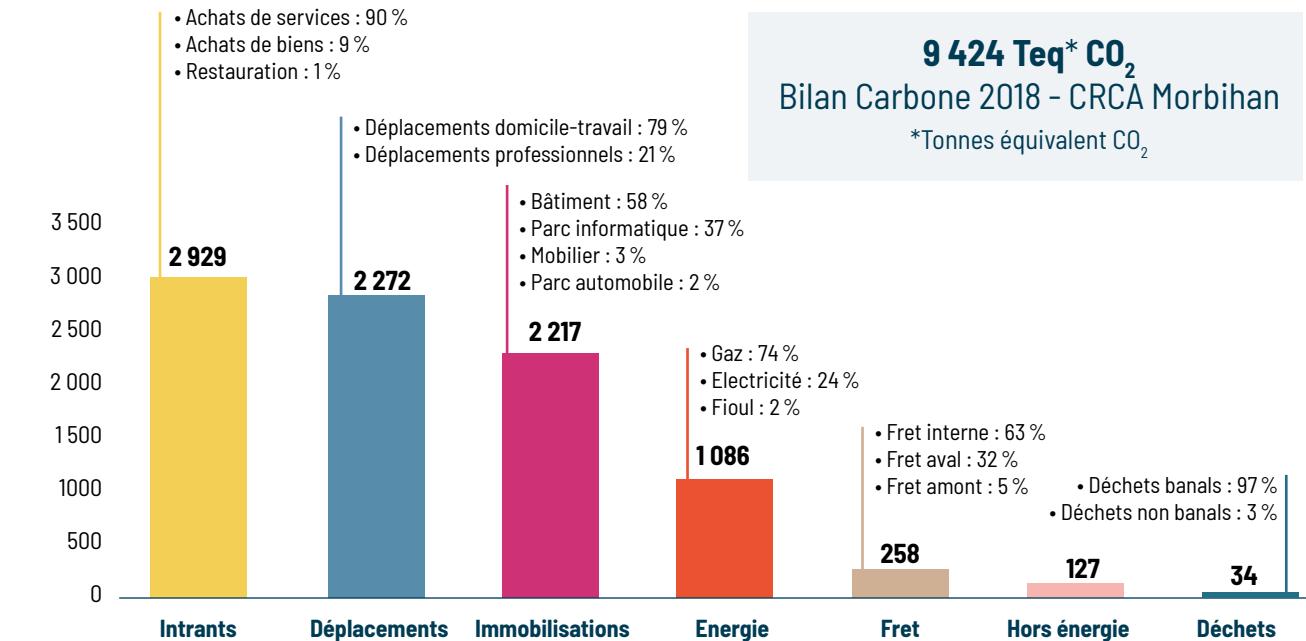
3

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOTRE ACTIVITÉ



GESTION DES ÉMISSIONS GES

BILAN CARBONE 2018



9 424 Teq* CO₂

Bilan Carbone 2018 - CRCA Morbihan

*Tonnes équivalent CO₂

Ce qu'on peut retenir de 2020 :

- La baisse des consommations d'énergie se confirme grâce aux travaux menés depuis plusieurs années pour améliorer la qualité du parc immobilier des agences.
- Le programme d'optimisation de l'éclairage avec des équipements Led se poursuit que ce soit pour l'éclairage des bureaux ou pour la signalétique.
- 850 panneaux solaires photovoltaïques ont été installés sur le toit-terrasse du bâtiment du siège de la Caisse régionale. La production d'électricité sur un an (environ 300 MégaWh/an) couvrira près de 20 % de la consommation du siège et permettra une économie de plus de 21 tonnes de Gaz à Effet de Serre.

	Énergie		
Électricité (MWh)	4 587	4 379	4 041
Gaz (MWh)	3 438	3 407	3 210
Fioul (litres)	8 000	3 801	4 500
Énergie/ETP en MWh	7,3	7,1	6,5
GES Énergie en Teq CO ₂	1 155	959	901
GES Énergie/ETP	1,03	0,86	0,80
• 2018	• 2019	• 2020	►

FOCUS



L'audit énergétique et le programme d'amélioration mené depuis 5 ans

Depuis décembre 2015, les grandes entreprises ont l'obligation d'effectuer un audit énergétique tous les 4 ans. L'objectif est de repérer les gisements d'économie d'énergie et de mettre en place une stratégie d'efficacité énergétique.

Le premier audit a été réalisé en décembre 2015, le deuxième, commencé en 2019, s'est terminé mi-2020. Comme le prévoit la loi, les rapports ont été déposés sur le site de l'ADEME en août 2020.

Quelques exemples significatifs de ces programmes d'amélioration depuis 5 ans :

- Suppression progressive des chauffages fuel (seul l'agence de Carentoir a conservé ce mode de chauffage)
- Remplacement des façades vitrées sur de nombreux points de vente pour améliorer l'isolation
- Isolation de toitures
- Remplacement des éclairages/signalétiques par des basses tensions (LEDs)
- Mise en place d'horloges pour une extinction automatique, notamment de la signalétique
- Éclairage à détection dans les espaces de bureau/réunion/toilettes
- Optimisation des modes de chauffage / climatisation

L'audit « bilan carbone/GES » donne aussi des lignes directrices d'amélioration. **Chaque année, un budget d'environ 100 000 € est consacré à ces différentes actions d'entretien/rénovation énergétique des agences du Crédit Agricole du Morbihan.**

À cela viennent s'ajouter les rénovations complètes des points de vente ou la construction de nouveaux points, sans oublier le budget consacré au siège (murs rideaux, étanchéité, Leds, remplacement des Centrales Traitement d'Air).

Chaque année, une revue des sites est aussi effectuée pour identifier les problèmes récurrents et prioriser les investissements permettant de les régler.



Gestion des déplacements professionnels et plan de mobilité

- Les déplacements en France sont effectués en **TGV** (recours à l'avion exceptionnel).
- Le siège de la Caisse régionale est équipé de **quatre salles de visioconférences**. Les collaborateurs ont également accès à la fonctionnalité audioconférence et visiophonie sur leurs postes.
- La généralisation du **e-learning** lorsque son usage est adapté à la formation donnée.
- Un barème de remboursement incitatif au **co-voiturage**, complète les actions entreprises par la Caisse régionale pour limiter les déplacements professionnels.
- L'**indemnité kilométrique vélo** est en place depuis 2017 ; en 2020 elle s'élève à 0,25 € par km parcouru, avec un plafond de 200 € par an.
- Afin d'inciter les collaborateurs à utiliser les **transports en commun**, la Caisse du Morbihan finance les abonnements à hauteur de 50 %.

La Caisse régionale a déposé son plan de mobilité en fin d'année 2019.

Il prévoit une série d'investissements pour faciliter le transport doux sur le site de Keranguen :

- installation d'abris à vélos, acquisition d'un parc de vélos électriques,
- emplacement de parking covoiturage,
- équipement d'une station de recharge électrique,
- achat de véhicules électriques.



FOCUS



Le parc à vélos

En 2020, conformément aux engagements pris dans le cadre du plan de mobilité, un parc à vélos couvert a été installé sur le site de Keranguen. Ce parc, dont l'accès est sécurisé par des badges, est doté de 6 prises électriques qui permettent aux collaborateurs de recharger gratuitement leur vélo.



BIENTÔT

L'installation de bornes électriques pour véhicules (clients, de service et collaborateurs) a été validée pour 2021. La Caisse du Morbihan prévoit **20 places** pour ce type de véhicules.

En 2021 les travaux débuteront par la mise en service de **9 bornes électriques**.

Déplacements professionnels en milliers km

	2018	2019	2020
Véhicules de fonction & de service	591,1	661,7	388,1
Véhicules du personnel	1 218,5	1 163,9	754,7
Déplacements des administrateurs	144,6	124,0	89,7
Total Déplacement	1 954,3	1 949,7	1 232,5
GES en Teq CO2	495,6	493,3	311,8
GES dépl/ETP	0,42	0,44	0,28

• 2018 2019 2020 ➤



LA DÉMARCHE PAPIER

Matériau majeur utilisé dans les processus bancaires, le papier fait l'objet depuis plusieurs années d'une démarche fondée sur :

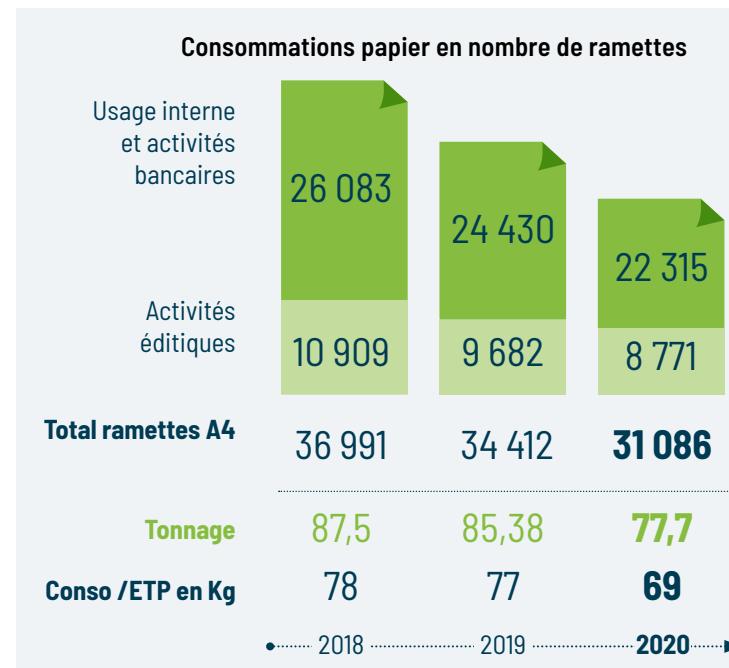
- la sobriété (diminution des supports destinés aux clients et utilisés en interne),
- l'éco-responsabilité, par l'utilisation de papiers éco-labélisés qui diminue la pression sur les ressources utilisées,
- le recyclage.

Moins de papier pour l'environnement

La réduction des quantités de papier utilisées est un enjeu environnemental majeur.

En 2020, la dématérialisation des contrats s'est poursuivie avec une nette progression de la signature électronique. La crise sanitaire a fortement contribué à cette digitalisation des process ; les clients ayant eu besoin d'accéder aux fonds de manière plus rapide.

- **Contrats pro-agri** : 50,5 % de contrats dématérialisés
- **ADE** (assurance décès emprunteur) : 85 % de contrats dématérialisés
- **Prêts habitat** : 89 % de contrats dématérialisés
- **Déblocage de crédits** : 70 % en digitalisé



LA GESTION DES DÉCHETS

La vigilance en termes de consommation de papier s'est poursuivie en 2020. On note cependant une forte hausse de déchets papier qui s'explique par une **opération d'évacuation du local contenant les archives de la Caisse régionale**. **27 tonnes d'archives** ont ainsi été évacuées et recyclées.

Suite à la crise sanitaire, les opérations de « nettoyage d'agences » ont été arrêtées, ce qui explique la baisse du tonnage en tout-venant DIB.

À la fin de l'année 2020, **de nouvelles bennes de recyclage pour les matériaux (bois, ferraille)** ont été installées au siège. À noter également la mise en place de la **collecte des piles** au siège et en agences, avec une collecte s'élevant à 4kg. La baisse du tonnage des **cartouches d'impression** est liée quant à elle à un nouveau fournisseur qui commercialise des cartouches à capacité d'impression supérieure.

Depuis 2020, des cartons ont été disposés en agences et au siège afin de **récupérer les petites fournitures de bureau usagées**. Ces fournitures repartent dans le circuit interne ou sont stockées en vue d'événements tel que l'**Instant Solidaire** quand du matériel de seconde main est remis à titre gracieux à des associations sociétaires. Cet évènement aura lieu au deuxième semestre 2021.



STRATÉGIE



- ➔ POURSUIVRE LES TRAVAUX DE CONSULTATION avec les parties prenantes : administrateurs et clientèle associations et particuliers, fournisseurs
- ➔ RÉVISER LA POLITIQUE RSE (cartographie des risques, matrice de matérialité, indicateurs, objectifs à horizon 2025, thématiques à développer) notamment à partir des travaux de consultation
- ➔ REVOIR LA COMITOLOGIE RSE DE L'ENTREPRISE
- ➔ ETABLIR UN PLAN DE COMMUNICATION RSE INTERNE ET EXTERNE

OPÉRATIONNEL



- ➔ METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS DU PLAN DE MOBILITÉ et l'animer
- ➔ ETENDRE LA DÉMARCHE ESG ET ENTAMER LA FORMATION DES CHARGÉS D'AFFAIRES ENTREPRISES
- ➔ METTRE EN ŒUVRE LE PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION 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

SYNTHESE DES INDICATEURS

1. RELATION DE L'HOMME AU TRAVAIL

	2016	2017	2018	2019	2020	Objectif 2020
--	------	------	------	------	------	---------------

CONSOLIDER NOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

Taux de clients sociétaires	57,0%	57,9%	59,0 %	60,1%	61 %	61%
Taux d'administrateurs formés dans l'année	non produit	62 %	43 %	10,3 %	>50 %	
Nombre d'heures de formation par administrateur Caisse régionale		16H	14H	7,5H	non objectivé	
Pourcentage de femmes dans les CA de Caisse Locales	40%	41%	43 %	44 %	44,07 %	>40 %
Pourcentage de femmes au CA de la Caisse régionale	17%	29%	29 %	29 %	31 %	40 % 2023
Nombre de Comités ou CA traitant de la RSE	3	3	2	4	3	≥4

La crise sanitaire a fortement impacté le dispositif de formation des administrateurs, ce qui explique que le taux d'administrateurs formés a drastiquement diminué en 2020. On note toutefois qu'une attention particulière devra être apportée à cet indicateur dans les années à venir.

En raison de la crise mais aussi de la vacance du poste RSE en 2020, le nombre de Comités ou Conseil d'Administration traitant de la RSE est en baisse. L'indicateur 2020 n'est pas au niveau escompté pour des raisons contextuelles et structurelles.

DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS AU SERVICE DE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

Nombre d'heures de formation par collaborateur	42H	37H	43H	52H	36H	>40 H
Pourcentage de collaborateurs soumis au label et labellisés	non produit	54 %	88 %	non produit	90%	

PERMETTRE L'ÉPANOISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS PAR UNE GESTION MOTIVANTE DES CARRIÈRES TOUT AU LONG DE LA VIE PROFESSIONNELLE ET UNE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Taux d'absentéisme	4,03 %	4,17 %	4,51 %	5,26 %	6,25 %	≤4,5 %
Taux de Turn-over	2,20 %	3,10 %	3,40 %	4,10 %	3,3 %	<5 %
Parts de salariés bénéficiaires d'une revalorisation salariale (promotion, expertise, compétences)	39 %	37 %	41 %	39 %	36 %	≥35 %
Taux de satisfaction collaborateurs (indice IER baromètre social)	baromètre précédent 59% en 2015	76 %	prochain en 2020	79 %	top 10 CRCA meilleur taux (en regroupant les ex-aequo)	

ÊTRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Part du personnel féminin dans l'encadrement de la Caisse régionale	37,40 %	40 %	40,50 %	41,40 %	43,4 %	>40 %
Part du personnel féminin dans les nominations de postes manager	non produit	67 %	50 %	72 %	>50 %	
Taux de travailleurs handicapés	6,67 %	6,78 %	6,53 %	6,12	6,15 %	>6 %

Le contexte de pandémie a impacté le dispositif de formation de la Caisse du Morbihan. Si elle a rapidement déployé de nouveaux moyens en distanciel, le nombre d'heures reste légèrement en dessous des 40H de formation par collaborateur initialement fixées.

Concernant le taux d'absentéisme, cette hausse pourrait s'expliquer avec le contexte inédit auquel tous les collaborateurs ont dû faire face. Une vigilance particulière sera portée cette année sur ce point afin de mieux en comprendre les raisons.

2. LOYAUTÉ ET BONNES PRATIQUES

	2016	2017	2018	2019	2020	Objectif 2020
--	------	------	------	------	------	---------------

AGIR AU QUOTIDIEN DE MANIÈRE RESPONSABLE

Indice de Recommandation Client "IRC Agences"	+50	+58,3	+59,7	+63,1	+62,9	≥60
Taux de réclamations complexes traitées et finalisées en moins de 60 jours	non produit	89 %	97 %	Non produit	100 %	
Taux de réclamations complexes traitées et finalisées en moins de 30 jours		80 %	84 %	82 %	>70 %	
Coût du risque opérationnel en % PNB	0,70 %	0,50 %	0,83 %	0,30 %	0,37 %	<1 %

METTRE AU SERVICE DE TOUS NOS CLIENTS UNE ORGANISATION ET UNE EXPERTISE DE QUALITÉ ADAPTÉES À LEURS ATTENTES

Indice de Recommandation Client "IRC Stratégique"	non réalisé	-4	non réalisé	+3	Non réalisé	≥5
Taux de fidélisation de la clientèle	38,50 %	38,90 %	39,50 %	39,80 %	39,83 %	≥45 %
Implantations sur le territoire (nombre d'agences et points conseil)	89	88	86	86	83	1 ^{er} réseau des entités exclusivement bancaire
Taux de clients utilisateurs actifs des accès en ligne	non produit	42 %	44 %	51 %	≥55 %	

ENRICHIR LA RELATION AVEC NOS FOURNISSEURS À TRAVERS UNE APPROCHE RESPONSABLE ET PARTAGÉE

Délai moyen de paiement des factures en jours	non produit	29,6	29,5	24,15	<30
Poids des fournisseurs régionaux dans les achats et services extérieurs	64 %	66 %	76 %	77 %	72 %
Nombre d'unités bénéficiaires obtenues par le recours au secteur protégé	7,43	7,25	7,73	7,28	Loi revue

En 2020, la clientèle fidèle est en légère hausse mais les dispositifs déployés n'ont pas permis d'atteindre l'objectif fixé. La fidélisation de la clientèle reste un axe stratégique majeur de la Caisse régionale et les efforts se poursuivront en 2021.

Malgré une forte progression de l'utilisation des outils digitaux dans le contexte de crise, l'objectif du taux de clients utilisateurs actifs sur les outils n'est pas atteint. L'autonomie grandissante et acquise par certains clients laisse penser que ce taux continuera d'augmenter en 2021. Par ailleurs, cet indicateur sera retravaillé afin d'y inclure l'utilisation des applications

3. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

	2016	2017	2018	2019	2020	Objectif 2020
--	------	------	------	------	------	---------------

METTRE NOTRE LEADERSHIP ET NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU MORBIHAN

Encours de crédits de la Caisse régionale Md €	7,19	7,5	7,77	8,11	8,9	≥7,2
Taux de pénétration clientèle	38,40%	38,20%	38,20 %	non disponible	non disponible	39 %
Nombre de créations/reprises de TPE avec les réseaux d'accompagnement	108	153	174	215	190	n≥n-1
Taux de pénétration créations/reprises de TPE	23,40%	32,30%	39,50 %	non disponible	non disponible	>25 %
Dépenses de mécénat et sponsoring en pourcentage du Résultat	1,87%	1,92%	1,71 %	2,02 %	1,57 %	>1 %

ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE

Encours de crédits à l'agriculture M €	929 M€	928,5M€	952,2M €	973M €	997,6M €	≥930 M €
Part de Jeunes Agriculteurs installés par le CA	non produit	59 %	68 %	59 %	≥70 %	
Part de projets accompagnés par le CA dans les projets de méthanisation	non produit	>80 %	82 %	80 %	≥66 %	

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS FRAGILISÉS ET DYNAMISER NOTRE OFFRE DE PRODUITS SOLIDAIRES ET RESPONSABLES

Nombre d'actions mutualistes portées par les Caisses Locales	8	15	16	18	13	≥50 période 2017/2020
Taux de succès en sortie dispositif Point Passerelle	64%	63%	72%	67%	75%	>66%
Nombre de dossiers microcrédits FCS et coup de pouce Passerelle	149	149	141	142	118	>155
Part de l'investissement responsable dans les encours Amundi	non produit	11,55%	13,30%	16,27%	20,7%	n≥n-1
Encours contrat épargne assurances-vie Predica	non commercialisé	65 K€	379K€	757K€	1M€	

En 2020, le contexte de pandémie a probablement impacté la création et reprise de TPE sur le territoire morbihannais, ce qui pourrait expliquer que le nombre de dossiers CA dans les réseaux d'accompagnement ait baissé.

La baisse de la part de jeunes agriculteurs installés par la Caisse régionale s'explique par l'offre plus compétitive de certains concurrents en termes de crédits accordés mais aussi de processus décisionnels.

Malgré une hausse significative, l'encours du contrat épargne assurance-vie Predica n'atteint pas les 1 million d'euros fixé. Le dispositif devrait être poussé davantage en 2021.

Enfin l'équipe du Point Passerelle se mobilisera dès 2021 afin de remédier au potentiel défaut de détection qui pourrait expliquer la baisse du nombre des dossiers en microcrédits.

4. ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT

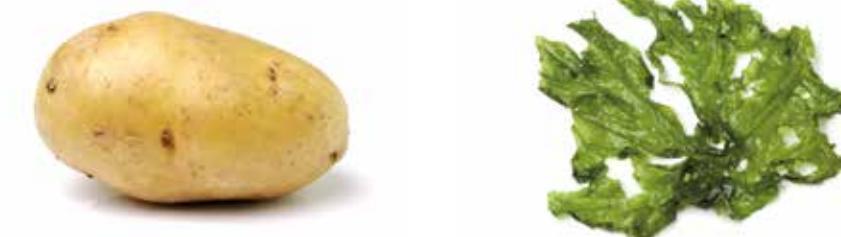
	2016	2017	2018	2019	2020	Objectif 2020
--	------	------	------	------	------	---------------

DEVENIR LE FINANCIER DE RÉFÉRENCE DE LA TRANSITION ENERGÉTIQUE DU MORBIHAN

Montant des réalisations de Prêt Economie d'Energie	3,53M€	3,62M€	3,51M €	3,52M €	5,18M €	objectifs non fixés
Montant des réalisations de Prêt Energies Renouvelables M €	non produit	2,96M€	7,52M €	7,99M €	12,42M €	

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOTRE ACTIVITÉ

Emissions de Gaz à Effet de Serre en Teq CO ₂ par ETP	dernier Bege (2015)= 7Teq CO ₂ /ETP	8,24	Prochain Bege en 2023	≤6,5 Teq
Energie en MWh par ETP	7,9	8,1	7,3	7,1
Déplacements professionnels automobiles (en million de kilomètres)	1,935	1,883	1,954	1,949
Poids de papier consommé activités internes et éditiques par ETP en Kg	91	100	78	77
Part de la fibre responsable dans les consommations de papier CITEO	84%	84%	93 %	88 %



QUI AURAIT CRU
IMPRIMER UN JOUR SUR
DE LA POMME DE TERRE ET DES ALGUES ?

LE CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN !

La couverture de ce rapport est imprimée sur un papier de création nommé «Curious matter», fabriqué à partir d'amidon de pommes de terre et les pages intérieures sur un papier nommé «alga carta», constitué à 33% d'algues bretonnes lors de sa fabrication.
Parce que c'est ça aussi, **être engagé dans le développement durable !**

Rapport social, sociétal et environnemental

Merci à tous les collaborateurs et administrateurs qui contribuent, par leur travail et leur action, à porter l'engagement responsable du Crédit Agricole, à servir utilement le Morbihan et les femmes et les hommes qui en font la richesse.

Notes complémentaires

Les informations contenues dans ce rapport sont issues de la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) réalisée par la Caisse régionale en application des dispositions légales et réglementaires des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du Code de commerce et qui a fait l'objet d'un avis de conformité et de sincérité des informations publiées par l'Organisme Tiers Indépendant Ernst & Young et Associés.

Ces informations sont publiées dans le rapport financier annuel de l'exercice 2020. Le lecteur désireux de s'informer davantage pourra consulter l'intégralité de ces informations sur le site www.credit-agricole.fr/ca-morbihan, rubrique « Informations réglementaires et Financières/Rapports annuels d'activité ».

Mentions légales

Crédit Agricole du Morbihan, Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : Avenue de Keranguen, 56956 Vannes cedex - 777 903 816 R.C.S Vannes - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07.022.976.

Impression : Cloître Imprimeurs

Imprimé sur papier FSC Curious matter (amidon de pommes de terre) et Alga Carta (algues).

Crédits photos : Crédit Agricole du Morbihan/studio FUN IMAGES, L. Rannou, Getty Images, Istock, AdobeStock.

Rédaction et coordination : Service RSE Crédit Agricole et Anne Clément

Conception graphique : Feuilles de style

