

Déclaration de performance extra-financière 2019 – Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

INTRODUCTION	2
ENGAGEMENTS GLOBAUX DU GROUPE CREDIT AGRICOLE	2
LES MISSIONS DU CREDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE	2
PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES DU CREDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE	4
PRESENTATION DES PRINCIPAUX RISQUES ET OPPORTUNITES.....	5
I. AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE.....	8
II. ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS SOCIETAIRES ET CLIENTS	12
AFFIRMER NOTRE MODELE DE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITE ET HUMAINE	13
• <i>Implantation locale et accessibilité géographique.....</i>	13
• <i>Expertise.....</i>	13
• <i>Satisfaction client :.....</i>	14
OPTIMISER L'EXPERIENCE DE NOS CLIENTS PAR LA DIGITALISATION	15
OPTIMISER NOS PROCESSUS PAR LE RECOURS A L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE.....	16
ETRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE	17
• <i>Agir avec éthique</i>	17
• <i>Lutter contre la fraude, l'évasion fiscale, le blanchiment et le financement du terrorisme</i>	18
• <i>La sécurité des données personnelles et sensibles :</i>	18
III. CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES ET À LEUR TRANSITION	19
FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES	20
• <i>L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine</i>	20
ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS DES TERRITOIRES	21
• <i>Accompagner la transition énergétique :.....</i>	22
• <i>Accompagner l'agriculture :.....</i>	23
NOS OFFRES VERTES ET NOS INVESTISSEMENTS SOCIALEMENT RESPONSABLES :	24
IV. PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS.....	26
AFFIRMER NOTRE RESPONSABILITE D'EMPLOYEUR	27
• <i>Panorama des effectifs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine à fin 2019.....</i>	27
• <i>Embauches et départs.....</i>	28
• <i>Rémunérations et avantages sociaux</i>	29
• <i>Encourager des relations sociales constructives</i>	29
FAVORISER LA MONTEE EN COMPETENCE DES COLLABORATEURS	29
MOBILISER NOS COLLABORATEURS.....	31
• <i>Une politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes..</i>	32
• <i>Des mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées</i>	32
• <i>Une démarche active pour favoriser l'employabilité de tous.....</i>	33
V. CULTIVER UNE RESPONSABILITE SOCIETALE FORTE SUR LES TERRITOIRES	34
ENRICHIR LA RELATION AVEC NOS FOURNISSEURS ET NOS PRESTATAIRES	35
PREVENIR LES RISQUES ET ACCOMPAGNER LES POPULATIONS.....	36
• <i>Assurer et protéger :</i>	36
• <i>Promouvoir l'inclusion bancaire :</i>	36
• <i>Être utile aux territoires :</i>	37
ANNEXE 1 : TABLE DE CORRESPONDANCE REGLEMENTAIRE	41

Introduction

Engagements globaux du Groupe Crédit Agricole

Acteur majeur du secteur bancaire, le Groupe Crédit Agricole mène une politique de responsabilité sociale et environnementale active qui s'inscrit dans le respect du Pacte mondial des Nations Unies. Depuis l'adhésion à ce pacte en 2003, le Groupe a lancé différentes initiatives et pris des engagements autour de 10 valeurs fondamentales dans les domaines des Droits de l'Homme, des normes de travail, de l'environnement et de lutte contre la corruption.

En 2003, Crédit Agricole CIB, la banque d'affaires du Crédit Agricole, a également fait partie des fondateurs des Principes de l'Équateur, aux côtés de neuf autres organismes bancaires internationaux. La filiale de gestion d'actifs du Crédit Agricole, Amundi, figure parmi les premiers signataires des Principes de l'Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies mis en œuvre en 2006. Crédit Agricole Assurances y souscrit également depuis 2010.

Le Groupe Crédit Agricole s'engage auprès des clients pour leur garantir respect, transparence, loyauté, solidarité, utilité et proximité. En 2017, la mise en œuvre de la charte éthique a permis d'asseoir les valeurs du Groupe et d'en adapter la spécificité et les procédures de contrôle à chaque entité.

Le 18 juin 2019, le groupe Crédit Agricole a présenté son projet moyen terme et ses ambitions 2022, regroupées autour d'une seule et même raison d'être : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

La finalité du Crédit Agricole est ainsi d'être le partenaire de confiance de ses clients, fier de son identité coopérative et mutualiste, en s'appuyant sur une gouvernance représentant les clients.

Ce plan moyen terme vise à être l'employeur préféré en France dans les services financiers, à poursuivre l'engagement mutualiste et sociétal et à être la banque préférée de ses clients. Ces lignes directrices viennent donc en appui du prochain projet d'entreprise d'Anjou Maine.

Les missions du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est une Banque Coopérative et Mutualiste Régionale, dont l'ADN est d'être utile à son territoire, créateur de valeur et de lien. Nos initiatives sont déjà nombreuses dans ce domaine comme en témoigne notre Pacte Coopératif et Territorial. Pour autant, nous devons incarner notre différence et être convaincus que notre performance sociétale contribuera à nos performances économiques et financières. Cela passe par nos engagements en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Notre mission, pour être utile à nos clients, ne peut se faire qu'en cohérence avec la dynamique du territoire. Cela implique de répondre au plus près à leurs attentes,

d'accompagner leurs projets, et de développer une relation de confiance, en toute transparence.

Également banque responsable, nous cherchons à préserver l'environnement de nos territoires et à contribuer au développement socio-économique de ses habitants.

Nous continuons d'affirmer notre volonté de demeurer une banque de proximité à la fois 100% humaine et 100% digitale pour chacun de nos clients : particuliers, professionnels, professions libérales, associations, petites, moyennes ou grandes entreprises, collectivités publiques et acteurs du logement social.

Nous promouvons une véritable co-construction de l'avenir avec nos équipiers et administrateurs au travers de notre nouveau projet d'entreprise qui sera mis en œuvre sur la période 2020-2022 et qui s'appuiera sur 3 axes majeurs :

- Le projet humain : être reconnu pour notre politique RH responsable.
- Le projet sociétal : agir durablement pour toutes les Solidarités.
- Le projet pour nos clients, notre territoire et pour nous : s'engager pour accompagner les transitions environnementales.

Présentation du modèle d'affaires du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

NOS RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN

- **2 086** collaborateurs
- **1 311** administrateurs

NOTRE PRESENCE TERRITORIALE

- **178** points de vente
- **17** espaces spécialisés (professionnels, privés, habitat...)
- **92** caisses locales
- **455** Points verts
- **365** automates bancaires
- **3** Sites supports de la relation client
- **3** points passerelles animés par 6 salariés

CAPITAL FINANCIER

- **2 979 M€** Fonds Propres
- **211 M€** Capital Social

NOS RÉSEAUX ET PARTENAIRES

- **3** Villages by CA¹
- **18** Coopérations inter CR

¹Les Villages by CA sont des accélérateurs de business mettant en relation des start-up avec des Grandes Entreprises, ETI, PME (partenaires), pour leur permettre de se développer en trouvant des relais de croissance et aux partenaires de trouver de l'agilité.

NOTRE CREATION DE VALEUR

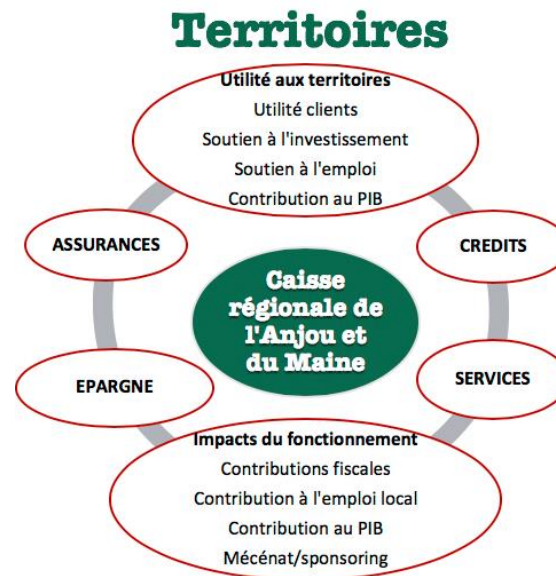
793 257 clients, dont **349 697** sociétaires

NOS CLIENTS

- Particuliers
- Professionnels
- Agriculteurs
- Entreprises
- Collectivités
- Associations

UNE BANQUE MULTICANALE

100% humain / 100% digital



NOS DOMAINES D'ACTIVITE CLES

- Banque
- Assurance
- Immobilier

NOTRE CONTRIBUTION

ECONOMIQUE

- **23 706 M€** d'encours de collecte
- **416 M€** d'encours Livret sociétaire
- **16 186 M€** d'encours crédit
- Produit Net Bancaire : **425,9 M€**
- Résultat net : **96,2 M€**
- **67,8 M€** d'impôts et taxes

RELATION CLIENT

- **96%** de satisfaction assurance suite à un sinistre
- IRC client positif (+4 pts/2018)
- **35 047** nouveaux clients
- **20 311** nouveaux sociétaires

ANCRAGE TERRITORIAL (en 2018)

- **76 100** emplois soutenus dans l'économie française, dont **41%** dans le Maine-et-Loire, la Sarthe et la Mayenne.
- **31 000** emplois soutenus sur le territoire par le fonctionnement de la caisse et les fonds débloqués soit **1 emploi sur 20**
- **5 200 M€** de contribution au PIB dans l'économie française

DIGITALISATION

- **213** Ambassadeurs
- **146 500** clients utilisateurs de l'application « Ma banque »
- **12** ambassadeurs Intelligence Artificielle

ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS TERRITORIALES

- **496 963** contrats d'assurance des biens et des personnes
- **15,1M€** de financement des énergies renouvelables
- **142** dossiers concernant l'installation d'énergies renouvelables ont été déposés
- **794** projets de création-reprise agricoles et professionnels financés

ACCOMPAGNEMENT SOCIÉTAL

- **1,2 M€** pour le fonds de dotation et les points Passerelle
- **20** start-up hébergées dans les Villages By CA
- **1 100** associations accompagnées

ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

- **14 768 jours** de formation
- **272** embauches dont 122 CDI

Présentation des principaux risques et opportunités

Dans l'exercice de ses activités, le Crédit Agricole Anjou Maine fait face à des transformations importantes **sur son marché** (contexte durable de taux bas) **et au cœur des territoires** sur lesquels il opère. Le marché bancaire voit **l'émergence de nouveaux acteurs** qui transforment les métiers et les attentes clients en matière de réactivité et d'agilité, de proximité et d'utilité sociale des banques. Les territoires se transforment avec la **digitalisation**, les **évolutions démographiques et écologiques**. Leurs habitants ont des **parcours de vie de plus en plus divers**, des **besoins économiques variés**, auxquels il faut s'adapter et répondre par **l'inclusion et la possibilité pour chacun de concrétiser ses projets**. La prise de conscience sur les enjeux liés à la protection **des données personnelles** et la réglementation croissante sur le sujet sont plus que jamais au cœur de nos préoccupations. Il est de même de notre **politique RH responsable**. Au-delà de sa dynamique de recrutement, la caisse régionale doit promouvoir l'égalité des chances (Handicap, seniors...) et l'égalité homme femme. Elle doit aussi être active dans l'accompagnement de ses salariés (formation, certifications...).

Méthodologie :

Mise en œuvre de la DPEF

Afin de préparer la rédaction de la DPEF, la méthode est la suivante :

- 1 Nous reprenons le modèle d'affaires qui avait été mis en place pour la DPEF 2018
- 2 Un groupe de caisses régionales sous l'égide de CASA a défini l'ensemble des risques liés à la DPEF. Notre caisse régionale qui était membre du groupe de travail a repris l'ensemble des risques pour les associer aux enjeux RSE.
- 3 Nous avons ensuite coté ces risques au regard de 3 aléas (image, perte d'activité, sanction administrative ou judiciaire), en fonction de leur occurrence et de leur gravité par les parties prenantes internes en charge de chacun des domaines de la DPEF (Conformité, Mutualisme, Marchés, Marketing, Ressources humaines, Achats)
- 4 Nous avons hiérarchisé ces risques suite à leur cotation.



Des transformations sociales et démographiques sur les territoires

▪ Accessibilité financière et inclusion bancaire : Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine joue un rôle croissant **d'accompagnement auprès de clientèles plus fragiles** et des populations aux **parcours de vie de moins en moins linéaires** (reconversions professionnelles, changements de cadre familial, aléas de santé...). Certains territoires de l'Anjou et du Maine connaissent un ralentissement démographique et vieillissement de population.

Ce sont des opportunités qui obligent à repenser l'offre et les activités clés pour maintenir la vitalité de notre territoire.

Le rôle des banques dans l'instabilité financière a été pointé du doigt par les acteurs économiques et la société civile. Dans ce contexte de défiance, la Caisse régionale peut jouer un rôle clé dans le **développement des projets entrepreneuriaux et territoriaux**. Nous avons une responsabilité en permettant une **inclusion bancaire** aussi large que possible.

▪ Accessibilité physique et implantation locale : L'ancrage local de la Caisse régionale est donc mis au défi par le risque de **décroissance de population** de certains territoires, de perte de confiance des clients et de la perte de la dynamique de bancarisation.

Le développement des **services de proximité, localisés** sur l'ensemble du territoire, et la **création d'offres spécifiques pour tous** sont autant d'opportunités de maintenir la vitalité du territoire et son développement économique.



Des modèles bancaires de plus en plus digitaux

▪ Digitalisation et relation client : L'évolution des modes de consommation bancaires face à une demande client et à une concurrence de plus en plus dématérialisées est un défi pour les acteurs bancaires historiques. Les attentes sont désormais centrées sur **l'accessibilité des services** et la **protection des données personnelles**. Le maintien voire l'amélioration de l'attractivité et de la qualité de l'expérience client sont des opportunités à saisir par la Caisse régionale grâce à ces transformations de processus et d'offre.

Digitalisation des métiers et des outils : La Caisse est attendue sur sa capacité à transformer ses métiers, supports et interactions clients, pour prévenir les risques **d'obsolescence des outils** et de non maîtrise des technologies.



Des exigences éthiques et réglementaires

▪ Éthique : Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est historiquement sensible aux **risques éthiques liés à ses financements, au blanchiment, au financement du terrorisme ou à la corruption**, en tant qu'établissement bancaire. Au-delà des sanctions financières réglementaires, l'exposition à des pratiques non éthiques représente un risque non négligeable pour la confiance que lui confèrent ses clients sur les territoires.

Ces risques éthiques sont sources de **destruction de valeur pour les économies et les populations des territoires, il y a une opportunité à communiquer nos bonnes pratiques au niveau local**.

▪ Protection des données personnelles : La dématérialisation fait prendre une autre dimension aux défis de **protection des données personnelles**, et la Caisse régionale est attendue sur sa capacité à préserver la confidentialité de ses données et maintenir la confiance de ses clients.

Les mesures de formation, de prévention et de lutte contre ces pratiques mises en place historiquement par la Caisse sont une opportunité pour la Caisse régionale d'être perçus comme une véritable banque tiers de confiance.



L'accompagnement des clients face à la transition écologique et la lutte contre le changement climatique

▪ Transition énergétique : Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a un rôle à jouer dans le financement de projets locaux qui répondent aux besoins économiques de ses clients tout en suivant les **évolutions sociétales et environnementales**, notamment en lien avec la **transition énergétique et écologique**.

▪ Accompagnement des agriculteurs : La responsabilité sociétale de la caisse régionale Anjou Maine est porteuse d'un engagement spécifique à l'égard des acteurs du monde agricole. L'agriculture sur les 3 départements demeure un secteur clé de l'économie locale et la caisse régionale réaffirme son ambition de demeurer le partenaire leader d'une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activité économique et d'emplois en cohérence avec son territoire et ses écosystèmes locaux.

L'évolution du monde agricole s'accélère sous l'effet de structures de production de plus grande taille 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.

Pratiquer des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs

- Favoriser la montée en compétence des collaborateurs : Le Crédit Agricole Anjou Maine veut favoriser la montée en compétence de ses collaborateurs en encourageant la formation aussi bien du personnel de ses agences que du siège. De plus la Caisse régionale développe de nouveaux modes d'apprentissage en didacticiel.
- Une politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes : La Caisse régionale s'efforce de renforcer l'accessibilité des femmes à des postes d'encadrement.
- Encourager des relations sociales constructives Des moyens importants, humains et en temps, sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise avec les partenaires sociaux.

I. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

Notre statut coopératif et mutualiste qui définit notre fonctionnement, est profondément moderne. Notre statut inscrit aussi notre action dans la durée. Nous ne visons pas la rentabilité immédiate, mais l'utilité à long terme. C'est un cercle vertueux, source de sécurité, de confiance et de qualité de service. Nos salariés et administrateurs sont profondément attachés à leurs territoires et à l'avenir de ceux-ci. Avec un centre de décision au plus près de ses territoires, notre caisse régionale est en capacité d'enrichir à chaque niveau ses offres et services bancaires en lien avec les évolutions sociétales.



349 697 sociétaires

1 311 administrateurs

92 présidents de Caisse locale

21 membres au **Conseil d'administration**

Valeur fondamentale du Crédit Agricole, le mutualisme place l'homme au centre de la vie de la Caisse régionale.

La Caisse régionale est une banque coopérative dont la performance s'inscrit sur le long terme. Elle est une société de personnes et non une société de capitaux. Ses réserves se transmettent de génération en génération.

Le principe « un homme = une voix » (vote démocratique des sociétaires en assemblée générale de Caisse locale) favorise la représentativité et le développement des territoires de la Caisse régionale.

Les 349 697 sociétaires (1,1% de plus qu'en 2018) des 92 Caisses locales affiliées à la Caisse régionale participent aux synergies positives nécessaires pour accompagner la Caisse sur les véritables enjeux locaux et servent sa volonté d'être utile au territoire.



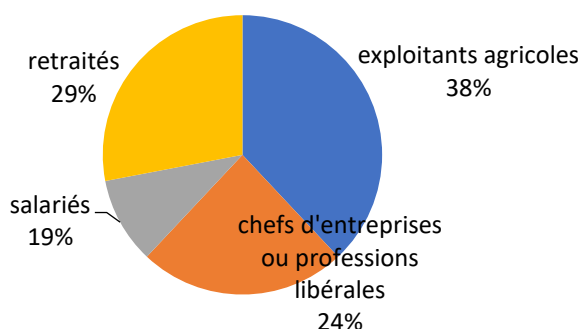
La Caisse régionale applique la **règle mutualiste du « double regard »** qui associe un Président élu à un Directeur Général exécutif.

Le **Conseil d'administration** est composé de 21 membres en 2019, issus par tiers de chacun des départements de la Caisse (Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe).

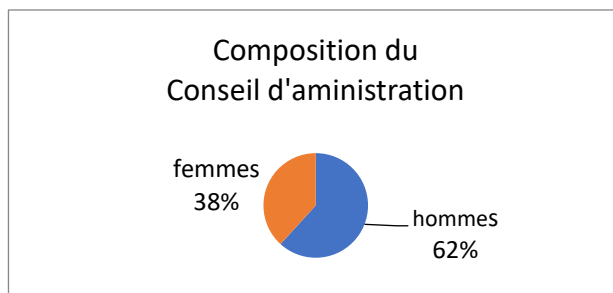
Les membres du Conseil d'administration sont élus pour 3 ans par l'Assemblée générale des sociétaires de la Caisse régionale et renouvelables par tiers chaque année.

Le **Directeur général et le Comité de direction** proposent au Conseil d'administration la politique et la stratégie de la Caisse. Ils en assurent la mise en œuvre dans les limites définies par le Conseil d'administration, à qui ils rendent compte des résultats de leur gestion. Il se compose du Directeur général, de deux Directeurs généraux adjoints et de huit Directeurs.

Répartition des membres du Conseil d'Administration par CSP

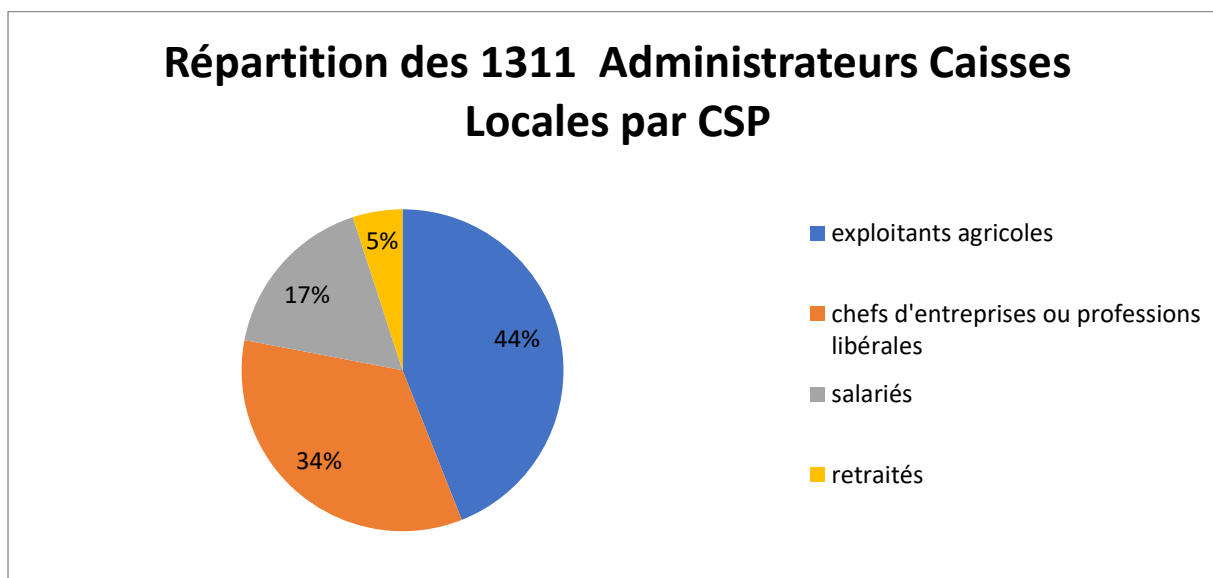


13 hommes et 8 femmes composent le Conseil d'administration de 21 membres.



En 2019, le nombre d'administrateurs est stable par rapport à 2018 et les Conseils d'administration des Caisses locales comptent **1 311** administrateurs.

Chaque Caisse locale est aussi une coopérative qui appartient à ses clients, personnes physiques ou personnes morales, qui ont souscrit des parts sociales et sont donc ses sociétaires.



Tous les clients qui le souhaitent ont vocation à devenir sociétaire après agrément par les Conseils d'administration des Caisses locales.

Les sociétaires sont convoqués à l'Assemblée générale de leur Caisse locale, en élisent les administrateurs, en approuvent les comptes, votent les résolutions et les modifications des statuts.

10 formations ont été proposées à l'ensemble des administrateurs en 2019. Elles ont permis à 438 participants de se former sur des sujets en lien avec leur rôle d'administrateurs. Les formations avaient pour thème en autres : approche bancaire d'un dossier création reprise, administrateur créateur de lien, innover dans l'animation de conseil d'administration.

Cette année trois nouvelles formations ont été proposées aux administrateurs : « Etre agile avec son patrimoine », « approche des besoins clients » et « s'exprimer avec aisance », ces formations doivent permettre à nos administrateurs de comprendre les besoins de nos clients pour être ambassadeur auprès d'eux.

Les Assemblées générales sont l'occasion pour les sociétaires et les administrateurs des Caisses locales de s'exprimer et de dialoguer directement avec les dirigeants de la Caisse régionale.



Le samedi 1 juin 2019, La Caisse régionale a organisé ses 3^e « Rencontres sociétaires ». Dans chaque Caisse locale, élus et salariés se sont mobilisés pour accueillir nos sociétaires, futurs sociétaires ou associations. Cet évènement majeur de la vie mutualiste a permis d'expliquer notre raison d'être de banque coopérative. Dans une ambiance conviviale, les administrateurs, clients sociétaires, salariés et prospects ont pu découvrir et échanger sur nos initiatives locales.

II. Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients

La satisfaction de nos clients est notre priorité. Les besoins de mobilité professionnelle et personnelle, le vieillissement de la population de certains territoires ou une concurrence dématérialisée de plus en plus importante questionnent nos interactions avec nos clients, nos métiers et nos offres.

Au-delà de la compétence, le crédit agricole de l'Anjou et du Maine porte une attention particulière à l'humain et aux services. Un accueil chaleureux, une prise en charge réactive, une considération accrue, un suivi et des solutions personnalisées seront nos principaux leviers d'actions aux services de nos clients.

En parallèle, nous renforçons nos standards éthiques, anti-corruption et de protection des données personnelles.

Nous nous appliquons ainsi à nous positionner comme un véritable tiers de confiance, à la fois 100% humain et 100% digital.



455 points verts sur le territoire

Notre Indice de Recommandation Client **+3** en progression de 4 points

213 Ambassadeurs pour faciliter la digitalisation au sein de la Caisse régionale

12 Ambassadeurs sur l'Intelligence artificielle

Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité et humaine

En tant que Caisse régionale ancrée localement, actrice et facilitatrice du développement des territoires, nous nous efforçons de maintenir accessibles et disponibles nos services et nos agences partout sur les territoires et développons des services de proximité.

- [Implantation locale et accessibilité géographique](#)

Grâce au modèle coopératif de la Caisse, les administrateurs sont nos relais sur tout le territoire.



La Caisse régionale compte aujourd'hui **178 points de vente et 365 automates bancaires, et 455 Points Verts**, soit un nombre de points de contacts en progression de 0,5%. Ces derniers permettent aux clients des petites communes rurales de bénéficier d'un **service de retraits d'espèces auprès de commerçants affiliés** au réseau Crédit Agricole. La Caisse régionale s'est fixé comme objectif d'implanter un point de retrait d'argent (distributeur ou Point Vert) dans chaque commune de plus de 1 000 habitants. Aujourd'hui plus de **86%** de ce maillage est réalisé.

En 2019, le nombre de DAB/GAB¹ à disposition pour **10 000 habitants** est de **1,9**, en légère hausse par rapport à 2018 et il y a environ **1 point de vente pour 10 000 habitants** sur le territoire, un chiffre stable par rapport à 2018. Nous assurons ainsi à nos clients une présence locale, une écoute et un dialogue permanent pour rester leur tiers de confiance, où qu'ils soient.

Afin de permettre également une meilleure accessibilité aux clients sourds et malentendants souhaitant se mettre en relation avec leur banque, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine propose les services d'**Accéo**. Il s'agit d'un **service à distance** en temps réel de transcription de la parole et de **visio-interprétation** en langue des signes, entièrement gratuit.

- [Expertise](#)

« En 2019, plus de **35 000 particuliers et professionnels** nous ont fait confiance et sont devenus clients du Crédit Agricole Anjou Maine.

La proximité et la compétence de nos conseillers sont de réels atouts pour la satisfaction de nos clients, tout comme l'**accessibilité de nos tarifs** est importante pour développer des relations de long terme avec eux ».

Hughes Brasseur, Directeur général

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est également organisé sur le terrain, pour répondre spécifiquement aux attentes des professionnels (dont les agriculteurs et entreprises), grâce à **204 conseillers professionnels et agricoles répartis sur l'ensemble du territoire et aux 22 Chargés d'affaires Entreprises des quatre agences entreprises**.

C'est lors du Sival, salon unique en France des productions végétales que le Crédit agricole Anjou Maine a lancé, début 2019 son **pôle viticole**. Installé à Saumur, il rassemble **15 conseillers spécialisés en viticulture, accompagné par un chargé d'affaires développement et expertise viticole**. En créant ce pôle, la Caisse régionale valorise son savoir-faire dans un territoire où trois agriculteurs sur 4 figurent parmi ses clients.

¹ Distributeur Automatique Bancaire / Guichet Automatique Bancaire

- Satisfaction client :

Depuis 2009, la Caisse régionale s'est engagée dans une démarche processus visant à améliorer les usages clients et équipiers.

En 2013 nous avons obtenu la première certification ISO 9001 de notre système de Management de la Qualité par l'AFNOR avec comme processus principal « Répondre aux demandes et réclamations clients nécessitant l'intervention du siège ».

En 2016, nous avons renouvelé notre certificat ISO 9001, puis en 2017, élargi la certification au processus « Financer un projet Agri/Pro en délégation agence ».

Depuis toutes ces années, la Caisse régionale Anjou Maine a acquis une maturité et nous sommes reconnus pour notre démarche Qualité au sein du groupe Crédit Agricole. Les résultats des mesures de satisfaction client / IRC reflètent l'engagement de tous dans cette démarche basée sur l'amélioration continue.

De ce fait, à compter de 2019, la Direction générale a décidé de mettre en place un dispositif alternatif à la certification ISO 9001 au travers du développement d'un système de management de la qualité propre à la Caisse régionale Anjou Maine avec une orientation client renforcée et couvrant plus largement les processus de l'entreprise.

Les objectifs recherchés pour notre Système de Management de la Qualité

- Elargir la démarche à d'autres processus,
- Cibler nos audits qualité internes. En 2019, les audits qualités ont porté sur le NPAI (n'Habite Plus l'Adresse Indiquée) et le traitement des chèques.
- Intensifier la prise en compte de la voix du client et des utilisateurs,
- Contribuer à l'amélioration de l'IRC,
- Améliorer nos performances opérationnelles,
- Embarquer toute l'entreprise sur l'amélioration continue
- Continuer à avoir un regard externe sur notre Système de Management de la Qualité.

ZOOM sur le processus

« Répondre aux demandes et réclamations clients qui nécessitent l'intervention du siège »

En 2019, **92866** demandes et réclamations ont été traitées sous un délai moyen de 5 jours (**79257** en 2018) avec un respect du délai annoncé au client de **93%** au lieu de 94 % en 2018, **mais toutefois de +3 points** par rapport à l'objectif de 90%. Les demandes et réclamations clients ont évolués de 17 % en 1 an.



L'Indice Recommandation Client (IRC) est un outil de mesure de satisfaction client commun à toutes les Caisses régionales. L'étude annuelle réalisée du 12 février au 09 mai 2019 par le **Crédit Agricole SA** a permis d'interroger **1 036 clients particuliers** de notre territoire (406 clients du Crédit Agricole, 224 du Crédit Mutuel, 201 de la Banque Postale et 205 de la Caisse d'Epargne). Les résultats montrent **un IRC pour la 1^{ère} fois positif à +3 soit une amélioration de 4 points par rapport à 2018**. En ce qui concerne le sociétariat, la recommandation continue à s'accroître avec un **Indice de Recommandation Sociétaire positif à +10 (+6 en 2018)**. Ainsi en 2019, ces résultats montrent un indice de satisfaction en progression sensible de l'ensemble de nos clients et notamment des sociétaires.

L'accessibilité de nos tarifs est importante pour développer des relations de long terme avec nos clients. Tout comme la proximité et la compétence de nos conseillers.

Hugues Brasseur, Directeur général

La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine met en place une politique tarifaire raisonnable et loyale pour être la banque du juste rapport qualité / prix. En effet selon des études réalisées par des organismes extérieurs reconnus sur près de 130 banques consultées, Anjou Maine se situe sur la plus haute marche de la région des Pays de La Loire.

Nous sommes même 1^{er} sur le plan national au niveau du « profil standard » ou profil "consommateur moyen » mais aussi très bien positionné sur tous les autres profils de consommateurs.

Optimiser l'expérience de nos clients par la digitalisation

Soucieux de servir au mieux tous ses clients, le Crédit Agricole continue d'affirmer sa stratégie alliant performance digitale et proximité relationnelle : 100% digital et 100% humain

Digital : Dans une société et un environnement en pleine mutation, l'évolution des offres et la digitalisation des parcours clients sont essentiels. Le Groupe Crédit Agricole est de nouveau en tête du classement D-Rating¹ (1^{ère} banque traditionnelle, 3^{ème} toutes banques confondues).

Humain : Un des enjeux de la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine est pour autant d'accompagner tous ses clients et collaborateurs dans cette transformation afin de leur en délivrer tous les bénéfices : toujours plus de transparence, de rapidité, de simplicité et de personnalisation dans l'usage de la Banque au quotidien comme dans le conseil.

A titre d'illustration, on retiendra notamment pour 2019, ces évolutions majeures :

► **La refonte complète du site web (vitrine internet et espace client)**. Cette évolution significative en termes d'expérience utilisateur, de personnalisation de la relation client et de renforcement de la sécurité, a été accompagnée d'un véritable plan de communication et d'assistance client avec pour préalable une acculturation de toute l'entreprise.

► **Le déploiement d'une nouvelle démarche phygitale² en matière de conseil patrimonial**. L'expérience digitale « Trajectoire Patrimoine » offre un éclairage à 360° du client sur l'éventail des possibilités au regard de sa situation et de ses projections. Le conseiller délivre quant à lui tout sa valeur ajoutée dans l'écoute et la compréhension des attentes du client.

¹ D-Rating, agence de notation spécialisée dans le numérique : elle évalue la présence de ces acteurs sur trois canaux différents : le web, les applications mobiles et les réseaux sociaux. Elle prend en considération le niveau de satisfaction des clients sur chacun d'eux, mais aussi leurs positions relatives sur le marché, l'audience effective, la qualité technique et la sécurité. Sur la base de 132 indicateurs, D-Rating note ainsi un total de 20 marques.

² Phygitale, associe le côté rassurant d'un point de contact physique et humain avec la richesse informationnelle, visuelle et interactive du monde digital.

Sur le plan de l'accompagnement des collaborateurs, on notera également ces mesures mises en œuvre durant l'année :

- 150 collaborateurs des 3 sièges de la Caisse régionale ont été formés sur une journée complète aux enjeux de la transformation digitale.
- 160 collaborateurs et 53 administrateurs, nommés « ambassadeurs » en 2018, ont continué d'assurer la promotion des usages digitaux auprès des leurs collègues et homologues.
- Une large enquête interne auprès de 1200 collaborateurs a également permis de mesurer plus précisément leurs perceptions et attentes dans un souci d'amélioration continue, dès 2020.
- L'identité numérique client a constitué un fil rouge de l'animation du digital : fiabiliser les coordonnées digitales (téléphone, mails) de nos clients et parfaire notre accompagnement sur l'utilisation des services en ligne.



Quelques chiffres clés traduisent la tendance forte de conversion au digital et au numérique :

► **+21% d'utilisateurs réguliers de l'application Ma Banque (146 500)**. Sur 12 mois, l'engouement est particulièrement marqué pour des fonctionnalités comme : l'agrégation bancaire² (+40%), les virements (+37%), la modification des plafonds carte (+40%) ou l'édition de RIB (+50%).

► **Désormais 75% des offres de crédit habitat sont signées numériquement** et donc totalement dématérialisées, de l'instruction du projet jusqu'à la réalisation. Les clients comme les notaires saluent pleinement cette démarche gage de qualité, de conformité et de respect des délais.

Optimiser nos processus par le recours à l'intelligence Artificielle

Avec la digitalisation, tout finit en « donnée ». Qu'elle soit nativement digitale (signature électronique ou connexion client par exemple) ou bien obtenue par des traitements de numérisation ou d'acquisition (courriers clients, imprimés, pièces justificatives, voix, image...), **la donnée** représente un volume d'information considérable, en constante augmentation.

Cette croissance des volumes et la nature des nouvelles données à manipuler amènent principalement deux considérations :

- Des traitements toujours plus performants sont nécessaires pour répondre aux exigences du métier de banquier et assureur (conformité, contrôle, lutte contre la fraude...)
- Cela ouvre bien sûr de nouvelles possibilités en matière d'analyse et de proposition (fiabilisation, alertes et conseil client, gestion du risque, SAV, bases de connaissances...)

² Possibilité pour les clients multi bancarisés d'interroger l'ensemble de leurs comptes sur une même application

L'**intelligence artificielle** étant un apport majeur pour relever ces défis, la Caisse régionale a décidé de mobiliser 12 « ambassadeurs » en octobre 2019 avec pour mission : anticiper les changements/transformations, acculturer toute l'entreprise, faciliter les innovations et leur déploiement. L'année 2020 sera une année riche en déploiements avec près d'une dizaine de projets recensés à ce jour.

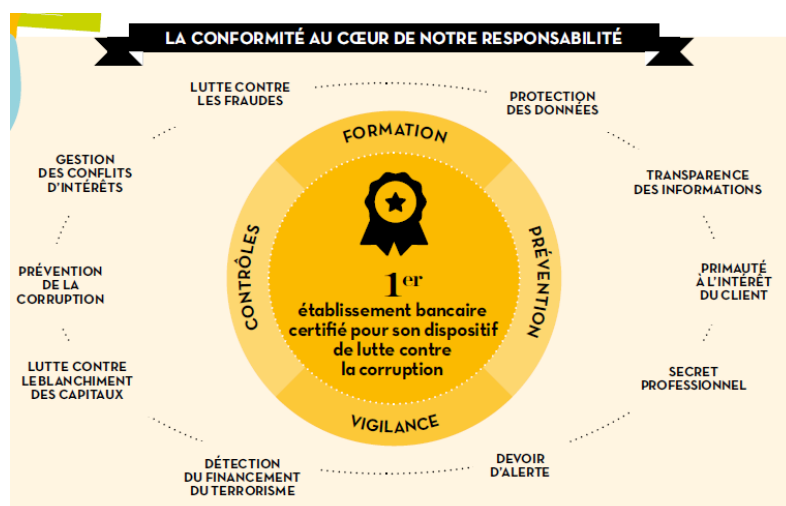
Etre un partenaire de confiance

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est au service de tous : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

Le comité de management de la conformité veille tout particulièrement au respect des engagements du groupe, à savoir, la protection des intérêts des clients dans tous leurs actes.

En s'appuyant sur son expertise le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, contribue à lutter contre le financement du terrorisme, la fraude fiscale, la corruption et met tout en œuvre pour assurer à travers ses innovations technologiques la protection des données personnelles de ses clients.

Nous souhaitons incarner pour nos clients et sociétaires le **tiers de confiance**.



• Agir avec éthique

Le respect, la transparence, la loyauté et la sécurité bancaire font partie intégrante de l'identité du Crédit Agricole. La Caisse régionale a décliné la charte éthique du groupe et renforcé son règlement intérieur par un code de conduite et un dispositif d'alerte garantissant la protection des droits des lanceurs d'alerte par la stricte confidentialité de leur identité, des faits objets du signalement et des personnes visées par le signalement.

En 2019, une gouvernance dédiée à la lutte contre la corruption (1^{er} établissement bancaire certifié ISO 37001) a été mise en œuvre ainsi qu'un programme de formation et de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs.

La politique de gestion des conflits d'intérêts, actualisée en 2019, s'inscrit dans les objectifs de bonne gouvernance de la Caisse régionale et dans les axes de sa politique en matière de RSE. Elle veille non seulement à se protéger des effets dommageables des conflits d'intérêts mais également à s'abstenir de les susciter ou de les provoquer en sa faveur, par exemple dans le choix de ses prestataires, experts, consultants etc...

En 2019, situations déclarées et ayant fait l'objet d'un avis de conformité ou RH :

15 situations déclarées concernant une situation de conflit d'intérêts impliquant un collaborateur, la Caisse régionale et/ou un client

99,86 % des salariés sont formés à la lutte contre la corruption

- [Lutter contre la fraude, l'évasion fiscale, le blanchiment et le financement du terrorisme](#)

Des virements plus sûrs et plus rapides. Notre service SécuriPass permet de renforcer la sécurité des opérations et de **lutter contre la fraude** en permettant à chacun de s'authentifier à distance de façon simple et sécurisée.

En matière de **lutte contre l'évasion fiscale**, un **dispositif de contrôle interne** chargé de veiller spécifiquement à la mise en place et à la bonne application des procédures internes assurant le respect des dispositions précitées est déployé.

Pour lutter contre le **blanchiment**, la Caisse régionale applique la quatrième Directive européenne relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme (LCBFT). Le dispositif de lutte contre le blanchiment repose sur des procédures actualisées, un processus d'entrée en relation, une classification des risques LCB, des analyses préalables des flux internationaux, des analyses des alertes générées par des outils de détection ou par la vigilance des équipiers de la caisse régionale et d'un plan de formation de l'ensemble des équipiers.

La lutte contre le terrorisme reste au cœur de nos préoccupations. Un dispositif de détection et de traitement prioritaire des alertes a été mis en œuvre en 2019.



En 2019³, le programme de formations réglementaires a été déployé:

99,19 % des salariés sont formés à la lutte contre le blanchiment.

98,96 % des salariés sont formés à la lutte contre la fraude

100 % des administrateurs ont reçu 3 formations réglementaires sur les évolutions réglementaires, les obligations liées à la fonction d'administrateur et les sanctions internationales.

- [La sécurité des données personnelles et sensibles :](#)

La **charte des données personnelles Crédit Agricole** appliquée par la Caisse régionale se fonde sur le respect de 5 principes :

- Nous ne vendons pas vos données personnelles
- Nous utilisons les données que vous nous confiez dans votre intérêt
- Nous sommes totalement transparents avec vous sur l'utilisation de vos données personnelles
- Nous vous laissons la maîtrise sur vos données et l'utilisation qui en est faite
- Nous donnons toujours la priorité à la sécurisation des données personnelles que vous nous confiez



Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est appliqué. Le **Délégué à la Protection des Données (DPO)**, qui participe au processus NAP⁴ et émet des avis de conformité. **29 demandes ont été faites au DPO** en 2019.

En 2019, **un incident lié à des pertes de données personnelles** ayant fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

94,59 % des salariés sont formés à la protection des données à caractère personnel

³ Présents et payés au 31/12/2019

⁴ Nouvelles activités et nouveaux Produits

III. Contribuer au développement économique des territoires et à leur transition

Nous sommes le partenaire d'un ménage sur deux, d'une entreprise sur deux, d'un professionnel sur trois et de 70 % des agriculteurs. Notre histoire et notre avenir sont intimement liés aux territoires. Dépendante de la vitalité des territoires au cœur desquels nous travaillons, nous cherchons à dynamiser l'économie locale en accompagnant et facilitant le financement des projets. Nous contribuons ainsi à la transition vers des modèles économiques plus durables, d'un point de vue environnemental et plus inclusif. Nous continuons d'accompagner notre clientèle historique d'agriculteurs.



76 100 emplois soutenus en France et **1 emploi sur 20** sur nos départements de présence

86,48% des résultats conservés en fonds propres pour nourrir le financement des territoires

794 projets de création-reprises agricoles et professionnels ont été financés par la Caisse durant l'année 2019

3 244 millions d'euros de nouveaux crédits accordés toutes clientèles confondues

Favoriser le développement économique des territoires

Nos **2 086** salariés accompagnent au quotidien plus de **793 000** clients en Maine et Loire, en Mayenne et en Sarthe, dans tous nos métiers de conseil.

- [L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine](#)

Depuis toujours, la Caisse régionale Anjou Maine construit une relation durable avec les clients et les habitants de son territoire en les accompagnants dans leurs projets de vie, contribuant ainsi au développement socio-économique de son territoire.

Afin d'évaluer et mieux quantifier sa contribution au tissu économique français et local, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a mené en 2018⁵ **une étude pour apporter un éclairage approfondi des retombées générées à la fois par l'utilisation des financements** accordés aux professionnels et particuliers, grâce en partie à l'épargne que confie les clients et à ses fonds propres, et par les **retombées socio-économiques** de son propre fonctionnement.

La Caisse régionale a des frais de fonctionnement conséquents : les salaires qu'elle verse à ses employés, les frais de fournisseurs et les impôts. Pour fonctionner, la Caisse régionale s'appuie sur ses salariés, à qui elle verse des salaires, paie des fournisseurs et verse des impôts. Chaque euro dépensé se démultiplie : les entreprises fournisseurs commandent à d'autres fournisseurs entraînant l'ensemble des acteurs économiques du territoire dans un cercle vertueux. Les salaires versés, les achats effectués et les impôts payés par le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine participent à la consommation des ménages, des commerces, des services et aux dépenses des administrations publiques. Ainsi par son fonctionnement, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine soutient **6 900 emplois** en France dont :

-2 000 emplois directs

-1 200 emplois indirects par ses achats

-3 700 emplois induits par la consommation des salariés de la Caisse et des salariés de sa chaîne de fournisseurs et par les dépenses des administrations liées aux impôts et taxes versés par la Caisse et par sa chaîne de fournisseurs.

La richesse générée par le fonctionnement de la Caisse est **de 0,7 milliard d'euros de PIB** en France, dont près des deux tiers sur les départements de présence.

Pour réaliser leurs projets, la Caisse régionale accorde chaque année à ses clients, professionnels, artisans, commerçants, agriculteurs, collectivités locales, entreprises, associations et particuliers de nouveaux crédits grâce, en partie, à l'épargne qui lui est confiée par ses clients. Ces fonds injectés contribuent à nourrir les financements aux particuliers ainsi qu'à l'économie et permettent de soutenir **69 200 emplois** en France dont :

-11 300 emplois directs

⁵ Étude réalisée en 2018 sur les données 2017. Le calcul de l'empreinte socio-économique du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a été réalisé par **UTOPIES®** (SARL LG Conseil - RCS Paris 398 598 367) à l'aide de son modèle **LOCALFOOTPRINT®**, basé principalement sur les données qui lui ont été transmises. L'étude a nécessité des retraitements, des recherches documentaires et des modélisations statistiques spécifiques au secteur bancaire. Les résultats de cette empreinte sont un ordre de grandeur du poids économique brut généré par l'injection de flux monétaires dans une économie de territoire.

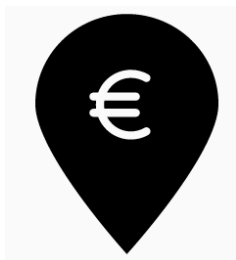
-27 300 emplois indirects

-30 600 emplois induits

C'est plus de **4,5 milliards d'euros de PIB généré** en France.



Au total, par son fonctionnement et son activité bancaire, la Caisse régionale soutient **76 100 emplois en France** et près d'1 emploi sur 20 sur ses départements de présence. Ce sont **5,2 milliards d'euros de contribution** au PIB français.



Quelques chiffres en 2019 :

265,9 M€ de charges de fonctionnement

5,8 M€ d'intérêts versés aux sociétaires

67,8 M€ d'impôts et taxes

92,6 M€ de résultat net

21,5 M€ d'achats totaux

1,2 M€ alloués au fonds de dotation et aux points passerelle

86,48% des résultats sont conservés en fonds propres pour contribuer à nourrir le financement des territoires, soit une évolution de 15 points de base par rapport à 2018.

Accompagner les transitions des territoires

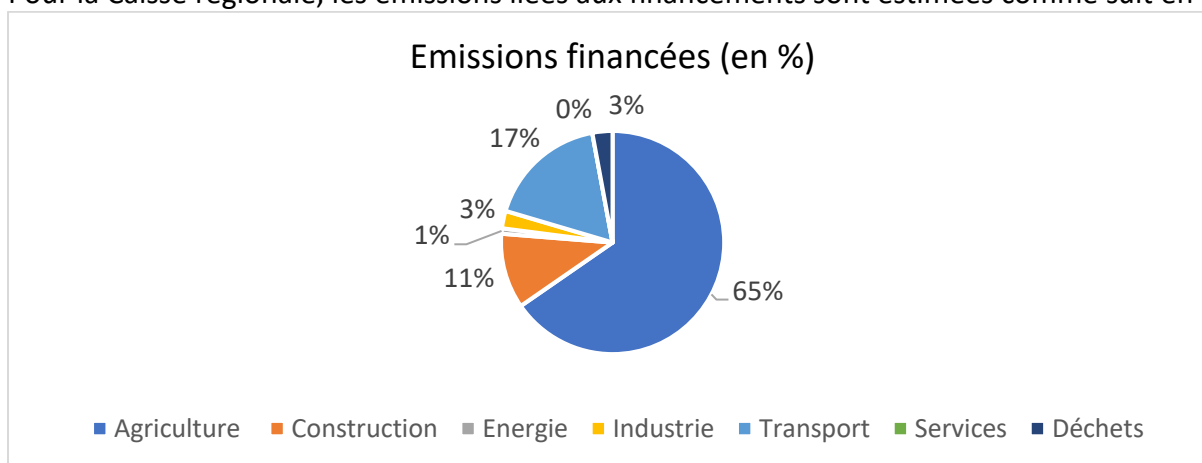
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine répond aux besoins de ses clients, en facilitant la concrétisation des projets locaux de développement. L'accompagnement des agriculteurs, clients historiques du Groupe, est aussi une **opportunité d'affirmer notre soutien au secteur et de déployer notre organisation unique au niveau local**. La Caisse régionale renforce l'accompagnement de ses clients afin de **lutter contre l'augmentation des risques climatiques, conserver une légitimité environnementale et une acceptation sociétale auprès de toute clientèle**. Nous travaillons pour développer des offres différenciantes et à valeur ajoutée qui répondent aux exigences de la transition écologique et énergétique.

- Accompagner la transition énergétique :

En tant qu'établissement bancaire, le **fléchage des investissements dans des projets bas-carbone** est un véritable enjeu pour la Caisse.

Afin de quantifier les émissions de gaz à effet de serre (GES) de ses financements, le Groupe Crédit Agricole a mis en place **une méthode d'estimation des émissions de GES⁵** suite aux travaux réalisés par le Groupe Crédit Agricole, en collaboration avec la chaire Finance et Développement durable de Dauphine, et ainsi permettre une véritable robustesse de calcul. Elle permet de **rendre compte du poids carbone lié aux investissements financés en accord avec l'article 173.**

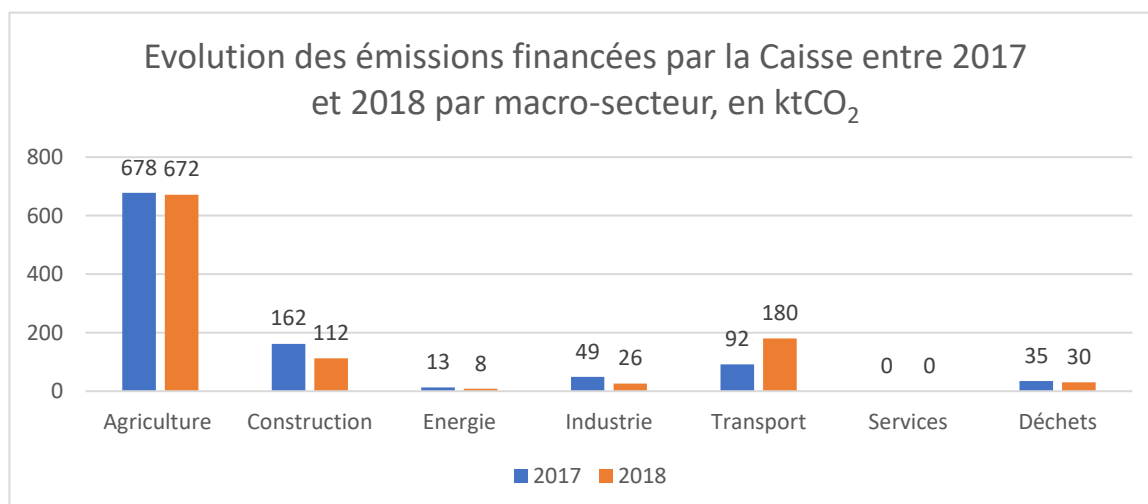
Pour la Caisse régionale, les émissions liées aux financements sont estimées comme suit en 2018 :



Au total, **1 027 kilotonnes de CO₂** ont été financées en 2018, soit un chiffre stable par rapport à 2017.



En tant que financeur de projets, nous portons la responsabilité d'accompagner le développement et la croissance de nos clients de tous secteurs d'activité. Cela nécessite pour la Caisse régionale de **mener des arbitrages** dans ses investissements et parfois de continuer à accompagner des secteurs clés du territoire malgré leurs émissions de gaz à effet de serre.



⁵Source CASA sur les émissions financées en 2018

- Accompagner l'agriculture :

La responsabilité sociétale de la caisse régionale Anjou Maine est porteuse d'un engagement spécifique à l'égard des acteurs du monde agricole. L'agriculture sur les 3 départements demeure un secteur clé de l'économie locale et la Caisse régionale réaffirme son ambition de demeurer le partenaire leader d'une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activité économique et d'emplois en cohérence avec son territoire et ses écosystèmes locaux.

L'évolution du monde agricole 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.

Il témoigne du lien originel et de la responsabilité particulière que lui confère sa position de leader, le crédit Agricole Anjou Maine demeurant toujours leur premier partenaire bancaire.

En 2019, **l'agriculture biologique a représenté 12 % des installations aidées** sur notre territoire.

Les enjeux de transition économique et écologique des modèles agricoles conduisent la Caisse régionale à devoir s'adapter, fortement challengée par ailleurs par sa concurrence. Depuis 10 ans, le Crédit Agricole est engagé auprès de ses clients dans l'accompagnement de l'agriculture biologique. L'agriculture biologique nécessite des besoins bancaires et assurantiels spécifiques pour les agriculteurs qui s'installent ou convertissent tout ou partie de leur installation.

Dans ce cadre, le Crédit Agricole Anjou Maine a mis en place l'offre Bio au courant de l'année 2019. Sur la base des initiatives des Caisses régionales, le Crédit Agricole a structuré sa démarche d'accompagnement de l'agriculture biologique autour de 4 volets :

Financer l'installation ou la conversion grâce à des solutions de financements souples

Faciliter la vente directe avec des solutions d'encaissement de paiements en mobilité

Se protéger des pertes de revenus liées aux aléas climatiques

Donner de la visibilité à l'exploitation grâce à un prêt dédié à des actions de communication en signalétique et publicité, aux packs e-commerce pour améliorer la visibilité en ligne de l'exploitation.

Lors de l'année 2019, le Crédit Agricole s'est penché sur la sécurisation des revenus des exploitants agricoles. A ce titre, 14 réunions d'information sur les aléas climatiques en format « intimiste » ont été réalisées sur notre territoire et ce sont plus de 150 exploitants qui ont pu échanger lors de ces réunions avec nos experts assurances sur la sécurisation des cultures et les solutions du Crédit Agricole. L'intérêt pour ce genre de réunions étant fort, il a été décidé de les poursuivre en 2020.

Des chargés d'expertises interviennent en appui des Conseillers clientèle Agris :

- Un chargé expertise sur les dossiers complexes et les gros projets de développement, notamment sur les projets de transition énergétique, dans le cadre d'une coopération avec la Caisse régionale d'Atlantique Vendée (Pôle ENR), notre Caisse régionale a notamment monté depuis quelques années une équipe d'analyse et de structuration des financements de projets Énergies Renouvelables, portés par nos clients Entreprises, Agriculteurs et collectivités publiques.
- conseillers expertise
- Un expert JA, en accompagnement personnalisé sur les projets d'installation.
- Un expert Bio pour accompagner nos agriculteurs.

Ce sont **314 installations aidées de jeunes agriculteurs dont 203 qui ont été financées par la Caisse durant l'année 2019**, marquée par une reprise des investissements, notamment dans le machinisme agricole.



De nombreux objets de financement agricole peuvent contribuer à une **agriculture en transition** : le financement de **panneaux photovoltaïques**, de rénovations de bâtiments agricoles ou de **structures de méthanisation** (à la ferme ou collectives) ou l'accompagnement d'entreprises agricoles en reconversion biologique.

142 dossiers concernant l'installation d'énergies renouvelables ont été déposés, à 80,57 % pour des clients agriculteurs.

Nos offres vertes et nos investissements socialement responsables :

Offre prêt véhicule vert

Cette offre éligible à l'acquisition de véhicule neuf ou d'occasion répondant aux critères suivants : Véhicules électriques, véhicules hybrides, véhicules éligibles à la prime à la conversion, permet à nos clients de bénéficier de prêt à taux préférentiel.

Eco PTZ

Depuis juillet 2019, il permet un élargissement des projets éligibles ainsi qu'un assouplissement du Process pour en bénéficier. Cette offre est la solution de financement que nous proposons à nos clients dans le cadre de projets de travaux d'économies d'énergie.

En 2019, l'encours Eco-PTZ, était de **55,1 millions d'euros**, en recul de **7 %** par rapport à 2018.

Opération RSE reboisement

Le crédit agricole s'est associé à reforestation pour contribuer aux enjeux de reboisement de la forêt et participer à la biodiversité. 1 contrat signé= 1 arbre planté sur la gamme prévoyance décès et la gamme épargne suivante : contrat solidaire, contrat épargne vers l'avenir, offre prédiliens. Le projet pour la caisse Régionale était de verdir une parcelle de 1,8 hectare, dans une zone urbanisé-forêt au sein d'un éco-quartier sur la commune de Beaucouzé (49)

Investissements responsables

En matière d'investissement responsable, la démarche de la Caisse régionale est de commercialiser les offres d'Organismes de Placement Collectifs (OPC) ISR d'Amundi.

Amundi est le 1^{er} acteur européen en termes d'encours et dans le top 10 mondial.

Notre Caisse Régionale propose à une large gamme de clientèle des OPC, tels qu'Amundi Valeurs Durables, Prem OPCIMMO, qui peuvent répondre à des demandes client avec des fonds ou des offres plus spécifiques.

Nos conseillers sont formés et sensibilisés à l'investissement responsable en général, et aux offres pouvant être proposées aux clients.

Afin d'aider notre réseau, Amundi a élaboré des vidéos permettant de présenter des fonds d'investissement responsable, que nous mettons à disposition de nos conseillers via le poste de travail. Ces vidéos font également l'objet de présentation à nos clients lors des entretiens de manière interactive. En effet, avec notre nouveau concept agence, le client et le conseiller sont côte à côte lors des entretiens ce qui permet au client de visualiser l'écran avec son conseiller.

Enfin, la lettre de l'investisseur éditée par Amundi tous les ans est envoyée à nos clients détenteurs d'OPCVM, donne des informations sur l'investissement responsable avec un lien vers la présentation de l'investissement responsable sur le site Internet.



Pour 2019, la Caisse régionale accroît son encours total des fonds d'investissement responsable commercialisés qui s'élève à 192,3 millions d'euros à fin 2019 soit une augmentation de 28,88 % par rapport à 2018.

Cette hausse s'explique :

- Par un environnement de marché de taux bas, impliquant une recherche de diversification permettant une rémunération des produits financiers plus élevés.
- Une augmentation du nombre de fonds ISR mis à disposition de notre clientèle (proposés notamment dans le cadre des fonds d'assurance vie).
- Et pour une partie sur la bonne tenue des marchés financiers en 2019.

Par ailleurs, le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) est une solution d'épargne proposée aux particuliers. Au 31/12/2019, l'encours LDDS est de **1 milliard d'euros soit une évolution de 5,17 % par rapport à 2018**. Cette ressource est destinée au financement du logement social et des projets en vue de l'amélioration énergétique des habitations.

IV. Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est un employeur local majeur qui inscrit sa politique de recrutement dans une perspective de temps long. Nous voulons attirer, fidéliser et faire grandir les talents en cultivant la diversité, qui est une richesse et une force, et en favorisant la mixité hommes-femmes. Nous mettons également l'accent sur l'insertion professionnelle avec notamment des objectifs ambitieux en matière d'apprentissage et d'emplois des personnes en situation de handicap. Travailler au Crédit Agricole a un sens particulier car ceux qui nous rejoignent font bien plus qu'exercer des activités bancaires : ils peuvent être utiles en s'engageant pour un territoire, dans la proximité et en responsabilité grâce aux délégations.



2 086 salariés et **272** recrutements en 2019

14 768 jours de formation pour les salariés

36% des postes d'encadrement sont occupés par les femmes en 2019

Affirmer notre responsabilité d'employeur

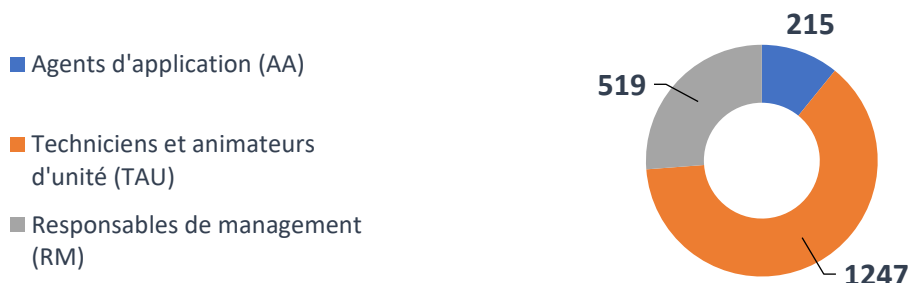
La Caisse régionale est un employeur privé majeur du bassin d'emploi local. En 2019, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a poursuivi le déploiement de son projet **AGILEO**, élaboré afin que tous les collaborateurs, quel que soit leur niveau de responsabilité, travaillent avec les mêmes objectifs de réussite des actions.

- [Panorama des effectifs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine à fin 2019](#)

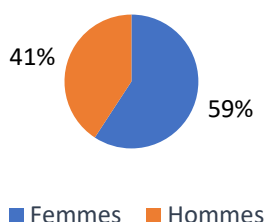
Au 31 décembre 2019, l'entreprise compte **2 086 salariés** (1963 CDI, 41 CDD, 82 alternants). Cet effectif est stable par rapport à l'année précédente (2088 salariés au 31 décembre 2018).

61% travaillent dans le réseau commercial, en agences par exemple, et 39% occupent des métiers des fonctions support à la relation client.

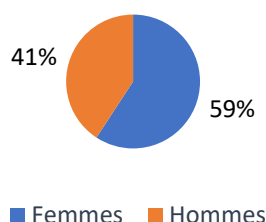
Répartition des effectifs 2019 par catégorie



Effectif total en CDI



Effectif total en CDD



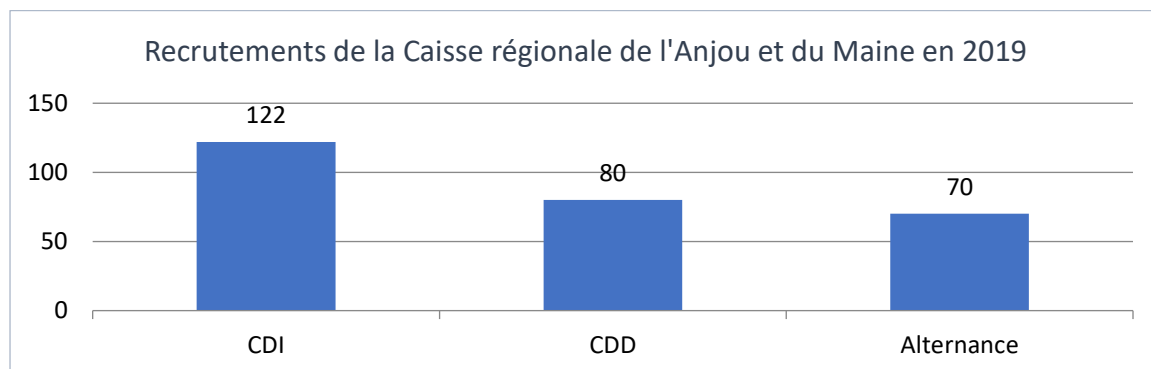
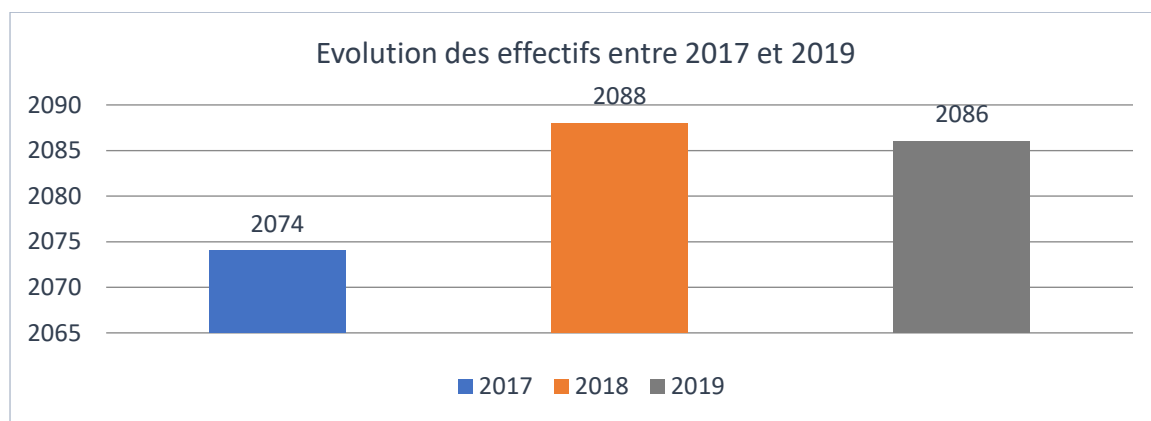
Le rajeunissement des effectifs se confirme : alors que l'âge moyen des collaborateurs en 2019 est de **41,06 ans, soit une diminution de 0,09 par rapport à 2018**. **14%** des effectifs sont âgés de moins de 30 ans et **30.9% de moins de 35 ans**. La part des 30-50 ans est ainsi majoritaire avec près de **66%** des effectifs. La part des effectifs âgés de plus de 50 ans est de **20%**.

- [Embauches et départs](#)

Le Crédit Agricole Anjou-Maine compte **272** recrutements menés en 2019, soit 10 % de plus qu'en 2018, dont **122** en CDI, **80** en CDD et **70** en alternance. **85%** de ces recrutements concernent le réseau et **15%** concernent les sièges.

En 2019, **116** salariés en CDI ont quitté l'entreprise, en comparaison des **83** salariés qui étaient partis en 2018.

Le taux global de turnover, incluant les départs en retraite, est ainsi de **6,03%** en 2019, contre 4,79 % en 2018, témoin de la stabilité des effectifs de la Caisse régionale.



- [Rémunérations et avantages sociaux](#)

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine contribue au développement économique local, notamment en tant qu'employeur, à travers la répartition de la valeur créée par l'emploi.

Le montant global de la masse salariale en 2019 est de **98,3 millions d'euros**.



Les avantages sociaux sont prévus, pour la plupart, par la Convention Collective du Crédit Agricole et par des accords de branche ou d'entreprise. **Ces avantages sont volontairement plus favorables que les dispositions légales françaises**, en lien avec l'attachement à l'humain, qui est au cœur des valeurs de l'entreprise.

Ces dispositifs concernent notamment les **congés (tant en nombre qu'en nature de congés)**, la prise en charge intégrale du délai de carence de 3 jours en cas de maladie, le **paiement d'un 13^e mois**, le **versement de primes de diplômes**.

La Caisse régionale s'efforce également d'être autant que possible à l'écoute de ses collaborateurs, pour permettre à chacun un développement professionnel et personnel. En accord avec l'organisation de l'activité de chaque agence ou de chaque service, les collaborateurs ont la possibilité de demander un temps partiel choisi. Ainsi en 2019, **11.8%** des salariés travaillaient à temps partiel.

- [Encourager des relations sociales constructives](#)

Des moyens importants, humains et en temps, sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise. Au cours de l'année 2019, de nombreuses réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

- **3** réunions de Délégués du Personnel,
- **2** réunions du Comité d'entreprise,
- **11** réunions du Comité Social Economique,
- **2** réunions du CHSCT,
- **4** réunions du CSSCT,
- **3** réunions de la Commission Economique,
- **3** réunions de la Commission Sociale,
- **2** réunions de la Commission Formation,
- **10** réunions avec les Délégués Syndicaux.

Ces réunions, sur des sujets variés, ont porté leurs fruits. Ainsi, **6** accords collectifs ont été signés au niveau de la Caisse régionale.

Favoriser la montée en compétence des collaborateurs

Conformément à la culture du Crédit Agricole SA et conscient de sa responsabilité d'acteur de l'emploi sur le territoire local, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine encourage la **formation et le développement de ses collaborateurs**.

L'ensemble des collaborateurs dans les agences du réseau comme dans les bureaux des sièges bénéficient des **formations réglementaires obligatoires**. Des formations plus techniques sont aussi proposées en fonction du métier de chacun, dans une logique de développement des savoirs, savoir-être et savoir-faire. Comme par exemple, les assurances des emprunteurs, et la gestion de projets).

La Caisse régionale a mis en place **un dispositif de formation de 35 jours** pour accompagner l'intégration des nouveaux embauchés. Ce programme est composé de plusieurs modules, dont un module réglementaire, un sur les postures relationnelles et la démarche commerciale, ou encore un module sur les produits, services et assurances.

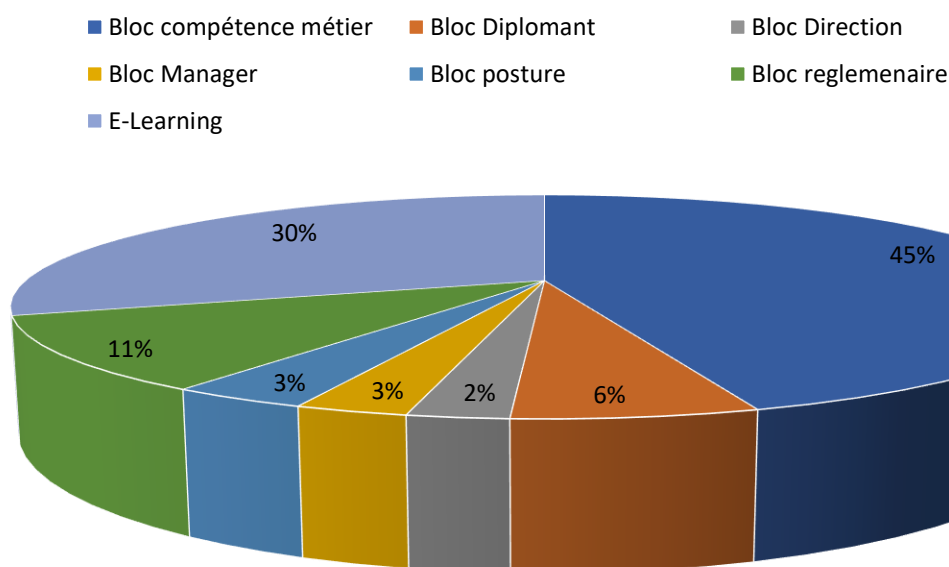
Dans le cadre de sa politique en matière de formation et la mise en place d'une Académie de formation, la Caisse régionale développe de **nouveaux modes d'apprentissage en distanciel** (MOOC, e-Learning, classes virtuelles), permettant de rendre les parcours de formation plus modulables et personnalisables.

Des fiches dématérialisées d'évaluation ont été mises en place sur l'ensemble des formations via l'outil Interview.

En 2019, les **formations en e-learning** ont continué à se développer, offrant la possibilité aux équipiers de développer leurs connaissances des métiers et de se créer des parcours à la carte.

Pour accompagner la nouvelle organisation au sein des agences, et répondre aux attentes des clients plus rapidement, la Caisse régionale a commencé à déployer le projet 100% Conseillers. Celui-ci se décompose en deux parcours de formation : les conseillers bancaires, et les conseillers clientèle spécialisés respectivement, sur la banque au quotidien et l'accompagnement des projets des clients. Ce projet, représentant 1.000 jours/hommes de formation, permet le développement des connaissances et compétences des collaborateurs.

Répartition des formation 2019 en j/h



La Caisse régionale encourage en outre une **acculturation au digital** afin d'en fluidifier les pratiques pour l'ensemble des collaborateurs (cf. partie « Optimiser l'expérience de nos clients par la digitalisation »).

En 2019, ce sont au total **14 768 jours de formation** qui ont été dispensés aux collaborateurs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, auxquels nous pouvons ajouter 1.000 jours /hommes de formation consacrés aux formations diplômantes : Bachelor des particuliers, Mastère Agricole / Mastère Professionnel.



Ces **14 768 jours de formation** pour les salariés ont représenté **6.9 %** de la masse salariale. Chaque collaborateur a reçu en moyenne **7 jours** de formation dans l'année. La formation en ligne dans l'année, via la plateforme de e-learning interne représente 30 % de la formation en 2019.

Par ailleurs, en 2019, **91,6%** des salariés ont bénéficié d'un **Entretien Annuel d'Appréciation** réalisé par leur responsable hiérarchique. Cet entretien est l'occasion pour chaque salarié de faire le bilan de l'année écoulée, s'exprimer sur ses souhaits d'évolution ou encore ses besoins de formation

En matière de mobilité, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine s'efforce de favoriser l'évolution de tous ses collaborateurs en interne. En 2019 :

- **96,7%** des salariés ont bénéficié d'un **Entretien Professionnel** formalisé en cours d'année permettant un échange entre le manager et le collaborateur sur les perspectives d'évolution professionnelle de ce dernier.
- **14,27%** des salariés ont bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité dans l'année.
- **15,09%** des salariés ont bénéficié d'une mobilité dans l'année.

Mobiliser nos collaborateurs

La Caisse régionale a signé la Charte de la Diversité depuis 2009. Plus qu'un simple ajustement aux incitations législatives, la défense des valeurs humaines est ancrée dans la culture de la Caisse régionale et dans ses pratiques quotidiennes. La Caisse régionale souhaite promouvoir un développement social de qualité. Elle oriente ses actions autour de quatre axes :

- l'égalité professionnelle homme-femme,
- le handicap,
- les seniors,
- la diversité ethnique et sociale.



Depuis la signature de la Charte de la Diversité en 2009, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a établi un **partenariat avec le lycée Emmanuel Mounier**, situé en zone urbaine sensible à Angers. Ce partenariat a pris la forme d'une **opération de mécénat** qui a permis, depuis plusieurs années, à des élèves de première de partir dans le cadre d'un séjour éducatif à Seattle.

La Caisse régionale respecte les conventions fondamentales de l'**Organisation Internationale du Travail (OIT)** relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession. La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine n'est en aucun cas concernée par le travail forcé ou obligatoire ni par le travail des enfants. Concernant le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, l'entreprise compte **six organisations syndicales** qui communiquent largement dans l'entreprise, et qui sont associées en tant que partenaires majeurs du Dialogue social de l'entreprise, aux projets clés menés par la Caisse régionale.

- Une politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Les politiques en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, d'insertion des personnes en situation de handicap et de valorisation des seniors témoignent de l'engagement et de la volonté de la Caisse régionale de **lutter contre toute forme de discrimination**.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est engagé pour l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes à chaque étape de la vie du collaborateur, dès les recrutements jusqu'aux évaluations et promotions, en passant par la politique de formation. Cet engagement a été formalisé depuis la **signature d'un accord d'entreprise en décembre 2016**. Cet accord réaffirme les **principes de non-discrimination** et d'égalité de traitement et adopte des mesures **facilitant l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle**.

La Caisse régionale accompagne par ailleurs les absences longues et notamment les absences liées à la **parentalité**, que ce soit par exemple avant le départ en congé maternité ou au retour de celui-ci.

Signe de ce climat propice, la proportion de femmes employée au sein du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine augmente sensiblement, passant de **58,3%** en 2018 à **59%** en 2019 (pour les contrats en CDI).



En outre, la Caisse régionale s'efforce de renforcer l'accessibilité des femmes à des postes d'encadrement. En 5 ans, la part des femmes dans l'encadrement de la Caisse régionale est passée de **33 à 36 %** pour un nombre total de femmes cadres qui a nettement augmenté passant de **163 à 189 cadres** en 2019.

- Des mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

La politique d'emploi des travailleurs handicapés, menée depuis 2005 dans l'entreprise, a été **réaffirmée début 2016**, par la **signature d'un nouvel accord d'entreprise avec les organisations syndicales**, pour une durée de 3 ans.

En 2019, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine compte **3,28%** de collaborateurs en situation de handicap, soit **65** personnes. La Caisse régionale a poursuivi ses efforts pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap, notamment via sa politique d'achats responsables.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine développe ses **achats auprès des entreprises du secteur adapté et protégé**, via trois types de contrats que sont les achats de fournitures, la sous-traitance et la mise à disposition de personnel.

En 2019, 5 salariés en situation de handicap ont été employés en CDD dans le cadre d'un cursus de formation en alternance (DU Banque assurance), en partenariat avec l'Université d'Angers et les Cap Emplois de notre territoire.

Parmi les entreprises adaptées auxquelles a recours le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine figurent des prestataires de services variés dans les départements locaux. Il s'agit de l'ESAT Arceau Anjou, ISTA Angers, ESAT Gérard Corre, ESAT les Prairies, ESAT le bois joli, HANDIRECT, EA Avrillé-ADAPEI et SCOMEN.

- [Une démarche active pour favoriser l'employabilité de tous](#)

Un accord d'entreprise sur les **contrats de génération** a été signé en **décembre 2016**. Cet accord poursuit les engagements de la Caisse régionale sur l'emploi des jeunes et des seniors. Pour les seniors de plus de 50 ans, il prévoit notamment des actions visant à accompagner **l'évolution de carrière** et la **réalisation d'entretiens RH de seconde partie de carrière**. L'accord anticipe et prévoit également des **mesures de transition** entre activité et retraite, telles que des possibilités d'aménagement des fins de carrière par l'usage d'un temps partiel, avec prise en charge des cotisations retraite à taux plein par la Caisse régionale et la création d'un Compte Épargne Temps spécifique permettant d'anticiper son départ en retraite de quelques semaines.

V. Cultiver une responsabilité sociétale forte sur les territoires

Nous jouons un rôle croissant d'accompagnant de notre clientèle et portons une attention particulière à la diversité, la précarité économique et sociale, et sommes vigilants à rendre la banque accessible à tous. Nous offrons des solutions en matière de prévoyance, épargne, santé ou logement, et continuons à soutenir les projets associatifs locaux et créateurs de lien social. Nous affinons nos relations avec nos fournisseurs et prestataires au travers d'une charte achats responsables décrivant nos engagements respectifs.



20 jours : Délai moyen de paiement des factures.

0 fournisseurs et prestataires avec montant des prestations confiées sur chiffre d'affaires annuel > 25 %

Nous avons réalisé 685 1^{er} rendez-vous en 2019.

400 dossiers sont sortis du dispositif d'accompagnement en 2019 dont 307 avec succès soit 76,75 % de réussite

1 200 000 euros de budget pour le Fonds de Dotation et les points Passerelle en 2019

Enrichir la relation avec nos fournisseurs et nos prestataires

Dans un souci de relations commerciales équilibrées et responsables, chaque acheteur doit respecter les principes fondamentaux suivants :

- Libre concurrence.
- Confidentialité des informations écrites et orales.
- Intégrité et respect de bonnes pratiques dans les négociations.
- Equité et égalité de traitement des candidats.
- Transparence tout au long du processus achat.
- Respect des délais de paiement réglementaires et contractuels
- Intégration des aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats
- Rencontre avec nos principaux fournisseurs pour travailler en commun sur l'aspect RSE

Depuis plusieurs années, nous avons mis en place des actions environnementales liées à nos achats comme la suppression du bisphénol (cancérogène) dans nos achats, le passage en papier recyclé pour l'ensemble de nos fournitures, la demande d'optimisation des tournées pour l'évacuation de nos déchets. De plus, lors de nos appels d'offres, nous avons un point d'attention particulier sur le travail au noir. Enfin nous sommes en cours de suppression des plastiques auprès de nos prestataires restaurants d'entreprise et une étude est en cours pour développer l'équipement de bornes électriques sur nos 3 sites....

Nous avons formé 10 acheteurs en 2019 au e-learning « acheter responsable » et nous allons diffuser auprès de l'ensemble la nouvelle charte des achats à compter du 2^{ème} trimestre 2020. Dans ce cadre, nous poursuivrons la démarche de formation de nos acheteurs au cours de cette année. En effet, ces derniers doivent connaître leurs fournisseurs ou prestataires et doivent donc recueillir dès l'entrée en relation, puis selon une périodicité préétablie, les documents inscrits dans la Charte des achats de la Caisse régionale Anjou-Maine.

Ces relations avec nos fournisseurs et prestataires ont fait l'objet d'une co-construction avec la communauté des acheteurs et les experts en charge de l'environnement réglementaire, notre charte actualisée a été validée par notre Comité de Direction 22 octobre 2019 , et fera l'objet d'un processus de déploiement en avril 2020.

Prévenir les risques et accompagner les populations

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine offre des solutions à tous ses clients quels que soient leur âge ou leur parcours de vie. Il porte une attention particulière aux situations des plus fragiles et assure un suivi des clients et de leurs projets locaux et de vie.

- [Assurer et protéger :](#)



L'un des axes définis par le groupe Crédit Agricole Assurances pour accompagner nos clients dans la durée et donner de l'utilité à nos contrats dès leur souscription est d'être un **assureur-préventeur**. Les objectifs sont de **sensibiliser le client dans son comportement**, véhiculer une image responsable et humaine, favoriser le **développement du mutualisme**.

En matière d'assurance, la Caisse régionale distribue les produits de Crédit Agricole Assurances via la Société **d'assurance dommages** Pacifica et la Société **d'assurance de personnes** Prédica. À ce titre, elle a vocation à accompagner, voire anticiper les besoins de la société en matière d'assurances.

Aussi, depuis 2010, **Crédit Agricole Assurances** s'est engagé dans une action de mécénat en faveur des associations locales qui œuvrent auprès des aidants familiaux.

En 2019, le Crédit Agricole Anjou Maine et Crédit Agricole Assurances ont récompensé l'**UDAF 49⁶** pour son action en faveur de la sensibilisation des professionnels de santé à la question des aidants familiaux. Une dotation de 9000 euros lui a été accordée dans le cadre de la politique de mécénat de Crédit Agricole Assurances en faveur des associations locales qui œuvrent auprès des aidants familiaux et d'un appel à projet.

Depuis 2017, le **pôle tutelle** assure également la relation au quotidien auprès des professionnels tutélaires et propose une expertise sur les conseils d'épargne avec un conseiller privé dédié. La clientèle protégée au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine représente en 2019 :

- 5792 clients dont **2453** gérés par des familles, **2621** par des organismes et 718 par des mandataires professionnels.

Nous mettons ainsi tout en œuvre pour que les populations fragilisées, dépendantes ou vieillissantes puissent accéder aux services et produits les plus adaptés à leurs besoins.

- [Promouvoir l'inclusion bancaire :](#)

Pour contribuer à la lutte contre l'exclusion bancaire, nous fournissons des services afin de prévenir, mais aussi d'aider à la régularisation des situations de fragilité financière. Une attention toute particulière est portée par nos conseillers en agence vis-à-vis des clients régulièrement à découvert, afin de trouver avec eux une solution adéquate et limiter les frais bancaires liés au dysfonctionnement de compte.

⁶ Union Départementale des Associations familiales du Maine et Loire

Déclaration de performance extra-financière 2019 – Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

Dans ce cadre, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a mis en place de manière automatique et gratuite pour tous nos clients des envois de SMS afin de les alerter sur l'état du solde et ainsi aider les clients dans la gestion de leurs comptes au quotidien. Des processus de détection préventive des aléas de la vie sont présents pour faciliter la mise en place d'un accompagnement spécifique à chaque situation.

Depuis de nombreuses années, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a développé un **système de recensement des clientèles dites « fragiles »** et **respecte les préconisations du rapport Pauget/Constans**. En effet, les critères de détection préconisés par le groupe sont respectés :

- Clients interdits bancaire
- Clients surendettés
- Clients avec des frais de dysfonctionnement important par rapport aux flux confiés (frais > 24.99€ et > 10% des flux créditeurs et > épargne disponible)

Tous ces clients, durant leur période de détection, sont informés par courrier des avantages de notre offre spécifique mais aussi du plafonnement à 25€ par mois sur leurs frais d'incident bancaires.

Cette offre est composée d'une carte de paiement à autorisation systématique, d'un plafonnement à 20 € par mois et à 200 € par an des frais sur incidents de paiement, de deux chèques de banque par mois, de versement d'espèces en agence, de retraits d'espèces en agence sans émission de chèque, de fourniture de relevés d'identité bancaire, d'un changement d'adresse une fois par an et d'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS.

Cette année, un processus d'aide à la gestion de cette clientèle auprès de nos acteurs en agence a été déployé, avec une attention toute particulière pour les accompagner dans la gestion de cette population, tant sur le fond que sur la forme, afin aussi de nous permettre de respecter nos engagements de conformité auprès de notre régulateur. Notre offre spécifique est ainsi proposée à nos clients dits « fragiles » comprenant les services de base et des plafonnement de frais pour faciliter les régularisations de leurs situations, et ce, pour 1 euro par mois.

Pour que chacun puisse accéder à nos services et demeurer dans la dynamique de bancarisation, les collaborateurs du service recouvrement amiable réalisent un **accompagnement spécifique** pour ces clients en difficulté. Après une phase de diagnostic à l'écoute des clients, ce service propose des solutions adaptées permettant d'apurer les dettes : nouveau délai de règlement, utilisation de pauses pour alléger momentanément les mensualités existantes, mise en place de prêts de consolidation ou de plans d'apurement.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine traduit aussi ces engagements dans son offre de services depuis 2017, avec le lancement d'**EKO**. Cette offre regroupe l'essentiel de la banque au quotidien : un compte, une carte et un accès à l'expertise de son agence de proximité, le tout pour **2 euros par mois**.

- Être utile aux territoires :

Doté d'un budget de **1,2M d'€** en 2019, le **Fonds de Dotation et le Point Passerelle** contribuent aux actions mutualistes de la Caisse régionale. Ils participent à l'animation et au développement de la vie associative locale, à la mise en valeur et la sauvegarde du patrimoine et de l'environnement, au développement économique et à la création d'entreprises, à l'éducation financière, à l'insertion sociale et professionnelle, au soutien et à l'accompagnement des personnes en difficultés financières.

Les **Points Passerelle** en Anjou-Maine sont des **lieux d'accueil et de médiation** avec pour missions l'écoute, le diagnostic, l'orientation, et la mise en place de **solutions sociales et économiques**. Ils reçoivent les particuliers clients et non clients qui rencontrent des difficultés dans la vie. Ils sont implantés dans les quatre villes principales du territoire (Angers, Cholet, Laval et Le Mans) et animés par six salariés du Crédit Agricole. En Caisse locale, les administrateurs jouent un rôle de détection de requérants potentiels potentiel au même titre que les organismes sociaux.

Le Crédit Agricole Anjou Maine et EDF ont décidé d'unir leurs compétences et moyens respectifs en signant un partenariat local, lundi 25 novembre. Ce rapprochement doit permettre aux clients en situation de fragilité de trouver des solutions pour faire des économies d'énergie, grâce à un suivi personnalisé. Ce dispositif passe par le Point Passerelle, une entité du Crédit Agricole qui accompagne des personnes en difficulté, le plus souvent victimes d'un ou plusieurs événements de la vie tels que le chômage, le décès, le divorce, ou la maladie. Depuis sa création en 2004 plus de 4 000 ménages ont été reçus par des conseillers, et orientés vers des accompagnements sociaux et financiers.

Le nouveau partenariat repose sur trois actions : des aides pour réduire les dettes énergétiques, des formations aux usages de l'énergie, et une information sur le chèque énergie et l'amélioration thermique des logements. Notre objectif est de faire en sorte que l'énergie ne soit pas un facteur aggravant dans une situation de précarité.

En 2018, une convention avait été signée à Angers avec l'association C'Possible, pour permettre aux Points Passerelle d'intervenir dans les établissements scolaires de l'Education nationale.

Cette démarche s'est effectuée dans un but d'éducation budgétaire (24 sessions et 229 participants en 2018). Nous avons renouvelé nos ateliers budgétaires en 2019 avec 58 sessions pour 456 participants.

En 2019, **685 requérants rencontrés par le point Passerelle.**

Résultats et indicateurs clés 2019 :

307 accompagnements avec succès.

76,75 % des requérants sont sortis du dispositif d'accompagnement avec succès⁷

⁷ Nouvelle méthodologie de calcul en 2019 ne permettant pas de comparer avec 2018. Le calcul ne prend en compte que les dossiers entrés et sortis des dispositifs en 2019.

« Notre dynamique dépend de celle du territoire. Nous avons tout intérêt à l'accompagner en soutenant la création d'entreprise ou la vie associative comme dans le cadre de l'opération *J'aime mon association*. »
Hugues Brasseur, Directeur général

En 2019, dans le cadre du dispositif « **J'aime mon asso** », nous avons accompagné plus de 1 100 projets associatifs pour un montant global de 430 000 €.

En plus de l'accompagnement direct de la part des Caisses locales, chaque Jury départemental a décerné 8 prix de 1 500 € (« Trophées Héros Locaux »), et au niveau de notre Caisse régionale, un « Grand Prix CAIL » (Crédit Agricole Initiatives Locales) a été attribué à l'association (ASCED) Association Contre La Souffrance Des Enfants Dououreux) avec une dotation supplémentaire de 4 000 € qui lui permettra d'organiser un

concert le 19 octobre 2020, retransmis en direct pour des enfants hospitalisés, à l'aide de casques de réalité virtuelle.

Que les projets soutenus soient à caractère économique, environnemental, solidaire, culturel ou encore sportif, le Crédit Agricole Anjou Maine affirme ainsi son soutien aux acteurs locaux de son territoire.

Afin d'accompagner la création d'entreprise sur le territoire, le groupe Crédit Agricole a créé un réseau de 33 **villages, les « Villages by CA »**. Ces villages hébergent des startups et proposent un programme d'accompagnement pour les startups en phase d'accélération. L'année 2019 a été riche en innovations **puisque la Caisse régionale Anjou Maine a inauguré son 3^{ème} Village by CA, au Mans.**

Le Village by CA Le Mans La Ruche a été inauguré le 29 novembre. Il a été créé en collaboration avec la CCI Le Mans Sarthe et accueille déjà cinq startups.

Ce Village vient compléter un dispositif initié en 2018 par les Villages by CA Angers et by CA Laval. Notre Caisse régionale est la seule en France à disposer d'un Village by CA dans chacun des départements de son territoire.

A fin 2019, 20 Startups ont été accompagnées ou sont en cours d'accompagnement dans les 3 Villages.

Une vingtaine d'emplois ont été créés par ces Startups pendant leur accompagnement.

En 2019, lors des **Trophées de la Création reprise, 121 000 €** provenant du fonds de dotation ont récompensé 85 professionnels au niveau des Caisses locales. Parmi ceux-ci, **15** ont reçu un prix départemental. Ces prix sont destinés à récompenser les entreprises commerciales, artisanales ou libérales créées ou reprises depuis plus de 2 ans sur notre territoire. Ainsi, la Caisse régionale accompagne par ces distinctions les entrepreneurs de son territoire.

Le Prix de l'initiative

Le Prix de l'initiative est un concours créé en 2004 par le Crédit Agricole Anjou Maine à l'attention des étudiants de grandes écoles et universités présentes en Maine-et-Loire, en Mayenne et en Sarthe.

Depuis 2017, ce concours permet également de soutenir l'entrepreneuriat innovant par le biais d'une catégorie spécifique destinée aux anciens étudiants et créateurs de Start-up sur les 3 départements.

Les projets peuvent être d'intérêt général, économique ou social et doivent faire preuve d'originalité, de créativité, de réalisme et révéler l'esprit d'entreprise.

En 2019, **41** dossiers ont été présentés par les étudiants et créateurs de Start-up et **11** dossiers ont été récompensés pour un montant de 17 000 € de dotation.

Le Mécénat en faveur de la vie locale fait également partie intégrante de nos activités bancaires et définit aussi notre empreinte. C'est pourquoi le Crédit Agricole Anjou Maine, aux côtés des fondations Crédit Agricole Pays de France, Crédit Agricole Solidarité et Développement, ainsi que Crédit Agricole Initiative Locale, soutient des projets de son territoire chaque année.

- **Avec la Fondation Pays de France :**

En 2019, Le Crédit Agricole Anjou Maine et la Fondation Crédit Agricole Pays de France ont soutenu financièrement les travaux entrepris par la Ville d'Angers pour la réouverture du **Musée Pincé** qui aura lieu en 2020. Nous sommes ainsi devenus notamment mécènes de la muséographie de la salle consacrée aux Arts de la Chine et du Japon.

Annexe 1 : Table de correspondance réglementaire

Catégorie d'information	Page correspondante à l'information
INFORMATIONS PRELIMINAIRES	
Présentation du modèle d'affaires	Page 2-3 : « Mission de la Caisse Crédit Agricole Anjou-Maine » Page 4 : « Présentation du modèle d'affaires de Crédit Agricole Anjou-Maine »
Présentation des risques et opportunités principaux	Pages 5 à 7 : « Présentation des risques et opportunités principaux » Page 13 : « implantation locale et accessibilité géographique » - « Disponibilité » Page 15-16 : « Optimiser l'expérience de nos clients par la digitalisation » Page 17-18 : « Être un partenaire de confiance » Page 21 à 24 : « Accompagner les transitions des territoires » Page 36 : « Prévenir les risques et accompagner les populations »
INFORMATIONS SOCIALES	
Relations sociales	Page 29 : « Encourager des relations sociales constructives »
Égalité de traitement	Pages 32-33 : « Une politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes »
Égalité de traitement	Page 32 : « Des mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées »
Égalité de traitement	Pages 31-32 : « Mobiliser nos collaborateurs »
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	
Économie circulaire – Prévention et gestion des déchets	Concernant les actions pour lutter contre le gaspillage alimentaire, les activités de restauration de la CR Anjou étant externalisées, ces mesures ne s'appliquent pas à la Caisse régionale. Les prestataires en charge de ce domaine ont leur propre plan de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Changement climatique	Pages 22 : « Accompagner la transition énergétique »
Changement climatique	Pages 22 : « Accompagner la transition énergétique »
Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018)	<i>Les items mentionnés ci-contre ne sont pas matériels au regard de l'activité de la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine</i>
INFORMATIONS SOCIETALES	
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Pages 20-21 : « L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole Anjou-Maine »

Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Pages 19 à 25 : « Contribuer au développement économique des territoires et à leur transition »
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Page 36-37 : « Assurer et protéger » Page 37-38 : « Être utile aux territoires » Page 33 : « Une démarche active pour favoriser l'employabilité de tous »
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Page 2 : « Engagements globaux » Pages 20-21 : « L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole Anjou-Maine »
Loyauté des pratiques	Page 36 : « Assurer et protéger » Page 36-37 : « Promouvoir l'inclusion bancaire »
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET L'EVASION FISCALE	
Lutte contre la corruption	Page 17-18 : « Anti-blanchiment et anti-corruption »
Lutte contre l'évasion fiscale (loi sur la lutte contre les fraudes du 23 octobre 2018)	Page 17-18 : « Anti-blanchiment et anti-corruption »