

INTRODUCTION

Etre utile à notre territoire et à ceux qui y vivent
Présentation du modèle d'affaires
Présentation des principaux risques et opportunités

- I. AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE
 - a. Veiller à l'équilibre des pouvoirs et à l'efficacité du Conseil d'Administration
 - b. Veiller à ce que les dispositifs de contrôle et d'audit permettent de garantir la fiabilité des comptes et la maîtrise des principaux risques
 - c. Respecter les intérêts des sociétaires
- II. PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS
 - a. Respecter l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux
 - b. Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances
 - c. Créer des conditions du dialogue social sous toutes ses formes
 - d. Assurer la qualité des conditions de travail
 - e. Développer les compétences et l'employabilité de tous les collaborateurs
 - f. Assurer un système de rémunération équitable et transparent
- III. ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS CLIENTS
 - a. Prévenir la corruption, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
 - b. Agir en faveur de la responsabilité sociétale chez les fournisseurs
 - c. Prendre en compte les facteurs ESG dans les produits et services, dans la gestion des actifs et la politique de financement
 - d. Fournir des informations exactes et claires sur les produits bancaires et assurer le devoir de conseil
 - e. Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges
- IV. CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET SOCIETAL DES TERRITOIRES
 - a. Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation
 - b. Prévenir et gérer le risque de surendettement et favoriser l'accès aux produits et services bancaires
 - c. Participer à des initiatives d'intérêt général

Introduction

Etre utile à notre territoire et à ceux qui y vivent

2020 restera marqué par cette crise sanitaire et ses conséquences économiques et sociales. Elle a mis en évidence les difficultés auxquelles bon nombre de nos concitoyens doivent faire face.

2020 a aussi vu notre climat enregistrer de nouveaux records preuve de l'urgence d'agir pour la transition écologique.

C'est dans ce contexte que nous avons pu rappeler notre raison d'être, inscrite depuis plus d'un siècle dans l'ADN mutualiste de notre Caisse régionale : « agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

Notre nouveau projet d'Entreprise traduit cette raison d'être à travers quatre ambitions : Être le banquier préféré des clients, être l'employeur préféré de notre territoire, être financièrement solide et être un acteur sociétal durable.

C'est avec ce modèle résolument tourné vers l'avenir que nous souhaitons obtenir la labellisation RSE « Lucie ». Cette démarche permet d'améliorer en continu les processus internes et développe des solutions pour progresser sur la **Responsabilité Sociétale des Entreprises**

La RSE s'incarne au quotidien dans nos métiers quand nous concevons des offres bancaires accessibles à tous et des contrats d'assurance de plus en plus protecteurs ; quand nous décidons de geler nos tarifs bancaires sans incitation gouvernementale, quand nous nous attachons à soutenir les plus fragiles à travers les Points Passerelle....

Notre modèle assure à chaque client un accès à un dispositif de proximité avec son agence grâce à notre maillage sur notre territoire mais aussi au meilleur du digital. A ce titre l'intelligence artificielle est un apport majeur dans le traitement toujours plus performant des données de nos clients. Elle ouvre de nouvelles possibilités en matière d'analyse et de propositions et permet d'anticiper les changements et transformations tout en facilitant les innovations et leur déploiement.

Nous sommes aussi le premier financeur de l'économie locale en réinvestissant plus de 85% de nos résultats en Anjou-Maine. Nous soutenons ainsi la vitalité des territoires par nos financements et nos actions mutualistes avec notre fonds de dotation. Nous sommes conscients de la responsabilité que nous confère cet engagement territorial et nous souhaitons être un tiers de confiance, un interlocuteur privilégié et un créateur de lien en proximité.

Notre Caisse régionale est aussi un employeur majeur de son territoire. En effet, au-delà de sa dynamique de recrutement, elle promeut l'égalité des chances (handicap...) et l'égalité hommes-femmes. Elle forme ses salariés pour toujours mieux répondre aux attentes de ses clients et apporter toute l'expertise au plus proche d'eux.

Enfin, le Crédit Agricole Anjou-Maine accompagne les transitions environnementales en finançant les projets de ses clients et en leur proposant des solutions vertes.

Ce sont toutes ces raisons qui nous amènent à être fiers de notre identité coopérative et mutualiste et qui nous poussent à poursuivre notre dynamique de développement pour être utile à notre territoire et à ceux qui y vivent.

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

NOS RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN

- **2 081** collaborateurs
- **1 308** administrateurs

NOTRE PRESENCE TERRITORIALE

- **172** points de vente
- **4** Espaces Entreprises
- **20** espaces spécialisés (professionnels, privés, habitat...)
- **91** caisses locales
- **440** Points verts
- **377** automates bancaires
- **3** Sites supports de la relation client
- **3** points passerelles animés par 6 salariés

CAPITAL FINANCIER

- **3 059 M€** Fonds Propres
 - Dont foncière Immobilière¹
- **211 M€** Capital Social

NOS RÉSEAUX ET PARTENAIRES

- **2** Villages by CA
- **18** Coopérations inter CR

¹ contribution au PN de la CRAM et diversification de notre risque
Développement des synergies avec la filière immobilière
Participation au développement économique régional

NOTRE CREATION DE VALEUR

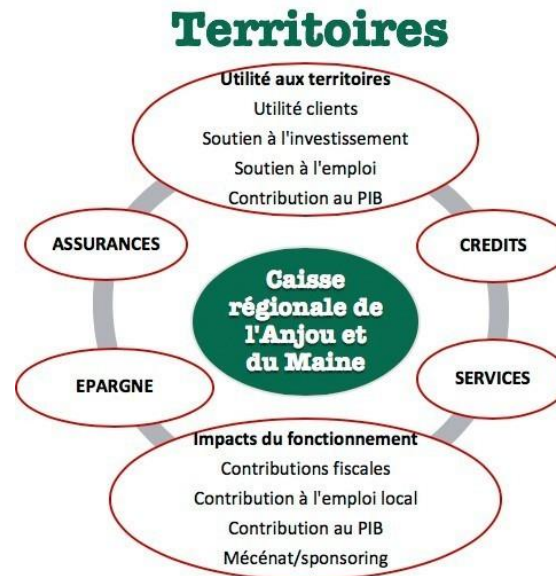
798 384 clients, dont **359 163** sociétaires

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

- **25 486 M€** d'encours de collecte
- **489 M€** d'encours Livret sociétaire
- **17 519 M€** d'encours crédit
- Produit Net Bancaire : **434,1 M€**
- Résultat net : **82,0 M€**
- **60,3 M€** d'impôts et taxes

RELATION CLIENT

- IRC client positif (+ **11 pts**/2019)
- **93%** de satisfaction assurance suite à un sinistre
- **32 400** nouveaux clients
- **9 466** 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

- **156 059** clients utilisateurs de l'application « Ma banque »
- **12** ambassadeurs Intelligence Artificielle

ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS TERRITORIALES

- **514 792** contrats d'assurance des biens et des personnes
- **29,8 M€** de financement des énergies renouvelables
- **206** dossiers concernant l'installation d'énergies renouvelables ont été déposés
- **628** projets de création-reprise agricoles et professionnels financés

ACCOMPAGNEMENT SOCIÉTAL

- **1,065 M€** pour le fonds de dotation et les points Passerelle
- **17** start-up hébergées dans les Villages By CA

ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

- **10 072 jours** de formation
- **238** embauches
- Dont **135 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 a évolué cette année en calquant notre cotation des risques aux **7 thématiques de la labellisation Lucie et à ses 19 principes d'actions** :

- 1** Nous reprenons le modèle d'affaires qui avait été mis en place pour la DPEF 2018
- 2** Nous avons ensuite coté ces risques au regard de 3 aléas (image, perte d'activité, sanction administrative ou judiciaire), en fonction des **7 thématiques du label Lucie** :
 - Mettre en place une gouvernance responsable
 - Respecter les droits des personnes
 - Développer des relations et conditions de travail responsables
 - Préserver l'environnement
 - Développer l'éthique dans les relations d'affaires
 - Respecter les intérêts des consommateurs
 - Viser le développement local et l'intérêt général
- 3** Nous avons hiérarchisé ces risques suite à leur cotation.

Avoir 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.

Un modèle bancaire de plus en plus digital

- 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 perçue 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.

Des transformations sociales et démographiques sur les territoires

- **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.

- **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.

I. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

Pour la Caisse régionale, il est essentiel de faire vivre et de valoriser son modèle coopératif. D'autant que ce modèle, qui place l'intérêt collectif au cœur de l'identité et du fonctionnement du Crédit Agricole, développe chez les hommes et les femmes qui l'incarnent une culture entrepreneuriale mise au service du bien commun. Il répond ainsi aux évolutions sociétales contemporaines, notamment la quête de sens des citoyens et l'intégration de critères de responsabilité sociale et environnementale dans l'activité des organisations. Enfin, dans la période que nous traversons depuis le début de la crise sanitaire, ce modèle permet à la Caisse régionale d'améliorer en continu la satisfaction de toutes leurs parties prenantes.



Chiffres clés

359 163 sociétaires

1308 administrateurs

91 présidents de Caisse locale

21 membres au Conseil d'administration

a. Veiller à l'équilibre des pouvoirs et à l'efficacité du 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.

Fonctionnement équitable et participatif

La séparation des fonctions entre la Présidence du Conseil d'administration et la Direction générale est assurée conformément aux textes en vigueur et aux statuts de la Caisse régionale : La définition des orientations stratégiques et le contrôle de leur mise en œuvre incombent au Conseil d'administration composé de 21 membres élus, les responsabilités exécutives étant exercées par le Directeur général.

Le Comité de direction comprend dix personnes, dont une femme, issus des Caisses régionales ou des filiales du groupe, avec des profils suffisamment différents pour assurer une bonne complémentarité des profils.

Les différents services et réseaux commerciaux de la Caisse régionale sont tous placés sous la responsabilité de l'un des Directeurs membres du Comité de direction.

L'évaluation du bon fonctionnement, des compétences individuelles et collectives, de l'efficacité, du Conseil et de ses comités spécialisés (fréquence des réunions, assiduité), font l'objet d'une appréciation périodique réalisée par le Comité des nominations.

La nomination des membres du Conseil suit une procédure de sélection et s'appuie sur les recommandations du Comité des nominations.

Le Conseil est régulièrement informé de la situation financière de la Caisse régionale, de son activité, de ses engagements, de ses risques et de ses résultats.

Quatre fois par an, il arrête ou prend connaissance des comptes trimestriels sociaux et consolidés.

Il fait le point sur la mise en œuvre et le respect de la politique financière de la Caisse régionale conformément aux exigences réglementaires et aux décisions qu'il a prises, en s'appuyant sur les travaux d'audit réalisés par les Commissaires aux comptes de la Caisse régionale.

Il valide annuellement les orientations générales, les politiques financière, crédit, en matière de suivi et de gestion des risques, les budgets de l'année à venir, les évolutions de la politique tarifaire, de même que, depuis 2020, la stratégie et la politique d'externalisation de la Caisse régionale.

Avant présentation aux comités spécialisés du Conseil d'administration, puis au Conseil lui-même, les stratégies et politiques sont préalablement validées par le Comité de direction.

Conformément à l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des établissements de crédit, le Conseil se voit présenté, deux fois par an, le bilan du dispositif de contrôle interne.

Les rapports effectués devant le Conseil par les Responsables des fonctions de contrôle et par le Comité des risques visent ainsi à éclairer régulièrement les administrateurs sur l'adéquation aux exigences réglementaires du dispositif de contrôle qui porte sur l'ensemble des risques supportés par un établissement de crédit : risque de crédit, risque de marché et de taux, risque de liquidité, risque de non-conformité, risques opérationnels, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Les réunions du Conseil donnent lieu à de nombreuses questions et à des échanges riches et constructifs, y compris avec les Directeurs lors de la présentation des dossiers.

Diversité et représentativité

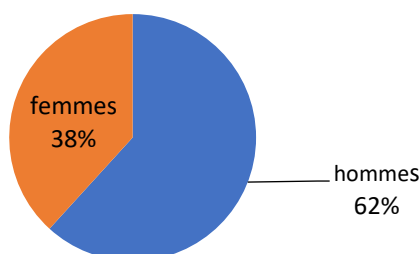
La diversité (profession, âge, expérience, etc.) fait l'objet d'une appréciation périodique par le Comité des nominations (cela relève de ses missions légales), lequel fixe, toujours conformément aux dispositions du code monétaire et financier, un objectif pour une représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein du Conseil d'administration, qu'il revoit chaque année, et qu'il communique aussi annuellement au Conseil à la fin du premier semestre.

Il prévoit actuellement que la proportion des personnes de chaque sexe au sein du Conseil d'administration atteigne 40% à l'issue de l'Assemblée générale de la Caisse appelée à statuer en 2024 sur les comptes de l'exercice 2023.

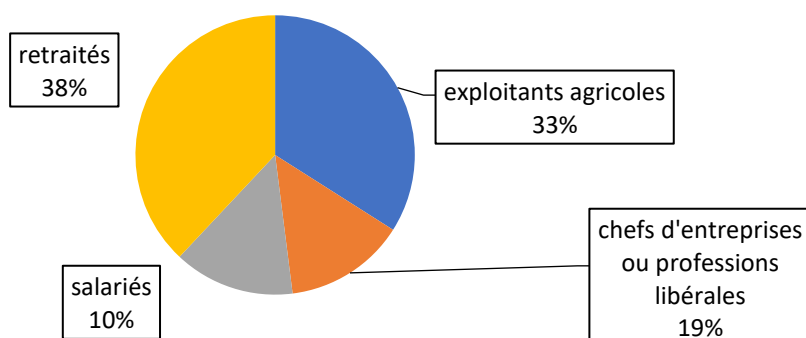
Le Conseil d'administration est donc composé de 21 membres (13 hommes et de 8 femmes), le minimum statutaire étant fixé à 15 membres, issus, par tiers, de chacun des trois départements de son territoire, conformément à l'article 15 des statuts.

La moyenne d'âge ressort à 58 ans, le plus jeune administrateur étant âgé de 43 ans.

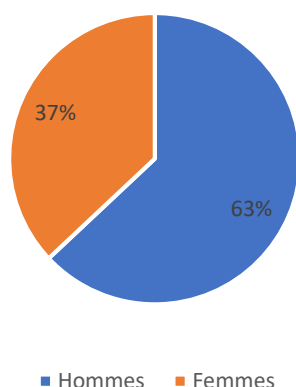
Composition du
Conseil d'aministration CR



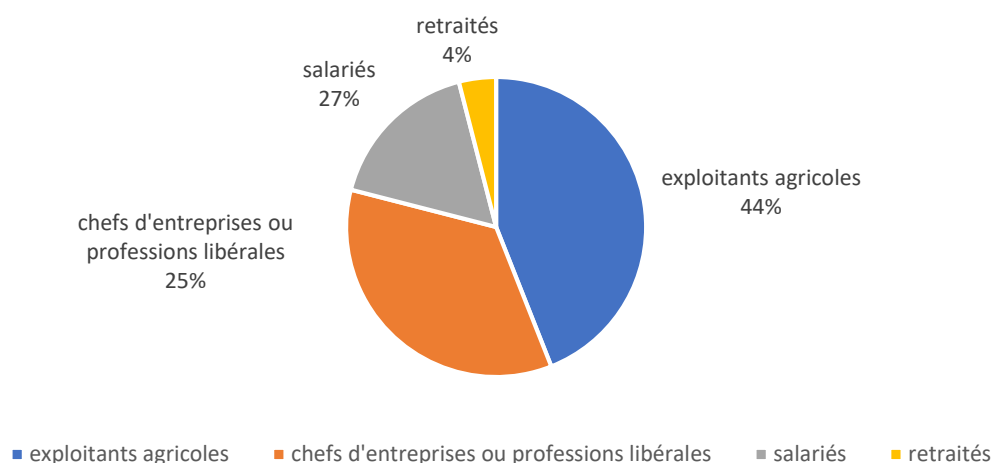
Répartition des membres du Conseil
d'administration par CSP



Répartition des 1308 administrateurs de Caisses locales



Répartition des 1308 administrateurs de Caisses locales par CSP



Le Comité des nominations a constaté, la dernière fois le 1^{er} octobre 2020 :

- une bonne représentation par le Conseil de l'ensemble des bassins économiques ;
- la diversité et la complémentarité des connaissances, des profils professionnels et des expériences au sein du Conseil ;
- une compétence collective acquise, au travers de la participation à des comités spécialisés, aux formations, et par les expériences professionnelles de chacun des administrateurs ;
- une bonne répartition des catégories socioprofessionnelles au sein du Conseil ;
- un profil des membres de chacun des Comités spécialisés en adéquation avec leurs missions, avec une représentation équilibrée entre les trois instances.
- une diversité et une complémentarité du Conseil confortée par l'arrivée de nouveaux administrateurs en 2018 et en 2019 : un chef d'entreprise (2018), un cadre commercial (2018), un cadre hospitalier (2019).

Une commission nationale (du groupe Crédit Agricole) composée de Présidents de Caisses, de dirigeants de l'organe central (Crédit Agricole SA) et de dirigeants de la Fédération Nationale de Crédit Agricole fait office de comité des rémunérations pour l'ensemble des Caisses régionales de Crédit Agricole.

b. Veiller à ce que les dispositifs de contrôle et d'audit permettent de garantir la fiabilité des comptes et la maîtrise des principaux risques

Un reporting de la politique financière est effectué chaque semestre devant le Conseil d'administration, lequel porte sur la gestion des placements des fonds propres, le suivi du risque de marché, la gestion des risques de contrepartie, de liquidité et du refinancement, le suivi du risque de taux.

Le suivi du risque crédit est assuré par la présentation des comptes chaque trimestre.

Les rapports et bilans sur le contrôle interne (contrôle permanent, contrôle de conformité et des risques, contrôle périodique) sont aussi présentés au Conseil d'administration chaque semestre.

Le Comité des risques rend un avis sur chacun de ces rapports au Conseil d'administration.

Les ordres du jour et les procès-verbaux des Conseils d'administration sont suffisamment détaillés pour permettre de s'assurer du respect de la séparation des pouvoirs.

Les Comités spécialisés du Conseil d'administration qui éclairent celui-ci pour assurer l'effectivité de ses contrôles sont le Comité des risques et le Comité d'audit.

Ces comités se réunissent quatre à six fois par an.

Chaque année, les fonctions de contrôle actualisent les cartographies des risques.

Les plans de contrôle, les plans d'audit annuel et pluriannuel sont bâtis à partir des cartographies des risques.

c. Respecter les intérêts des sociétaires

La Caisse régionale compte parmi ses sociétaires les Caisses locales qui lui sont affiliées, les personnes physiques membres de son Conseil d'administration et la SACAM Mutualisation, entité qui représente l'ensemble des Caisses régionales au sein de chacune des Caisses.

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

Les 359.163 sociétaires (2,7% de plus qu'en 2019) des 91 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.

Les sociétaires de la Caisse régionale sont bien identifiés, de même que leurs intérêts, étant précisé qu'aucun sociétaire n'est en mesure d'influencer à lui tout seul les orientations de la Caisse régionale (un même sociétaire ne peut détenir au maximum que 16 droits de vote pour un total de 1.130 droits de vote actuellement).

Les sociétaires de la Caisse régionale et des Caisses locales qui lui sont affiliées sont régulièrement convoqués en assemblée générale pour approuver les comptes, décider de la rémunération des parts sociales, procéder au renouvellement des membres du Conseil d'administration, etc. Ils rencontrent à cette occasion les représentants des Conseils d'administration de la Caisse régionale et des Caisses locales, la Direction générale de la Caisse régionale.

Ils prennent part aux décisions en votant.

Ils peuvent s'exprimer en posant des questions et/ou en remontant des informations préalablement aux assemblées générales et lors de celles-ci.

Le rapport de gestion (rapport moral, compte de résultat et bilan) des Caisse locales est mis à disposition des sociétaires préalablement aux assemblées générales et lors de celles-ci.

Un site extranet est mis à disposition de tous les élus pour leur permettre de s'informer sur les actualités et les événements de la Caisse régionale et de la vie mutualiste (e-info, Anjou Maine Magazine ...). De même, Le rapport de gestion incluant la déclaration de performance extra financière et le pacte sociétal et territorial de la Caisse régionale sont publiés sur la vitrine internet de la banque coopérative et mutualiste du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine.

Les résultats du groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale sont communiqués aux représentants des sociétaires chaque trimestre et lors des événements organisés par la Caisse régionale.

Les sociétaires et leurs représentants élus (les administrateurs) sont régulièrement interrogés et leurs témoignages repris dans des articles et vidéos. A titre d'exemple un Président a témoigné sur son expérience professionnelle et son empreinte carbone dans Crédit agricole magazine, plusieurs autres ont témoigné sur les synergies élus-salariés pendant les instants mutualistes de septembre 2020...

Les différents prix et trophées organisés pour récompenser les clients sociétaires du territoire permettent de reconnaître l'implication de ces acteurs. C'est le cas pour les trophées de la création reprise ou en moyenne 80 prix de 1000 € chacun sont remis aux créateurs ou repreneurs d'entreprises du territoire, pour le trophées Héros locaux ou 24 associations lauréates ont reçu 1500 €, pour le coup de cœur des sociétaires ou 3 associations ont été primées. D'autres prix sont également décernés à l'occasion du grand prix du jury, du prix de l'artisanat, du prix du commerce...

Les clients sociétaires sont également impliqués lors des assemblées générales (tables rondes, témoignages, animations, expositions ...).

Tous les deux ans, une enquête est réalisée auprès des représentants des sociétaires pour mesurer leur indice d'engagement et de recommandation.

L'expression des sociétaires est permise par les tours de table des Conseil et lors de tous les instants mutualistes. Ainsi chaque Conseil d'administration en local réserve un temps de libre échanges. Les instants mutualistes sont aussi un moment privilégié pour que les sociétaires puissent se rencontrer pendant un temps dédié. Il en est de même au moment des Assemblées Générales, les représentants de la Caisse régionale sont présents et en capacité de répondre aux interrogations des sociétaires.

Des écoutes sont réalisées chaque trimestre pour prendre en compte la satisfaction des clients sociétaires.

Des web conférences sont également organisées auprès des clients sociétaires, sur différents thèmes (gestion conseillée, immobilier ...)

Des réunions annuelles d'informations, des réunions « Privilège » sont animées chaque année. Elles sont destinées à nos clients et sociétaires et ont un but exclusivement informatif.

Le maillage du territoire avec les 91 Caisses locales permet de représenter l'ensemble des clients sociétaires.

II. Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs

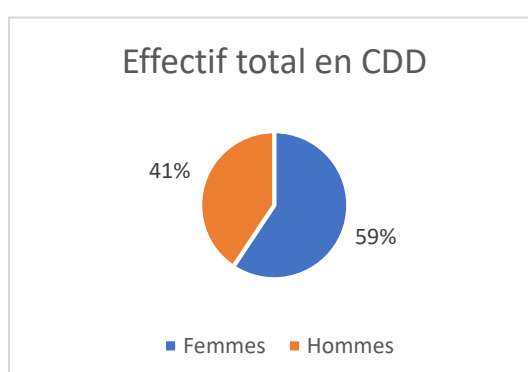
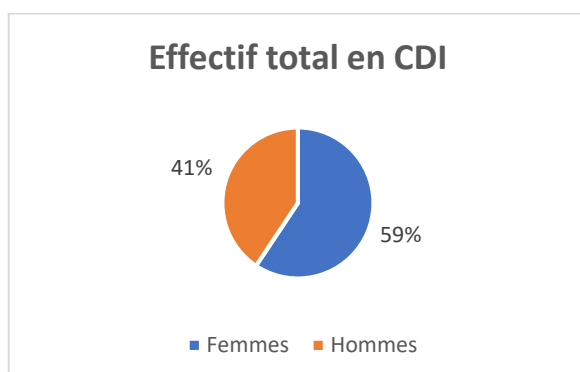
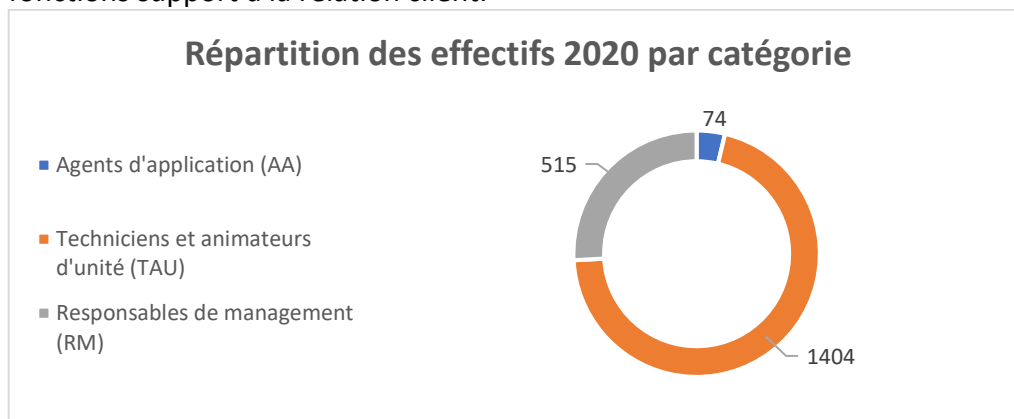
Acteur majeur de l'emploi sur les 3 départements, la Caisse régionale est une entreprise à taille humaine, entrepreneuriale, et dont la mission, ancrée sur le territoire et dans la durée, est porteuse de sens pour les collaborateurs. Elle a placé l'humain au centre de son projet et affiche ses ambitions. L'une est d'attirer, de fidéliser et de faire grandir les talents de chacun. L'autre, d'adopter un modèle managérial et une organisation plus responsabilisant. Il s'agit pour elle de valoriser l'engagement et de nourrir « l'esprit d'entreprendre », avec l'objectif d'être l'employeur préféré sur son territoire dans les services financiers.

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 2020

Au 31 décembre 2020, l'entreprise compte **2 081 salariés** (1973 CDI, 32 CDD, 76 alternants). Cet effectif est stable par rapport à l'année précédente (2086 salariés au 31 décembre 2019). 62% travaillent dans le réseau commercial, en agences par exemple, et 38% occupent des métiers des fonctions support à la relation client.



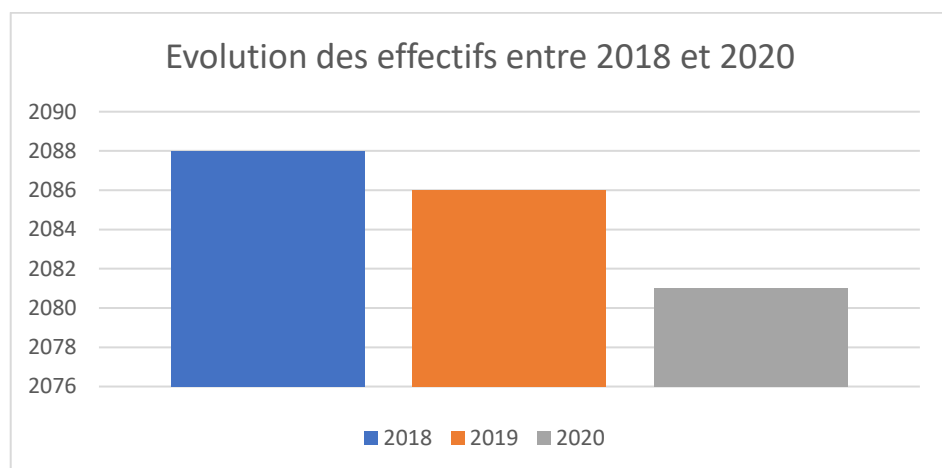
Le rajeunissement des effectifs se confirme : alors que l'âge moyen des collaborateurs en 2020 est de **41,03 ans, soit une diminution de 0,07 par rapport à 2019**. **14%** des effectifs sont âgés de moins de 30 ans et **30.9% de moins de 35 ans**. La part des 30-50 ans est ainsi majoritaire avec **66%** des effectifs. La part des effectifs âgés de plus de 50 ans est de **20%**.

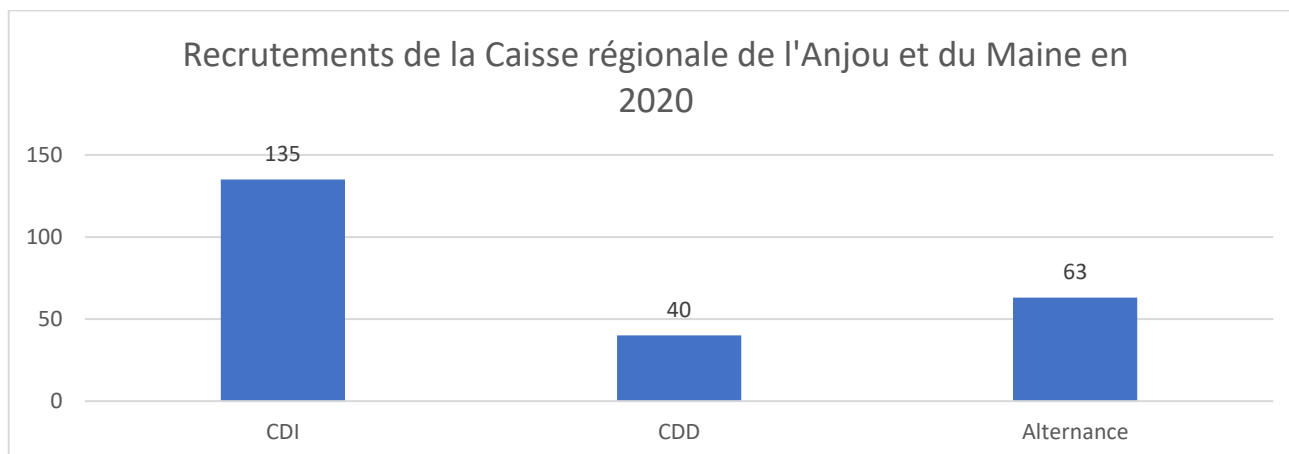
- Embauches et départs

Le Crédit Agricole Anjou-Maine compte **238** recrutements menés en 2020, soit 12,5 % de moins qu'en 2019, dont **135** en CDI, **40** en CDD et **63** en alternance. **86%** de ces recrutements concernent le réseau et **14%** concernent les sièges.

En 2020, **123** salariés en CDI ont quitté l'entreprise, en comparaison des **116** salariés qui étaient partis en 2019.

Le taux global de turnover, incluant les départs en retraite, est ainsi de **6,51%** en 2020, contre 6,03 % en 2019, témoin de la stabilité des effectifs de la Caisse régionale.





a. Respecter l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux

Il n'existe pas de mesure en tant que telle concernant le risque d'atteinte des droits de l'homme. Pour autant, l'organisation a mis en place un process relatif au Harcèlement Moral et agissement sexiste. L'organisation s'assure concrètement qu'elle ne collabore pas avec des entités ayant des pratiques contraires aux droits de l'homme en conservant une relation étroite avec ses partenaires RH externes : sociétés d'intérim, cabinets de recrutement, formateurs. Elle veille, préalablement à la signature du contrat, au partage de valeur commune.

L'accord Relations Professionnelles intégrant une procédure en cas de harcèlement moral ou sexuel est en place.

En cas d'alerte de harcèlement, la procédure prévoit la tenue d'un CSSCT (Commission Santé Sécurité au travail) exceptionnel afin de mettre en place une commission paritaire d'enquête permettant d'éclairer la situation avant la tenue d'un éventuel entretien préalable et conseil de discipline.

Durant cette procédure, il est prévu un soutien psychologique pour chacune des parties. Un cabinet externe prend le relais, si mise à pied avec effet immédiat pour le salarié et pour l'équipe.

Les managers sont formés sur la relation managériale pendant 7 jours. 1 journée dédiée RH harcèlement discrimination, rôle RH du manager.

b. Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances

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 reste identique, **59%** en 2020 comme en 2019 (pour les contrats en CDI).



Chiffres clé

2081 salariés et 238 recrutements en 2020

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 **34 à 37 %** pour un nombre total de femmes cadres qui a nettement augmenté passant de **178 à 191 cadres** en 2020.

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 2020, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine compte **66** collaborateurs en situation de handicap. 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. A ce jour nous comptons 13 fournisseurs du secteur adapté et protégé.

c. Créer des conditions du dialogue social sous toutes ses formes

Le Crédit Agricole Anjou Maine veille au respect du dialogue social et laisse libre les salariés de constituer leurs propres organisations.

Les comptes rendus de négociations sont accessibles sur la plateforme en ligne Boardnox ouverte à tous les élus. Concernant les compte rendus des délégués du personnel, étant passé au nouveau format "CSE" élu en avril 2019, notre accord IRP prévoit la mise en place d'une communauté pour la gestion des réclamations : le e-CSE. Cette communauté retrace ainsi l'intégralité des questions et réponses apportées.

Le dialogue social repose sur de nombreux échanges avec les partenaires sociaux lors de réunions CSE, CSSCT, négociations et réunions techniques, commissions. Tous ces échanges permettent de suivre ce qui est mis en place au sein de l'entreprise. De plus, en amont des réunions CSE et CSSCT un échange à lieu avec le secrétaire et référent afin de caler l'ordre du jour, 1 à 2 semaines avant la réunion. Tous les dossiers structurants (par exemple : réorganisation d'un service) passent en Comité de Direction. Les ordres du jour, avant d'être proposés aux secrétaire et référent sont construit entre la Direction des Ressources Humaines et la direction Générale en fonction des passages en Comité de Direction. Cette méthodologie permet d'avoir une visibilité de l'ensemble des dossiers nécessitant un passage en instances et ainsi d'éviter un délit d'entrave pouvant porter atteinte à un représentant du personnel.

Le calendrier des négociations est vu au mois de décembre de chaque année pour fixer conjointement les sujets à aborder l'année suivante. Les comptes rendus sont accessibles sur une plateforme ouverte à tous les élus. La plateforme est accessible de n'importe où avec un code d'accès dédié.

En 2020 se sont tenus :

- 12 CSE ordinaires et 6 CSE exceptionnels
- 4 réunions ordinaires CSSCT + réunions quasi journalières lors du 1er confinement + 11 CSSCT exceptionnels liés à la crise depuis le 1er déconfinement + 4 réunions techniques sur le DUERP
- 12 réunions de négociations + réunions techniques sur Egalité professionnelle F/H, allongement de la vie professionnelle, outil OTT (outil de suivi du temps de travail). Cet outil vient d'un benchmark car utilisés par une autre CR.

d. Assurer la qualité des conditions de travail

Assurer la qualité des conditions de travail

En termes de temps de travail, le projet HAPPII visant à adapter nos horaires aux besoins de nos clients, a abouti à un passage en horaires variables dans le réseau comme au siège. En conséquence la Caisse régionale a dû repenser le suivi du temps de travail. A ce titre, un nouvel outil de suivi a été déployé en janvier 2021, ce dernier développé par la Caisse régionale a été testé préalablement à son déploiement en lien avec les partenaires sociaux. Les modalités de gestion et de suivi sont actuellement en cours de négociation.

Le Crédit Agricole veille à l'ergonomie de ses postes. Ces points sont vus par le service Immobilier lors de réaménagement. Les plans sont présentés en CSSCT préalablement à un recueil d'avis en CSE lorsque le projet le nécessite. Pour de gros projets, le CSSCT est impliqué plus largement. A titre d'exemple cela a été le cas lors de la rénovation des agences, projet pour lequel un cahier des charges a été acté.

Lors d'un changement d'organisation, les salariés sont tenus informés par le manager de proximité parallèlement à la présentation faite en CSE.

Au cours de l'année 2020, le contexte de pandémie a obligé l'Entreprise à être très agile sur les réaménagements mobiliers successifs au gré des diffusions de protocoles (instauration de jauges, mise en place de séparateurs en plexiglas)

e. Développer les compétences et l'employabilité de tous les 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, le PER (Plan Epargne Retraite), les ateliers dynamiques assurances, Protections Days et le parcours 100% conseillers.

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.

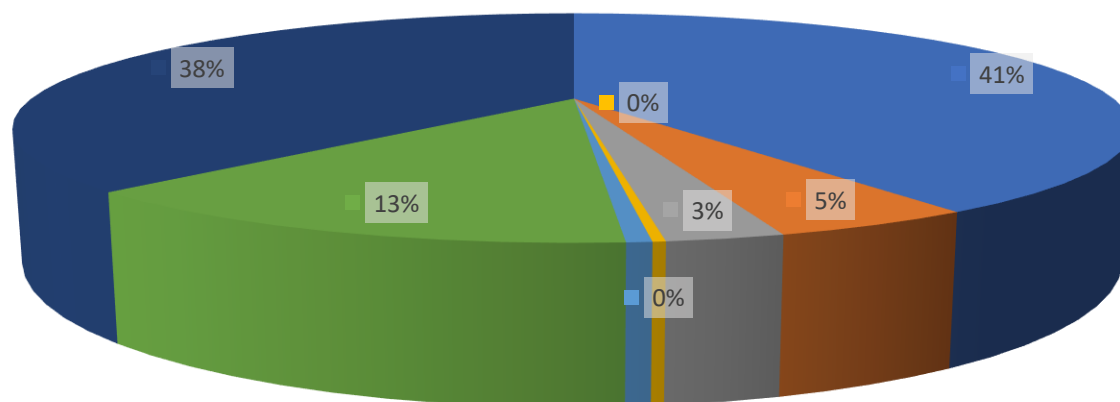
Dans le cadre de sa politique en matière de formation et la mise en place d'une Académie de formation, la Caisse régionale développe de **nouveaux modes d'apprentissage en distanciel** (Webinaire, e-Learning, classes virtuelles), permettant de rendre les parcours de formation plus modulables et personnalisables.

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

En 2020, compte tenu du contexte sanitaire, les **formations distancielles** ont été amenées à se développer, offrant la possibilité aux équipiers de continuer à développer leurs connaissances et leurs compétences.

Répartition des Formations 2020 en j/h

■ Bloc compétence métier ■ Bloc Diplomant ■ Bloc Direction ■ Bloc Manager
 ■ Bloc posture ■ Bloc reglementaire ■ Bloc E-learning



La Caisse régionale encourage en outre une **acculturation au digital** afin d'en fluidifier les pratiques pour l'ensemble des collaborateurs.

En 2020, ce sont au total **10 072 jours de formation** qui ont été dispensés aux collaborateurs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, dont 1.000 jours /hommes de formation consacrés aux formations diplômantes : Bachelor des particuliers, Mastère Agricole, Mastère Professionnel.



Chiffres clé

Ces **10 072 jours de formation** pour les salariés ont représenté **5.7%** de la masse salariale. Chaque collaborateur a reçu en moyenne **5 jours** de formation dans l'année soit **38 heures**. La formation en ligne dans l'année, via la plateforme de e-learning interne représente 37,64 % de la formation en 2020.

Par ailleurs, en 2020, **90,2%** 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 2020 :

- **89,7%** 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.
- **20,09%** des salariés ont bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité dans l'année.
- **28,16%** des salariés ont bénéficié d'une mobilité dans l'année.

III. Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients

Dans un environnement en mutation, où les aléas se multiplient et les réglementations se renforcent, les attentes et usages de nos clients changent. Comme l'a montré la crise sanitaire en 2020, ils n'ont jamais eu autant besoin à leurs côtés d'une banque ouverte à tous, accessible partout et proches de chacun, qui s'engage et innove afin d'apporter des solutions adaptées. La Caisse régionale se mobilise pour être ce partenaire de confiance, avec l'ambition d'être la banque préférée de ses clients.

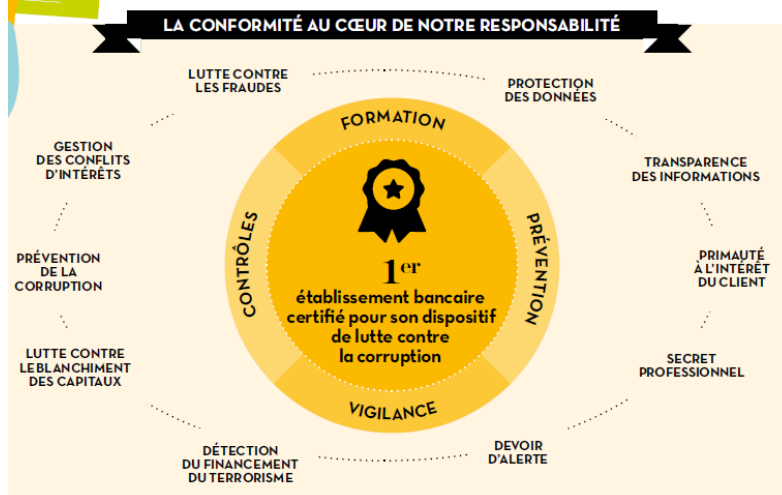
a. Prévenir la corruption, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

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.

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 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...



Chiffres clés

En 2020, situations déclarées et ayant fait l'objet d'un avis de conformité ou RH :

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

99,52% 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

Urs

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.



Chiffres clés

En 2020, le programme de formations réglementaires a été déployé :

97,16% des salariés sont formés à la lutte contre le blanchiment.

99,47% des salariés sont formés à la lutte contre la fraude

100% des administrateurs ont participé à la Formation sur les Evolutions Réglementaires récentes.

- La sécurité des données personnelles clients

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



Chiffre clés

Le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** est appliqué. Le **Délégué à la Protection des Données (DPO)**, participe au processus NAP¹ et émet des avis de conformité. Le DPO répond aux demandes d'exercice de droits des personnes, au titre du RGPD. **En 2020, 18 demandes d'exercice de droits ont été faites au DPO.**

En 2020, **un incident lié à des pertes de données personnelles** a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

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

b. Agir en faveur de la responsabilité sociétale chez les fournisseurs

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a déployé sa politique achats actualisée en 2020.

Sa mise en œuvre sera effective sur 2021 et suivie par un comité achats ad hoc.

Cette politique vise à sécuriser nos relations avec nos prestataires et fournisseurs et définit de manière structurelle et opérationnelle notre processus achat. Les 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.

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.
- Équité 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 l'aspect RSE

Les grands principes de notre politique reposent sur un modèle mixte.

Chaque Unité acheteuse choisit ses fournisseurs, gère ses achats dans le respect de ses délégations, sollicite à la demande notre unité d'expertise achats et de façon obligatoire lors d'appels d'offre. En complément elle établit un plan de contrôle de premier degré.

L'unité achats intervient en support auprès des acheteurs, centralise certaines procédures et met également en place des contrôles de premier et second degré.

En parallèle du déploiement de cette politique achats, l'unité experte administre un nouvel outil EASY qui fait office de contra-thèque pour l'ensemble de nos fournisseurs et prestataires. Cet outil gère électroniquement les contrats et nous permet un suivi et un pilotage automatisé (dépendance économique notamment)

Un plan de formation a été élaboré pour revisiter les orientations de la politique achats avec chaque acheteur et pour intégrer EASY dans la gestion de leurs contrats. Ce plan de formation sera décliné à compter du second trimestre 2021.

L'intégration de la RSE dans nos relations commerciales avec nos prestataires et fournisseurs se fait à plusieurs niveaux :

- Sur le stock existant par entretiens semestriels

Urs

- Sur les nouveaux entrants en respectant la politique générale d'achats responsables du Crédit Agricole et en pondérant le choix des fournisseurs et prestataires par des critères sociaux et environnementaux.

A titre d'exemple nous avons mis en place des actions environnementales liées à nos achats comme la suppression du bisphénol (cancérigène), 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 et nous abandonnons la théorie du moins-disant pour celle du mieux disant.

Nous sommes en cours de suppression des plastiques auprès de nos prestataires restaurants d'entreprise.



Chiffres clé

Délai de paiement moyen aux fournisseurs => **21,2 jours**

2016 transactions financières avec des fournisseurs

1404 transactions financières avec des fournisseurs de notre territoire (49/53/72) soit **69.64%**

c. Prendre en compte les facteurs ESG dans les produits et services, dans la gestion des actifs et la politique de financement

En matière d'investissement responsable, la démarche de la Caisse régionale est, depuis quelques années déjà, de commercialiser des offres de financement socialement responsable en complément des offres classiques.

Pour les **particuliers** il existe à titre d'exemple une offre pour financer des véhicules verts. Elle est destinée aux véhicules électriques, hybrides ou éligibles à la prime à la conversion.

Sur 2020 les conditions tarifaires étaient favorables aux consommateurs avec un taux de 1% sans frais de dossiers. 276 dossiers ont été distribués sur 2020.

Pour le financement de l'habitat, les offres socialement responsables sont plus nombreuses puisqu'on y compte :

- L'Eco PTZ qui permet de financer les travaux d'économie d'énergie
- L'Eco PTZ « habiter mieux » distribué uniquement par le Crédit Agricole et la Banque Postale et qui a pour but de financer les travaux d'économie d'énergie. A noter que ce prêt est réservé aux ménages répondant aux plafonds des ressources de l'ANAH et donne droit à des subventions ANAH.
- Des offres spécifiques pour financer les logements sociaux tels le prêt locatif social (PLS), le prêt social location accession (PSLA), le prêt à l'accession sociale (PAS)

Pour 2020 l'ensemble de ces financements représente un peu plus de 700 dossiers.

Pour les **marchés agri- pro** le Crédit Agricole Anjou Maine, conscient de l'urgence climatique, propose également à ses clients, à titre privé ou professionnel, des solutions pérennes avec des taux préférentiels pour l'acquisition de leurs véhicules neufs ou d'occasion.

Dans cette démarche engagée est également proposée une offre (via notre filiale CAL&F) de financement en CBM ou en LOA ainsi que l'assurance associée pour les véhicules verts.

Nous participons aussi à la promotion des semaines du développement durable~~durable~~ en mettant en valeur ces offres.

Pour être utile à notre territoire et respecter les intérêts des consommateurs, il a été lancé une Offre BIO en Anjou-Maine. La part des installations en agriculture Biologique est croissante et demande un vrai accompagnement.

Cette offre s'articule autour de solutions de financement à l'installation ou à la promotion de leur activité. L'offre Bio est complétée de solutions d'assurance contre les aléas climatiques ou pour sécuriser la continuité d'activité (ex : assurances récolte). Elle propose des circuits courts de vente directement sur l'exploitation ou en livraison avec des offres monétiques dédiées avantageuses (ex : terminaux de paiement...). Elle propose également une épargne responsable par l'intermédiaire des offres ISR d'Amundi. L'ensemble de nos conseillers agri a été formé à cette offre BIO qui est par ailleurs visible sur notre vitrine Anjou Maine et communiquée à la Chambre d'Agriculture.

En parallèle de notre offre BIO la Caisse régionale a créé un pôle viticole pour renforcer nos relations et répondre aux besoins du territoire. Différents experts sont au côté de nos vignerons pour les aider à l'installation ou au développement de leur activité.

En complément le marché de l'agriculture contribue au développement de cette transition par le financement de panneaux photovoltaïques, de projet de méthanisation, par le remplacement de matériels agricoles....

Sur le marché des **Entreprises**, une démarche RSE a été construite par le Groupe CA et sera déployée en 2021 auprès des équipes Entreprises :

- Un questionnaire 12 questions simples (+ 4 pour le secteur Agro) pour comprendre le contexte ESG de notre client (gouvernance, environnement, relations sociales, clients et fournisseurs).
- A l'issue du questionnaire, le client obtient une note sur 30 points (36 pour l'Agroalimentaire).
- Cette note sera ensuite intégrée au dossier de crédit du client (elle viendra compléter la note financière qui, elle, reste inchangée).

- Le Chargé d'affaire, pourra à l'appui du questionnaire, conseiller le client en fonction de ses besoins et sensibilités.

Il n'existe pas à ce jour d'Offre propre à Anjou Maine qui prenne en compte les facteurs ESG. Nous intégrons néanmoins ces facteurs de la manière suivante :

Ressource préférentielle déployée par le Groupe Crédit Agricole :

- ⇒ Déploiement de la ressource BEI (Banque européenne d'investissements) sur les financements Transition énergétiques : Aucun projet encore financé à ce jour.

Promotion des offres GREEN du groupe :

- ⇒ Exemple CALF (Crédit Agricole Leasing and factoring) : Déploiement T1 2021 des GREEN solutions CALF LED, Mobilité verte, Autoconsommation PV.
Les conseillers seront également formés à ces solutions dans le cadre de la GREEN Academy (e Learning).
- ⇒ Exemple CACIB : Les prêts verts, prêts standard dont le produit est destiné au financement d'investissements verts. Ils sont structurés conformément aux Green Loan Principles et au Green Bond Framework de Crédit Agricole S.A., et contribuent au pool d'actifs verts de la Banque, qui est refinancé sur le marché des obligations vertes.
Les prêts liés au développement durable sont utilisés pour les besoins généraux de financement de l'emprunteur et se distinguent par une indexation de leur marge sur la performance ESG de l'entreprise.

Financement des projets clients ayant un impact durable sur l'environnement :

- ⇒ Parc Eolienne : Participation en sous syndication CACIB sur 2 projets majeurs dans l'Ouest de la France (intervention à hauteur de 10 M€).
- ⇒ Méthanisation : 5 dossiers à l'étude actuellement, 2 dossiers débloqués pour 3.3 M€ (2020).
- ⇒ Photovoltaïque, financement véhicule électrique etc.

En matière d'investissement responsable, la démarche de la Caisse régionale Anjou-Maine est de commercialiser des offres d'investissement socialement responsable (ISR) d'Amundi.

Le client peut choisir de placer une partie de son capital sur des fonds responsables et soucieux de l'environnement. Ces fonds investissent notamment dans des entreprises sélectionnées et dites vertueuses, respectant des pratiques environnementales, sociales et de gouvernance reconnues. L'investissement responsable peut également viser des entreprises du secteur des technologies « vertes » (exemple : des producteurs d'énergies non-fossiles). Un fonds ISR fonctionne comme un fonds traditionnel et nos conseillers sont formés et sensibilisés à l'investissement responsable en général et aux offres pouvant être proposées aux clients.

Urs

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

Enfin, la lettre de l'investisseur éditée par Amundi tous les ans et envoyée à nos clients détenteurs d'OPCVM, donne les informations nécessaires sur l'investissement responsable avec accès possible sur le site Internet.

Pour 2020, la Caisse régionale accroît son encours total des fonds d'investissement responsable commercialisés, il s'élève à 274,8 millions d'euros à fin décembre et représente une augmentation de 23,58 % par rapport à 2019.

Le livret de développement durable et solidaire (LDDS) est une autre façon d'épargner de manière responsable et durable avec le Crédit Agricole. Les sommes placées sur ce livret réglementé participent au financement de logements sociaux, à la réhabilitation d'habitats anciens, à la construction de logements pour des personnes handicapées ou à la construction d'infrastructures durables.

Elément nouveau, nous avons proposé à nos clients titulaires d'un LDDS (190297) d'effectuer gratuitement des dons à partir de ce compte au bénéfice d'entités relevant de l'Économie Sociale et Solidaire (sélection de 10 associations par la CRAM) fin 2020.

Actions complémentaires ESG

Notre volonté est affichée pour développer la signature électronique sur nos crédits. Elle est possible à ce jour sur des prêts habitat (90% des prêts éligibles sont signés de manière électronique) et des prêts conso (60% des prêts éligibles sont signés de manière électronique)

Très actif sur le marché Associatif, nous accompagnons 16000 associations sur notre territoire et aidons à valoriser leur action et à les faire connaître et prospérer sur leur secteur.

Nous leur proposons une plateforme tout-en-un pour gérer facilement leur association et leurs membres, grâce à notre partenariat avec la start-Up Yapla.

Pour répondre aux demandes de mise à jour d'un membre (ex : Président) d'association ou des changements de statut-adresse légale, nous proposons un formulaire digital (gain de papier) pour faciliter les démarches et accroître la satisfaction des associations.

Nous accompagnons les personnes sous protection et disposons d'un pôle tutelles (5 collaborateurs) chargé d'accompagner plus de 5000 personnes protégées.

Il contribue à la relation au quotidien avec les organismes tutélaires et apporte en complément une expertise patrimoniale (un conseiller privé dédié). Cette unité soutient également les agences bancaires pour répondre aux éventuelles questions sur cette population fragilisée ou dépendante.

Le Crédit Agricole Anjou-Maine s'est associé à Reforestation pour contribuer aux enjeux de reboisement de nos forêts 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 urbanisée -forêt au sein d'un éco-quartier sur la commune de Beaucouzé (49). 15647 arbres ont été plantés soit 2347 Tonnes de CO2 stockées, 2235 jours de travail créés et 46 abris d'animaux reconstruits sur 2019 et 2020 dans cette opération de reforestation.

Urs

Depuis plusieurs années nous avons engagé un programme de réduction significatif des stocks dépliant, plaquettes et objets publicitaires.

De même nous procédons progressivement au remplacement de nos objets publicitaires classiques par des objets écoresponsables.

Nous essayons de dématérialiser notre communication le plus possible et privilégions les solutions à distance pour nos réunions.

Nous utilisons des papiers issus de forêts protégées et nous sommes vigilants sur le choix de nos prestataires (imprimeur, routeur, etc.)



Chiffres clés

Encours éco PTZ : 57,733 M€ pour 6755 dossiers

29,8 M€ de financement énergies renouvelables pour 206 dossiers

190 installations aidées financés de Jeunes agriculteurs

Encours investissement responsable : 274,8 M€

Encours LDDS : 1091,97 M€

Encours global Epargne 20 151 M€

6,78 % part des encours d'épargne et d'investissement responsables sur le portefeuille global

Tutelle : **5846 majeurs protégés** dont Famille 2445, Associations tutélaires 2673, Mandataires judiciaires 728

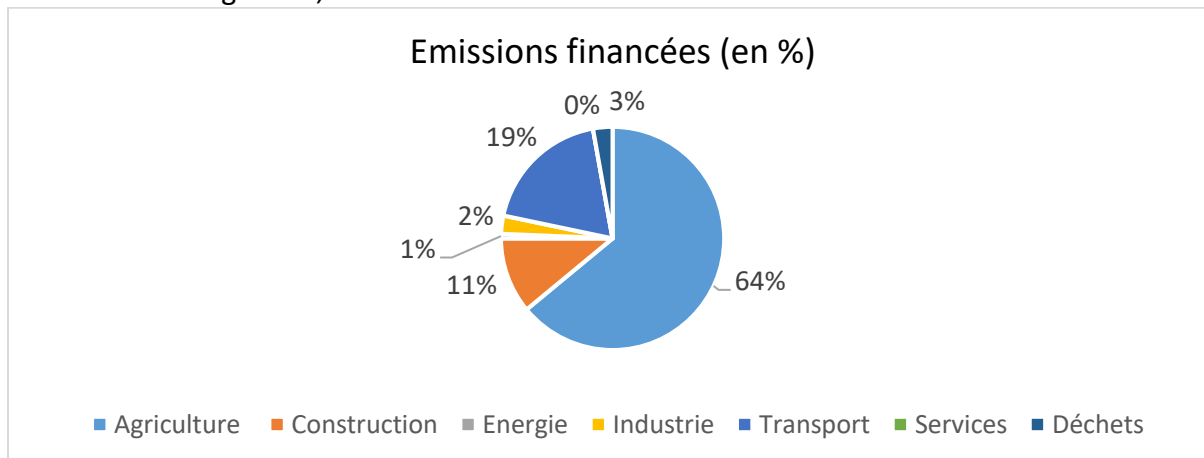
Accompagner la transition énergétique :

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

Urs

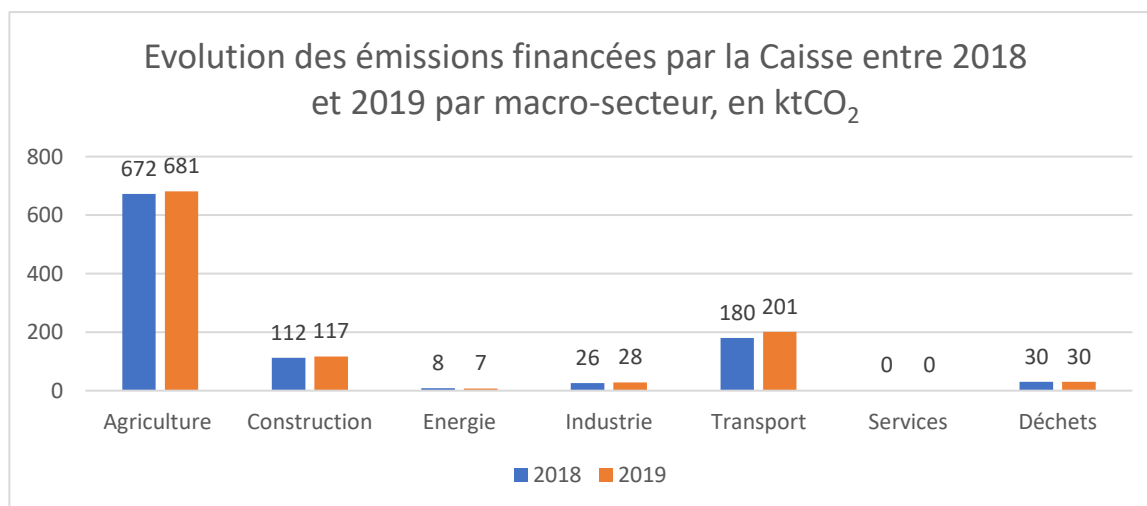
Afin de quantifier les émissions de gaz à effet de serre (GES) de ses financements, le Groupe Crédit Agricole a mis en place **une méthode d'estimation des émissions de GES⁵** suite aux travaux réalisés par le Groupe Crédit Agricole, en collaboration avec la chaire Finance et Développement durable de 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 2019 :



Au total, **1 064 kilotonnes de CO₂** ont été financées en 2019, soit une augmentation de 3,60 % par rapport à 2018.

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.



- d. **Fournir des informations exactes et claires sur les produits bancaires et assurer le devoir de conseil**

Le processus de création des offres de financement, d'épargne et de produits et services repose sur un processus identique.

Les crédits aux particuliers, aux professionnels ou aux entreprises sont encadrés par des réglementations strictes.

Prenons pour exemple les crédits habitat. Nos simulations intègrent toutes les données nécessaires pour permettre à nos clients de comparer nos offres avec celles de nos concurrents, en respect de la Direction des crédits immobiliers (DCI).

Nous affichons dans le coût global de nos crédits l'intégralité de ce qui sera payé par nos clients
Nous affichons également les sommes éventuellement versées à des apporteurs d'affaire pour une totale transparence en respect de la DCI.

Nous mettons à la disposition de nos clients un espace habitat qui leur permet de retrouver toutes leurs simulations et d'en effectuer de nouvelles. Ces simulations sont supprimées de nos bases après 6 mois afin d'assurer la sécurité des données personnelles de nos clients

Avant la signature du contrat, nous faisons signer une demande de financement qui reprend l'ensemble des caractéristiques du financement et le détail des données concernant le client.

Notre contrat reprend l'ensemble des clauses nécessaires à la bonne compréhension de nos clients et notamment concernant les remboursements anticipés.

Les clients ne peuvent accepter leur offre de prêt qu'à l'issue du délai légal de rétractation (contrôlé de manière automatique pour les signatures électroniques et de manière systématiques pour les offres papier).

Toutes nos communications à destination des clients font l'objet d'un contrôle par notre service juridique. La communication en matière de crédit est particulièrement encadrée et nous veillons à ce que les mentions légales figurent clairement dans nos messages. Les taux indiqués sont basés sur des exemples représentatifs (pour choisir le montant du prêt pris en exemple, nous nous basons sur le montant moyen constaté dans notre Caisse régionale).

Exemple :



OFFRE SPÉCIALE CONFINEMENT

En cette période particulière,
nous vous accompagnons toujours dans vos projets

VOTRE PRÊT CONSO À
1,597 %* TAEG FIXE**
POUR UN PRÊT DE 10 000€ SUR 60 MOIS.

TAUX ANNUEL EFFECTIF GLOBAL FIXE DE 1,597%*,
MENSUALITÉS DE 173,47€, SOIT
UN MONTANT TOTAL DÙ DE 10 408,20€*.

UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VÉRIFIEZ
VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER.

Urs

Le taux du crédit en question est de 1,19% mais nous n'affichons que le TAEG qui intègre également les frais de dossier. Si nous avions pris un exemple à 50.000 €, le TAEG aurait été de 1,29%. Cet exemple était possible mais pas représentatif du montant moyen financé.

Dans la conception de nos offres et de nos grilles tarifaires, nous veillons à créer des offres qui puissent correspondre à des besoins de nos clients et pas uniquement des conditions promotionnelles « Harpon ». Par exemple, sur le crédit consommation, la durée minimale de nos offres est de 24 mois et non 12 mois comme le font certains de nos concurrents. Cette durée de 24 mois est réellement demandée par nos clients alors que nous ne réalisons que très peu de financements sur 12 mois.

Pour le domaine de **l'épargne** et ce tous marchés confondus, l'information et la communication envers les consommateurs doivent être complètes et officielles (remise du DICI document d'informations clés pour l'investisseur).

Les items contenus dans le contrat et hors contrat sont précisément décrits, les risques et bénéfices également identifiés.

Afin d'être au plus juste des attentes du client, une co-construction est engagée à partir de l'énoncé des besoins clients. Sont intégrés dans cette découverte les facteurs sociétaux et environnementaux puisque les principes et les enjeux du développement durable font partie intégrante des offres de produits et services (offres IRS Amundi notamment).

L'objectif est ainsi de sensibiliser les consommateurs sur l'impact de leurs choix de produits et services pour leur propre santé, leur bien-être mais également de façon plus large sur l'environnement naturel et social.

La transmission de toutes ces informations est régie par la réglementation nationale MIF (marchés des instruments financiers) qui de facto cadre notre politique de commercialisation et d'information clientèle en sus d'une validation juridique.

En complément des enquêtes de satisfaction clients sont régulièrement menées et suivies au travers de l'IRC (indice de recommandation client).

e. Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges

- **Satisfaction client**

Depuis 2009, la Caisse régionale s'est engagée dans une démarche sur les 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 ».

Urs

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.
- 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.



Chiffres clé

En 2020, **86438** demandes et réclamations ont été traitées sous un délai moyen de 5 jours (92866 en 2019) avec un respect du délai annoncé au client de **93%** comme en 2019 (au lieu de 94 % en 2018), **mais toutefois de +3 points** par rapport à l'objectif de 90%. Le volume total de demandes et réclamations a baissé de 7 % en 2020.



Chiffres clé

L'**Indice Recommandation Client (IRC stratégique CASA)** est un outil de mesure de satisfaction client commun à toutes les Caisses régionales. L'étude annuelle réalisée du 14 mai au 18 juillet 2020 par le **Crédit Agricole SA** a permis d'interroger **862 clients particuliers** de notre territoire (392 clients du Crédit Agricole, 169 du Crédit-Mutuel, 151 de la Banque Postale et 150 de la Caisse d'épargne). Les résultats montrent un **IRC à +15 correspondant à une amélioration de 11 points par rapport à 2019 (+ 3 en 2018), classant notre CR à la 4^{ème} place au sein du crédit Agricole**. En ce qui concerne le sociétariat (IRC agences), la recommandation continue à s'accroître avec un **Indice de Recommandation Sociétaire positif à + 18.9 en 2020 (+10.3 en 2019 et + 6 en 2018)**. Ainsi, en 2020 ces résultats montrent un indice de satisfaction record depuis la 1^{ère} mesure de la satisfaction client et en nette progression l'ensemble de nos clients et notamment des sociétaires.

IV. Contribuer au développement économique et sociétal des territoires

Etre créateur de liens et utile aux territoires et à ceux qui y vivent : cette ambition inscrite dans l'ADN du Crédit Agricole trouve une résonance nouvelle dans une période marquée par des défis sociétaux, environnementaux et technologiques cruciaux pour l'avenir de l'humanité. D'où la volonté de la Caisse régionale d'accompagner les transitions à l'œuvre partout sur ses 3 départements. Elle agit en se mobilisant autour de projets d'intérêt général et en répondant au besoin croissant de solidarité et d'inclusion bancaire.

a. Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation

Emplois et compétences

Nous ne disposons pas à proprement parler d'une politique de contribution à la création d'emplois locaux mais nous le faisons naturellement au travers de nos recrutements par exemple.

Urs

Nous avons des relations privilégiées avec les écoles implantées sur le territoire, la chambre de commerce et d'industrie pour faciliter nos recrutements en alternance et en CDI. Nous réalisons régulièrement des présentations de l'entreprise et de nos métiers dans ces mêmes écoles, accompagnons les étudiants dans leur démarche de recherche d'emploi et proposons des offres de stage.

En complément nous travaillons avec des organismes tels pôle emploi, Cap emploi, l'APEC, les missions locales implantées sur l'ensemble de nos territoires.

Ces actions sont partagées avec l'ensemble du personnel au travers de communications ciblées.

Notons un objectif de 5% de travailleurs handicapés fixé pour notre Caisse régionale et un partenariat avec l'APPELS pour faciliter le recrutement de jeunes publics prioritaires dans le cadre d'un contrat d'alternance d'un an (projet 2021).

Economie Locale

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 et nous sommes promoteur de l'économie locale en ayant une démarche de choix préférentiel de fournisseurs et de produits locaux. Tant que faire se peut nous valorisons les savoir-faire et de notre territoire.

Citons quelques exemples sur 2020.

- Nous terminons notre programme de rénovation de l'ensemble de nos points de vente, projet que nous avons mené depuis 6 ans avec une volonté très forte de soutenir nos artisans locaux. Fin 2020 nous avons rénové 172 sites pour un budget conséquent mais surtout nous avons travaillé avec un peu plus de 200 entreprises basées sur notre territoire. Cet investissement a donc été entièrement redistribué sur nos trois départements dans une période où les difficultés financières se sont succédées.
- 2020 a bien sûr été marquée par cette crise sanitaire de grande ampleur et a touché directement ou indirectement l'ensemble des acteurs économiques. Notre entreprise a dû faire face et s'organiser en conséquence pour assurer une continuité de services à tous nos clients particuliers et professionnels. Pour sécuriser nos salariés, notre Caisse régionale a donc décidé d'acheter et d'entretenir un stock permanent d'équipements de protection individuel. Tout ou partie de ces équipements sont issus d'entreprises de notre territoire (bornes de gel / gel hydroalcoolique / masques chirurgicaux / spray...), la distribution même s'est effectuée avec nos prestataires locaux.
- Nous avons également souhaité apporter notre soutien aux commerçants* de notre territoire dans le contexte sanitaire actuel, par le biais d'une opération « J'♥ mon commerçant » afin de faire gagner des bons-cadeaux. Ont été prioritairement ciblés les commerces fermés ou partiellement ouverts (restaurants / coiffeurs / fleuristes / libraires / magasins de prêt à porter...), le choix de ces commerces est resté à la main de la Caisse Locale et de l'agence et le nombre de cadeaux à faire gagner a été déterminé en fonction des budgets disponibles pour chaque Caisse Locale.

Ces quelques exemples sont l'illustration de notre ancrage local et de notre volonté forte d'être en grande proximité de l'ensemble des acteurs économiques de notre territoire



Chiffres clés

Montant travaux 2020 redistribué en local 1 900 K€

Montant EPI achetés en local 397 970 €

866 bons-cadeaux « J'♥ mon commerçant » pour **17 320 €**

b. Prévenir et gérer le risque de surendettement et favoriser l'accès aux produits et services bancaires

Soutenir tous nos clients, à tout moment est une raison d'être.

Une chose est immuable dans la relation qui nous unit à nos clients, c'est la nécessité d'être à leur côté dans les difficultés qu'ils peuvent rencontrer. Pour nous c'est une finalité, une raison d'être, pour eux c'est un besoin, une attente, une nécessité.

En 2020, la Caisse régionale a testé son nouveau dispositif d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière. Elle se veut ainsi proactive pour anticiper et accompagner cette population.

En premier lieu, prévenir l'apparition de signes de fragilité se fait au travers de la gestion du risque au quotidien. L'objectif est bien sûr d'identifier spontanément les événements de vie potentiellement générateurs de fragilité financière. Cette détection peut également se faire grâce à la connaissance de ses clients (exemple : clients avec des frais de dysfonctionnement importants).

Urs

Dans un second temps ce dispositif permet de contacter les clients présentant des signes avancés de fragilité. Cette détection est automatisée et se fait au travers de signes de dégradation de leur situation financière.

Enfin et également de manière automatisée, chaque conseiller disposera de la liste de ses clients en situation de fragilité financière avérée. Sont ainsi contactés les clients surendettés, les interdits bancaires, les clients avec frais de dysfonctionnement élevés sur 3 mois consécutifs....

Pour ces clients, il est recommandé de les solliciter et d'étudier dans le cadre d'une approche globale toute solution intégrant notre panel d'offres dédiées (CAC module budget protégé, offre EKO, prêt coup de pouce, rétrocession de frais, points passerelle...)

A titre d'exemple le CAC module budget protégé est à 1€/mois, les frais d'incidents bancaires plafonnés à 20€/mois et 200€/an. Pour ces clients fragiles disposant de Crédit agricole en ligne, des alertes sms gratuites leur sont adressées dès lors qu'ils sont à découvert....

Pour faciliter cette approche clientèle fragile, nos conseillers disposent d'outils dédiés

- Un fichier des clients à fort dysfonctionnement
- Une box dédiée comprenant
 - Les démarches relationnelles
 - Une FAQ (foire aux questions) et une cinématique de traitement
 - La description de l'offre et des frais plafonnés
 - Des outils d'aide à la vente CASA
 - Des points clés communs à l'ensemble des entretiens
 - Des éléments de lecture d'un budget.

En complément de cette offre dédiée la Caisse régionale dispose depuis de longues années désormais de Points Passerelle qui ont pour objectif d'orienter, d'accompagner les personnes gravement fragilisées (clientes ou non), spécialement celles qui rencontrent des difficultés administratives ou financières en vue de leur rendre autonomie et dignité.

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.



Chiffres clé

En 2020, **459** requérants rencontrés par le point passerelle vs 685 en 2019

En 2020, **199** accompagnements avec succès vs 307 en 2019.

43% taux de succès en 2020 vs 45% en 2019

3967 clients titulaires offre budget pour **22 416 clients en situation de fragilité financières**

Soit **17,7% de personnes équipées**

98,30 % de nos établissements sont accessibles aux PMR

c. Participer à des initiatives d'intérêt général

Le Conseil d'Administration du fonds de dotation actions mutualistes établit son programme d'action pour l'année à venir

- Dons en faveur de l'association développement solidaire (Point passerelle)
- Dons à « CA initiatives locales »
 - Trophée création-reprise pour soutenir les professionnels
 - Prix de l'initiative pour soutenir les projets étudiants et les startups
- Soutien financier et/ou soutien de communication à une « grande cause »
- Soutien financier à des chaires universitaires (ex Ecole supérieure d'Agriculture sur Angers)
- Bourses d'études pour les étudiants en 1^{ère} année de médecine en Sarthe

Urs

La Direction Générale par le biais du service communication interne et externe initie en complément des actions sociétales diverses et variées.

C'est le cas notamment d'actions en faveur de la santé publique avec la réalisation de campagne de sensibilisation (risque routier / tabagisme / nutrition / semaine du handicap / don du sang...)

Dans un cadre plus large d'assistance à des tiers, le CA a développé les Points Passerelles. Ils sont ouverts à tous les publics et sont gérés par l'association Développement Solidaire financée par le Fonds de Dotation CA.

Ces Point Passerelle ont pour but d'aider, d'orienter et d'accompagner des personnes (clientes ou non du Crédit Agricole) en difficulté passagère, confrontées à des accidents de la vie ayant entraîné une modification importante de leurs revenus.

Au-delà de l'aide « professionnelle » l'objectif est de leur rendre autonomie et dignité.

La Caisse régionale relaie sur son territoire les appels à projet de CA assurances et de la fondation CA. Elle met également à disposition dans chaque point de vente un espace (mur d'affichage) dans lequel les associations sont libres de communiquer sur leurs initiatives locales.

Elle a déployé l'opération « tous mobilisés pour nos aînés » renforcée par le contexte sanitaire en 2020 avec notamment des dons en faveur des Ephads.

Dans le domaine de l'innovation et du partage du savoir, nous accompagnons des startups dans nos villages by CA, apportons notre soutien à des colloques tels ceux organisés par l'ESEO, Agreenstartup.....Nous sommes présents au Comité de pilotage du concours « la Mayenne innove » Nous participons à des forums de l'enseignements et de la formation, favorisons les échanges et rencontres avec les acteurs de notre territoire.

Nous sommes membres du Cercles des mécènes des quinconces dans le domaine culturel, présent au comité de pilotage du forum de l'enseignement et des métiers.

Dans le domaine agricole nous participons au conseil d'administration de l'IREO 53 (institut rural d'éducation et d'orientation), de la SAFER Pays de la Loire (société d'aménagement foncier et d'établissement rural), de SOLAAL (solidarité des producteurs agricoles et des filières alimentaires), de l'AFDI 49 (agriculteurs français et développement international), nous sommes membres des chambres d'agriculture 49/53/72.

Dans le domaine de l'habitat nous sommes membre du Conseil d'administration du club Pégase Mayenne Logement, de l'ADIL 53 (association départementale information logement), de l'ADLJ (association départementale pour le logement des jeunes), de l'ALEC (agences locales de maîtrise de l'énergie et du climat).



Chiffres clé

Le fonds de dotation et le point passerelle sont dotés d'un budget de 1, 065 M€