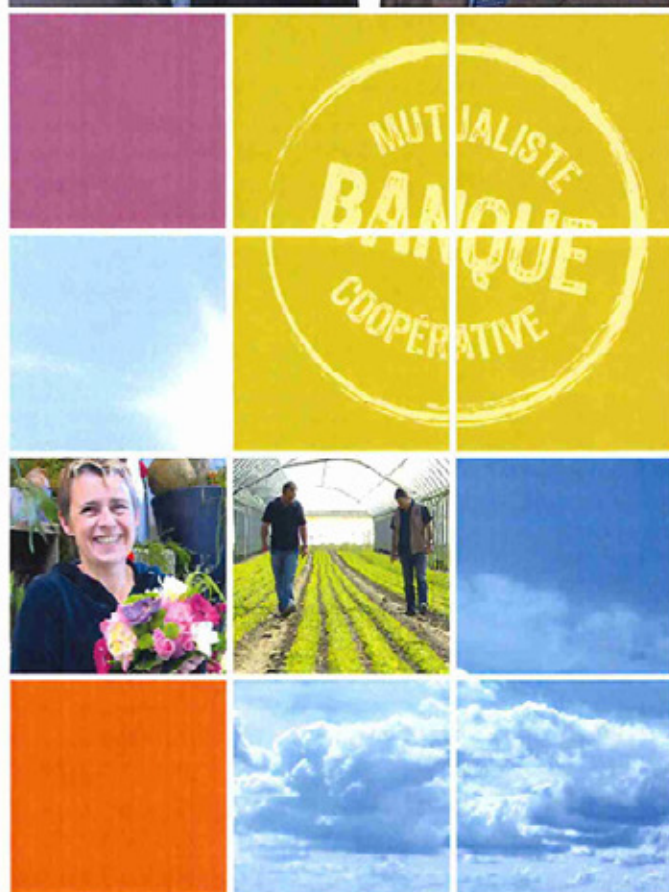






Nous avons le plaisir de vous présenter le Pacte coopératif et territorial 2015 du Crédit Agricole de l'Anjou du Maine. Vous y trouverez un panorama des nombreuses actions menées par notre Caisse régionale en matière de développement durable.

Notre pacte aborde cinq domaines d'engagement :

- L'excellence de la relation avec nos clients
- Le développement économique et l'environnement
- La gouvernance coopérative et mutualiste
- Les pratiques dans les domaines des ressources humaines
- La responsabilité sociale

En tant que premier établissement financier dans les trois départements de Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a d'importantes responsabilités envers ses clients, les acteurs socio-économiques et, plus largement, envers l'ensemble des hommes et femmes de son territoire. Ces responsabilités nous interdisent le choix de l'attentisme et nous incitent au contraire à nous engager fortement.

Cet engagement se traduit par une politique volontariste d'investissement pour préparer l'avenir :

- Chaque année, nous recrutons et formons de nouveaux collaborateurs.
- Nous menons un important programme de rénovation, sur 5 ans, de nos agences de proximité, destiné à la fois à mieux accueillir nos clients, au plus près de chez eux, et à réduire d'année en année nos consommations d'énergie.
- Nous développons de nouveaux pôles d'expertise à destination, par exemple, des professionnels ou de notre clientèle patrimoniale.
- Nous déployons de nouveaux usages grâce aux évolutions technologiques, telles que la dématérialisation, la signature électronique ou les applications bancaires, destinées à faciliter les démarches de nos clients.
- Nous consacrons chaque année une partie de nos résultats à des actions de solidarité mutualiste, ainsi qu'à du conseil aux ménages en difficulté grâce aux Points Passerelle.

Parce que le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est une entreprise coopérative et mutualiste, et en cohérence avec les enjeux de notre projet d'entreprise, ces projets sont portés par l'ensemble des administrateurs et des salariés de la Caisse régionale, partageant le même objectif : être la banque – assurance de référence sur notre territoire.

Nous espérons que la lecture de notre pacte collectif et territorial saura vous convaincre de notre attachement et de notre fidélité à notre territoire et aux hommes et femmes qui y vivent.

Jean-Louis ROVEYAZ, Président
Christophe NOËL, Directeur général

SOMMAIRE



LES ENGAGEMENTS DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE	5
1.1 Pacte mondial des Nations Unies : la ligne de conduite de Crédit Agricole S.A.	6
1.2 Principes Équateur : un engagement de premier plan »	6
1.3 Principes de l'Investissement Responsable : une démarche en progrès	6
1.4 Charte de la diversité : luttons contre les discriminations	7
1.5 Principes climat : un engagement au cœur de notre stratégie	7
1.6 Charte des Droits Humains : l'expression de nos convictions	7
1.7 Charte des achats responsables	7

LES 5 DOMAINES D'ENGAGEMENTS :

1. L'EXCELLENCE DE LA RELATION AVEC NOS CLIENTS	9
1.1 Qualité et relation clients	10
1.2 Relation VISÉO	12
1.3 La banque au quotidien	12
2. LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT	15
2.1 Chiffres clés à fin 2015	16
2.2 Épargne	16
2.3 Crédits	17
2.4 Partenariats pour soutenir l'économie de notre territoire	18
2.5 Relations avec les fournisseurs, la politique d'achat et de sous-traitance	19
2.6 Responsabilité environnementale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine	19
2.7 Bilan Carbone® du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine	19



3. LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE	23
3.1 Une gouvernance organisée autour des valeurs coopératives et mutualistes	24
3.2 Le Crédit Agricole, une banque coopérative	24
3.3 Les parts sociales	24
3.4 Le sociétaire	24
3.5 La Caisse locale, socle de l'organisation mutualiste	25
3.6 Les administrateurs	25
3.7 La Caisse régionale, instance de gouvernance et de décision	26
3.8 Fonds de Dotation « Actions Mutualistes du Crédit Agricole »	28
3.9 Grande cause 2015	28
4. NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES	29
4.1 Structure de l'emploi	30
4.2 Embauches et départs	31
4.3 Rémunérations et leurs évolutions	31
4.4 Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière	31
4.5 Prestations versées aux salariés à temps plein, avantages sociaux	31
4.6 Absentéisme	32
4.7 Temps partiel	32
4.8 Organisation du dialogue social	32
4.9 Conditions de santé et de sécurité au travail	33
4.10 Accidents du travail	33
4.11 Formation	33
4.12 Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	34
4.13 Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion de personnes handicapées	35
4.14 Politique de lutte contre les discriminations	35
4.15 Respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	36
5. NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES	37
5.1 Une entreprise responsable	38
5.2 Accessibilité et présence sur le territoire	38
5.3 Point Passerelle	38
5.4 Responsabilité sociétale d'assureur	40
5.5 Partenariat et Mécénat	40
Motifs d'exclusion des indicateurs non-pertinents	42
Informations requises par l'article 225 de la Loi de Grenelle II	42
Périmètres et modes de calcul	46
Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant	47



LES ENGAGEMENTS DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Acteur majeur du secteur bancaire, le Groupe Crédit Agricole est conscient de sa responsabilité en tant que leader. Il mène ainsi une politique de responsabilité sociale et environnementale (RSE) active qui s'inscrit dans le respect du Pacte mondial des Nations Unies. Depuis l'adhésion de Crédit Agricole S.A. à ce pacte en 2003, le Groupe a lancé différentes initiatives et pris de nombreux engagements. Les orientations du projet de Groupe (2010-2014) engagent le Crédit Agricole dans une démarche RSE ambitieuse à laquelle contribuent les Caisses régionales, dont celle de l'Anjou et du Maine.

Retrouvez les engagements Développement Durable du Groupe sur :
<http://www.credit-agricole.com/Responsable-et-engage>.

1.1 Le Pacte mondial des Nations Unies : la ligne de conduite de Crédit Agricole s.a.

Dès 2003, Crédit Agricole S.A. signe le Pacte Mondial des Nations Unies et s'engage à adopter, soutenir et appliquer au sein de ses entités un ensemble de 10 valeurs fondamentales dans les domaines suivants :

- Droits de l'Homme.
- Normes du travail.
- Environnement.
- Lutte contre la corruption.

1.2 Principes Équateur : un engagement de premier plan

Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, la banque d'affaires du Crédit Agricole, a fait partie en 2003 des fondateurs des Principes Équateur, aux côtés de 9 autres organismes bancaires internationaux. L'enjeu : évaluer les impacts sociaux et environnementaux des projets financés par ces établissements. Une première pour une banque française.

1.3 Principes de l'Investissement Responsable : une démarche en progrès

Filiale de gestion d'actifs du Crédit Agricole, Amundi figure parmi les premiers signataires des Principes de l'Investissement Responsable (PRI) mis en œuvre dès 2006. Crédit Agricole Assurances y a également souscrit en 2010.



**EQUATOR
PRINCIPLES**



1.4 Charte de la diversité : lutter contre les discriminations

Le Crédit Agricole est convaincu que la diversité est une force. C'est pourquoi Crédit Agricole S.A. et 10 de ses entités ont signé en 2008 la Charte de la diversité, concrétisant ainsi la volonté du groupe de lutter contre les discriminations.

1.5 Principes climat : un engagement au cœur de notre stratégie

Dès 2008, le Crédit Agricole a adhéré à la charte des Principes Climat pour le secteur financier, coordonnée par « The Climate Group ». Le Crédit Agricole réaffirme ainsi son engagement dans la lutte contre le changement climatique et en faveur de la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

1.6 Charte des Droits Humains : l'expression de nos convictions

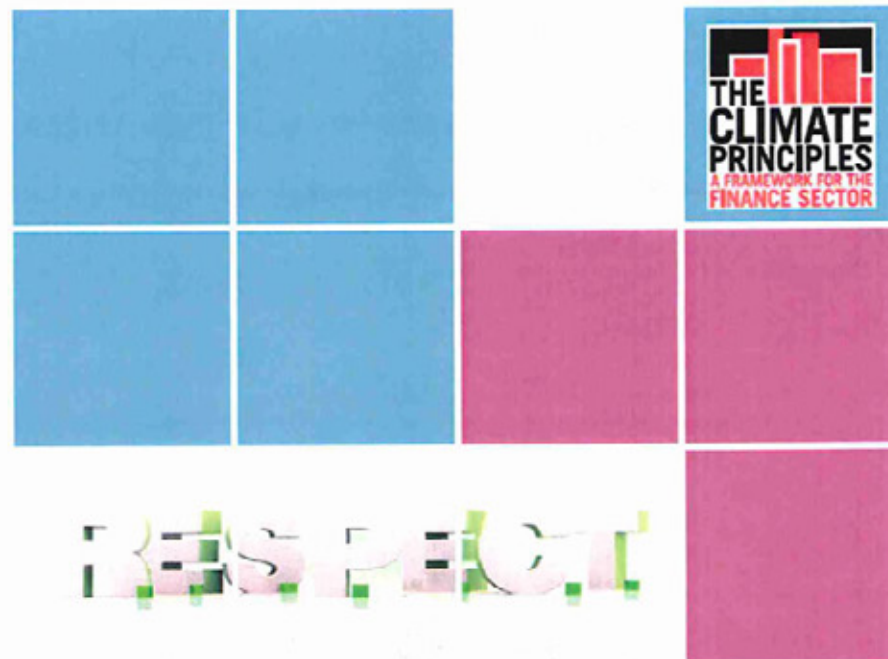
Signée fin 2009, la Charte des Droits Humains est née d'une certitude : le respect des droits humains ne relève pas uniquement des États, mais aussi de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

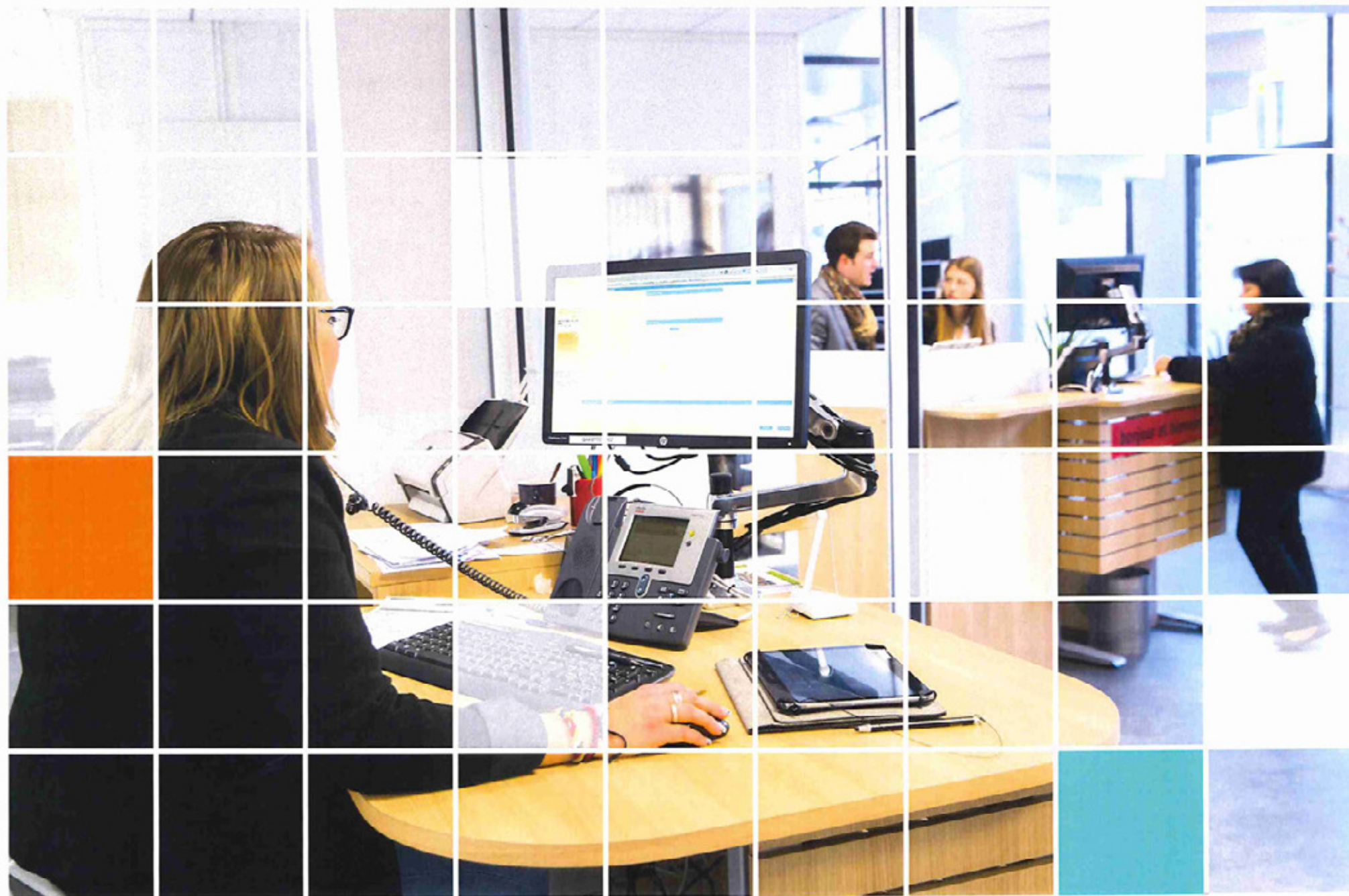
Baptisée « RESPECT », cette charte illustre notre volonté de promouvoir des principes essentiels : Reconnaissance, Égalité, Sécurité, Participation, Équité, Cohérence, Territoire. Forts de cet engagement, nous entreprenons des actions concrètes dans nos divers domaines d'activités et dans nos sphères d'influence, en France comme à l'international.

1.7 Charte des achats responsables

Crédit Agricole S.A. a signé la Charte des achats responsables entre grands donneurs d'ordre et PME fin 2010, impliquant le suivi de 10 engagements qui comprennent notamment l'intégration de la problématique environnementale vis-à-vis de nos fournisseurs avec les aspects économiques tels qu'assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs et réduire les risques de dépendances réciproques.

En application de cette charte, Crédit Agricole S.A. a désigné début 2012 un médiateur interne de la relation inter-entreprises, indépendant des lignes métiers directement impliquées dans les achats et rattaché à la Direction générale. Cette fonction est assurée par le Directeur du développement durable.





LES ENGAGEMENTS
DU CRÉDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE

1

L'EXCELLENCE DE LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

- 1.1 Qualité et relation clients
- 1.2 Relation VISÉO
- 1.3 La banque au quotidien

Banque Assurance référente sur son territoire, respectueuse de ses valeurs, de sa gouvernance et des règles de la profession, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine s'appuie dans la durée sur son modèle coopératif pour viser la très grande satisfaction de ses clients.

1.1 Qualité et relation clients

La démarche qualité est une priorité du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine qui a l'ambition d'être la banque assurance coopérative de référence pour développer son territoire et être utile à ses clients.

1.1.1 Enquêtes de satisfaction

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine mesure mensuellement le niveau de satisfaction et de Très Grande Satisfaction de ses clients, grâce à des enquêtes téléphoniques, et ce autour de 5 événements clés de la vie du client.

Environ 1000 clients (particuliers, professionnels, agriculteurs) nous ont fait part chaque mois de leur ressenti en 2015 et de leur niveau d'appétence à nous recommander.

1.1.2 Traitement des demandes et réclamations

Dans le cadre de cette démarche qualité, un processus de traitement des demandes émises par nos clients a été mis en place depuis plusieurs années afin d'améliorer nos pratiques et procédures dans ce domaine de manière continue.

CÉSAME, outil de traitement des demandes, dont les réclamations clients, enregistre toutes les demandes nécessitant un délai de traitement et l'assistance d'un service du siège.

Depuis 2013, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine est certifiée ISO 9001 pour le processus « réponse aux demandes et réclamations clients qui nécessitent l'intervention d'une unité siège ».

Ce certificat a été renouvelé en mars 2015, à la suite d'un nouvel audit annuel, réalisé par les équipes de l'AFNOR. En 2016, ce processus fera l'objet d'un audit entièrement redéfini.



afnor

ISO 9001



1.1.3 Initiatives pour accroître la compréhension financière

Depuis la mise en œuvre de la Directive Européenne sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF), la vente de produits financiers est conditionnée par des processus et outils adaptés :

- La qualification des clients par un questionnaire qui évalue leur connaissance des produits financiers et leur niveau d'expérience. Une qualification de connaissance minimale a été attribuée par défaut aux clients n'ayant pas complété ce questionnaire.
- Les conseillers disposent d'outils informatiques leur permettant de formaliser les entretiens avec les clients en s'assurant de la prise en compte du patrimoine, des objectifs, des horizons de placement, de l'appréhension au risque et des compétences en matière de marchés financiers. Cette démarche vise à accroître la compréhension financière des clients de sorte que les produits et services vendus correspondent toujours à leurs besoins.
- Les contrôles sur la bonne application de la MIF sont effectués à plusieurs niveaux et les nouveaux conseillers sont impérativement formés.

1.1.4 Pratiques dans la diffusion des tarifs

Les tarifs mis à jour annuellement sont diffusés par :

- l'envoi d'une plaquette des tarifs à chaque client,
- l'affichage des tarifs dans chaque point de vente,
- l'intégralité des conditions tarifaires disponible sur le site web www.ca-anjou-maine.fr.

1.2 Relation VISÉO

L'approche relationnelle de la Caisse régionale vis-à-vis de ses clients est basée sur une relation personnalisée et sur l'écoute de leurs besoins.

Relation VISÉO traduit le mode de relation que le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine souhaite mettre en œuvre avec ses clients.

Il s'articule autour de 5 engagements relationnels :

- aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre : cet engagement traduit la volonté d'apporter un conseil objectif, qui répond aux attentes de ses clients,
- renforcer le lien et l'écoute envers les clients,
- chaque client dispose d'un ou plusieurs interlocuteurs désignés,
- proposer les solutions adaptées et personnalisées en réponse aux besoins clients,
- prise en charge des demandes clients.

1.3 La banque au quotidien

1.3.1 Mise en marché de nouvelles offres

Préalablement à leur mise en marché, le service Conformité identifie les projets de nouvelles activités et produits, en lien avec les services concernés. Après la collecte et l'analyse des documents commerciaux et clientèle, la Conformité émet un avis portant sur les modalités de mise en marché à respecter, d'information des conseillers et des clients sur le produit, ainsi que sur les contrôles à mettre en place le cas échéant.

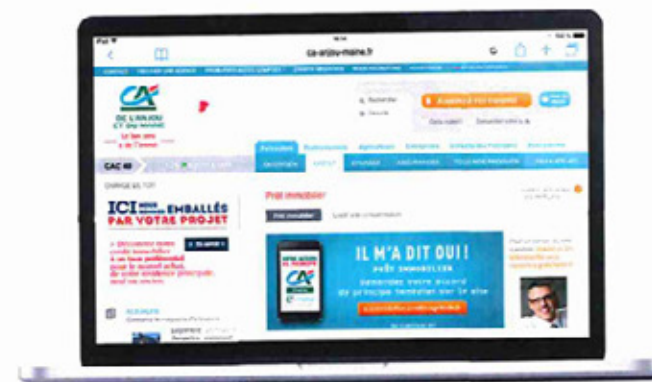
En 2015, 61 avis ont ainsi été émis.

1.3.2 Souscription en ligne et Banque à accès multiple

En 2015, 20 000 clients supplémentaires ont utilisé les services de banque en ligne, qui ont fait l'objet de plus de 45 millions de connexions. La Caisse régionale propose la souscription 100 % en ligne de produits et services simples, limitant ainsi les déplacements tout en rendant les clients plus autonomes. Ce développement s'appuie notamment sur la mise à disposition sur le site de simulateurs crédits comme e-immo CA pour un financement habitat et de simulateurs pour les assurances.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine accompagne également ses clients en mode multicanal, grâce à son agence Internet et Multicanal.

Lancée en septembre 2014, l'Agence Assurances En Ligne, a traité 90 700 appels au cours de ses 12 premiers mois d'activité.





ICI NOUS RESTONS JOIGNABLES POUR LES SOURDS ET MALENTENDANTS

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine rend accessible, grâce au service ACCÉO, l'ensemble de ses agences et conseillers aux personnes sourdes et aux malentendants à partir de leur domicile.

> Pour en savoir plus, rendez-vous sur : www.ca-anjou-main.fr/accéo

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE
431 910 110 112 LE MAINE - Société
Suisse Société 48 rue Prémaître 1708

MAIRIE DE L'ANJOU ET DU MAINE, Société coopérative d'habitat
coopérative d'habitat
LE MAINE COCOT 1 - Document non contractuel - 11/2013



Labels Inert Accessible

1.3.3 Signature électronique en agence

Pour limiter au maximum le nombre de documents imprimés, la signature électronique par tablette est proposée en agence aux clients. Aujourd'hui, près de 68 % des contrats sont signés de cette manière.

1.3.4 Accessibilité

Face aux difficultés de ses 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. Outil innovant, ce service à distance et en temps réel de transcription de la parole et de visio-interprétation en langue des signes est entièrement gratuit. Une personne souhaitant se mettre en relation avec un interlocuteur du Crédit Agricole se connecte à la vitrine Anjou Maine. Puis, après avoir chargé une application, elle est mise en relation avec un intermédiaire de la société Accéo qui assure, en direct avec le conseiller du Crédit Agricole, la transcription du contenu de la conversation par écrit ou en langue des signes.

1.3.5 Le e-document

Le e-document est un document bancaire électronique au format PDF, ayant la même valeur légale que les documents envoyés sous format papier, et disponible pendant 10 ans sur Internet en toute sécurité à partir du site Crédit Agricole en ligne. Depuis 2009, la Caisse régionale met à disposition de ses clients ce service qui permet de diminuer la consommation de papier.

1.3.6 Conformité - Déontologie - Lutte contre la fraude

Au sein de la Caisse régionale, le service dédié à la conformité, à la sécurité financière et à la fraude a pour mission de s'assurer du respect des lois et des règlements, de la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, de la coordination de la prévention et gestion de la fraude, et de la protection de la clientèle.

En 2015, un module e-learning de formation à la lutte contre la fraude a été suivi par 100% des collaborateurs de la Caisse régionale.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine applique la Charte de déontologie du groupe Crédit Agricole, référence commune à toutes les entités du groupe.

1.3.7 Lutte anti-blanchiment

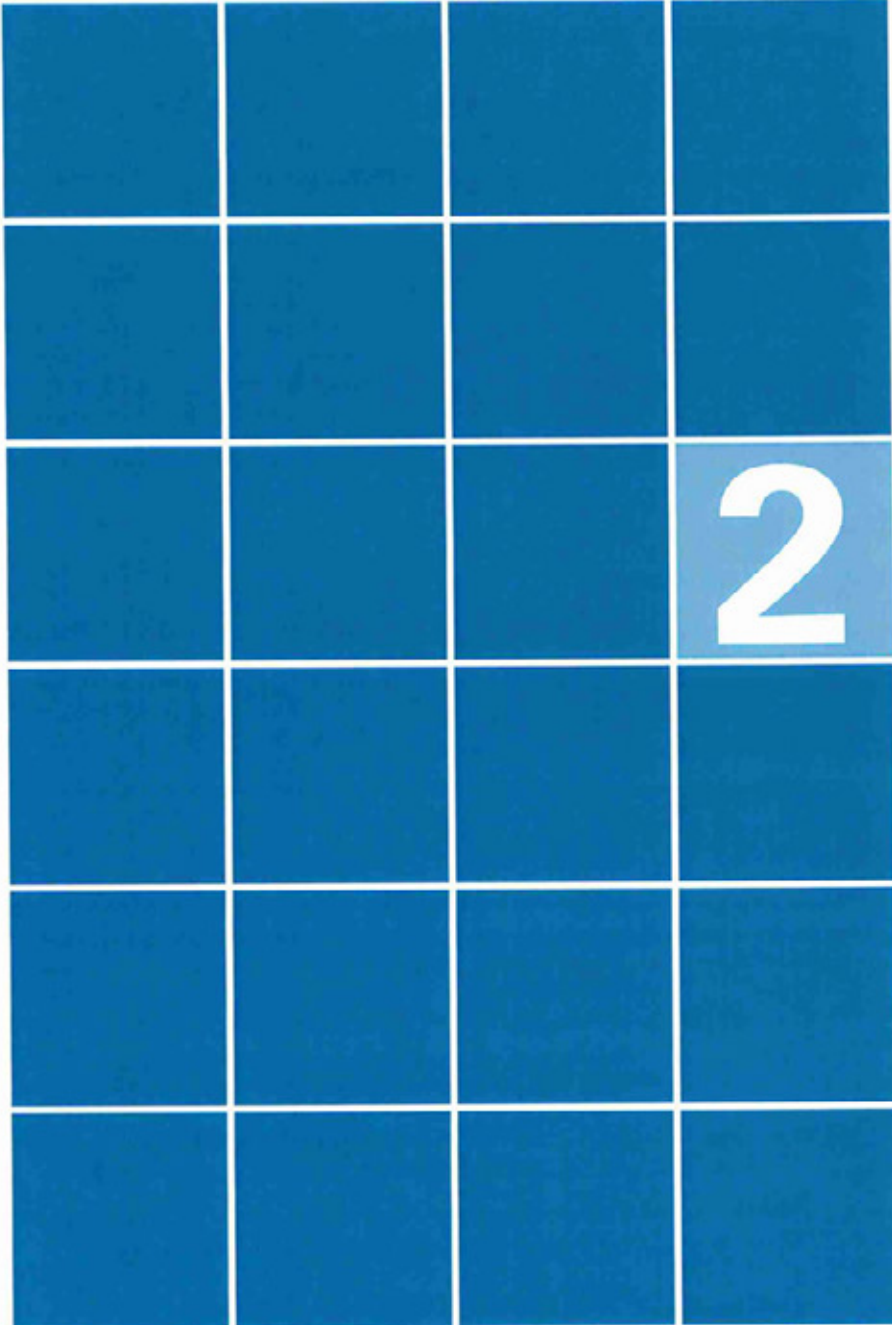
Le dispositif de lutte anti-blanchiment passe par plusieurs phases de contrôle effectuées par le service Conformité :

- Contrôles sur les flux internationaux et sur les alertes émises par les agences et/ou par Crédit Agricole s.a.

- Analyse des alertes LAB-FT (lutte anti-blanchiment-financement du terrorisme) générées par l'outil groupe Norkom sur l'ensemble des scénarios de détection définis comme obligatoires au sein du groupe Crédit Agricole.
- 4 correspondants TRACFIN (traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins) sont habilités à faire les déclarations de soupçon.

En 2015, 1 011 personnes ont suivi une formation anti-blanchiment. Cette formation est obligatoire pour les nouveaux embauchés via un e-learning dans les 30 jours suivant leur arrivée et en présentiel dans les 3 mois.





LES ENGAGEMENTS
DU CRÉDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE

2

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT

2.1 Chiffres clés à fin 2015

2.2 Épargne

2.3 Crédits

2.4 Partenariats pour soutenir l'économie de notre territoire

2.5 Relations avec les fournisseurs, la politique d'achat et de sous-traitance

2.6 Responsabilité environnementale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

2.7 Bilan Carbone® du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

Dans un contexte économique incertain, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine demeure un acteur majeur qui investit activement sur son territoire. Quotidiennement mobilisé pour accroître la solidité de ses fondamentaux, la Caisse régionale continue de valoriser et développer ses engagements pour joindre l'utile au responsable. Ambitieux dans ses engagements, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine met en œuvre toutes les actions nécessaires pour développer le territoire et investir pour son futur.

2.1 Chiffres clés à fin 2015

Le Produit Net Bancaire atteint 469,5 millions d'euros, en augmentation de 1,6 % sur un an. Le Résultat Net de 2015 s'élève à 113,9 millions d'euros, stable sur un an. La rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés au titre de l'exercice 2015 est de 2,47 € par titre. En 2015, la Caisse régionale s'est acquittée de 86,1 millions d'euros en impôts et taxes, dont 55,9 millions d'impôt sur les sociétés. Le montant de la taxe d'apprentissage versée est de 525 176 €.

2.2 Épargne

2.2.1 Amundi Valeurs Durables

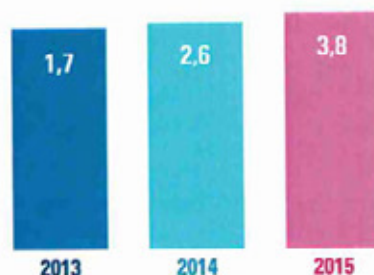
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine promeut la distribution des solutions d'investissement socialement responsable (ISR) d'Amundi, filiale de Crédit Agricole s.a., notamment le Fonds Commun de Placement (FCP) Amundi Valeurs Durables. Ce FCP est investi dans les actions d'entreprises européennes qui exercent une partie de leur activité dans la thématique environnementale, principalement celle des « technologies vertes ».

Le fonds respecte les principes de l'ISR, avec la prise en compte de critères extra-financiers – environnementaux, sociaux et de gouvernance – dans la sélection des entreprises.



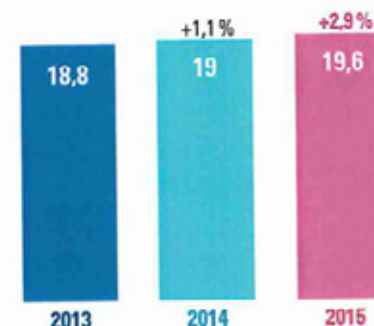
Encours Amundi Valeurs Durables

En millions d'euros



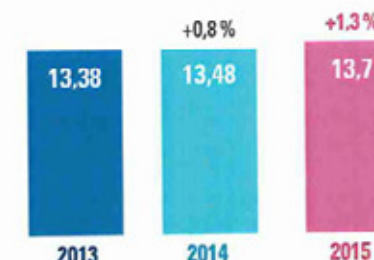
Encours de collecte

En milliards d'euros

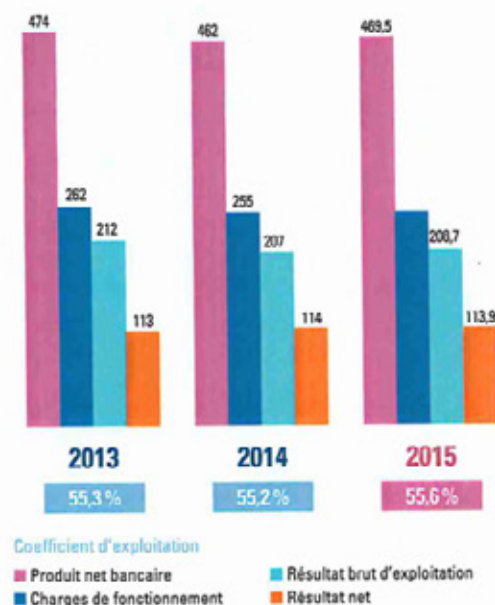


Encours de crédits

En milliards d'euros



Comptes sociaux



Un résultat net social de 113,9 millions d'euros stable sur un an et confortant notre solidité.

2.2.2 Livret Développement Durable (LDD)

Le Livret Développement Durable (LDD) est une solution d'épargne pour les particuliers. Au 31/12/2015, l'encours LDD est de 886,3 millions d'euros. Cette ressource est destinée au financement du logement social et des projets en vue de l'amélioration énergétique des habitations.

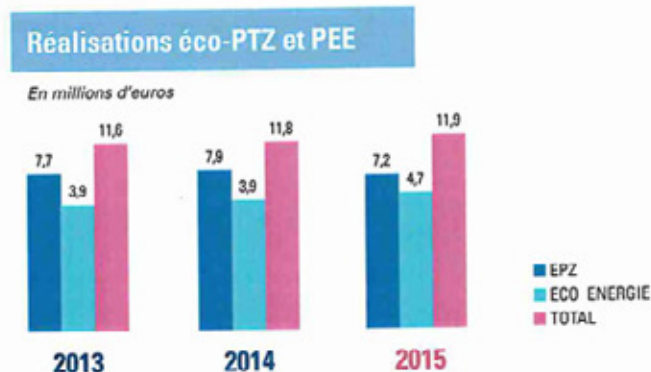
2.2.3 Livret A

Le Livret A est le compte d'épargne réglementé et défiscalisé français le plus utilisé. Cette ressource est également destinée au financement du logement social : Offices Publics de l'Habitat (OPH), Entreprises Sociales de l'Habitat, ... L'encours Livret A de la caisse régionale est de 1 200 millions d'euros au 31/12/2015.

2.3 Crédits

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine propose à ses clients une offre de prêts destinée à accompagner les investissements environnementaux sur l'ensemble de ses marchés (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités publiques).

2.3.1 Réalisations prêts éco-PTZ et prêts économie énergie





UNEXO, la filiale de capital investissement des caisses régionales du grand Ouest

UNEXO est la filiale de capital investissement de neuf Caisses régionales du grand Ouest de la France, dont Anjou Maine. Elle accompagne les PME du grand Ouest de plus de 5 millions d'euros de chiffre d'affaires pour permettre à leurs dirigeants de développer leur société ou de la transmettre, tout en gardant le centre décisionnel dans la région.

UNEXO accompagne ainsi les dirigeants d'entreprises avec un investissement unitaire de 150 000 à 5 millions d'euros, pour un premier investissement, et jusqu'à 10 millions d'euros au travers de réinvestissements successifs.

Depuis sa création en 1993, UNEXO a accompagné près de 250 entreprises et a 95 participations actives en portefeuille à fin 2015.

2.4 Partenariats pour soutenir l'économie de notre territoire

Dans le cadre du plan de rénovation des agences bancaires, nous faisons appel à près de 160 entrepreneurs locaux (électriciens, plombiers, maçons, etc.). C'est aussi en privilégiant le savoir-faire local que nous participons au développement économique de la région.

2.4.1 Le label ÉCO Artisan®

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est partenaire des 3 CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment) des départements du Maine-et-Loire, de la Mayenne et de la Sarthe. Il accompagne ces organisations professionnelles dans le développement du label ÉCO Artisan®. Cette marque distingue les artisans qui ont fait le choix de s'impliquer dans l'amélioration de la performance énergétique des logements. Délivrée par un organisme indépendant (QUALIBAT), la marque ÉCO Artisan® est gage de sérieux et de crédibilité pour les clients.

2.4.2 Plateformes d'Initiatives Locales

Ces associations loi 1901 ont pour mission d'aider gracieusement les créateurs et les repreneurs d'entreprises en leur accordant un prêt d'honneur sans intérêt et sans garantie, et en les accompagnant après la création ou la reprise jusqu'à la réussite économique de leur projet. Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine contribue par abondement aux fonds des plateformes situées sur son territoire et participe également aux comités d'agrément.

2.4.3 Fonds de Développement Solidaire

FONDES Pays de la Loire a pour objectif de participer au développement économique social et solidaire du territoire. Le Crédit Agricole est partenaire du FONDES dans le cadre des maisons de la création transmission. Il accompagne les porteurs de projet.

2.4.4 Challenge des « Espoirs de l'économie locale »

Dans le Maine-et-Loire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est partenaire historique de la Chambre de Commerce et d'Industrie pour mettre en valeur les meilleures créations-reprises sur le territoire. Le Challenge des « Espoirs de l'économie locale » permet de récompenser les projets avec une enveloppe de 5 000 € chaque année. Une « Soirée Événement » autour de la remise des prix est organisée avec l'ensemble des autres professionnels de la création-reprise, comme les ordres des Experts Comptables et des Avocats, le Comité d'Expansion, Harmonie Mutuelle, les clubs d'entreprises CEA...

2.5 Relations avec les fournisseurs, la politique d'achat et de sous-traitance

En 2014, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a formalisé une démarche d'achats responsables. Cette démarche doit permettre :

- de veiller à respecter la traçabilité du produit acheté,
- de privilégier des achats locaux,
- d'intégrer la recyclabilité du produit et de vérifier la présence ou non de normes de développement durable,
- de prendre en compte, pour les plus grandes entreprises, la présence d'une charte développement durable ou d'un rapport RSE et de leur contenu.

Dans une prochaine étape, il est prévu de systématiser ces contrôles par la mise en place de processus.

Le recours à des entreprises adaptées est évoqué dans la politique d'emploi des travailleurs handicapés, traitée dans le présent rapport (cf 5.1).

2.6 Responsabilité environnementale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

Afin de mieux prendre en compte les impacts environnementaux de ses activités et les réduire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a réalisé un 2^{ème} Bilan Carbone® en 2011. En 2008 déjà, la Caisse régionale s'était dotée d'un document répertoriant les principaux agrégats des rejets en gaz à effet de serre (GES). Le nouveau Bilan Carbone® nous a permis de faire un état des lieux, 3 ans après le début des actions en faveur du développement durable. Nous avons ainsi confronté nos habitudes aux nécessités environnementales et inscrit, au cœur de nos projets, notre volonté de toujours nous améliorer. Un nouveau Bilan Carbone® a été réalisé au 31/12/2015 sur les données 2014.

2.7 Bilan Carbone® du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

Le Bilan Carbone® de la Caisse régionale s'élevait au titre de l'exercice 2015 à 13 900 tonnes d'équivalent CO₂, soit 7,3 tonnes d'équivalent CO₂ par salarié.

Ce Bilan Carbone® met en évidence des leviers de réduction des émissions comme :

- les déplacements des salariés,
- l'énergie des bâtiments,
- les intrants dont le papier.





Le Bilan Carbone® 2011 a permis de poursuivre la mise en œuvre d'un mix de solutions qui, en mobilisant l'ensemble des collaborateurs et des administrateurs de la caisse régionale, a permis de réduire nos émissions de manière significative. A partir du Bilan Carbone® 2015, la Caisse régionale proposera un nouveau plan d'action visant à pérenniser cette tendance baissière.

2.7.1 Influencer sur le mode de transport de ses collaborateurs

Tous les salariés sont incités à privilégier les trajets en covoiturage pour toutes les réunions extérieures mais aussi pour les divers déplacements professionnels. De plus, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine prend en charge 50 % du coût des abonnements des transports en commun pour les trajets domicile-travail.

Ouvert en 2014, un site de covoiturage permet aux salariés d'organiser leurs trajets professionnels (réservation de véhicules d'entreprise ou partage de voiture personnelle). Il favorise également le développement du covoiturage domicile-travail.

Emissions de gaz à effet de serre (GES) liés aux déplacements professionnels

	2013	2014	2015
Véhicules de société, incluant les véhicules de direction et les véhicules personnels des salariés	6 528 045 kms Emission CO ² = 936 122 kg	6 780 666 kms Emission CO ² = 972 348 kg	6 346 978 kms Emission CO ² = 910 157 kg
Déplacements administrateurs (vacations)	414 803 kms Emission CO ² = 59 483 kg	432 552 kms Emission CO ² = 62 028 kg	459 208 kms Emission CO ² = 65 850 kg

Périmètre et méthode de calcul page 46

2.7.2 Poursuivre nos efforts de réduction des gaz à effet de serre

Le programme de rénovation des agences se poursuit. À chaque nouveau chantier, un DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) est réalisé pour être pris en compte par le maître d'œuvre.

Pour chaque projet, nous établissons une étude adaptée en fonction de l'immeuble, de ses usages et du type de rénovation ou de construction. Cette recherche d'optimisation des consommations nous permet de réduire chaque année les consommations d'énergie de la Caisse régionale.

Commations d'énergie de la Caisse régionale hors déplacements

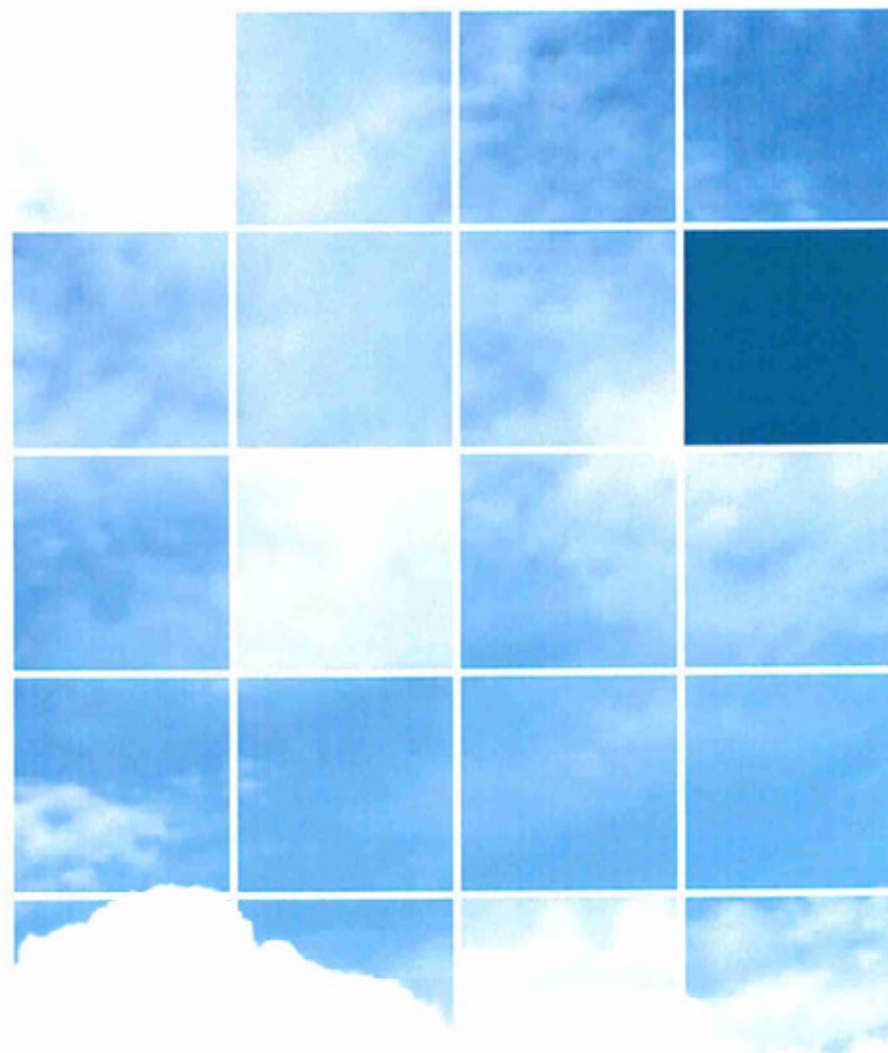
En kWh	2013	2014	2015
Fuel	1 218 765	999 912	491 552
Gaz	8 166 443	6 933 350	6 593 161
Electricité	13 652 548	12 175 055	12 816 166
Total	23 057 756	20 108 317	19 900 879
En kWh / m²	2013	2014	2015
Fuel	9	7	4
Gaz	61	52	49
Electricité	101	90	95
Total	171	149	147
En teq CO2	2013	2014	2015
Fuel	395	324	159
Gaz	1 788	1 518	1 444
Electricité	1 120	998	1 051
Total	3 303	2 841	2 654

Périmètre et méthode de calcul page 46

2.7.3 Travaux dans les sièges

En décembre 2014, les appels d'offre ont été lancés pour la construction du nouveau siège social de la Caisse régionale au Mans, dont la livraison est prévue au second semestre 2017. L'approche HQE (haute qualité environnementale) du nouveau siège comportera notamment la nouvelle réglementation thermique RT 2012. Le chantier sera à faibles nuisances, réduisant les quantités de déchets non valorisables, limitant les désagréments (bruit et poussière) et incluant un tri sélectif des déchets avec une traçabilité jusqu'à leur traitement.

Le chantier de rénovation du siège de Laval a également été lancé en 2014, avec une deuxième tranche prévue en 2016. Il inclura notamment l'isolation par l'extérieur, ce qui améliorera la performance énergétique.



2.7.4 Consommation de papiers

« Le défi de la dématérialisation : 0 papier, 100 % numérique » est l'un des objectifs à 5 ans de notre nouveau projet d'entreprise Agiléo. La Caisse régionale s'applique à réduire sa consommation de papier en privilégiant des solutions dématérialisées (visioconférences, usage de tablettes, archivage numérique, création de communautés digitales inter-services...) et en sensibilisant ses collaborateurs aux éco-gestes.

Consommation de papier	Chiffres 2015
A - Volume de papier ramettes consommé (en kg)	61 951 ramettes soit 154 877 kg
B - Volume de courriers clients expédiés par routeur / reprographie / marketing ou marchés (relevés de compte, mailings...) (en kg)	154 604 kg
C - Volumes de chèques et lettres-chèques expédiés (en kg)	62 447 kg
Consommation totale de papiers = A + B + C	371 928 kg

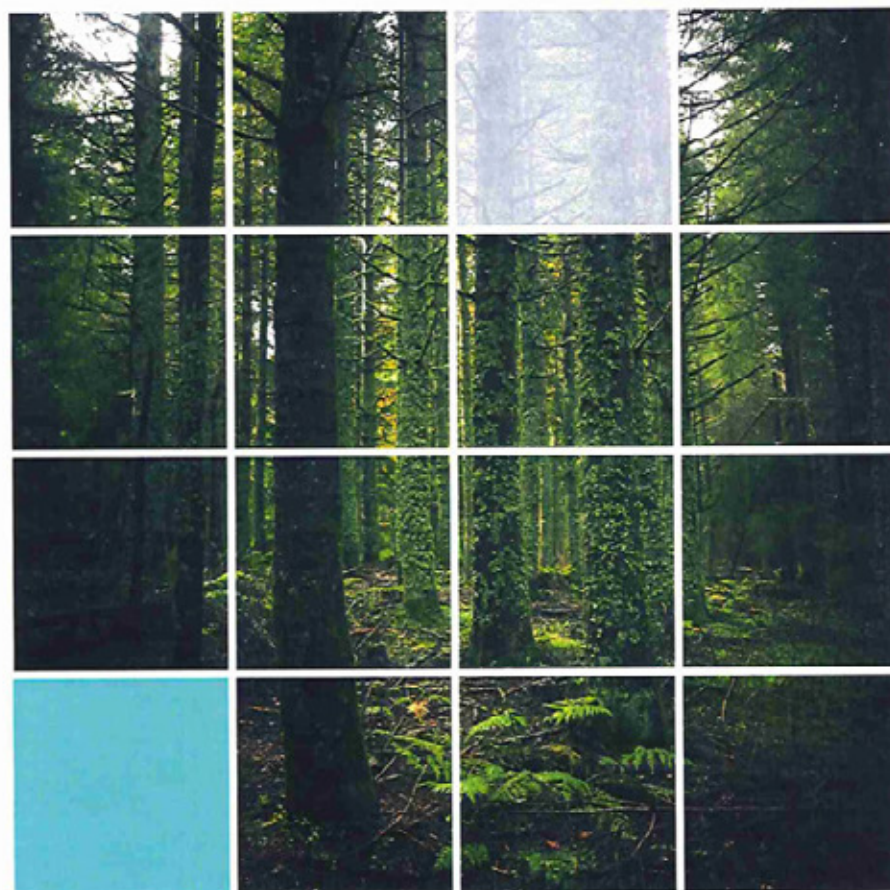
Périmètre et méthode de calcul page 46

2.8.5 Gestion des déchets

La caisse régionale mesure la quantité de déchets résultant de son activité. Les principales catégories de déchets sont le papier, le carton, les consommables informatiques, les piles et les batteries.

Catégories de déchets	Chiffres 2015
Déchets papier (volume de papier sortant de la CR pour recyclage ou incinération, exprimé en tonnes et en tonnes / ETP)	17,2t / 1915 ETP soit 0,00898 t/ETP
Déchets d'équipement électrique électronique (DEEE) exprimés en tonnes et en tonnes / ETP	1,5t / 1915 ETP soit 0,000783 t/ETP

Périmètre et méthode de calcul page 46



LES ENGAGEMENTS
DU CRÉDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE



3

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

- 3.1 Une gouvernance organisée autour des valeurs coopératives et mutualistes
- 3.2 Le Crédit Agricole, une banque coopérative
- 3.3 Les parts sociales
- 3.4 Le sociétaire
- 3.5 La Caisse Locale, socle de l'organisation mutualiste
- 3.6 Les administrateurs
- 3.7 La Caisse régionale, instance de gouvernance et de décision
- 3.8 Fonds de Dotation « Actions Mutualistes du Crédit Agricole »
- 3.9 Grande cause 2015



Valeur fondamentale du Crédit Agricole, le mutualisme place l'homme au centre de la vie de la Caisse régionale. Le principe « un homme = une voix » favorise la représentativité qui offre une diversité fondamentale et enrichit à chaque niveau les offres et services bancaires.

Les 328 000 sociétaires du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine participent aux synergies positives nécessaires pour accompagner la Caisse régionale sur les véritables enjeux locaux.

Cela montre comment l'apport substantiel d'une gouvernance coopérative efficace contribue à pérenniser et ancrer le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine sur le territoire.

3.1 Une gouvernance organisée autour des valeurs coopératives et mutualistes

Le mutualisme est un ensemble de valeurs qui placent l'homme au centre de la vie économique et sociale. Le Crédit Agricole s'inscrit dans ce courant de pensée en s'appuyant sur trois valeurs fondamentales, présentes dans son projet d'entreprise Agiléo - la proximité, la responsabilité, la solidarité - et sur une dynamique : le développement.

3.2 Le Crédit Agricole, une banque coopérative

La coopérative est une association autonome de personnes volontairement réunies pour satisfaire leurs aspirations et besoins économiques, sociaux et culturels communs, au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement. La volonté d'être utile au territoire s'inscrit dans le modèle « un sociétaire = une voix ».

3.3 Les parts sociales

La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine est une coopérative, elle permet donc à ses clients sociétaires d'apporter du capital en souscrivant des parts sociales rémunérées annuellement. Cet apport permet alors à la Caisse régionale d'investir pour soutenir l'activité et la croissance de son territoire : les sociétaires deviennent ainsi acteurs de ce développement.

3.4 Le sociétaire

Tout client a vocation à devenir sociétaire après agrément par le Conseil d'administration de la Caisse locale. Le sociétaire est une personne physique ou morale qui a souscrit des parts sociales d'une Caisse locale. Il est convoqué à l'Assemblée générale de sa Caisse locale. Il en élit les administrateurs, en approuve les comptes, vote les résolutions et les modifications de statuts. Même parmi les clients les plus fidèles, beaucoup ignorent qu'ils peuvent devenir sociétaires de leur Caisse régionale et contribuer ainsi à ses grandes orientations, participer au développement du territoire de leur caisse locale et bénéficier d'avantages qui leur sont réservés.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, en cohérence avec son projet d'entreprise Agiléo, veut amener 100 % de ses clients fidèles à devenir sociétaires. Pour mener à bien cette transition, la Caisse régionale lancera en 2016 un nouveau plan de relation « clients fidèles », pour les informer sur le fonctionnement d'une banque coopérative et mutualiste et comment ils peuvent y prendre part.

Au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, 328370 clients sont sociétaires au 31/12/2015 (318 322 fin 2014).

3.5 La Caisse locale, socle de l'organisation mutualiste

Lieu d'échange avec les sociétaires, la Caisse locale regroupe l'ensemble des sociétaires de son territoire. Elle transmet à la Caisse régionale les informations sur l'environnement économique et humain de son territoire. Au niveau local, elle assure la promotion des ambitions, de la stratégie et de l'activité du Crédit Agricole sur son territoire. Elle délègue aux professionnels de la banque les pouvoirs nécessaires à la prise de décisions sur des dossiers de prêts et à la gestion des risques. Elle dispose de moyens pour soutenir des actions locales sur le plan social, culturel, économique, etc., signe le plus explicite de son engagement mutualiste.

3.6 Les administrateurs

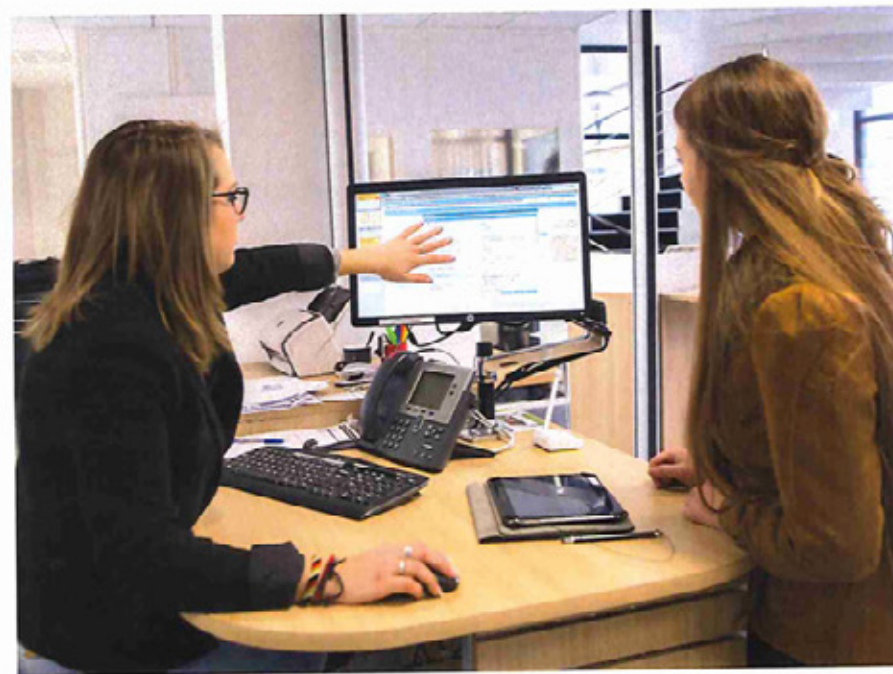
Fin 2015, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine compte 1 318 administrateurs qui composent les 94 Conseils d'administrations de Caisses locales. Leur moyenne d'âge est de 50 ans et 33 % sont des femmes. En termes de catégories socio-professionnelles (CSP), 49 % sont agriculteurs, 23 % sont salariés, 12 % sont artisans commerçants, 10 % sont chefs d'entreprise ou professions libérales et 6 % sont retraités.

Formation des administrateurs

En 2015, 667 administrateurs ont bénéficié d'une formation sur 9 thèmes proposés tels que : l'approche bancaire d'un dossier création-reprise, connaissance du groupe Crédit Agricole, innovations technologiques, etc...

Information des administrateurs

En 2013, le service animation des Caisses locales a créé un outil de communication numérique à destination des Présidents de Caisses locales pour une meilleure transversalité et efficacité. Il est utile de préciser que ces techniques et ces supports sont en cohérence avec nos actions de développement durable pour réduire notre empreinte carbone.



3.7 La Caisse régionale, instance de gouvernance et de décision

• Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est composé de 21 membres, issus par tiers de chacun des départements de la Caisse régionale (Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe). Les membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale sont élus pour 3 ans par l'Assemblée générale des sociétaires de la Caisse régionale. Ils sont renouvelables par tiers chaque année.

Au 31 décembre 2015, le Conseil d'administration comprend six femmes. La moyenne d'âge de ce Conseil est de 57 ans. 67 % des membres sont agriculteurs, 19 % salariés, 10 % retraités et 4 % de professions libérales.

Le Conseil d'administration élit chaque année son Président ainsi que 3 Vice-présidents, issus chacun d'un des 3 départements de la Caisse régionale. Les fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur général sont dissociées. Le Conseil d'administration participe à la définition et valide la stratégie de l'entreprise. Il contrôle l'application des politiques qu'il a décidées. Le Conseil d'administration de la Caisse régionale se réunit chaque mois (sauf en août) en présence du Directeur général, des Directeurs généraux adjoints et des représentants du Comité d'entreprise.

• Le Comité de direction

Le Directeur général et le Comité de direction proposent au Conseil d'administration la politique et la stratégie de la Caisse régionale.

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. Le Comité de Direction agit au plus près des managers et des collaborateurs, que ce soit en agence ou sur les sites d'Angers, du Mans et de Laval. Le Comité de direction se compose du Directeur général, de deux Directeurs généraux adjoints et de sept Directeurs. Le Comité de direction se réunit en moyenne 2 fois par mois.

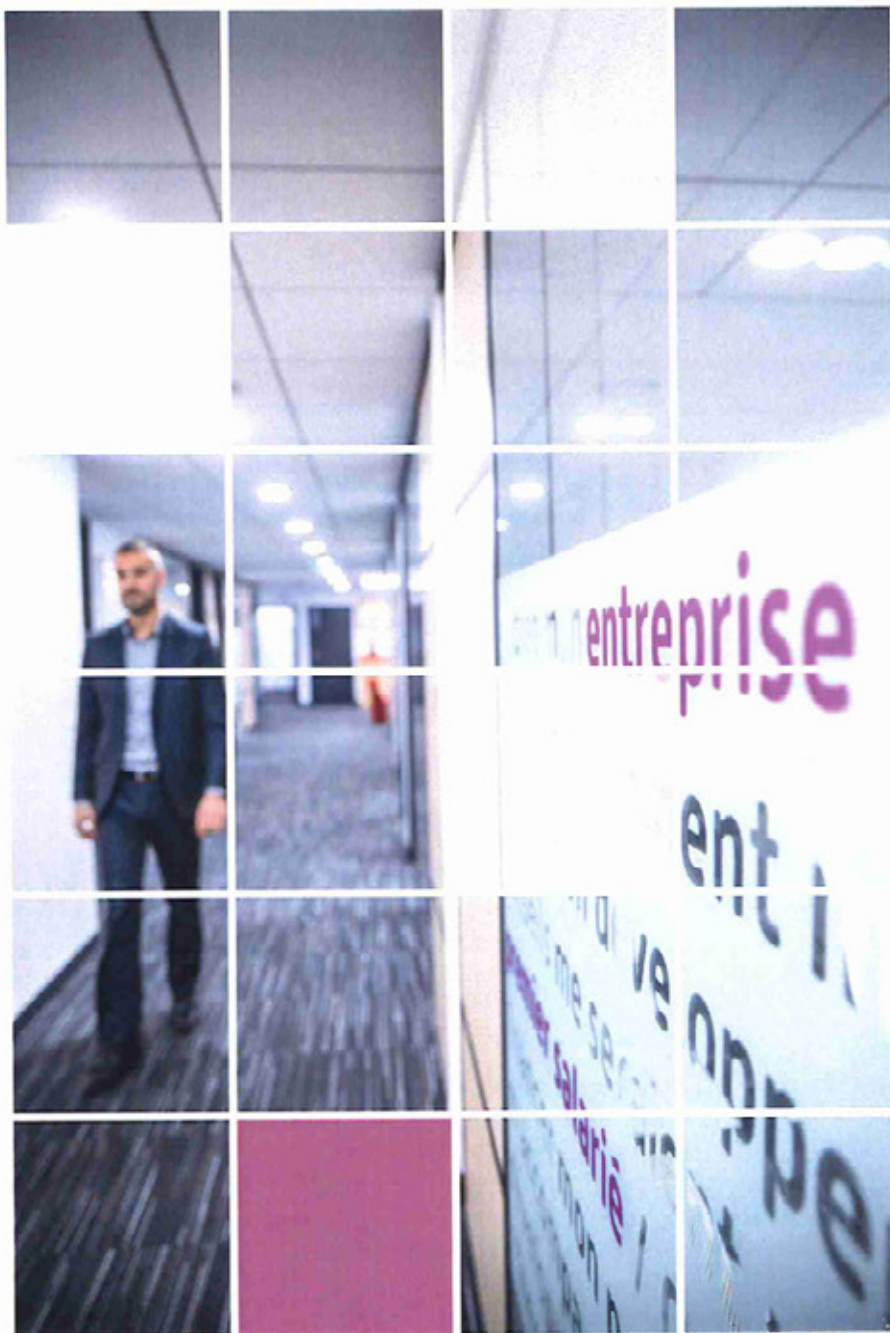
Diverses commissions (partenariats, plan d'actions mutualistes, etc.) élaborent également des propositions susceptibles d'alimenter la réflexion du Conseil d'administration et du Comité de direction.



Le Conseil d'administration



Le Comité de direction



EN RÉSUMÉ

- Les sociétaires sont copropriétaires de leur Caisse locale et peuvent exercer un droit de regard sur la gestion de celle-ci lors de l'Assemblée générale, selon le principe « un homme = une voix ».
- Les dirigeants ne sont pas propriétaires et les membres du Comité de direction sont tous salariés.
- D'autres comités permanents permettent d'assurer la transversalité et la coordination du fonctionnement de l'entreprise (Comité de contrôle interne, Comité de développement, Comité financier, etc.).
- Les décisions importantes sur les demandes de financement sont prises par le Comité des prêts, celui-ci est composé de membres du Comité de direction et d'administrateurs de la Caisse régionale.

3.8 Fonds de Dotation « Actions Mutualistes du Crédit Agricole »

La Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine a constitué, le 25 mars 2011, un Fonds de Dotation régi par la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.

Elle entend ainsi marquer son engagement dans le domaine de l'intérêt général, décliner ses valeurs mutualistes de proximité, de solidarité et de responsabilité sur son territoire, en soutenant les projets ou en réalisant des actions qui y participent. Dénommé « Actions Mutualistes du Crédit Agricole », le Fonds de Dotation de la Caisse régionale a pour objet d'initier, réaliser, promouvoir ou soutenir et financer, par tout moyen, des initiatives, actions, œuvres ou missions poursuivant un but d'intérêt général.

Dans ce cadre, le Fonds de Dotation participe :

1. à l'animation et au développement de la vie associative locale,
2. à la mise en valeur et la sauvegarde du patrimoine et de l'environnement,
3. au développement économique et à la création d'entreprises,
4. à l'éducation financière,
5. à l'insertion sociale et professionnelle,
6. au soutien et à l'accompagnement des personnes en difficultés financières.

Doté d'un budget de 1,2 million d'euros, le Fonds de Dotation regroupe l'ensemble des actions mutualistes de la Caisse régionale en veillant particulièrement à la satisfaction de l'intérêt général qu'il poursuit. Plus de 1 100 associations ont ainsi été accompagnées en 2015.

La carte Sociétaire

Depuis 2010, la Caisse régionale propose à ses clients, au même tarif que la carte bancaire classique, une carte bancaire « Sociétaire » : chaque paiement, chaque retrait effectué avec cette carte dans les distributeurs du Crédit Agricole et auprès de ses services Points Verts, déclenche le versement, par le Crédit Agricole, d'une contribution de 2 centimes d'euro au fonds de dotation.

3.9 La prévention des risques, grande cause 2015

Après le don du sang (2012), la prévention routière (2013) et la pratique du sport (2014), le Fonds de Dotation « Actions Mutualistes du Crédit Agricole » a soutenu en 2015 la prévention des risques domestiques avec la Croix Rouge du Maine-et-Loire, de la Mayenne et de la Sarthe. 30 000 euros ont été remis aux présidents des trois délégations départementales de la Croix Rouge. Ces fonds ont été investis en matériel médical et de formation.

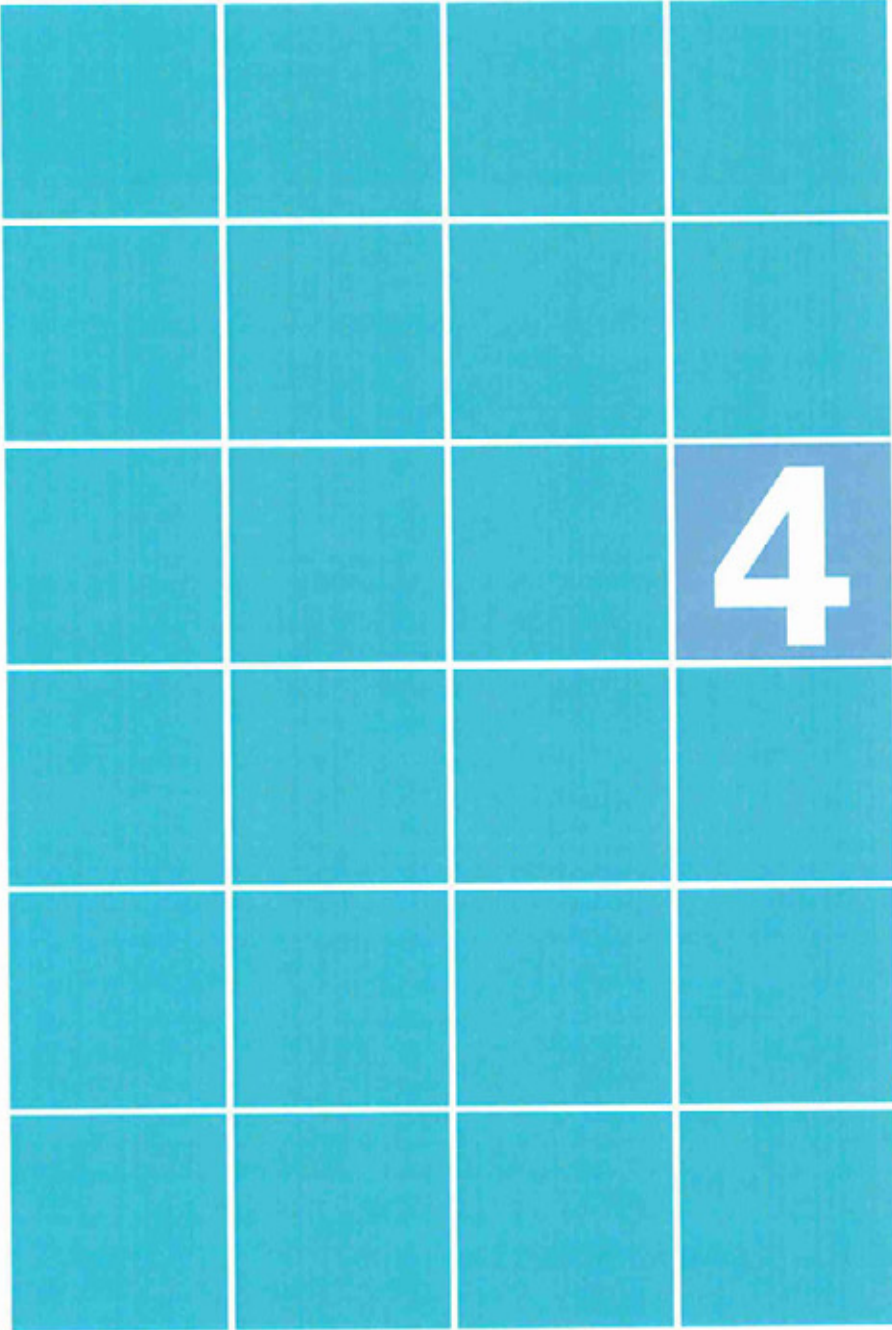


Crédit Agricole
Solidarité et Développement

A Angers, la maison des « Intouchables »

En septembre 2015 a été inaugurée à Angers la deuxième maison Simon de Cyrène en France. Cette maison partagée accueille 6 valides et 5 handicapés pour « partager un quotidien pas si ordinaire » ; cette résidence a été financée grâce à une mobilisation importante d'organisme officiels et de partenaires dont le Crédit Agricole de l'Anjou Maine, aux côtés de Crédit Agricole Solidarité Développement, pour un montant de 20 000 €.

Cette inauguration, en présence de Philippe Pozzo di Borgo (inspirateur du film « Intouchables ») a été l'occasion de rappeler les valeurs d'humanisme et solidarité et « l'importance de vivre ensemble et d'aller vers l'autre ». Trois autres maisons sont prévues à Angers d'ici 2 ans.



LES ENGAGEMENTS
DU CRÉDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE

4

NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

- 4.1 Structure de l'emploi
- 4.2 Embauches et départs
- 4.3 Rémunérations et leurs évolutions
- 4.4 Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière
- 4.5 Prestations versées aux salariés à temps plein et avantages sociaux
- 4.6 Absentéisme
- 4.7 Temps partiel
- 4.8 Organisation du dialogue social
- 4.9 Conditions de santé et de sécurité au travail
- 4.10 Accidents du travail
- 4.11 Formation
- 4.12 Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes
- 4.13 Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion de personnes handicapées
- 4.14 Politique de lutte contre les discriminations
- 4.15 Respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Toujours attentif à l'environnement du bassin économique qui constitue son territoire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine montre son attachement à être un acteur majeur de l'animation et de la diversité du marché de l'emploi local. Ses engagements en faveur de l'égalité des chances et de l'emploi des personnes en situation de handicap sont constants. Sa responsabilité est d'impliquer les salariés dans la vie de l'entreprise, sa stratégie et ses objectifs à travers des actions récurrentes.

Ses recrutements sont déterminés par la recherche des talents et des parcours différents. Ils sont la richesse de la Caisse régionale et permettent d'offrir de belles opportunités d'évolutions et de mobilité tant sur le territoire de l'Anjou et du Maine qu'au sein du Groupe Crédit Agricole.

4.1 Structure de l'emploi

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est l'un des premiers employeurs privés de son territoire. Au 31/12/2015, l'entreprise compte 2 116 salariés (1949 CDI, 93 CDD, 74 alternants). En 2015, 60,7 % des salariés (CDI, CDD et alternants) travaillent dans le réseau et 39,3 % dans les sites d'Angers, Laval et Le Mans.

11,1 % des salariés travaillent à temps partiel. La part des femmes (56,7 %) parmi les salariés CDI est supérieure à celle des hommes (56,20 % en 2013 et 2014). 21,1 % des salariés sont âgés de 50 ans et plus. 21,5 % des salariés ont moins de 30 ans.





4.2 Embauches et départs

87 embauches ont été réalisées en 2015, dont 86,2 % pour le réseau et 13,8 % pour les sièges. Les origines d'arrivée dans le réseau sont diverses : 63 % concernent des anciens CDD ou alternants, 9,3 % des salariés du Groupe Crédit Agricole et 27,7 % viennent de l'extérieur. En 2015, 92 salariés ont quitté l'entreprise (contre 121 en 2014), dont 3 licenciements.

4.3 Rémunérations et leurs évolutions

Entre 2014 et 2015, nous constatons une hausse (+3,21 %) de la rémunération annuelle brute moyenne pour les salariés présents ces deux années.

En 2015, le montant global de la rémunération était de 79 886 K€.

4.4 Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

En 2015, 89,4 % des salariés ont bénéficié d'un Entretien d'Appréciation Personnel réalisé par leur responsable hiérarchique. L'exercice est légalement obligatoire uniquement pour les cadres, mais la Direction des Ressources Humaines du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine favorise la généralisation à tous les collaborateurs de l'entretien d'évaluation. Cela permet une meilleure visibilité et prise en compte des souhaits de formation et d'évolution professionnelle.

4.5 Prestations versées aux salariés à temps plein, avantages sociaux

Les avantages sociaux sont prévus, pour la plupart, par la Convention Collective du Crédit Agricole et par des accords de branche ou d'entreprise. Ils sont plus favorables que les dispositions légales et concernent notamment :

- des congés pour événements familiaux : mariage, naissance, décès, maladie enfant, etc.
- un délai de carence de 3 jours pris en charge intégralement en cas de maladie,
- le paiement d'un 13^{ème} mois,
- le paiement d'une prime vacance qui représente 0,22 % du salaire conventionnel mensuel,
- le versement de primes de diplômes pour les collaborateurs qui obtiennent des diplômes professionnels,
- le versement de titres restaurant pour le réseau et une participation aux restaurants d'entreprise pour les sièges.

4.6 Absentéisme

Pour 2015, le taux d'absentéisme des CDI ressort à 3,54 % (maladie, longue maladie et accidents du travail).

4.7 Temps partiel

235 salariés travaillent à temps partiel (soit 11,1 % des salariés). La Caisse régionale souhaite être le plus possible à l'écoute des salariés. Cela est traduit par la possibilité de moduler le temps de travail, en accord avec toutes les contraintes.

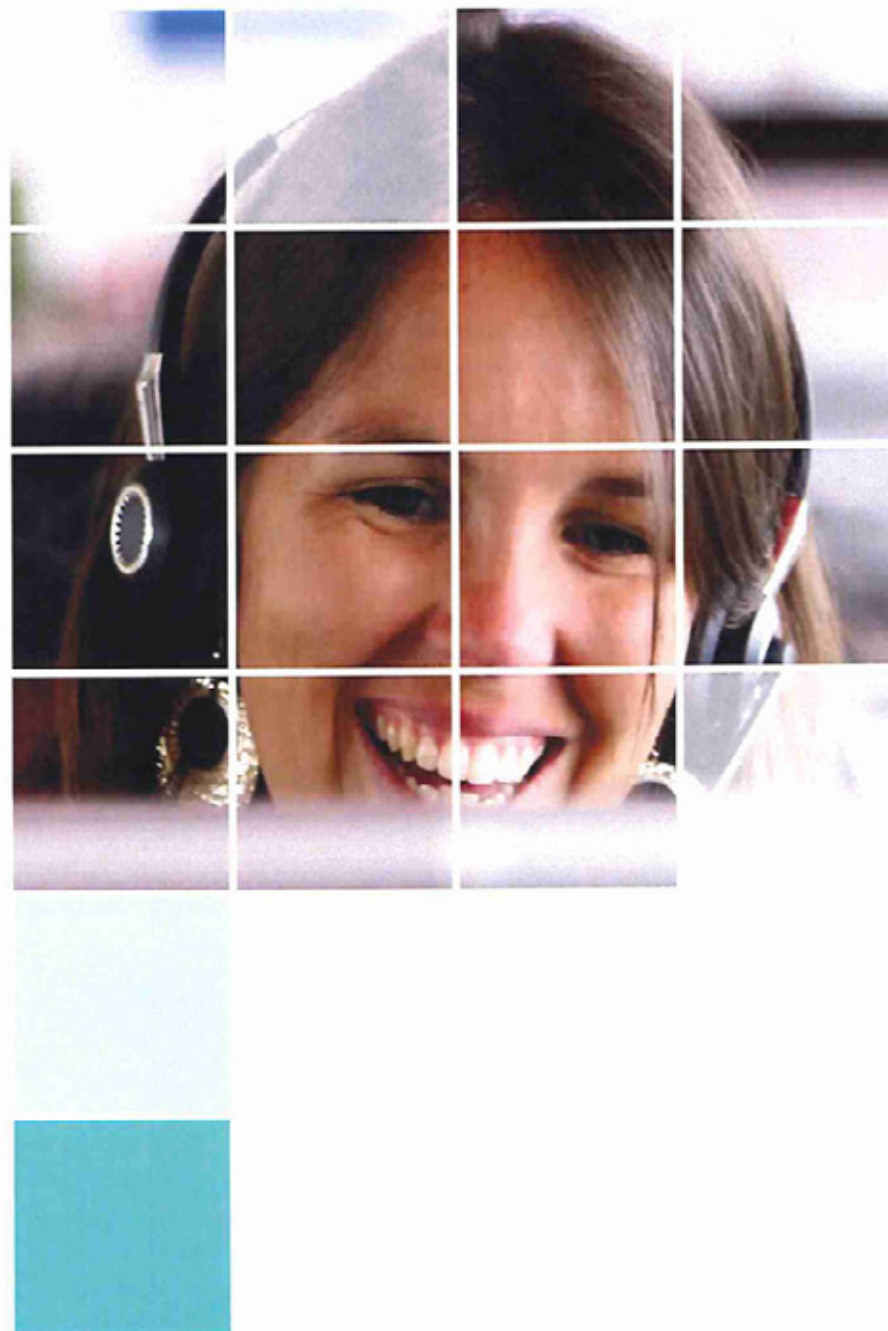
4.8 Organisation du dialogue social

Au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, des moyens importants, humains et en temps, sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise. Au cours de l'année 2015, de nombreuses réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

- 11 réunions de Délégués du Personnel,
- 15 réunions du Comité d'entreprise,
- 11 réunions avec les Délégués Syndicaux,
- 11 réunions du CHSCT.

Doivent être ajoutées les heures de délégations prises par les élus et mandatés (CE, DP, CHSCT, DS) pour préparer leurs dossiers et les réunions listées ci-dessus. De plus, en 2015 :

- 26 salariés ont bénéficié d'une formation économique sociale et syndicale,
- 59 avis ont été sollicités en Comité d'entreprise,
- 14 avenants ou accords d'entreprise ont été négociés et signés.



4.9 Conditions de santé et de sécurité au travail

11 réunions du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) se sont déroulées en 2015.

Entre autres sujets abordés :

- Incivilités : suivi et bilan chiffré sur le nombre d'incivilités dans la caisse régionale, avec un détail par catégorie d'incivilité et suites données, ainsi que l'accompagnement formation mis en place.
- Adaptation du maillage des agences sur le territoire

4.10 Les accidents du travail

Chaque année, les accidents du travail sont analysés en réunion trimestrielle du CHSCT. Pour 2015, il y en a eu 41 :

- Nombre d'accidents de travail déclarés à la M.S.A : 41 dont 19 reconnus.
- Nombre d'accidents de trajets déclarés à la M.S.A : 12 dont 10 reconnus.
- Le taux de gravité est de 0,21 et le taux de fréquence est de 2,67 si l'on ne retient que les accidents reconnus.
- Un cas de maladie professionnelle reconnu.

4.11 La formation

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a investi fortement en 2015 dans la formation de ses salariés avec plus de 13 000 jours de formation, soit environ 6,8 jours par salarié (péri-mètre et mode de calcul page 46). Tous les équipiers réseau et siège ont été formés à la démarche Relation Viséo (cf. 1.2). Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine se situe, en 2015, à 6,50 %.

L'investissement en formation de la Caisse régionale reste très largement au dessus des obligations légales de 1,6 %, et dans la moyenne haute du Groupe Crédit Agricole qui situe l'investissement formation entre 5 et 6 %.



Dans une logique d'anticipation du recrutement et d'équilibre des profils de formation, le service Développement et Gestion des Compétences gère et pilote les stages écoles et l'apprentissage avec un suivi actif.

4.12 Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Un accord d'entreprise a été signé en décembre 2012, pour une durée de 2 ans et demi. Cet accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes réaffirme les principes de non discrimination et d'égalité de traitement, et adopte des mesures facilitant l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Ces principes se traduisent par des mesures fortes comme, par exemple :

- l'accompagnement des absences longues, que ce soit avant le départ, pendant l'absence ou au retour de celle-ci,
- le renforcement de l'accessibilité des femmes à des postes d'encadrement,
- l'aide à la parentalité, avec la mise en place d'un partenariat avec Familles Rurales concernant la recherche d'un mode de garde pour les enfants de 0 à 3 ans dans le Maine-et-Loire.





Chaque année, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine participe à la semaine pour l'emploi des personnes handicapées, un événement qui valorise l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Au cours de l'édition 2015 (du 16 au 22 novembre), les collaborateurs de l'unité Gestion des compétences sont allés à la rencontre des demandeurs d'emploi. Ils ont notamment participé à un forum sur l'orientation, des simulations d'entretien d'embauche avec Cap emploi et Adéco, des sessions Handicafé et des job datings.



4.13 Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion de 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 5 ans.

À fin 2015, 64 personnes en situation de handicap sont employées en CD, 8 en CDD et 29 stagiaires ont été accueillis. Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a aussi recours à des entreprises adaptées : Gérard Corre et l'Arceau (49), SICOMEN et les Espaces (53), les Prairies et le Circuit (72), le Domaine de St Gilles (41), la Sellerie parisienne (94) et l'ADEP (95). La Caisse régionale affiche un taux de 5,24 % de travailleurs handicapés, et a pour objectif d'atteindre 6 %. Depuis cinq ans, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a noué des partenariats, notamment avec les Cap Emplois de son territoire et a également mis en place depuis 2007 un cursus de formation en alternance (DU Banque assurance), en partenariat avec l'Université d'Angers. Cette formation, au profit des personnes handicapées en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle, a accueilli 6 salariés handicapés en alternance pour sa nouvelle promotion qui a débuté en septembre 2015 et 2 personnes handicapées ont intégré l'entreprise en CDI dans le cadre de la précédente promotion.

Notre collaboration avec les entreprises adaptées du territoire

La structure juridique des entreprises adaptées permet de formaliser trois types de contrats : fournitures, sous-traitance et mise à disposition de personnel.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine collabore sur ces 3 types de contrats. Cela montre l'importance que la Caisse régionale porte au développement local et en particulier pour les structures spécialisées.

4.14 Politique de lutte contre les discriminations

La signature de la Charte de la Diversité, en 2009, en présence de Yazid Sabeg, Commissaire à la Diversité, reste un événement marquant pour la Caisse régionale mais n'est pas, en soi, le point de départ de notre politique Diversité. Plus qu'un simple ajustement aux incitations législatives, la défense des valeurs humaines est ancrée depuis longtemps dans nos pratiques quotidiennes. La Charte de la Diversité doit devenir le socle de notre « développement durable social ». En signant la Charte de la Diversité et de la non-discrimination, la Caisse régionale oriente ses actions autour des 4 axes suivants :

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

4.15 Respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT



Comme indiqué précédemment, grâce à sa Charte de la Diversité, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine respecte les conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession. De plus, elle 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 du droit de négociation collective, l'entreprise compte 6 organisations syndicales qui communiquent largement dans l'entreprise.



Depuis l'été 2014, les comptabilités des clients agriculteurs ne sont plus saisies à la Caisse régionale mais par des salariés d'ISTA Socia3, employant des personnes en situation de handicap. 9000 bilans comptables seront ainsi enregistrés chaque année. Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est le premier client à avoir confié des travaux de comptabilité à cette entreprise adaptée.





LES ENGAGEMENTS
DU CRÉDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE

5

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES

- 5.1 Une entreprise responsable
- 5.2 Accessibilité et présence sur le territoire
- 5.3 Point Passerelle
- 5.4 Responsabilité sociétale d'assureur
- 5.5 Partenariat et Mécénat

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine porte depuis le début de son histoire des valeurs qui traduisent ses préoccupations pour réduire l'impact de ses activités. Pour être toujours plus proche des tenitoires et se rendre utile aux clients, le Crédit Agricole s'engage autour d'initiatives locales qu'il accompagne et soutient.

Bâtir l'avenir en prenant en compte les aspects sociaux, environnementaux et économiques est une volonté pleinement intégrée dans les processus et activités quotidiennes de la Caisse régionale.

5.1 Une entreprise responsable

Le Conseil d'administration et la Direction générale, sensibilisés par les enjeux du développement durable et les impacts de la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine sur son environnement, ont intégré au niveau stratégique ces 3 composantes : environnement, économie et social. Dès 2008, ils ont impulsé la politique de développement durable de la Caisse régionale par la création d'un poste de Chargé de mission Développement Durable, et assuré la mise en œuvre de cette démarche notamment par la réalisation d'un Bilan Carbone®, la mise en marché d'offres commerciales développement durable et des engagements associatifs.

5.2 Accessibilité et présence sur le territoire

La Caisse régionale compte 198 points de vente et 399 automates bancaires. À cela, il convient d'ajouter 426 Points Verts qui permettent aux clients du Crédit Agricole, dans les petites communes rurales, de bénéficier d'un service de retraits d'espèces auprès de commerçants affiliés à ce réseau. Dans le cadre de notre projet d'entreprise Agiléo, un plan d'action est en cours de réalisation pour implanter un point de retrait d'argent (distributeur ou Point Vert) dans chaque commune de plus de 1 000 habitants. 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), grâce à 164 conseillers professionnels répartis sur l'ensemble du territoire et aux 4 agences entreprises.

Parce que la vie est faite de bons et de moins bons moments, la Caisse régionale veille à accompagner au mieux ses clients en situation difficile :

5.3 Point Passerelle

Créée en 2004, l'association Développement Solidaire, se donne pour objectif, en intervenant dans les départements du Maine-et-Loire, de la Mayenne et de la Sarthe, d'aider les particuliers, clients et non clients du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, qui rencontrent des difficultés de vie ou des accidents de la vie et qui ont la volonté de s'en sortir. Le Point Passerelle





est un lieu d'accueil et de médiation ayant pour missions d'écouter, de diagnostiquer, d'orienter, d'accompagner, de trouver et de mettre en place des solutions sociales et économiques. En collaboration avec les organismes sociaux, privés et publics, elle a pour objectif principal de « remettre en selle » les personnes fragilisées. L'association est présente dans les 4 villes principales du territoire : Angers, Cholet, Laval et Le Mans. Elle est animée par 6 conseillers, qui ont accompagné 854 requérants en 2015 (790 en 2014).

En 2014, l'association Développement Solidaire a signé une convention avec La Maison de la Justice et du Droit en Maine et Loire, se concrétisant par la mise en place d'une permanence, une fois par mois, pour accueillir et informer des personnes faisant face à des problèmes de relations bancaires, d'endettement ou de surendettement.

Pour renforcer l'aide aux plus fragilisés, des conventions en matière de médiation sociale énergie sont en place, entre les Points Passerelle, EDF et GDF SUEZ. Ces partenariats consistent à accompagner les clients en difficulté financière et pouvant avoir du mal à honorer les factures énergétiques.

Enfin, des conventions ont été signées avec Habitat et Humanisme Sarthe Mayenne et Familles Rurales en Sarthe, dont l'objet est la formation de bénévoles sur l'éducation budgétaire.

Il s'agit de gestes forts qui démontrent la volonté du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine de partager ses valeurs de solidarité et d'être utile au territoire.

L'accompagnement des clients qui présentent régulièrement des comptes débiteurs

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 (consolidation de crédits, mise en place ou mise à niveau d'une autorisation de découvert, offre coup de main, etc.) et limiter ainsi les frais bancaires liés au dysfonctionnement de compte. Dans ce cadre 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.

Accompagnement du service recouvrement amiable

Les collaborateurs du service recouvrement amiable réalisent un accompagnement spécifique : consolidation/restructuration de la dette, suspension des frais d'intervention... Après une phase de diagnostic et à l'écoute des clients, les services de recouvrement amiable proposent des solutions adaptées à la situation de leurs clients, permettant d'apurer leurs 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. Ces solutions permettent d'accompagner les clients en difficulté en maintenant la relation commerciale.

5.4 Responsabilité sociétale d'assureur

La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine 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.

5.4.1 Evolutions réglementaires des Assurances collectives

L'Accord National Interprofessionnel (ANI) prévoit la généralisation de la complémentaire santé à tous les salariés. L'ANI concerne l'ensemble des entreprises du secteur privé, à partir d'un salarié, même s'il s'agit du dirigeant.

Reconnu pour sa proximité et la qualité de ses solutions d'Assurance, le groupe Crédit Agricole est le partenaire naturel des professionnels et des entreprises. Une référence pour le déploiement de l'assurance santé collective prévue pour le 1^{er} janvier 2016.

Le groupe Crédit Agricole souhaite ancrer sa position de premier Bancassureur universel au travers de l'excellence relationnelle avec ses clients.

Pacifica a profité de cette opportunité pour entrer sur le marché des assurances collectives et refondre l'offre Santé individuelle.

C'est dans ce cadre que le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine propose, depuis le 1^{er} juin 2014, une nouvelle offre santé individuelle et contacte ses clients professionnels pour les informer et les conseiller dans le cadre des évolutions réglementaires concernant la santé collective.

5.4.2 La prévention

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.

C'est un point essentiel du métier d'assureur responsable.

Les objectifs sont de sensibiliser le client dans son comportement, véhiculer une image responsable et humaine, favoriser le développement du mutualisme.

En 2015, comme en 2014, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a testé des actions de sensibilisation auprès des jeunes et de la famille ainsi que des agriculteurs et des professionnels. Ces actions nous ont permis d'agir au plus près des situations de vie du client, en synergie avec notre réseau mutualiste, et de nous positionner dans notre rôle d'expert de la prévention pour les assurances de personnes et de biens.

5.5 Partenariat et Mécénat

Relais essentiels de la politique mutualiste du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, les Conseils d'administration de la Caisse régionale et des Caisses locales ont également pour



► Ici, en partenariat avec le Crédit Agricole, demandez votre **éthylotest gratuit** avant de reprendre la route !

LIQUEUR DE VINYLE DE CRÉDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE - Société responsable à capital fermé et à but non lucratif - 21, rue de la République - 49100 Angers - France - Téléphone : 02 41 88 11 11 - Site internet : www.cajm.fr





Plusieurs actions de prévention ont été menées en 2015 :

En Mayenne, à la Foire de Craon, « La Maison des grands », une cuisine au mobilier surdimensionné a permis aux adultes d'appréhender les risques auxquels sont confrontés les tout-petits. Un parcours alcoolémie a permis aux participants d'expérimenter un simulateur de conduite en état d'ébriété.

A Angers, le 13 novembre, lors de la journée prévention, les Caisses locales d'Angers ont invité des clients sociétaires à découvrir ces mêmes animations.

En Sarthe, l'association Génération Mouvement a été contactée pour organiser une journée prévention dédiée aux seniors avec des ateliers ludiques afin d'apprendre à garder son équilibre, à se relever tout seul chez soi en cas de chute, etc.



mission d'accompagner les projets d'associations locales. Ainsi, l'implication du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine sur son territoire est majeure et a représenté 1 200 000 € de budget en 2015, permettant ainsi de soutenir plus de 1 100 actions mutualistes. Les aides financières ont soutenu principalement des associations qui portent des projets, dans différents domaines d'activité : santé, animation, sport, culture, environnement, patrimoine, etc.

5.5.1 Fonds de Dotations « Actions Mutualistes du Crédit Agricole »

Ce fonds a pour ambition de soutenir la dynamisation de la vie locale. Il héberge les ressources financières de toutes nos actions mutualistes : Fonds d'Animations locales, Trophées de la Vie Locale, Point Passerelle, Trophées de la création-reprise et Prix de l'initiative. Son budget annuel est de 1 % du résultat net de la Caisse régionale.

De plus, chaque transaction réalisée au moyen de la carte sociétaire abonde ce fonds de 0,02 €.

5.5.2 Fonds d'Animation Locale

Par l'intermédiaire des agences, symboles de l'ancrage territorial du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, nous avons soutenu 865 projets en 2015 pour 314 000 €. Le Fonds d'Animation Locale soutient des projets comme :

- la création d'ateliers pour favoriser le bien-être et l'insertion en Anjou,
- une campagne de recrutement de jeunes pompiers volontaires en Mayenne,
- ou encore une opération de création théâtrale en Sarthe.

5.5.3 Trophées de la Vie Locale (TVL)

En 2015, 314 projets d'associations ont été récompensés pour 144 000 €. Chaque année, des associations du territoire qui agissent pour la solidarité, le sport, la nature, l'enseignement, la culture et l'humanitaire sont récompensées.

L'association Crédit Agricole Initiatives Locales organise ce concours qui récompense les actions en faveur des jeunes et portent des démarches intergénérationnelles.

5.5.4 Prix de l'Initiative

Créé en 2004 par le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, le Prix de l'Initiative est un concours réservé aux étudiants des grandes écoles et universités de Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe.

Il vise à récompenser tous les projets de type entrepreneurial ou associatif (loi 1901). Les projets peuvent être d'intérêt général, économique ou social et doivent faire preuve d'originalité, de créativité, de réalisme et/ou révéler l'esprit d'entreprise. En 2015, le Fonds de dotation « Actions mutualistes du Crédit Agricole », financeur du concours, a récompensé à hauteur de 17 000 € les 11 projets gagnants.

Motifs d'exclusion des indicateurs non-pertinents

Suite à l'étude du Comité de Développement Durable de la Caisse régionale, certains indicateurs du Décret Grenelle II ne seront pas évoqués dans le Pacte coopératif et territorial 2014 du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine. En effet les indicateurs suivants semblent non-pertinents par rapport à l'activité de la Caisse régionale.

DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

♦ Pollution et gestion des déchets.

> *Les mesures de prévention.*

- L'activité bancaire est peu émettrice de rejets polluants affectant gravement l'environnement. Cependant une approche générale est disponible dans le Bilan Carbone®.

> *Les nuisances sonores.*

- L'activité de la Caisse régionale ne produit pas de nuisances sonores vis-à-vis de l'externe.

♦ Utilisation durable des ressources.

> *La consommation d'eau.*

- L'activité bancaire ne génère pas de consommation d'eau particulière (hors sanitaire, repas, ménage).

> *L'utilisation des sols.*

- L'activité du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a un impact réduit sur les sols et ne produit pas de modification notable de la nature des sols.

♦ Changement climatique.

> *L'adaptation aux conséquences du changement climatique.*

- L'impact direct du changement climatique sur le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est faible. Cependant nos indicateurs du Bilan Carbone® montrent l'attachement de la Caisse régionale à réduire son effet sur le changement climatique.

> *Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité.*

- L'impact direct sur la biodiversité du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est faible.

♦ Politique générale en matière environnementale

- #### > Les risques pour l'environnement liés à l'activité de la Caisse régionale étant faibles, nous n'avons pas constitué de provisions pour couvrir ceux-ci.

AUTRES TYPES DE DONNÉES

♦ Droits de l'Homme.

> *Actions engagées en faveur des droits de l'Homme.*

- La Caisse régionale s'associe aux actions mises en place par le Crédit Agricole S.A. sur le plan international.

Informations requises par l'Article 225 de la loi Grenelle II

Référentiel	Ref	Volet			Thème	Informations	Paragraphes et pages du rapport
Grenelle II	1	Social	I	a	Emploi	L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	paragraphe 4.1 - page 30
Grenelle II	2	Social	I	a	Emploi	Les embauches et les licenciements	paragraphe 4.2 - page 31
Grenelle II	3	Social	I	a	Emploi	Les rémunérations et leur évolution	paragraphe 4.3 - page 31
Grenelle II	4	Social	I	b	Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	paragraphes 4.5 et 4.7 - pages 31 et 32
Grenelle II	5	Social	I	b	Organisation du travail	L'absentéisme	paragraphe 4.6 - page 32
Grenelle II	6	Social	I	c	Relations sociales	L'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci	paragraphe 4.8 - page 32
Grenelle II	7	Social	I	c	Relations sociales	Bilan des accords collectifs	paragraphe 4.8 - page 32
Grenelle II	8	Social	I	d	Santé et sécurité	Les conditions de santé et de sécurité au travail	paragraphe 4.9 - page 33
Grenelle II	9	Social	I	d	Santé et sécurité	Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	paragraphe 4.8 page 32
Grenelle II	10	Social	I	d	Santé et sécurité	Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	paragraphe 4.10 - page 33
Grenelle II	11	Social	I	e	Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	paragraphe 4.11 - page 33
Grenelle II	12	Social	I	e	Formation	Le nombre total de jours de formation	paragraphe 4.11 - page 33
Grenelle II	13	Social	I	f	Égalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	paragraphe 4.12 - page 34
Grenelle II	14	Social	I	f	Égalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	paragraphe 4.13 - page 35
Grenelle II	15	Social	I	f	Égalité de traitement	La politique de lutte contre les discriminations	paragraphe 4.14 - page 35
Grenelle II	16	Social	I	g	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation on	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	paragraphe 4.15 - page 36
Grenelle II	17	Social	I	g	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation on	L'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	paragraphe 4.15 - page 36

Grenelle II	18	Social	I	g	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation on	L'élimination du travail forcé ou obligatoire	paragraphe 4.15 - page 36
Grenelle II	19	Social	I	g	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation on	L'abolition effective du travail des enfants	paragraphe 4.15 - page 36
Grenelle II	20	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	paragraphe 2.7 - page 19
Grenelle II	21	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	paragraphe 2.7.1 - page 20
Grenelle II	22	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	page 42
Grenelle II	23	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	paragraphe 2.7 - page 19
Grenelle II	24	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	page 42
Grenelle II	25	Environnement	II	b	Pollution et gestion des déchets	Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	paragraphe 2.7-4 - page 22
Grenelle II	26	Environnement	II	b	Pollution et gestion des déchets	La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	page 42
Grenelle II	27	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	
Grenelle II	28	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	paragraphe 2.7-4 - page 22
Grenelle II	29	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	paragraphe 2.7-2 - page 21
Grenelle II	30	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	L'utilisation des sols	page 42
Grenelle II	31	Environnement	II	d	Changement climatique	Les rejets de gaz à effet de serre	par. 2.7.1 et 2.7.2 - pages 20 et 21
Grenelle II	32	Environnement	II	d	Changement climatique	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	page 42
Grenelle II	33	Environnement	II	e	Protection de la biodiversité	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	page 42

Grenelle II	34	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	En matière d'emploi et de développement régional	paragraphes 2.5 page 19 et 3.8 - page 28
Grenelle II	35	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales	paragraphes 5.1 et 5.2 - page 38
Grenelle II	36	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	paragraphes 1.1 à 1.3, pages 10 à 14 3.1, 3.2 et 3.5 à 3.7 pages 24 à 26
Grenelle II	37	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les actions de partenariat ou de mécénat	paragraphe 5.5 - page 40
Grenelle II	38	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	paragraphes 1.7 page 7 et 2.5 - page 19
Grenelle II	39	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	paragraphe 2.5 - page 19
Grenelle II	40	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	Les actions engagées pour prévenir la corruption	paragraphe 1.3.6 - page 13
Grenelle II	41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	paragraphes 1.3.6 et 1.3.7 page 13, 5.3 page 38 et 5.4.2 page 40
Grenelle II	42	Sociétal	III	e	Autres actions engagées, au titre du présent 30, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	page 42

Note méthodologique : le périmètre de reporting RSE du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est constitué de la Caisse Régionale et de ses Caisses locales. Le fonds dédié, qui ne compte aucun effectif, n'est pas inclus à ce périmètre de reporting. Les données reportées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015.

Périmètre et méthode de calcul des émissions de GES liés aux déplacements (tableau page 20) :

Véhicules de société : suivi interne des kms parcourus par les véhicules de société et de direction. Pas de véhicule < 5 CV. Tableau de suivi contrôle du service Gestion sociale des kilomètres indemnisés au titre des frais de déplacement. Pas de véhicule < 5 CV. Déplacements des administrateurs : suivi interne du service Caisses locales. Estimation des kms 2013 pour les administrateurs CR (données non comptabilisées par les Caisses locales en 2013). Facteurs d'émission : par litre d'essence = 2,24kg CO₂ émis / par litre de gazole : 2,49 kg CO₂ émis. 0,19kg/CO₂ par km parcouru pour une moins de 5CV diesel ou essence. Facteurs d'émission calculés en appliquant un ratio 60% diesel - 40% essence (cf. www.ccfa.fr/Le-parc-automobile-francais-148502). Consommation moyenne retenue = 6l/100kms.

Périmètre et méthode de calcul des consommations d'énergie de la caisse régionale, hors déplacements (tableau page 21) :

Sources énergie : site web EDF entreprise (électricité). Site Web GDF online et site web ENI (gaz). Fioul : données comptables 2014. Pas de données pour 2015 donc reprise des chiffres 2014 - 10% (estimation des retraits d'installations fioul en 2015). Récapitulatif 2013 et 2014 : tableau de suivi interne basé sur les sites web ci-dessus + factures papier. Sources m² : tableau interne de suivi du patrimoine avec valeur indicative du m². Surface du parc immobilier = 13 4535 m² (agences + sièges hors parkings - source Service immobilier, tableau de suivi Parcimm). Sources CO₂ : ADEME (www.bascarbhone.fr). Electricité : 82g CO₂ / kWh (électricité 2014 mix moyen consommation). Gaz naturel : 219g CO₂ / kWh (PCS). Fioul : 324g CO₂/kWh (PCI) ou 3250g CO₂/L.

Périmètre et mode de calcul des consommations de papier (tableau page 22) :

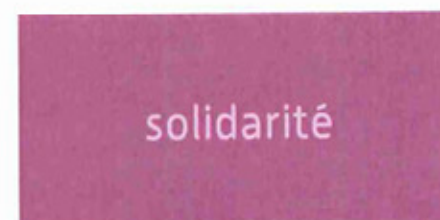
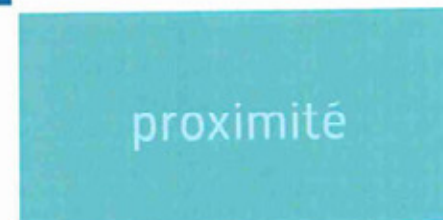
Sources ramettes papier : logiciel Ecobank jusqu'à fin juillet 2015, relevé de consommation mensuel Fiducial ensuite. Sources courriers clients : détermination du poids moyen d'un pli - chiffres issus du portail La Poste. Nombre de plis affranchis en Ecopli = 187 088 plis. Coût des affranchissements de ces Ecoplis = 182.332,17 € / coût moyen = 0,97 €, ce qui correspond à la tarification d'un pli de 50g (0,956). Envoi courriers affranchis : source portail La Poste. Source reprographie : suivi interne. Source envois mailings Communication publicitaire : routeur SOTIAF. Source envoi courriers clients COFILMO : reporting Ecofolio. Source chèques et lettres-chèques : reporting Ecofolio Cofilmo.

Périmètre et mode de calcul des catégories de déchets (tableau page 22) :

Bordereaux de rotation de bacs remis à l'enlèvement. Papier : enlèvement par GDE / 43 bacs d'environ 400 kg. DEE : 5 containers de cartouches de 300 kg enlevés par transporteurs. ETP : source contrôle de gestion sociale (03/2015).

Périmètre et mode de calcul de la formation (tableau page 33) :

Nombre total d'heures consacré à la formation / nombre total de salariés au 31/12/2015. Masse salariale = rémunération fixe + variable individuel.



Angers

52 boulevard Pierre de Coubertin
BP 20426
49004 Angers cedex 01
Tél. : 02 41 47 83 83

Laval

18 boulevard Lucien Daniel
53091 Laval cedex 09
Tél. : 02 43 68 46 00

Le Mans

40 rue Prémartine
72083 Le Mans cedex 9
Tél. : 02 43 76 33 33

www.ca-anjou-maine.fr



Le bon sens a de l'avenir



**Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de
l'Anjou et du Maine**

Exercice clos le 31 décembre 2015

Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant sur les
informations sociales, environnementales et sociétales consolidées
figurant dans le rapport de gestion

EY



Erist & Young et Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Rég. : 433 01 10 90 00 00
www.ey.com/fr

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine

Exercice clos le 31 décembre 2015

Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC¹ sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine, nous avons établi la présente attestation sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015, présentées dans le chapitre 8.2 du rapport de gestion, d'après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des fiches indicateurs prioritaires 2015 et instructions de reporting transmises aux contributeurs (d'après les « Référentiels ») dont un résumé figure à la fin du chapitre 8.2 dans le rapport de gestion.

Indépendance et contrôle qualité

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

¹ Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence et la sincérité des Informations RSE.

Nos travaux ont été effectués par une équipe de trois personnes entre octobre 2015 et la date de signature de notre rapport pour une durée d'environ deux semaines.

Nature et étendue des travaux

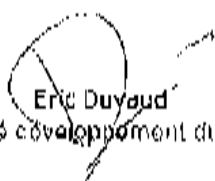
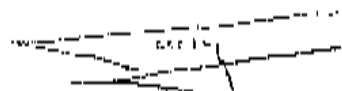
Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission :

- nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent ;
- nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce ;
- en cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce ;
- nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

Paris-La Défense, le 29 février 2016

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

 Eric Duvaud Associé développement durable	 David Roestner Associé
--	--