

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE**

2021

**AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE INTÉRÊT**  **ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ**
FINISTÈRE

SOMMAIRE GÉNÉRAL

I. Présentation de la Caisse régionale

1. Le projet d'entreprise #team29
2. Notre modèle d'affaires

II. Réponse à nos enjeux RSE*

1. Rappel du cadre réglementaire
2. Le Projet Sociétal du Groupe
3. Notre prise en compte des attentes des parties prenantes
4. Nos principaux enjeux et risques extra-financiers
5. Politique RSE et travaux engagés

III. Nos engagements et actions RSE

1. Le pilier Client
2. Le pilier Humain
3. Le pilier Sociétal

IV. Annexes

1. Note méthodologique
2. Ressources chiffrées
3. Informations réglementaires
4. Rapport de l'organisme tiers indépendant

* Responsabilité Sociétale d'Entreprise

SOMMAIRE DÉTAILLÉ

I.	PRÉSENTATION DE LA CAISSE RÉGIONALE	5
1.	<i>La RSE projet d'entreprise #TEAM29</i>	5
2.	<i>Notre modèle d'affaires</i>	6
II.	RÉPONSE À NOS ENJEUX RSE	8
1.	<i>Rappel du cadre réglementaire</i>	8
1.1.	Publication d'une déclaration de performance extra-financière	8
1.2.	La réglementation SFRD (Politique relative aux risques en matière de durabilité) et la réponse du Groupe ..	8
1.3.	La réglementation relative au Green Asset Ratio (GAR)	10
2.	<i>Le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole : un plan programme en 10 engagements, au cœur de toutes nos activités</i>	14
2.1.	Le Crédit Agricole lance une mobilisation collective	14
2.2.	Une mobilisation rendue possible par le modèle spécifique du Groupe	14
3.	<i>Notre prise en compte des attentes des parties prenantes</i>	14
4.	<i>Nos principaux enjeux et risques extra-financiers</i>	15
5.	<i>Politique RSE et travaux engagés</i>	22
III.	NOS ENGAGEMENTS ET ACTIONS RSE	24
1.	<i>Le pilier Client</i>	24
1.1.	Risque de manque d'éthique dans la pratique de nos activités vis-à-vis de nos clients	24
1.2.	Risque d'absence de prise en compte des risques climatiques et ESG dans les investissements, dans la sélection et la relation client	29
1.3.	Risque d'incapacité à toucher des populations défavorisées ou fragilisées	36
1.4.	Risque d'absence de prise en compte de la transition agricole en tant que premier financeur des agriculteurs du territoire	41
2.	<i>Le pilier Humain</i>	44
2.1.	Risque de non-adaptation des compétences des salariés aux besoins stratégiques et évolutions métiers et besoins clients	44
2.2.	Risque de dégradation de la qualité de vie au travail, discrimination et harcèlement	49
3.	<i>Le pilier Sociétal</i>	56
3.1.	Risque de désengagement de la vie territoriale	56
3.2.	Risque de défaut de gouvernance mutualiste	63
3.3.	Risque d'absence d'efforts en matière d'atténuation et d'adaptation aux changements climatiques	67
IV.	ANNEXES	74
1.	<i>Note méthodologique</i>	74
1.1.	Périmètre du reporting	74
1.2.	Méthodologie de consultation des parties prenantes	75
1.3.	Risques extra-financiers actualisés dans la DPEF 2021	81
2.	<i>Politique d'intégration des risques de durabilité et des incidences négatives</i>	83
2.1.	Préambule	83
2.2.	Politique relative à l'intégration des risques en matière de durabilité dans l'activité de conseil en investissement et en assurance	84
2.3.	Déclaration relative à la prise en compte des incidences négatives en matière de durabilité	87
3.	<i>Les 10 engagements collectifs du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole</i>	88
4.	<i>Rapport de l'organisme tiers indépendant</i>	89

- | -

Présentation de la Caisse régionale

I. Présentation de la Caisse régionale

1. La RSE projet d'entreprise #TEAM29

En 2021, la Caisse régionale a lancé son projet d'entreprise #team29 qui affirme notre volonté d'être la banque de demain, la banque qui accompagne les transitions sur son territoire. Deux des quatre axes stratégiques précisent cette ambition :

- Être la banque de la RSE, acteur du progrès, en conciliant la triple performance sociale, économique et environnementale ;
- Être la banque de l'inclusion, en agissant en faveur de l'inclusion sociale, économique, environnementale et digitale.

La RSE a été identifiée comme un des neuf projets prioritaires de #team29 avec comme objectif principal de construire une politique dédiée en y associant l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise.

En parallèle, le Groupe Crédit Agricole a officiellement communiqué son projet sociétal en fin d'année en réaffirmant que notre modèle coopératif et mutualiste est nativement porteur d'engagements sociétaux et nos élus et nos collaborateurs sont au cœur des initiatives soutenues sur les territoires. Une mobilisation collective est engagée sur trois thématiques en particulier :

- Agir pour le climat vers une économie bas carbone
- Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale
- Réussir les transitions agricoles et agroalimentaires.

La Caisse Régionale du Finistère s'inscrit dans la dynamique du Groupe et les engagements qu'elle porte sont en cohérence avec ceux du Groupe, notamment en matière d'inclusion, de lutte contre la précarité, d'éthique des affaires et d'accompagnement des transitions de tous nos clients. Nous sommes convaincus que la RSE est un vrai axe de différenciation client, de transformation et de fierté pour l'entreprise.

En 2022, la politique RSE #team29 de la Caisse Régionale sera validée et démultipliée au sein de l'entreprise et nous organiserons progressivement l'intégration et la mesure de la dimension sociétale dans nos actions.

La Caisse Régionale du Finistère est en mouvement et est déterminée à être le partenaire des transitions aux côtés des acteurs de la société.

2. Notre modèle d'affaires

Le tableau suivant reprend en synthèse le modèle d'affaires de la Caisse régionale du Finistère et les chiffres clés relatifs à l'année 2021.

#TEAM29		Etre la banque de référence du Finistère Etre la banque de la RSE, acteur du progrès Etre la banque de l'inclusion Etre agile et tirer profit de la puissance du Groupe Crédit Agricole			
NOS RESSOURCES		NOS CLIENTS ET SOCIETAIRES			
<i>Les femmes et les hommes</i>		263 208 <i>sociétaires</i>			
1 479 <i>collaborateurs au 31/12</i>		461 019 <i>clients</i> dont <i>clients particuliers</i> 415 658			
		<i>clients professionnels</i> 23 729			
<i>La gouvernance</i>		<i>Parts de marché (novembre)</i>			
560 <i>administrateurs</i>		<i>clients agriculteurs</i> 8 975			
1 <i>Président, élu par le Conseil d'Administration</i>		<i>Collecte BDF</i> 33,2% <i>clients entreprises et collectivités</i> 4 255			
17 <i>membres du conseil d'administration CR, qui décide, en lien avec la Direction Générale, des orientations de l'Entreprise</i>		<i>Crédits</i> 34,4% <i>clients associations</i> 8 402			
7 <i>membres au Bureau du Conseil d'Administration</i>		NOTRE CREATION DE VALEUR			
9 <i>membres du Comité de Direction</i>		10,9 <i>Md€ de financements des patrimoines</i>			
		dont en millions d'euros			
				encours réalisations	
		Particuliers		7 183 1 444	
		Professionnels		535 126	
		Agriculteurs		918 173	
		Entreprises & collectivités		2 308 405	
		17,4 <i>Md€ de gestion et valorisation des patrimoines</i>			
		339 <i>milliers de contrats d'assurances des patrimoines</i>			
		552 <i>milliers de contrats de services bancaires au quotidien</i>			
		NOS RESULTATS			
<i>Notre capital financier</i>		<i>Soldes de gestion (M€)</i>			
2,2 <i>Md€ de capitaux propres consolidés</i>		<i>sociaux</i>		<i>consolidés</i>	
1,5 <i>Md€ de capitaux propres sociaux</i>		Produit Net Bancaire 264		258	
		Résultat brut d'exploitation 94		88	
		Résultat net 44		65	
		Total Bilan (Md€) 14,7		15,1	
		Ratio CETI			
		27,3%			
<i>Nos pôles spécialisés</i>		Nos filiales		Notre implication locale en 2021	
Placements et patrimoine International Facturation Communication client		SAS FORCE 29 TY NAY		. FONDATION 308 K€ alloués 46 projets soutenus	
<i>L'appui des filiales Groupe et régionales</i>		Nos projets Territoire		. IDECA 82 projets accompagnés	
PREDICA AMUNDI PACIFICA UNEXO CA ITTRES CABH CALF ...		VILLAGE BY CA FINISTERE MER VENT		. PASSERELLE 476 clients accompagnés	

- II -

Réponse à nos enjeux RSE

II. Réponse à nos enjeux RSE

1. Rappel du cadre réglementaire

1.1. Publication d'une déclaration de performance extra-financière

La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) qui succède au rapport RSE des années précédentes résulte des dispositions du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la transposition en droit français de la directive européenne en matière de publication d'informations extra-financières et de diversité des entreprises.

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

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

L'OTI mandaté par le Crédit Agricole du Finistère pour réaliser ces travaux est le Cabinet Ernst & Young.

1.2. La réglementation SFRD (Politique relative aux risques en matière de durabilité) et la réponse du Groupe

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

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

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

1.2.1. L'intégration de la durabilité dans le conseil financier

Au niveau de la conception de ces produits, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG (Environnement, Social et Gouvernance) dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.

Au niveau de la distribution de ces produits, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

1.2.2. La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités

Amundi, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.

Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

1.2.3. Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables

Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

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

1.2.4. Le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG

Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire

évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique complète répondant à la réglementation SFRD est consultable en annexe¹.

1.3. La réglementation relative au Green Asset Ratio (GAR)

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

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

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

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

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

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

- **Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021** sur :

¹ La politique de durabilité de la Caisse régionale du Finistère est également consultable à cette adresse : [https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/cr829/npc/documents/CR29 -
POLITIQUE DE DURABILITE ET INCIDENCES NEGATIVES - DEFINITIF.pdf](https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/cr829/npc/documents/CR29_-_POLITIQUE_DE_DURABILITE_ET_INCIDENCES_NEGATIVES_-_DEFINITIF.pdf)

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

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



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

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

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

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

Par ailleurs, la Caisse régionale du Finistère a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondent pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. La Caisse régionale du Finistère publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

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

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

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

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

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'<u>actifs éligibles</u> et d'<u>actifs non éligibles</u>	en %
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	50%
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts <i>(expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie).</i>	21%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	12%
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	1%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	16%
Total	29%

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	0%
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%
Total	0%

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2021 à 66%.

2. Le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole : un plan programme en 10 engagements, au cœur de toutes nos activités

Le Crédit Agricole a défini un plan-programme, au plus près de la vie quotidienne de ses clients. Amené à s'amplifier, ce plan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence sur son avancement, avec la mise en place, notamment, de l'Indice d'Engagement Sociétal impliquant l'ensemble des parties prenantes.

2.1. Le Crédit Agricole lance une mobilisation collective

Implanté partout dans les territoires, au plus près de l'économie réelle, le Crédit Agricole lance une grande mobilisation collective de toutes ses entités, tous ses collaborateurs, tous ses élus, pour accompagner tous ses clients. Grâce à la capacité d'entraînement de ses banques de proximité et de leurs 10 000 agences, et de l'ensemble de ses métiers (épargne, crédit, assurance, immobilier) avec 142 000 collaborateurs et 27 000 élus, le Groupe entend démultiplier l'impact de ses actions auprès de ses 52 millions de clients (particuliers, professionnels et agriculteurs, entreprises) pour rendre les transitions accessibles à tous.

2.2. Une mobilisation rendue possible par le modèle spécifique du Groupe

La force du modèle de banque universelle de proximité, modèle de relation globale, pour tous les clients, dans tous les territoires, par tous les canaux, avec toujours des équipes responsables en proximité. Banque verte, le CA veut être la banque de la vie, celle qui contribue à l'émergence d'un nouveau modèle de prospérité, porteur de progrès pour tous.

Les 10 engagements du plan-programme sont présentés en annexe (n°3).

3. Notre prise en compte des attentes des parties prenantes

Pour l'année 2021, la Caisse régionale du Finistère a fait le choix d'identifier ses enjeux RSE et ses risques extra-financiers sur la base d'une démarche de co-construction avec ses parties prenantes, avec trois objectifs :

- Mieux connaître les parties prenantes, c'est-à-dire être en mesure d'identifier clairement leurs intérêts, leurs attentes et leurs préoccupations vis-à-vis des impacts des activités de la Caisse régionale sur son territoire ;
- Impliquer les parties prenantes dans l'élaboration de la prochaine politique RSE de la Caisse régionale ;
- Identifier les domaines d'action extra-financiers les plus importants pour ses parties prenantes, qui seront ensuite traduits en enjeux et en risques extra-financiers.

Afin de répondre aux enjeux RSE de la Caisse régionale du Finistère et d'identifier ses principaux risques extra-financiers au regard de ses activités, de son modèle d'affaires, de ses implantations géographiques et des attentes sociétales, la méthodologie mise en place par la

Caisse régionale est essentiellement fondée sur la consultation de ses parties prenantes et sur la cotation des domaines d'action de la norme ISO 26000.

La méthodologie de consultation des parties prenantes de la Caisse régionale et les domaines d'action extra-financiers analysés sont détaillés en annexe (n°1.2).

4. Nos principaux enjeux et risques extra-financiers

Les résultats obtenus lors de la consultation des parties prenantes ont permis d'alimenter les travaux menés dans le cadre d'un processus participatif impliquant le service Développement Mutualiste et Sociétal et les membres du Comité de Direction (cf. annexes, notes méthodologiques). Ces travaux ont permis d'aboutir à l'identification de neuf risques extra-financiers majeurs pouvant avoir une incidence sur la durabilité de l'entreprise et/ou de ses activités pour l'année 2021. La plupart des risques répertoriés ci-dessous sont interdépendants, la réalisation de l'un pouvant affecter la survenance d'un autre. À chacun de ces risques sont corrélés des enjeux RSE prioritaires identifiés par les parties prenantes. La maîtrise de ces risques est matérialisée par des politiques mises en œuvre au sein de la Caisse régionale ou des engagements.

L'ensemble de ces éléments est répertorié dans le tableau ci-dessous.

Risques extra-financiers	Description du risque et risques associés	Enjeux RSE prioritaires associés ²	Politiques de maîtrise des risques
<p>1. Manque d'éthique dans la pratique de nos activités vis-à-vis de nos clients</p>	<p>Risque quant à la protection des données et de la vie privée des clients. L'altération de ces données est susceptible de porter atteinte à leurs droits et à leur vie privée, impliquant pour les clients un droit de regard sur l'utilisation qui en est faite. La perte d'intégrité de ces données cause un préjudice d'image et financier pour l'établissement responsable, impliquant le respect strict de la réglementation RGPD et un haut niveau de sécurité informatique.</p> <p>Risque de corruption, impliquant une vigilance, notamment sur les pratiques commerciales équitables (violation des règles de la concurrence) ou de fraude. Les engagements en matière de lutte contre la corruption permettent de renforcer la confiance des clients, des collaborateurs et des institutions.</p> <p>Risque de pratiques déloyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrat. La formation des collaborateurs est primordiale en matière de pratiques de commercialisation, de devoir de conseil, et d'adaptation des outils.</p> <p>⇒ Risques de non-conformité, juridique, opérationnel, financiers et d'image.</p>	<p>Veiller à la protection des données et de la vie privée</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Politiques en matière d'éthique ● Protection RGPD ● Politique d'entrée en relation, Fraude, Sanctions internationales ● Politique Conflits d'intérêts, Lutte contre la corruption

² Enjeux extra-financiers associés, issus des travaux de consultation des parties prenantes, fondés sur les domaines d'action de l'ISO 26000. Ces enjeux ont été identifiés comme prioritaires par les parties prenantes, indépendamment des risques extra-financiers identifiés qui y sont rattachés, impliquant une potentielle non-adéquation ou une carence ou une adéquation imparfaite des enjeux jugés importants pour les parties prenantes et les risques jugés majeurs pour la Caisse régionale.

Risques extra-financiers	Description du risque et risques associés	Enjeux RSE prioritaires associés ²	Politiques de maîtrise des risques
<p>2. Absence de prise en compte des risques climatiques et ESG³ dans les investissements, dans la sélection et la relation client</p>	<p>La Caisse régionale est un acteur de l'économie exerçant une influence majeure sur son territoire et sur la transition écologique de son écosystème. Sa responsabilité implique, dans sa relation avec ses clients, de les accompagner en tant qu'intermédiaire de confiance pour que ces derniers puissent opérer une transition climatique juste de leurs activités et ainsi assurer de la pérennité et de la durabilité de leurs activités. Cet accompagnement, subordonné à une transformation des métiers du secteur bancaire en particulier au niveau du conseil client, implique à minima une acculturation des clients aux enjeux RSE ainsi que l'intégration de critères ESG dans la sélection et la relation avec le client.</p> <p>Cette influence majeure de la Caisse est également intimement liée à sa politique de financement et ses critères d'octroi, dont les externalités qui découlent de l'activité ou l'infrastructure financée peuvent avoir un impact négatif direct ou indirect sur le climat.</p> <p>La non-prise en compte des risques climatiques et l'absence d'intégration de critères ESG dans la sélection du client, dans le parcours client et dans l'attribution de financements peut causer un préjudice d'image pour la Caisse, précipiter la disparition des activités de ses clients jugées non pérennes ou non compatibles avec les exigences de neutralité carbone, nuire directement ou indirectement au climat et compromettre les résultats de la Caisse régionale.</p> <p>⇒ Risques de non-conformité, juridique, opérationnel, financiers, d'image et climatique.</p>	<p>Accompagner et financer la transition climatique et énergétique de tous nos clients</p> <p>Offrir aux clients des produits et services responsables</p> <p>Diminuer les émissions de GES induits par nos activités pour lutter contre le réchauffement climatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Politique Crédit ● Stratégie Commercialisation Placements ● Accompagnement dans les Transitions des clients Entreprises
<p>3. Incapacité à toucher des populations défavorisées ou fragilisées</p>	<p>L'accès aux services et produits financiers essentiels ainsi qu'une attention particulière vis à vis de nos clients et de leurs aléas de vie constituent des leviers essentiels de la lutte contre l'exclusion. L'exclusion des clients les plus modestes, susceptible d'être accélérée par les perturbations climatiques notamment, entraînerait une perte significative de clients et, en excluant des personnes de la vie économique et sociale, accentuerait la fragilisation du territoire Finistérien sur lequel la Caisse régionale agit.</p> <p>⇒ Risques d'image, financiers et opérationnel.</p>	<p>Lutter contre l'exclusion bancaire et accroître l'accès aux services essentiels</p> <p>Offrir aux clients des produits et services responsables et favorisant l'inclusion sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière ● Politique clientèle fragilisée ● Démarche inclusion sociale : Santé & Bien Vivre, Jeunes

³ Environnement, Social et Gouvernance

Risques extra-financiers	Description du risque et risques associés	Enjeux RSE prioritaires associés ²	Politiques de maîtrise des risques
<p>4. Absence de prise en compte de la transition agricole en tant que premier financeur des agriculteurs du territoire</p>	<p>Premier financeur des agriculteurs sur son territoire, le Crédit Agricole du Finistère a pour responsabilité d'accompagner ses clients et leurs activités vers une transition écologique juste, à défaut de quoi la pérennité des exploitations est compromise notamment par l'impact des perturbations climatiques telles que l'appauvrissement des sols et le durcissement progressif de la réglementation environnementale. Sans accompagnement de ses clients dans la mise en place d'une stratégie globale d'exploitation agricole durable, l'exploitation agricole de ses clients s'expose à devenir non viable d'un point de vue économique, non acceptable pour la société, isolée et intransmissible d'un point de vue intergénérationnel.</p> <p>⇒ Risques d'image, financiers, opérationnel, de non-conformité, juridique et climatique.</p>	<p>Accompagner et financer une transition agricole durable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● RSEa (Responsabilité Sociétale des Exploitations Agricoles) ● Politique Crédit sur le marché de l'Agriculture ● Installation des jeunes agriculteurs
<p>5. Non adaptation des compétences des salariés aux besoins stratégiques et évolutions métiers et besoins clients</p>	<p>Le capital humain de la Caisse régionale est une richesse clé de son modèle d'affaires et de sa création de valeur. Une gestion inadéquate des carrières et des compétences (intégration, mobilité et parcours professionnel, gestion des compétences, etc.) et la perte de talents et de ressources clés pourraient impacter la continuité de l'entreprise, sa performance et sa capacité à attirer et retenir ses collaborateurs. Ce dysfonctionnement dans la gestion RH serait préjudiciable au marché de l'emploi sur le territoire finistérien.</p> <p>L'évolution des modes de travail et la transformation digitale sont en train de reconfigurer le marché des talents avec notamment une concurrence accrue, ce qui peut entraîner des risques pour la Caisse régionale si nous n'avons pas une politique de développement du capital humain adaptée.</p> <p>⇒ Risques de non-conformité, juridique, opérationnels, d'image et risques physiques (sécurité, sûreté, prévention).</p>	<p>Développer les compétences des collaborateurs et faciliter la mobilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Politique RH (Ressources Humaines) ● Plan de formation et formations réglementaires ● Journées d'informations et de formations

Risques extra-financiers	Description du risque et risques associés	Enjeux RSE prioritaires associés ²	Politiques de maîtrise des risques
<p>6. Dégradation de la qualité de vie au travail, discrimination et harcèlement</p>	<p>Deux sous-risques extra-financiers sont abordés :</p> <p>La Caisse régionale attache une grande importance à la qualité de vie au travail et aux conditions de travail, leviers majeurs de la performance et de l'engagement des équipes. Les risques associés sont de plusieurs ordres : baisse de l'engagement des équipes et de la performance individuelle et collective ; des risques économiques liés à la perte de productivité et au déséquilibre des dispositifs de prévoyance en vigueur ; des risques juridiques liés à l'obligation de sécurité dont est tenue la Caisse régionale vis-à-vis de ses collaborateurs.</p> <p>La Caisse s'attache à maintenir avec l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs des relations de travail empreintes de confiance, de respect, implication et reconnaissance, dans une logique d'inclusion de toutes les diversités. Sans ces éléments, notre impact sur le marché du travail serait négatif en tant que recruteur sur le marché des entreprises privées. De plus, outre des risques juridiques de contentieux pour l'entreprise, déplorer des cas de harcèlement ou de discrimination au sein d'équipes serait préjudiciable tant pour la qualité de vie au travail des cibles de ces agissements que pour le climat social global au sein de la Caisse.</p> <p>⇒ Risques de non-conformité, juridique, opérationnel, risques physiques, et d'image.</p>	<p>Contribuer à la qualité de vie et à l'épanouissement des collaborateurs dans leur travail</p> <p>Garantir l'égalité des chances et promouvoir la diversité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Politique Diversité & Mixité ● Politique RH en matière de QVT (Qualité de Vie au Travail) ● Mobilité ● Politique HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) ● Engagement des collaborateurs
<p>7. Désengagement de la vie territoriale</p>	<p>Un modèle de développement économique équilibré s'appuyant sur les multiples atouts d'un territoire est source de cohésion sociale, de prévention des fragilités et favorise un développement durable.</p> <p>L'implication de la Caisse régionale auprès des communautés est une attente forte des parties prenantes dont l'absence impacterait négativement son attractivité, sa réputation et générerait de la part des acteurs du territoire un rejet de ses activités économiques.</p> <p>⇒ Risques d'image et opérationnels.</p>	<p>Créer et soutenir l'emploi sur le territoire</p> <p>Dialoguer avec les parties prenantes externes</p> <p>Soutenir les associations, les entreprises de l'ESS et les initiatives locales renforçant le lien social et l'entraide</p> <p>Renforcer la proximité physique avec nos clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Politique Partenariats ● Mécénat ● Fonds mutualistes ● Démarche d'écoute et d'interaction avec nos Parties Prenantes ● Filières d'Avenir et Tourisme & Mer ● IDECA

Risques extra-financiers	Description du risque et risques associés	Enjeux RSE prioritaires associés ²	Politiques de maîtrise des risques
8. Défaut de gouvernance mutualiste	<p>Deux sous-risques extra-financiers sont abordés :</p> <p>La Caisse régionale, tant par son fonctionnement que par sa gouvernance, est mutualiste par nature depuis sa création. Son réseau de sociétaires et d'administrateurs assure à la Caisse une proximité relationnelle et participe à la gouvernance et à une stratégie globale de l'organisation connectée avec les besoins et ambitions du territoire. Une perte de sens, un désintérêt de la part des sociétaires, une défiance quant à la légitimité du fonctionnement mutualiste de la Caisse par les clients, pourraient compromettre la viabilité de la Caisse régionale ainsi que son positionnement d'acteur de référence sur le territoire finistérien.</p> <p>Les administrateurs jouent un rôle clé pour assurer un fonctionnement efficace des activités mutualistes de la Caisse et maintenir un dialogue de qualité avec le territoire. Une formation défailante ou inexistante des administrateurs quant aux valeurs défendues par la Caisse, quant aux règles de fonctionnement de l'activité mutualiste et quant à la tenue du rôle de représentant des sociétaires peut nuire à la bonne marche générale de l'entreprise, nuire à sa réputation, compromettre l'attractivité de la Caisse sur son territoire et desservir les acteurs et projets locaux accompagnés.</p> <p>⇒ Risques de non-conformité, juridique, opérationnels et d'image.</p>	<p>Garantir une gouvernance responsable</p> <p>Renforcer la proximité physique avec nos clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fonctionnement mutualiste ● Formation des administrateurs

Risques extra-financiers	Description du risque et risques associés	Enjeux RSE prioritaires associés ²	Politiques de maîtrise des risques
<p>9. Absence d'efforts en matière d'atténuation et d'adaptation aux changements climatiques dans notre fonctionnement et notre stratégie</p>	<p>Les activités de la Caisse régionale sont susceptibles d'avoir un impact sur le climat, directement (empreinte carbone directe) ou indirectement (empreinte carbone indirecte liée aux portefeuilles de financement et d'investissement). La non-prise en compte de ces externalités négatives est susceptible d'engendrer à court, moyen et long terme un risque d'image pour le Crédit Agricole.</p> <p>Le dérèglement climatique est susceptible à terme d'affecter les comptes financiers de la Caisse. Les risques climatiques sont cartographiés comme des risques majeurs. Appréhendés comme des risques influençant les risques existants (contrepartie, marché, opérationnel ...), ils recouvrent les risques physiques et de transition⁴.</p> <p>Généralisant des risques physiques, les perturbations climatiques impactent directement l'économie et donc le système financier. En cela, il induit des conséquences financières matérielles, affectant nos contreparties, leur performance financière et leur solvabilité, ainsi que nos activités d'assurance dommages, voire la pérennité de certaines activités, par la hausse de la fréquence et de la sévérité d'événements climatiques.</p> <p>Généralisant des risques de transition, les perturbations climatiques induisent la mise en place d'une stratégie de transition d'ampleur vers une économie bas carbone qui, insuffisamment anticipée et ordonnée, impacterait directement l'économie, notamment par une pénalisation brusque des activités émettrices de Gaz à effet de serre, rendrait certains investissements obsolètes, multiplierait le coût de certains risques ...</p> <p>La Caisse régionale, comme tout influenceur et acteur bancaire sur son territoire, se doit d'être responsable, au moyen d'une exemplarité de son fonctionnement interne et de sa gouvernance et par le fléchage de ses produits, services, investissements et financements vers une conformité aux engagements résultant des accords internationaux sur le Climat.</p>	<p>Diminuer les émissions de GES induits par nos activités pour lutter contre le réchauffement climatique</p> <p>Intégrer la démarche RSE à la stratégie globale et encourager une gouvernance responsable</p> <p>Acheter responsable et local & gérer efficacement les ressources</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Mobilité durable ● Démarche Numérique Responsable ● Achats responsables ● Comptabilisation de nos financements verts ● Accompagnement dans les Transitions ● Politique Durabilité
	<p>⇒ Risques climatiques, opérationnels, de non-conformité, juridique, physiques et d'image.</p>		

⁴ Lien vers le détail des risques physiques et de transitions publiés par la Banque de France : https://publications.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/821211_bdf237-9_scenarios_climatiques_vf2610.pdf

5. Politique RSE et travaux engagés

La réponse de la Caisse régionale aux enjeux RSE s'illustre par une politique RSE, en vigueur depuis 2017, et faisant référence aux quatre capitaux : Clients/Humain/Organisationnel et Financier.

La Caisse régionale a souhaité initier fin 2020 la publication d'une politique RSE actualisée :

- En réponse aux nouvelles préoccupations environnementales, sociales et sociétales résultant notamment du constat alarmant des **perturbations climatiques** ;
- Tenant compte des intérêts, attentes et préoccupations exprimées par ses **parties prenantes** ;
- Implémentant au sein de la Caisse régionale les **10 engagements clés du projet Sociétal** du Groupe Crédit Agricole (cf. annexe).

Sur l'année 2021, des travaux ont été menés parallèlement à ceux visant à l'élaboration de la DPEF 2021, dans une logique de co-construction, et fondés sur la consultation des parties prenantes et l'identification d'engagements et d'actions attendus par la Caisse pour les années à venir. Lors de sessions d'échanges collectifs et participatifs, les parties prenantes internes et externes de la Caisse régionale ont identifié les enjeux RSE prioritaires et nécessitant un engagement fort de la Caisse régionale du Finistère.

La méthodologie de consultation des parties prenantes est détaillée en annexe.

La politique RSE actualisée dans le cadre du projet #team29 est en cours de validation pour une entrée en vigueur à partir de mars 2022.

- III -

Nos engagements et actions RSE

III. Nos engagements et actions RSE

Les risques extra-financiers identifiés sont répartis dans les trois piliers de la stratégie du Groupe Crédit Agricole (Client, Humain, Sociétal).

Chaque risque est abordé à travers des politiques et des engagements mis en œuvre sur l'année écoulée, attestant la prise en compte par l'entreprise de chacun de ces risques.

Sont ensuite présentées les actions mises en œuvre sur l'année 2021, visant à maîtriser, à limiter, voire à empêcher leur survenance, ainsi que les opportunités d'actions pour l'année 2022.

Le suivi de la maîtrise de chacun des risques est également quantitatif, au moyen d'indicateurs de performance, choisis et comparés avec l'année N-1 afin de suivre l'évolution des données⁵.

1. Le pilier Client

1.1. Risque de manque d'éthique dans la pratique de nos activités vis-à-vis de nos clients

Enjeu associé

Veiller à la protection des données et de la vie privée.

Politiques en matière d'éthique

Le Groupe Crédit Agricole exprime au travers de sa Charte Éthique ses engagements pour un comportement animé par l'ensemble de ses valeurs et principes d'actions vis-à-vis de ses clients, sociétaires, actionnaires, ainsi que de ses fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec qui il interfère. Il agit, vis-à-vis de ses collaborateurs, en employeur responsable.

La mission de la fonction Conformité est d'assurer le respect de la réglementation et de la déontologie applicables aux activités bancaires et financières, par les entités du Groupe, les dirigeants et l'ensemble des collaborateurs du Groupe. En particulier, la Conformité veille à éviter à toute entité du Groupe de se trouver en situation de risque de non-conformité⁶.

⁵ Pour l'année 2021, de nouveaux indicateurs de performance publiés dans la présente DPEF sont en cours de déploiement et des objectifs chiffrés sont en cours de définition.

⁶ Le « risque de non-conformité » est défini comme le risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière significative ou d'atteinte à la réputation, qui naît du non-respect de dispositions propres aux activités bancaires et financières, qu'elles soient de nature législative ou réglementaire, ou qu'il s'agisse de normes professionnelles et déontologiques, ou d'instructions de la Direction.

Au-delà de ces obligations, la Conformité est une opportunité de véhiculer une image positive d'entités responsables et soucieuses de l'intérêt de leurs clients. La ligne métier Conformité identifie les règles auxquelles les entités du Groupe, les dirigeants et les collaborateurs sont assujettis, dans le cadre notamment du recueil de procédures (le « Corpus FIDES »). Le Corpus FIDES reprend les principes et modalités de mise en œuvre de la Conformité. Il vise notamment à :

- Préciser les modes de fonctionnement de la ligne métier Conformité ;
- Réaffirmer les principes et mesures opérationnelles devant être appliqués pour l'ensemble des entités du Groupe ;
- Et organiser les circuits de remontée des dysfonctionnements et établir des pistes d'audit fiables.

Chaque entité du Groupe doit, à son niveau, décliner ce Corpus FIDES selon son organisation propre et conformément à la réglementation applicable.

En 2021 : Chaque année le responsable de la conformité contrôle la bonne déclinaison du corpus FIDES dans les procédures de la Caisse régionale.

Protection RGPD⁷

La protection des Données à Caractère Personnel (DCP) est devenue un objectif primordial dans le cadre du développement d'une société de plus en plus digitale et où l'on recueille des informations partout, pour tout, et tout le temps. Cette protection passe notamment par la mise en œuvre et le respect du RGPD.

La protection des personnes physiques à l'égard de la collecte et du traitement de leurs DCP est un droit fondamental et un enjeu stratégique, essentiel à la préservation de la confiance des clients, des partenaires et des collaborateurs de chaque Entité du Groupe ainsi qu'à la réputation du Groupe.

Le Groupe s'est doté d'une Charte des DCP qui découle de la Charte Éthique et précise les engagements pris sur la protection des DCP de ses clients et collaborateurs. Le RGPD s'applique au Groupe lorsque les DCP personnes physiques (clients, collaborateurs, prestataires, fournisseurs, etc.) font l'objet d'un traitement, c'est-à-dire toute opération effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquée à des DCP ou des ensembles de DCP contenues ou appelées à figurer dans un fichier.

Le traitement comprend la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la

⁷ Règlement Général sur la Protection des Données

communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation ainsi que l'effacement ou la destruction de DCP.

En 2021 : La Caisse régionale a mis à jour sa Politique de Protection des Données Personnelles⁸. Un bagage de la politique a été diffusé en interne pour en préciser les modalités d'application.

Politique d'Entrée en relation, Fraude et Sanctions internationales

L'entrée en relation est un acte majeur pour l'entreprise et pour ses clients. La Caisse régionale est convaincue que la connaissance client est la pierre angulaire de la relation commerciale. Une entrée en relation comporte des risques : risques de fraude, de blanchiment, de financement du terrorisme, de sanctions internationales, de contrepartie ou encore d'image pour la Caisse régionale et le Groupe. Le Code monétaire et financier précise nos obligations en matière de connaissance client. Ne pas les respecter expose l'entreprise et le cas échéant ses collaborateurs à des sanctions administratives, disciplinaires, financières et pénales. Toute entrée en relation avec un nouveau tiers (client, intermédiaire, apporteur d'affaires, garant, etc.), personne physique ou morale (entreprise, association, etc.), nécessite une validation au niveau approprié ou une autorisation spécifique, selon l'activité ou le métier concerné.

La Politique Sanctions Internationales du Groupe définit les principes directeurs minimaux et les normes minimales pour assurer le fonctionnement effectif et pérenne d'un dispositif global de respect des sanctions internationales. Dans un contexte d'exigences réglementaires de plus en plus nombreuses et complexes, la Caisse régionale et ses Entités s'engagent à respecter les dispositions législatives et réglementaires relatives aux Sanctions Internationales (Embargo, Gel des avoirs ou encore mesures sectorielles) dans les pays et les territoires où elles exercent leurs activités. L'efficacité du dispositif de respect des Sanctions Internationales s'apprécie au regard de la mise en œuvre effective par les Entités du Groupe des principes et normes de la Politique. Ces principes et normes s'articulent autour de plusieurs axes tels que la gouvernance, la formation, les rôles et responsabilités, la vigilance à l'égard des Clients et des opérations, ainsi que par le déploiement en entités d'outils spécifiques. Le respect des Sanctions Internationales repose notamment sur des échanges réguliers entre les différents niveaux de contrôle ainsi que sur la mise en place d'indicateurs de suivi synthétiques.

En 2021 : La politique d'entrée en relation est révisée tous les ans et fait l'objet d'une validation par le Directeur général en comité de contrôle interne et par le Conseil d'Administration. La principale évolution pour 2021 a consisté à mettre en place un dispositif

⁸ <https://www.credit-agricole.fr/ca-finistere/particulier/informations/politique-de-protection-des-donnees-personnelles-de-la-caisse-regionale.html>

d'actualité régulière de la connaissance client, modulée à travers une fréquence déterminée par le niveau de risque de la relation d'affaires ou en fonction d'évènements déclencheurs nécessitant une actualisation.

La politique Groupe Sanctions Internationales est révisée tous les ans par le Groupe. La version actualisée doit être publiée par chaque entité⁹ et communiquée à l'ensemble des collaborateurs.

Conflits d'intérêts¹⁰ et lutte contre la corruption

L'identification, la prévention et la gestion des conflits d'intérêts sont encadrées par une politique Groupe, qui comporte des règles applicables à l'ensemble des entités, mais aussi aux entités soumises à la Directive MIF (Marchés d'Instruments Financiers) 2 et à la Directive DDA (Directive sur la Distribution d'Assurance) ainsi qu'aux textes délégués qui en découlent. Dans le cadre de ses activités, la Caisse régionale du Crédit Agricole du Finistère, ses dirigeants ou ses collaborateurs peuvent être occasionnellement placés en situation de conflit d'intérêts. Or, la primauté des intérêts des clients et sociétaires, le secret bancaire, l'éthique professionnelle constituent les valeurs essentielles de la Caisse régionale de Crédit Agricole du Finistère.

Dans ce cadre, la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts a pour but de présenter les mesures et les dispositions visant à garantir les intérêts des clients de la Caisse régionale du Finistère en cas de situation de conflit d'intérêts. Elle est conçue en tenant compte de la taille, de l'organisation ainsi que de la nature, de l'importance et de la complexité des activités de la Caisse régionale. Afin d'éviter la survenance de conflits d'intérêts, la Caisse régionale, ses dirigeants et ses collaborateurs doivent donc respecter les principes et mesures de prévention posés dans cette politique.

Les règles de déontologie¹¹ de la Caisse régionale du Finistère s'inscrivent principalement dans le cadre des principes édictés par la charte de déontologie et du code de conduite en matière d'anticorruption du Groupe Crédit Agricole et en application des règles de bonne conduite définies dans le cadre du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

⁹ <https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/ethique-et-conformite/culture-conformite-et-ethique>

¹⁰ Le « conflit d'intérêts » recouvre toute situation dans laquelle le pouvoir d'appréciation ou de décision d'une personne physique, d'une personne morale, d'une entreprise ou d'une organisation peut être influencé ou altéré, dans son indépendance ou son intégrité, par des considérations d'ordre personnel, des intérêts directs ou indirects, ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers.

¹¹ Les règles de déontologie sont des règles de bonne conduite qui régissent les comportements professionnels à adopter. Elles concernent également les comportements personnels lorsque ceux-ci sont susceptibles d'avoir un impact sur l'activité de l'entreprise ou de contrevenir aux règles auxquelles le règlement intérieur et ses annexes font référence.

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Dans le secteur bancaire et financier, la déontologie doit concourir, d'une manière significative à la culture d'entreprise. Elle a pour objectifs principaux, à tout moment, le respect de la primauté du client et le respect de l'intégrité du marché. Elle contribue à renforcer la qualité, la sécurité, l'image de l'entreprise ainsi que la confiance des clients, sociétaires, salariés et investisseurs.

En matière de lutte contre la corruption, la Caisse régionale a mis en place un code de conduite. Le code de conduite anti-corruption s'applique à tous les collaborateurs de la Caisse régionale, dirigeants, employés (CDI, CDD, apprentis, alternants et stagiaires), quelles que soient leur situation et leur fonction au sein de la Caisse régionale, mais également aux collaborateurs extérieurs et occasionnels. Le Code de conduite anticorruption est intégré au Règlement intérieur et a une portée obligatoire. Conformément à ce dernier, des sanctions pourront être prises en cas de violation des principes et obligations légales. Notre politique est celle de la tolérance zéro.

Si un collaborateur constate ou soupçonne un acte ou un comportement contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou à la réglementation ou lorsqu'il est l'objet de pression l'obligeant à commettre un acte contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou au droit, il est de son devoir d'en parler, sans attendre, à son manager ou au Responsable Conformité. Il dispose aussi d'un droit d'alerte lui permettant d'effectuer le signalement d'une anomalie auprès du Responsable de la Conformité, ou dans certains cas, auprès des Autorités de tutelle.

En 2021 : La politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts a été révisée en 2021. Cette année, la principale évolution est l'intégration dans la politique des exigences de la Directive Distribution Assurance.

Perspectives pour 2022 : La Caisse régionale a prévu de mettre à jour son code de conduite anti-corruption et d'animer un dispositif global de prévention et de lutte contre la corruption auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
Collaborateurs formés (%)* :			
Formations Lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme	99,6%	99,8%	99,5%
Formations Sanctions internationales	100%	100%	99,9%
Part des réclamations remontées au service Conformité et/ou Audit-Inspection (%)	1,50%	1%	2.20%
Taux de confirmation par le médiateur des décisions de la Caisse suite à réclamations clients (%)	83%	93%	83%

*formations obligatoires e-learning pour l'ensemble des nouveaux collaborateurs et, à périodicité régulière, aux collaborateurs existants.

1.2. Risque d'absence de prise en compte des risques climatiques et ESG dans les investissements, dans la sélection et la relation client

Enjeux associés

Accompagner et financer la transition climatique et énergétique de tous nos clients.
Offrir aux clients des produits et services responsables.
Diminuer les émissions de GES induits par nos activités pour lutter contre le réchauffement climatique.

Stratégie Commercialisation Placements

Le contexte Covid a renforcé le besoin de sécurité et a accentué la recherche de sens et d'engagement de nos clients dans le choix d'épargne. Fort de ce constat, et en réponse aux attentes de nos clients, le Groupe ainsi que la Caisse Régionale a renforcé sa gamme de placements à caractère responsable avec, plus particulièrement en termes d'instruments financiers, le lancement de Fonds à Formule (FAF)¹² et Unités de Compte Obligataire (UCO) à caractère environnemental et social. L'objectif est d'accompagner le client dans son choix d'investissement pour améliorer le potentiel rendement de son épargne, et être en mesure de lui proposer des solutions orientées ESG.

En 2021 : L'ambition a été de décliner et de faire connaître une offre que la Caisse régionale souhaite riche, responsable et diversifiée, répondant aux attentes et besoins de chaque client. La Caisse régionale du Finistère s'est pleinement inscrite dans les orientations du Groupe en mettant en marché l'ensemble de la gamme engagée et responsable¹³ sur le marché du commerce de détail, qui s'articule autour de quatre thématiques fortes :

- Participer aux défis climatiques et environnementaux ;
- Contribuer aux évolutions sociétales ;
- Investir dans l'immobilier durable ;
- Soutenir les entreprises françaises.

¹² Le fonds à formule est un OPC souscrit pendant une période de commercialisation limitée, pour une durée connue à l'avance, et qui présente une garantie à l'échéance. Ils offrent une performance définie à l'avance par l'application d'une formule de calcul indexée sur les marchés financiers. Ces fonds garantissent à l'investisseur de pouvoir récupérer, à l'échéance du fonds, tout ou partie de son investissement initial. Il existe trois grands types de fonds à formule : les fonds à capital garanti, les fonds à capital non garanti et les fonds à capital protégé.

¹³ <https://www.credit-agricole.fr/ca-finistere/particulier/ma-banque-responsable/Offres-eco-responsables.html>

Sur la banque privée, la Caisse régionale du Finistère a également renforcé son offre de *private equity*¹⁴ (offres Siparex¹⁵ et FCPR Amundi Fleurons des territoires¹⁶).

La Caisse régionale a également participé au dispositif dons aux associations annexés aux versements sur les contrats d'assurance-vie Prédica. Les quatre associations locales (jeunesse, sociale et environnement) ont été sélectionnées par les administrateurs de la Caisse Régionale et le dispositif a permis de récolter 15.940 €.

Le dispositif de dons via le Livret de développement durable et solidaire est toujours actif et a permis de reverser la somme de 2.960 € à huit associations sélectionnées par les administrateurs. La Caisse régionale a souhaité accompagner des associations en lien avec la culture (fortement impactée par la pandémie) et l'environnement.

Perspectives pour 2022 : La dynamique d'évolution règlementaire en matière de finance durable va s'accélérer sur l'année 2022. La Caisse régionale prévoit d'intégrer dans sa démarche Trajectoires Patrimoine des propositions d'allocations des Fonds à formules responsables ainsi que des critères réglementaires prenant en compte les préférences des clients. Ces deux développements informatiques vont permettre de systématiser une approche ESG lors d'un conseil en investissement, en cohérence avec la Politique de Durabilité de la Caisse Régionale.

Politique Crédit

L'activité Crédit de la Caisse régionale intègre la RSE et a pour responsabilités :

- D'accompagner les grands changements environnementaux et sociétaux ;
- De faciliter les mutations des rapports entre les entreprises et la société ;
- Et de répondre à l'appel des entreprises vers l'Économie du bien commun, faisant notamment suite à la période de crise sanitaire.

Cette responsabilité vise à permettre à la Caisse régionale de s'intégrer dans un nouvel écosystème afin de capitaliser sur une véritable opportunité :

- De fiabiliser ses performances économiques en générant des impacts économiques, sociaux et environnementaux positifs ;

¹⁴ Titres financiers de sociétés non cotées sur un marché.

¹⁵ Fonds professionnel de capital investissement.

¹⁶ Fonds commun de placement à risque.

- De développer le dialogue avec les parties prenantes, considéré comme une source de création de valeur partagée.

En 2021 : La prise en compte du contexte sociétal dans la politique Crédit de la Caisse régionale passe par l'intégration progressive de critères extra-financiers dans l'analyse risque des dossiers de financements :

- Sur le marché des entreprises, ces critères extra-financiers sont mesurés via un questionnaire ESG¹⁷ ;
- Sur le marché de l'agriculture, un questionnaire RSEa¹⁸ est mis en place et testé par les chargés de clientèle agricoles.

Ces deux outils regroupent des données de connaissance client qui complètent l'analyse risque des dossiers de financements depuis 2021.

Les collaborateurs des services Crédit et Engagement ont par ailleurs fait l'objet d'une action de sensibilisation sur les enjeux RSE ainsi que sur le projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole.

Perspectives pour 2022 : Une réflexion via des groupes de travail sera engagée pour la rédaction de la nouvelle politique Crédit ainsi que pour l'implémentation du projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole au sein des métiers du service Crédits.

Accompagnement dans les Transitions des Clients Entreprises

La démarche ESG, co-construite avec un groupe de travail constitué de Chargés d'affaires Entreprises des quatre Caisses Régionales bretonnes a permis en 2020 de tester la mise en œuvre d'une directive Groupe Crédit Agricole (Lettre jaune). Celle-ci engageait les centres d'affaires Entreprises à initier un dialogue sur les thématiques ESG avec les clients corporate, ETI et PME. À l'issue du test réalisé en 2020, 2021 a consisté à généraliser l'approche pour tous les Chargés d'affaires Entreprises de la Caisse régionale.

En 2021 : Les collaborateurs des deux Centres d'affaires Entreprises de la Caisse régionale du Finistère ont tous été formés dès janvier 2021 à la démarche ESG. L'enjeu de cette formation consistait à sensibiliser les chargés d'affaires à l'intérêt de prendre en compte la maturité ESG de leurs clients, de faire du questionnaire ESG une source de richesses et de connaissance client complémentaire à l'analyse financière et une opportunité de conseil à valeur ajoutée en se positionnant comme partenaire des transitions de nos clients. Au terme de l'année, ce sont 53 questionnaires qui ont été réalisés sur les deux centres d'affaires.

¹⁷ Environnement, Social et Gouvernance.

¹⁸ Responsabilité Sociétale des Exploitations Agricoles.

Au second semestre 2021, une journée réunissant l'ensemble des chargés d'affaires Entreprises des quatre Caisses régionales bretonnes a été organisée. La thématique centrale de la journée était la RSE au cœur de la relation client. Le service Développement Mutualiste et sociétal a animé un atelier reprenant le contenu du questionnaire ESG, en le positionnant comme ressource pour le chargé d'affaires afin de conseiller les clients vers des solutions bancaires et extra-bancaires de leurs transitions. L'analyse des résultats obtenus dans les questionnaires RSE doit permettre aux chargés d'affaires Entreprises de mesurer la maturité ESG et de personnaliser la relation en recommandant des offres et services adaptés au niveau d'appropriation de la RSE par les clients et pour leurs projets futurs.

Des rendez-vous clients dédiés à la RSE ont également été menés en tandem avec les chargés d'affaires et le référent RSE de la Caisse régionale. L'objectif de ces échanges centrés sur la RSE est de partager le retour d'expériences du Crédit Agricole du Finistère aux clients intéressés par la démarche afin de les guider dans la mise en œuvre d'une politique et de plans d'action dans leurs entreprises.

Enfin, la Caisse régionale du Crédit Agricole du Finistère était partenaire pour la troisième fois du salon breton Breizh Transition¹⁹. Évènement organisé à Quimper les 2 et 3 décembre 2021, Les collaborateurs de la Caisse Régionale étaient présents sur un stand avec des experts du Pôle breton économie de l'environnement et des chargés d'affaires Entreprises afin de recevoir les visiteurs. Ils ont animé un atelier sur le thème du Financement de la transition, et organisé des rendez-vous BtoB en partenariat avec l'agence Déclic, auprès de visiteurs du salon afin de poser un premier diagnostic et identifier de premières pistes d'actions RSE.

Perspectives pour 2022 : La Caisse régionale, confiante dans son rôle d'accompagnement des Transitions, projette :

- L'accélération du nombre de rendez-vous dédiés à la RSE avec ses clients Entreprises ;
- La mise en place d'évènements de sensibilisation clients type « Café de la RSE » ;
- Le test de partenariats avec des agences-conseils en RSE (choisies en fonction de la maturité client) afin d'accompagner nos clients dans la mise en œuvre de leur politique et plan d'action ;
- La mise en marché de nouvelles offres bancaires afin de mieux accompagner les clients dans leurs transitions ;
- La prise en compte progressive du questionnaire RSE comme élément d'analyse complémentaire à l'octroi de financement pour nos clients.

Focus sur les actions du Pôle Economie de l'Environnement

¹⁹ <https://www.breizh-transition.bzh>

La Caisse est membre active du pôle Economie de l'Environnement, chargé d'accompagner le financement de la production d'énergies renouvelables sur le territoire breton.

En 2021, les Caisses régionales Bretonnes, dont celle du Finistère, réunies sous un pôle dédié à l'Economie de l'environnement, ont poursuivi leur accompagnement auprès des investisseurs producteurs d'énergie renouvelable, notamment sur le marché de l'agriculture, et ont accentué leur engagement auprès des entreprises et des collectivités publiques pour financer des investissements liés à l'efficacité énergétique. 370 rendez-vous, en face à face ou en audio, auprès des clients, prospects et acteurs de la filière ont été organisés pour accompagner les porteurs de projets bretons. Fort de 5 experts en 2021 et face aux enjeux de la Transition Énergétique, le Pôle Economie de l'Environnement a engagé en fin d'année le recrutement d'un 6ème expert. Il aura pour mission de développer l'accompagnement des entreprises bretonnes sur l'efficacité énergétique des bâtiments et des mobilités en lien avec la démarche initiée de la création du Hub Transitions Énergétiques du groupe qui entrera dans sa phase opérationnelle en 2022.

Sur le marché du financement des unités de production d'énergie renouvelable (EnR), les Caisses Régionales Bretonnes, à travers l'expertise financière et technique développée depuis 2012 au sein du pôle Economie de l'Environnement, ont poursuivi en 2021 leur accompagnement et porté leurs parts de marché à 66 % sur les unités de méthanisation (en fonctionnement et travaux). Ont ainsi été financés 87.9 M€ d'EnR en Bretagne (6.4M€ par la Caisse régionale du Finistère), soit 157.7 GWh de productible potentiel, soit la couverture des besoins de consommation électrique de 33 106 foyers bretons. Dans le détail, sur la région Bretagne :

- **Sur le marché de la méthanisation** : En 2021, après l'accélération de 2020, le marché de la méthanisation a marqué le pas suite à la parution d'un décret tarifaire moins favorable en novembre 2020. Néanmoins, du fait de la complexité et du nombre de projets engagés, 150 rendez-vous ont été réalisés pour accompagner les porteurs de projet dont 33 contacts ont été consacrés à la découverte de nouveaux projets. Au-delà du cadre tarifaire moins avantageux, le développement de la filière, avec des unités modèles en fonctionnement de plus en plus nombreuses sur le territoire, se heurte de plus en plus à des oppositions locales. Dans ce cadre, le Pôle Economie de l'Environnement a organisé en octobre 2021, en partenariat avec GRDF et le CER, le « 1er Carrefour du Gaz Renouvelable Breton » sur la thématique « De la ferme à la route, facilitons la production de bio-méthane et développons la mobilité décarbonée ». Une journée dédiée à la production de bio méthane et à ses usages, à destination des élus locaux, des agriculteurs, des transporteurs afin de favoriser l'acceptabilité des projets et de favoriser l'utilisation du biogaz en mobilité.
- **Sur le marché de la cogénération** : Le mouvement d'investissement, initié depuis 2014 par les serristes, est stoppé depuis 2018 suite à l'arrêt du contrat C13 qui permettait de revendre l'électricité produite à un prix avantageux. Sur 2022, un programme d'investissement sur des moteurs de cogénération de puissance < 1 MW, pourrait se concrétiser afin de bénéficier des conditions du contrat C16 qui s'arrête en 2022.

- **Sur le marché de l'éolien** : Avec un peu moins de 2 000 installations au 31 décembre 2020, la production d'électricité éolienne représente 8,9 % de la consommation électrique française. Si les capacités de production ont cru de 8%, la croissance marque néanmoins le pas avec un rythme qui reste insuffisant pour tenir les objectifs fixés par la Programmation pluriannuelle de l'énergie (Passer la part de l'éolien à 20% dans la production électrique contre 7,9% en 2020).
Avec 173 installations raccordées au réseau à la fin 2020, la Bretagne figure au 4e rang des régions de France métropolitaine avec une contribution de 8,7 % au parc éolien national.
Avec le 2ème gisement de vent de France, notre région dispose d'un potentiel de développement important, sur terre et en mer. En synergie avec les entités spécialisées du groupe, le Pôle Economie de l'Environnement s'inscrit dans une démarche d'accompagnement des développeurs et des investisseurs, par exemple les Société d'Economie Mixte (SEM) Énergies, attentives aux prises de participations ou au co-développement de ces projets sur leurs territoires.
- **Sur le marché photovoltaïque** : la parution du décret solaire du 06/10/2021 (passage du seuil d'obligation d'achat en guichet ouvert avec procédure simplifiée sans appel d'offre, de 100 kW à 500 kW), largement anticipée par les porteurs de projets et les installateurs, multiplie les opportunités d'investissement en facilitant la mixité autoconsommation / revente. En 2021, le Pôle a enregistré de nombreuses sollicitations et délivré 218 expertises (VS 89 en 2020).
Au regard, des évolutions réglementaires et tarifaires favorables, le Pôle prévoit de poursuivre son accompagnement sur le marché de l'agriculture et d'accentuer la communication interne et externe sur le marché des professionnels et des entreprises afin d'accélérer l'émergence des projets. Dans le contexte inflationniste de fin 2021 et au regard du nombre important de dossiers déjà engagés, la capacité des fournisseurs à suivre est un point d'attention pour 2022.
- **Concernant la filière multi énergies** : Depuis 2018, les 4 Caisses Régionales Bretonnes sont actionnaires des 4 SEM Énergies départementales, émanations des 4 Syndicats Départementaux d'Énergie. Ces SEM portent les études techniques et administratives de faisabilité de portefeuilles de projets d'aménagement et d'exploitation de moyens de production et de distribution d'énergie (parcs éoliens, méthanisations territoriales, centrales solaires au sol ou sur toitures de bâtiments publics, hydroélectricité, stations de distribution de carburants verts type GNV). Membres des comités techniques des 4 SEM, les Caisses Régionales Bretonnes participent à la réflexion et à la maturation de projets structurants pour l'économie bretonne et confirment leur volonté de participer davantage au co-développement des projets.

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
MARCHÉ DES PARTICULIERS:			
Part des réalisations de crédits gammes vertes sur total des réalisations de crédit de la Caisse (%)		Nouvel indicateur	0,83%
Part des encours de placements responsables sur total placements de la Caisse (%) ²⁰		Nouvel indicateur	11,23% (à fin nov.) ²¹
Part de cartes sociétaires distribuées sur total (%)	54%	55,6%	56,7% (à fin nov.)
MARCHÉ DES ENTREPRISES :			
Nb de produits et services bancaires responsables ²² commercialisés		Nouvel indicateur	129
Part du montant des réalisations de crédits gammes vertes sur total réalisations de crédit (%) (Périmètre : marché des entreprises)		Nouvel indicateur	9,4%
Part des encours de placements responsables sur total encours de placement (%)		Nouvel indicateur	40,9%
Part des instruments financiers répondant aux nouvelles exigences d'intégration de critères ESG par rapport aux produits globaux (%)		Nouvel indicateur	31,2%
Projets et réalisations de financement d'unités de production d'énergie renouvelable²³ :			
Nb de projets accompagnés (contrats signés)	5	2	12
Réalisations (€)	6888	6798	6449
Évolution par rapport à l'année précédente (±%)	-3,03%	-1,31%	-5,13%
Part des encours de financements d'énergie renouvelable sur montant total encours (%) (périmètre entreprises, pro., agriculture)		Nouvel indicateur	2,92%
Taux des émissions de CO² liées aux financements accordés			
Financements (encours €)	3 610 983 334	3 865 454 856	3 867 262 287
Émissions financées (kT CO ²)	653	555	561
Intégration des critères ESG dans la relation et la sélection :			
Nb de questionnaires ESG – marché Entreprises		Nouvel indicateur Base 0	53
Évolution par rapport à l'année précédente			
Nb de questionnaires ESG – marché Agri		Nouvel indicateur Base 0	66
Évolution par rapport à l'année précédente			

²⁰ Collecte totale hors dépôts à vue, incluant les personnes physiques et groupement de personnes physiques, et les valeurs mobilières OPCVM et titres vifs.

²¹ Encours 2021 : Les informations sont à fin novembre 2021, à l'exception de la part des encours responsables sous forme de fonds ESG Amundi représentant 551M€, qui est à fin juin 2021.

²² Les produits et services pris en compte sont les suivants : ELS, Assurance Homme Clé, Prévoyance retraité, Santé collective, Mise en relation Village by CA, Experts Pôle Economie de l'Environnement, Inscriptions sur Youzful.

²³ Données transmises par le Pôle Economie de l'Environnement pour le compte des Caisses bretonnes.

1.3. Risque d'incapacité à toucher des populations défavorisées ou fragilisées

Enjeux associés

Lutter contre l'exclusion bancaire et accroître l'accès aux services essentiels.
Offrir aux clients des produits et services responsables et favorisant l'inclusion sociale.

Accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière

En raison de ses valeurs mutualistes et de son engagement relationnel, la Caisse régionale oriente et conseille ses clients dans une logique préventive avec un entretien visant à trouver des solutions personnalisées, dès lors qu'ils sont susceptibles de se trouver dans une situation de fragilité financière. Les personnes en situation de fragilité financière sont des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui répondent à l'un des critères définis par la réglementation et à des critères subjectifs à l'appréciation de la banque²⁴. En tant que banque de l'inclusion, la Caisse s'est dotée d'un dispositif renforcé mobilisant l'action quotidienne des conseillers (Détection Spontanée) mais aussi lors de chaque contact avec les clients répondant aux conditions de fragilité financière (Détection Avérée).

En 2021 : Le dispositif existant s'est renforcé avec une nouvelle Démarche Relationnelle, qui concerne tous les clients détectés fragiles de façon automatique et axée sur l'analyse globale de la situation du client (approche budgétaire, Équipement Banque Au Quotidien, politique de distribution des contrats d'Assurance). La nouvelle démarche relationnelle est également l'occasion pour la Caisse Régionale de communiquer de manière permanente sur les sujets d'inclusion auprès des collaborateurs du réseau. Le conseiller est ainsi placé comme le pivot de la relation, analysant les causes des difficultés et essayant de trouver des solutions personnalisées.

Perspectives pour 2022 : En avance de phase, la Caisse régionale va tester l'accompagnement de clients en phase de « détection précoce » afin de mieux identifier, et plus vite, les solutions afin d'éviter de potentielles fragilités. La Caisse entend également recueillir l'avis de ses clients lors de ce moment de vie « délicat » au travers d'une enquête de satisfaction.

Politique Clientèle fragilisée

Le Point Passerelle est un dispositif ayant pour objectif d'accompagner l'ensemble de la clientèle de la Caisse régionale qui peut se retrouver en difficulté financière suite à un évènement de vie. Les clients concernés peuvent recourir à cet accompagnement, qui n'est

²⁴ Articles L. 312-1-3 et R. 312-4-3 du Code Monétaire et Financier et décret 2020-889 ; critères définis par le Crédit Agricole : <https://www.credit-agricole.fr/ca-finistere/particulier/compte/service-bancaire/budget-protège/plafonnement-frais-incidents-bancaires.html>

pas obligatoire, et qui est géré de façon indépendante de l'accompagnement de son conseiller bancaire référent. Pour cela, la Caisse régionale s'appuie sur quatre conseillers « Passerelle », prenant le relais des conseillers en agence sur le département finistérien lorsque ces derniers détectent les situations de difficulté financière. L'autre élément moteur du dispositif est la distribution du micro-crédit, qui permet de financer les clients disposant uniquement de revenus sociaux ou avec un budget limité. La création de Passerelle Jeunes en 2020 a permis de cibler la population des 18-30 ans, plus particulièrement touchée par la crise sanitaire. Enfin, les conseillers Passerelle interviennent en partenariat avec des associations locales, notamment dans l'animation d'ateliers d'éducation budgétaire.

En 2021 : Le Point Passerelle s'est fixé pour objectif de faire bénéficier à l'ensemble de ses clients détectés comme étant placés dans une situation de difficulté financière, de services dédiés. Pour cela, le Point Passerelle a animé deux réunions auprès de l'ensemble du réseau d'agences en 2021. Il a également réuni les délégués Passerelle administrateurs, ainsi que les référents Passerelle agence, lors d'une journée d'animation.

Passerelle Jeunes contribue à l'accompagnement de jeunes en situation précaire dans leurs projets et les résultats 2021 tendent à constater que ce dispositif répond à un besoin en matière d'inclusion bancaire et sociale. Dix-huit Caisses Régionales ont également décidé de s'appuyer sur celui-ci en 2021 pour accompagner leurs jeunes clients.

Les conseillers Passerelle constatent, en lien avec les règles de plafonnement de la Caisse, une baisse significative des frais bancaires dans les dossiers reçus par le Point Passerelle, démontrant que les interventions régulières du Point Passerelle auprès des conseillers dans les agences leur ont permis d'anticiper les situations de fragilité. Le nombre de micro-crédits est en augmentation de 25% par rapport à 2020, grâce à plusieurs partenariats, tels que CRESUS (Chambre Régionale de Surendettement Social de Bretagne), les Restos du Cœur ou encore Finistère Habitat.

Plusieurs ateliers budgétaires ont été menés par les conseillers Passerelle, auprès d'écoles primaires, de jeunes engagés dans la Marine Nationale et auprès de personnes fragilisées via l'association AGIR ABCD.

Perspectives pour 2022 : Le Point Passerelle poursuivra son animation dans le réseau d'agences à l'occasion des Jeudis de l'information, et sensibilisera les administrateurs délégués avec des supports présentés lors des conseils d'administration. Les conseillers Passerelle vont rencontrer l'ensemble des nouveaux administrateurs délégués dans les Caisses locales et ainsi que les nouveaux conseillers référents dans les agences en 2022. De nouvelles signatures de conventions sont prévues, comme avec la plateforme Wimoov (association de Carhaix qui favorise la mobilité durable accessible à tous). De nouveaux ateliers budgétaires seront effectués auprès des clients.

Démarche inclusion sociale : filière Jeunes

La filière Jeunes de la Caisse régionale a pour objectif d'accompagner les jeunes dans tous les moments qui comptent, bons comme mauvais. Elle ancre une démarche proactive, à l'écoute et prouve, grâce à ses actions et ses solutions bancaires, son utilité aux jeunes et au territoire.

En 2021 : La filière Jeunes s'est démarquée par de multiples actions :

- La mise en marché de Youzful, une plateforme pour les 15-25 ans dédiée à l'orientation pour l'emploi. Cette mise en marché s'est accompagnée d'une campagne de communication et d'actions sur le terrain dédiées à l'enrôlement des professionnels. Une des actions 2022 s'est déjà concrétisée : la réalisation d'un Youzful Job Dating ;
- La filière a signé et validé un partenariat avec l'association Nos Quartiers ont des Talents (NQT), permettant aux collaborateurs de la Caisse régionale de parrainer des personnes en situation de recherche d'emploi ;
- En concertation avec Passerelle, la filière Jeunes a prorogé le dispositif Passerelle Jeunes ;
- La Filière Jeunes s'est également attachée à communiquer de manière récurrente sur les sujets d'inclusion auprès des collaborateurs du Réseau (audios, newsletters), installant la filière dans la nouvelle démarche relationnelle. Le conseiller est le point clé de cette démarche inclusive via une relation personnalisée et une démarche proactive.

Perspectives pour 2022 : La filière Jeunes prévoit d'établir un programme relationnel via Youzful et de déployer un plan d'action validé en fin d'année 2021. Le plan d'action intègre une animation digitale Youzful au PRC²⁵ Jeunes 2022. Enfin, la filière souhaite maintenir l'enveloppe dédiée au dispositif Passerelle Jeunes.

Démarche inclusion sociale : filière Santé & Bien Vivre

La filière Santé & Bien Vivre se focalise essentiellement sur deux grandes catégories de personnes en situation de fragilité avérée ou potentielle :

- Les personnes en perte d'autonomie (personnes âgées et en situation de handicap) sont au cœur des préoccupations. Celles-ci sont souvent exposées à des risques d'isolement social, d'illectronisme, de dénutrition ...
- Les personnes en situation d'« aidance » sont de plus en plus nombreuses et sont confrontées à un réel risque notoire d'épuisement (gestion de multiples vies). Plus que

²⁵ Programme Relationnel Client

les personnes qu'elles aident, ces aidants sont très souvent en quête de solutions concrètes, simples et réactives.

Ne pas répondre à la situation spécifique de ces « aidés » et « aidants » les expose à une détérioration de leur état de santé et de leur situation économique.

Apporter des solutions en matière d'habitat pour nos seniors, qui sont majoritairement propriétaires sur le territoire finistérien, permet de favoriser le maintien à domicile et à retarder le placement tant redouté en établissement type EHPAD. Ces solutions sécurisent les seniors, mais aussi leurs aidants familiaux. De nouveaux types d'habitat permettent aux mairies et aux collectivités de garder les seniors sur leur commune et de créer des ensembles intégrés (maison de santé, professionnels de santé, pharmacie ...). Ces nouveaux bâtiments rénovés ou construits répondent aux normes environnementales et favorisent l'inclusion, la mixité et l'intergénérationnel. L'habitat participatif répond à de gros enjeux sociétaux du mieux vivre ensemble, autrement et de façon plus harmonieuse.

En 2021 : La filière a conçu et étoffé le « Parcours Résidentiel Seniors » (PRS) avec l'ambition d'offrir des perspectives diversifiées en matière d'habitat et de répondre au maintien du lien social, de la santé et de la « sécurité & confort ». Le PRS est un accompagnement du senior visant à lui permettre de préparer au plus tôt sa perte d'autonomie et d'explorer différentes alternatives de logements, et ainsi éviter le placement en EHPAD ou en maison de repos. Les enjeux principaux défendus sont la lutte contre l'exclusion sociale des seniors et la lutte contre la fragilisation financière des familles.

La filière a testé la démarche commerciale de « Give Me Five », un jeu de cartes présenté au client et animé par le conseiller, conçu de manière à répondre aux difficultés que peuvent rencontrer les seniors. Cette démarche se veut disruptive pour faciliter l'entretien avec le conseiller, de sujets parfois oubliés ou tabous (dépendance, obsèques, animaux de compagnie, habitat participatif ...) de manière non-stigmatisante.

La filière a lancé le développement de la solution « Helper », une plateforme centralisant une communauté d'aidants volontaires et d'information aux aidants leur permettant de répondre beaucoup plus rapidement aux besoins, parfois urgents, voire vitaux, des aidés.

2021 a également été l'année de la signature d'un partenariat avec l'association Habitat Participatif de l'Ouest, dans le but de faciliter les échanges et le traitement des demandes de financement de projets, qui incluent par ailleurs des critères sociaux et environnementaux lors des prises de décisions.

Perspectives pour 2022 : La filière souhaite financer la construction de son premier habitat, « Ty-Cocon », un concept d'habitat « Seniors » qui se veut être un anticipateur de la perte d'autonomie de ses résidents ; et lancer un premier prototype de « Helper ».

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
Nb clientèle fragile (données Microstrategy)	4716	9498*	8905 (fin nov. 2021)
Évolution par rapport à l'année précédente (%)	NC	+42,17%	-6,24%

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Nb de micro-crédits alloués (données TAPPAS)	156	184	235
Résultats offres dédiées clientèle fragile (données Microstrategy) :			
Compte à Composer Module Budget Protégé	1691	2298	3433 (fin nov. 2021)
EKO	920	1020	1193
Passerelle :			
Nb de dossiers acceptés	338	392	476
Nb de familles rétablies suite à suivi de Point Passerelle	191	239	282
Passerelle Jeunes – Nb de dossiers traités	NC	17	58

*révision des critères de détection par l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire en 2020.

1.4. Risque d'absence de prise en compte de la transition agricole en tant que premier financeur des agriculteurs du territoire

Enjeu associé

Accompagner et financer une transition agricole durable.

RSEa (Responsabilité Sociétale des Exploitations agricoles)

Le dispositif RSEa est une démarche de sensibilisation des Chargés de clientèle Agricole (CCA) sur la responsabilité sociétale des clients agriculteurs, avec la mise en place d'un questionnaire de onze interrogations sur quatre thèmes (sociétal, économique, environnemental, social), à destination des exploitations agricoles. Le questionnaire diffère selon sa finalité : financer une installation, un projet en particulier ou un questionnaire généraliste.

En 2021 : Cette année a été marquée par la mise en œuvre d'un projet pilote lancé en 2020, après présentation et validation du projet « RSEa » et du plan d'action auprès de la commission d'administrateurs dédiée à l'Agriculture. Ce pilote a été animé par une équipe projet constituée d'Administrateurs, d'experts Agricoles, de CCA et d'un développeur RSE²⁶. En juin 2021, l'équipe projet a livré les premiers travaux avec la cartographie des partenaires externes, la construction du questionnaire RSE client et d'un guide d'entretien, et par le recensement de la gamme de produits et services bancaires RSEa. L'équipe a également lancé un pilote dans la mise en œuvre du dispositif RSEa auprès de trois experts Agri, cinq Chargés de clientèle Agricole, et un responsable d'Agence Professionnels et Patrimoine. De juin à novembre, l'équipe a constaté la complétude de 66 questionnaires clients, avec une note moyenne obtenue de 11,85/20. Les axes d'amélioration se concentrent globalement sur les pratiques environnementales et sociales des clients. Cette sensibilisation a été favorablement perçue par la clientèle agricole.

Perspectives pour 2022 : À la fin du premier semestre, l'équipe prévoit de pérenniser le dispositif RSEa par un déploiement à l'ensemble des CCA lors d'une journée de lancement. L'équipe projet entend également mettre en place un Appel à projets sur l'agriculture responsable, avec dix projets récompensés, et ciblant des exploitations agricoles existantes impactant au moins deux piliers de la RSEa. De nouvelles offres bancaires verront le jour en 2022 afin d'accompagner les clients agriculteurs dans leur dynamique RSEa.

²⁶ Chargé de mission RSE au sein de la Caisse régionale dédié au développement de la RSE au sein de la Caisse et de son écosystème de parties prenantes (partenaires, clients, collectivités, ...)

Politique Crédit sur le marché de l'Agriculture

La Caisse régionale organise de manière régulière la tenue d'une commission agriculture, organe de décision des orientations de la Caisse en matière de politique Crédit à l'égard du marché de l'agriculture.

En 2021 : La commission agriculture s'est réunie à quatre reprises et a abordé les sujets suivants :

- L'élaboration d'une stratégie Agri 2022-2025 (avec plusieurs piliers : engagement sociétal, responsabilité en proximité, excellence relationnelle, développement équilibré et diversifié, performance commerciale et opérationnelle) ;
- L'accompagnement du développement économique du territoire et de toutes les agricultures ;
- Les installations de jeunes agriculteurs ;
- La transition agricole au travers d'une démarche RSEa imaginée en 2020 et développée en 2021 au travers d'un groupe pilote ;
- Les points conjoncture ;
- La satisfaction des clients agriculteurs.

La Caisse a également poursuivi la commercialisation d'une offre bio et circuits courts lancée par le Groupe Crédit Agricole fin 2019. La Caisse a fait le constat que cette offre, qui a pour objet d'accompagner toutes les agricultures pour le développement du territoire, est méconnue et peu utilisée ou difficilement identifiable dans les bases internes.

Enfin, la Caisse régionale a maintenu sa politique d'aide à l'installation des jeunes agriculteurs (voir paragraphe dédié ci-dessous). 24 dossiers ont concerné le maraichage bio diversifié et plus de 50% des dossiers sont relatifs à des productions biologiques et/ou des nouveaux marchés et nouvelles filières.

Perspectives pour 2022 : La Caisse régionale s'est fixée comme objectif pour 2022 de :

- Mettre en œuvre la stratégie Agri ;
- Décliner les actions suite à l'enquête d'Indice de Recommandation Client (IRC) ;
- Communiquer en interne et externe sur les offres circuits courts et bio ;
- Former les CCA sur les filières bio et circuits courts avec la chambre d'Agriculture ;
- Favoriser les rencontres avec des appels à projets et l'intervention des experts du pôle Économie de l'environnement ;
- Mettre en place un plan de communication au travers de vidéos clients, en particulier mettre en avant la parole des agriculteurs ;
- Lancer l'offre AGILOR Transitions (Financement de matériel agricole favorisant les pratiques agricoles responsables) ;
- Installer 75% des Jeunes Agriculteurs en Finistère ;
- Déployer la démarche RSEa ;
- Poursuivre les rencontres avec tous les intervenants du marché agri.

Installation des jeunes agriculteurs

La Caisse régionale, à travers deux experts Jeunes Agriculteurs (JA), s'est attachée à rencontrer 100% des futurs installés. Après la rencontre entre le JA et l'expert, le projet est élaboré conjointement, puis le projet est présenté aux instances de décision après une phase d'analyse du projet par l'expert. La Caisse alloue des conditions financières intéressantes pour installer les JA et lui permettre de commencer sereinement leur activité. Aujourd'hui, environ 65% des jeunes s'installent avec le Crédit Agricole.

En 2021 : La Caisse régionale a échangé avec les principaux centres comptables agricoles finistériens et avec le syndicat des jeunes agriculteurs du Finistère. La Caisse est intervenue dans les écoles d'agriculture du territoire. Enfin, la Caisse a noué un partenariat avec la Coopérative d'Installation en Agriculture Paysanne (CIAP) régionale.

En 2021, 118 dossiers ont été agréés en Commission Départementale d'Orientation de l'Agriculture, section économie, dont neuf ont été refusés par le Crédit Agricole du Finistère selon sa politique interne de financement. Ce sont 77 JA qui ont ainsi été installés par le Crédit Agricole, toutes productions confondues sur les 109 dossiers « voulus » par la Caisse régionale.

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
MARCHÉ AGRI :			
Part du nombre de produits bancaires responsables commercialisés sur total produits bancaires (%)		Nouvel indicateur	35,1%
Part des encours de crédits gammes vertes sur total encours de crédit de la Caisse (%) (Périmètre : Agriculture bio, Financement de la transition énergétique agri)		Nouvel indicateur	8%
Nb de questionnaires ESG – marché Agri		Nouvel indicateur Base 0	66
Évolution par rapport à l'année précédente			
Installation de jeunes agriculteurs (JA) :			
Nb d'installations de JA	74,8% installés sur les 100% voulus	69,6% installés sur les 100% voulus	70,6% de JA installés sur les 100% voulus.
% d'atteinte sur objectifs (% de JA installés par la Caisse sur le nb de dossiers que la Caisse souhaitait accompagner) Sur l'année 2021, ce nb correspond à 77 JA installés sur un total de 109 dossiers voulus parmi les 118 installations Finistériennes.			
Rendez-vous Méthanisation et Photovoltaïque :			
Nb de RDV méthanisation	3	1	3
Nb de RDV photovoltaïque	5	0	6

2. Le pilier Humain

2.1. Risque de non-adaptation des compétences des salariés aux besoins stratégiques et évolutions métiers et besoins clients

Enjeu associé

Développer les compétences des collaborateurs et faciliter la mobilité interne

Politique Ressources Humaines

La Politique RH de la Caisse régionale est marquée en 2021 par la mise en œuvre du projet « Nouveau Modèle Distributif »²⁷ impliquant de nombreuses évolutions sur les ressources humaines du réseau. Par ailleurs, les services du siège ont poursuivi leurs adaptations avec quelques évolutions d'organisation embarquant des promotions internes. Certaines évolutions résultent de regroupements de directions (suppression des départements des Entreprises et de la Banque Privée et Filières d'Avenir, avec ventilation des services sur les autres départements).

En complément, la politique RH a permis de poursuivre des actions au niveau :

- De la promotion interne ;
- De la préparation aux métiers spécialisés (filières métiers spécialisés) ;
- De l'anticipation des besoins en management (filière Trajectoire cadres).

En 2021 : Le projet « Modèle Distributif » a entraîné une évolution significative de l'organisation distributive sur les aspects RH suivants :

- La suppression du métier d'assistant commercial ;
- Le renforcement du conseil sur les métiers Particuliers ;
- Le regroupement de certaines unités afin de tendre vers des structures plus importantes ;
- Le transfert des clients de l'agence Filvert Conseil vers les agences de proximité, conduisant à la fermeture de ladite agence et du repositionnement des collaborateurs affectés ;
- Le positionnement des apprentis en sureffectif.

La mise en œuvre du projet s'est traduite par :

²⁷ Le nouveau modèle distributif est un projet #Team29, indépendant des évolutions de CASA et répondant notamment à l'objectif d'amélioration de l'Indice de Recommandation Client via une professionnalisation de l'accueil et du conseil sur certains marchés (filière patrimoniale).

- L'ouverture des postes nouvellement créés en deux vagues, complétés par les ouvertures liées aux chaînes de mobilités²⁸ ;
- Au 28 décembre 2021 : 149 nominations ont été réalisées, 100% des assistants commerciaux ont été positionnés très majoritairement sur des postes de conseillers clientèle, 100% des postes métiers spécialisés ont été pourvus ;
- 100% des collaborateurs de l'agence Filvert Conseil (fermée en fin 2021, historiquement spécialisée dans la relation avec des clients hors département) disposent d'un atterrissage correspondant à leurs souhaits ;
- Un dispositif visant notamment à inscrire les nouveaux conseillers clientèle et conseillers clientèle particulier sur les cursus de formation métier ;
- Au global, au 30 décembre 2021, 669 postes sur 703 sont pourvus en titulaires, soit 95%.

Plus généralement, les faits marquants 2021 sont les suivants :

- Passage d'un niveau de 1320 CDI au 31 décembre 2020 à une projection d'atterrissage à 1345 CDI au 31 décembre 2021 et à 1365 CDI en projection 2022, résultant de nouveaux besoins : création de postes, en partie en lien avec le projet #team29, recours direct aux contrats CDI lorsque la situation le permet, limitation du nombre de postes vacants de titulaires, Ces différentes décisions visent à conforter notre Indice de Recommandation Clients (IRC) par une meilleure qualité de service ;
- Au global, les effectifs de la Caisse seront contenus à un effectif moyen utile de 1300 maximum, étant entendu que l'augmentation du nombre de CDI est compensée partiellement par une baisse des contrats CDD.

Les actions ont également permis d'anticiper les besoins à venir sur les métiers spécialisés et sur le management avec :

- L'ouverture des filières CCA CCP CGP²⁹ chaque année. Le projet #team29 et la mise en place du nouveau modèle distributif au sein du réseau d'agences ont contribué à la montée en compétences par anticipation de plusieurs collaborateurs, pour répondre aux besoins futurs de nos métiers d'expertise ;
- Une nouvelle filière Trajectoires Cadres s'est ouverte afin de couvrir les besoins sur 2023. Au niveau managérial, les Comités de Carrières présentés au Comité de Direction permettent d'identifier les potentiels et d'anticiper les remplacements à venir de managers sur les 2 à 3 prochaines années. Chaque année, des collaborateurs sont intégrés à la filière Trajectoire Managers et suivent un parcours leur permettant d'accéder à terme à des fonctions managériales (10 collaborateurs pour 2021). Le

²⁸ Lorsqu'un collaborateur évolue et que son poste est vacant, celui-ci peut être occupé par un autre collaborateur.

²⁹ Chargés de clientèle agricole, Chargés de clientèle Particuliers, Chargés de gestion de patrimoine.

service RH veille à ce que les femmes soient bien représentées sur les lignes métiers managers, à commencer par leur inscription aux filières Trajectoires Managers ouvertes chaque année. Sur 22 candidatures reçues en 2021, 9 femmes avaient postulé pour 13 hommes. Sur les 13 candidats retenus : 46% de femmes et 54% d'hommes.

La mobilité des collaborateurs est facilitée par l'ouverture systématique en interne de tous les postes (sauf exceptions liées à des compétences particulières) et par les revues annuelles d'effectifs réalisées par les Responsables RH en lien avec les managers réseau afin d'identifier les souhaits et projets de mobilité des collaborateurs. L'année 2021 enregistre 341 mobilités internes.

Perspectives pour 2022 : Le service RH de la Caisse régionale compte finaliser la nouvelle organisation distributive prenant effet le 1^{er} janvier 2022, et poursuivre le dispositif de formation. Le service RH entend également poursuivre la dynamique de hausse des embauches constatée en 2021.

Le projet Modèle Distributif a anticipé certaines mobilités et prises de responsabilités, et conduit pour l'année 2022 à un certain assèchement des viviers CCA CCP. La Caisse prévoit d'ouvrir au 1^{er} trimestre une nouvelle filière dédiée.

Plan de formation et formations réglementaires

Le plan de formation 2021 comportait quatre axes :

- Maintien du socle de compétences techniques et réglementaires ;
- Amplifier la maîtrise du digital et des parcours clients ;
- Préparer aux métiers de la banque et du management ;
- Contribuer à l'ambition de la Caisse régionale du Finistère d'être N°1 en IRC ;

Soit un plan global à 9124 jours comparé à 7632 jours au plan 2020.

En 2021 : Les inflexions principales de ce plan de formation portaient sur :

- La mise en œuvre des parcours diplômants pour les métiers spécialisés sur la ligne patrimoniale ;
- La mise en œuvre du projet Modèle relationnel (ensemble de pratiques et de postures en entreprise) ;
- L'amorce de mise en œuvre des formations managériales personnalisées ;
- L'accompagnement et la formation des nouveaux projets de la Caisse régionale : Nouvelle Banque au Quotidien, Digiconso, nouveau processus de financement des professionnels ;
- L'accompagnement et la formation sur les priorités commerciales de la Caisse régionale (formations Conquête et Assurances).

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Compte tenu du contexte sanitaire, l'atterrissage 2021 s'établit à 7134 jours avec un taux de distanciel de 55%. Des reports sont actés sur le projet Modèle Relationnel, les formations managériales et certaines formations ont été annulées.

Sur le volet des formations règlementaires, les formations ont été menées selon le calendrier prévu et avec des taux de réalisation proches de 100%, avec une marge d'amélioration pour la Directive sur la Distribution d'Assurance.

Perspectives pour 2022 : Le plan de formation s'articule sur quatre axes :

- Maintenir un socle de compétences techniques et règlementaires et accroître la maîtrise du digital ;
- Préparer aux métiers de la banque ;
- Développer les compétences managériales ;
- Contribuer à l'ambition de la Caisse régionale du Finistère d'être le n°1 en IRC.

Tout ceci pour un plan ambitieux chiffré à 9423 jours (9100 sur 2021).

Ce plan intègre les formations règlementaires, à hauteur de 80% du plan de formation.

Les nouveautés 2022 portent sur :

- Les formations managériales illustrant la volonté de la Caisse régionale de développer les compétences de ses managers en lien avec son projet managérial (#team29) ; chaque manager bénéficiera désormais de formations personnalisables et de manière pérenne ;
- Les formations Modèle Distributif ;
- La poursuite du déploiement du projet Modèle relationnel ;
- Le démarrage des formations Banque Immobilière en lien avec le projet #team29 et l'obligation de former les collaborateurs.

Journée d'informations et de formations

Les Jeudi et Vendredi de l'information et de la formation sont des événements organisés chaque semaine avec pour objectif d'accompagner la montée en compétence des collaborateurs du réseau.

En 2021 : Pendant l'année, chaque semaine, un créneau de deux heures est dédié à l'information et la formation des collaborateurs. L'animation est assurée par les fonctions supports sur des sujets prioritaires ou de remise à niveau. Des audios conférences sont organisées avec des référents sur un rythme mensuel en fonction des univers de besoin afin de faciliter la formation et la démultiplication au sein des équipes dans les agences. Des journées de formations dites « journées vertes » sont également planifiées chaque début d'année sur l'ensemble des secteurs, réunissant les directeurs de secteurs d'agences, les managers et les collaborateurs pour partager sur les priorités de l'année à venir et échanger

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

des bonnes pratiques. Enfin, des journées Métiers CCP CCA CGP ont été organisées par demi-journée sur l'année 2021.

Perspectives pour 2022 : Il est prévu l'intégration d'une animation à la main du manager le matin sur un temps de 15-20 minutes ainsi que la poursuite des audios référents et des journées Métiers sur les métiers spécialisés.

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
Plan de formation collaborateurs :			
Prévisionnel nb de jours consacré à la formation	6819 jours/H	7632 jours/H	9124 jours Prévisionnel 2022 : 9423
Nb de jours consacré à la formation réalisé	7749 jours dont e-learning : 2002 J	4468 jours dont e-learning : 2007 J	7962 jours dont distanciel Dont e-learning : environ 55%
% de la masse salariale consacrée à la formation	7%	6%	Donnée disponible courant T1 2022

2.2. Risque de dégradation de la qualité de vie au travail, discrimination et harcèlement

Enjeux associés

Contribuer à la qualité de vie et à l'épanouissement des collaborateurs dans leur travail.
Garantir l'égalité des chances et promouvoir la diversité.

Politique Mixité et Diversité

La Diversité est une thématique identifiée comme un enjeu RH clé pour l'entreprise. Un groupe de travail a été lancé en décembre 2020 afin de définir des actions concrètes favorisant le développement de la diversité en entreprise. Trois réunions et ateliers de travail ont eu lieu au cours de l'année et ont permis la construction d'une politique de diversité en cours de validation.

En 2021 : Ce groupe de travail a permis de dégager cinq grandes priorités pour la Caisse régionale en matière de Diversité :

- S'engager pour la Mixité femme - homme
- Développer la diversité sociale
- Développer la promotion des jeunes talents
- Développer les compétences à tout âge
- Poursuivre la politique volontariste en faveur du Handicap

Et d'engager des premières actions clés pour répondre à ces priorités comme :

- L'animation de la semaine du handicap dans l'entreprise
- Le recrutement de « tempos vacs » cet été en favorisant les étudiants boursiers
- La mise en place d'un partenariat avec les associations Nos Quartiers ont des Talents (NQT) et le Club Régional d'Entreprises Partenaires de l'Insertion (CREPI) ;
- Le recrutement important de stagiaires et alternants en 2021
- La création et la promotion de la plateforme de recrutement Youzful
- La flexibilité au travail grâce au travail déplacé et au télétravail
- La détection des talents

Perspectives pour 2022 : L'année sera l'occasion de valider et mettre en œuvre d'autres actions en matière de politique Diversité, notamment de s'inspirer de nos partenaires comme le CREPI ou NQT pour identifier de nouveaux leviers en matière de diversité. La Caisse souhaite capitaliser sur des partenariats avec des écoles locales pour identifier et recruter de jeunes talents (stagiaires, apprentissages, CDD, CDI, ...). Enfin, la Caisse mise sur une communication et une valorisation de la Diversité comme source de performance auprès des managers.

Politique RH en matière de QVT

La Qualité de Vie au Travail (QVT) est essentiellement abordée à travers plusieurs mesures :

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

- L'accompagnement des collaborateurs et managers dans le cadre de la crise sanitaire ;
- Les espaces de discussion au travail ;
- Le maintien du dispositif de lutte contre le harcèlement ;
- Un dispositif de don de congés.

En 2021 : La Caisse régionale accompagne les collaborateurs et managers dans le cadre de la crise sanitaire en :

- Organisant le travail dans l'entreprise (travail à distance, télétravail, travail déplacé) ;
- S'assurant de la protection de la santé des salariés (réunions et formations à distance, prise de repas sur les espaces de travail, organisation adaptée de la restauration collective, réaménagement des locaux, mise à disposition de matériels ...).

La Caisse régionale a également organisé une troisième saison d'espaces de discussion au travail. Il s'agit de réunions d'échanges par entités sur l'organisation du travail et les conditions de travail au sein de l'équipe. L'objectif est de travailler collectivement à l'amélioration des conditions de travail et, si nécessaire, de faire remonter des attentes pour prise en charge à la Caisse régionale.

La Caisse s'est assurée du maintien du dispositif de lutte contre le harcèlement (moral et sexuel et la prévention des agissements sexistes). Trois référents (deux femmes et un homme) ont été nommés et formés au sein de l'entreprise afin d'être à l'écoute des salariés. L'ensemble des managers et les équipes RH sont également à leur écoute.

Enfin, la Caisse régionale a instauré le don de congés. Un accord en vigueur permet aux salariés volontaires de donner jusqu'à une journée de congé par an au bénéficiaire de salariés ayant des enfants malades et nécessitant de s'absenter pour les accompagner.

Perspectives pour 2022 : Cette année est l'occasion de mettre en œuvre un accord « Emploi des travailleurs handicapés et solidarité » signé en 2021. Il est notamment prévu la mise en place du versement de CESU (chèque emploi service) pour les aidants. À cela s'ajoute la mise en place d'un congé proche-aidant, non rémunéré, pour une durée de trois mois. De plus, le don de congé sera étendu au conjoint malade. Enfin, en vue de lutter contre le cancer et de veiller au maintien et au retour à l'emploi, la Caisse s'engage à adapter la reprise du travail avec un accompagnement spécifique.

Mobilité

Sur les sujets de contribution à la QVT, à l'épanouissement des collaborateurs dans leur travail et la garantie dans l'égalité des chances et la promotion de la diversité, la gestion des mobilités est un des leviers indispensables. Elle intègre au Crédit Agricole du Finistère :

- Une politique dynamique de gestion des mobilités basée avant tout sur les mobilités internes ;

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

- Une politique active d'intégration des jeunes dans l'entreprise (stages, alternances...)
;
- Une politique visant à favoriser l'inclusion.

En 2021 : En matière de recrutement, l'année a enregistré 92 embauches (à comparer aux 60 à 65 les années précédentes) pour 74 départs, soit un total de 1338 CDI, pour un prévisionnel estimé à 1345.

En parallèle, l'entreprise poursuit sa politique de recrutement soutenue, en favorisant le recrutement au sein de son vivier interne :

- 16 recrutements CDI d'alternants et stagiaires en fin de formation (17% des recrutements annuels) ;
- 42 recrutements CDI de collaborateurs en CDD, soit près de la moitié des recrutements de l'année (46%).

Les autres recrutements proviennent de mobilités inter-Caisse régionale ou d'autres banques (17%) et de candidatures spontanées (20%). En variant les profils des collaborateurs, l'entreprise prône la diversité comme un atout majeur de sa stratégie actuelle. 77% des recrutements externes concernent le réseau d'agences et 23% le siège et ses fonctions d'expertise.

La majorité des collaborateurs recrutés en externe détiennent un BAC+3 et ont entre 26 et 35 ans.

Ces recrutements sont le fruit d'une politique RH active dont l'objectif est de rendre attractifs les métiers de la banque, du démarrage du processus de recrutement à l'intégration du collaborateur, puis tout au long de sa carrière. Afin de développer son attractivité, des actions de recrutement sont menées tout au long de l'année :

- Marque employeur : l'objectif est de faire connaître l'entreprise, les métiers, notamment via la plateforme Youzful, les associations NQT et CREPI, qui contribuent à l'inclusion sociale ;
- Relations écoles : avec une participation à des salons et forums, la multiplication des échanges avec nos alternants, stagiaires et CDD, afin de détecter les talents.

La politique active d'intégration des jeunes reste un des objectifs stratégiques du Crédit Agricole. L'apprentissage est un axe fort de la formation et de l'intégration des jeunes dans l'entreprise, avec un positionnement de 70 apprentis a minima, s'intégrant pleinement dans le plan Groupe « 6000 apprentis » ; de nouvelles ouvertures ont été réalisées sur 2021, dont l'élargissement à l'IUT de Morlaix (licence Management des Organisations Agricoles MOA) en vue de sourcer de futurs CCA, ou à l'école Microsoft IA (3 apprentis).

Sur les 71 alternants recrutés en 2020/2021, 49 ont intégré le réseau (69%), 22 travaillent pour le siège (31%). Sur les 47 apprentis positionnés dans le réseau des agences en 2020-2021, 11

ont été embauchés directement en CDI à la fin de leurs études ; la plupart poursuivant en CDD ou en études afin de développer leurs compétences.

Le recrutement de stagiaires est également un engagement clé pour la Caisse Régionale : l'entreprise a accueilli 186 étudiants en stage au cours de l'année 2021 (après deux années de moindres sollicitations 119 en 2020 et 147 en 2019). Le développement des relations avec les écoles fait partie des orientations de la RH ; il permettra aussi de consolider nos viviers en vue des recrutements à venir.

Pour les intérimaires d'été, la Caisse a ainsi privilégié les candidats ayant réalisé des contrats étudiants durant leurs études ou déclarant être en nécessité d'un job d'été afin de financer leurs études ; sur les 34 profils ainsi identifiés et sollicités, 11 ont répondu favorablement sur un total de 46 intérimaires employés.

Le recours à l'intérim (CDD) a légèrement diminué, avec 70 CDD au 31 décembre 2021 (73 au 31/12/2020), dont près de 70% qui concernent des remplacements de collaborateurs en arrêt maladie, congé maternité/allaitement ou congés payés.

En matière d'égalité professionnelle, la répartition Hommes Femmes à la Caisse est de 42% d'hommes et de 58% de femmes, une répartition stable par rapport aux années précédentes. 221 mobilités de femmes ont été enregistrées sur un total de 341, soit près de 65%. Quant aux attributions financières, elles représentent 58% en nombre et 53,4% en montant.

Perspectives pour 2022 : En matière de recrutement, les principales inflexions prévues sur 2022 portent sur :

- L'apprentissage, avec en projet la mise en place d'apprentis répondant au sujet de l'inclusion en lien avec l'APELS (Agence pour l'Éducation par le Sport) et via le DIFCAM ;
- Une politique de stage revisitée visant à être plus proactive et à consolider les liens avec les écoles tout en confortant notre image employeur.

Une réflexion est également engagée autour de la mise en place de la cooptation dès 2022 afin d'inclure et de valoriser les collaborateurs dans le processus de recrutement.

Politique HECA

Fidèle à ses valeurs mutualistes de responsabilité, de proximité et de solidarité, le Crédit Agricole du Finistère met tout en œuvre pour atteindre l'objectif légal des 6% d'emploi de personnes en situation de handicap. La Caisse régionale est soutenue, depuis près de 15 ans, par l'association HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole). L'essentiel des actions sont menées autour des axes suivants : recrutement, maintien dans l'emploi, sensibilisation et une politique active de recours au secteur protégé existe également pour différentes missions : gestion du courrier, nettoyage des baies vitrées, entretien des espaces verts, prestations de publipostage, de tri et recyclage de déchets.

Fort de l'ensemble de ces actions, le Crédit Agricole du Finistère entend confirmer son rôle d'employeur investi dans une politique de diversité.

En 2021 : La Caisse a mené une action de sensibilisation aux troubles auditifs à l'ensemble des salariés de la Caisse régionale au travers de tests auditifs en ligne et de deux conférences : l'une sur la santé auditive et l'autre sur les acouphènes et la presbycusie.

Les dépistages auditifs ont rencontré un fort succès avec plus de 300 tests réalisés.

Pour renforcer la communication sur l'action de la Caisse en faveur des personnes en situation de handicap de l'entreprise, le service HECA a créé et a diffusé une plaquette reprenant la politique handicap.

Sur 2020 le taux d'emploi de la Caisse régionale du Crédit Agricole du Finistère est de 8.05 % (au-dessus de l'obligation légale de 6 % de la loi Pénicaud applicable depuis le 1er janvier 2020.).

L'activité sur la mission a été forte au sortir des confinements et de l'avancée de la crise sanitaire. Un gros travail d'accompagnement des salariés a été nécessaire au quotidien. Cette activité se traduit également par 16 nouvelles déclarations et 15 renouvellements et porte le nombre de salariés travailleurs handicapés à 102 dans la Caisse régionale.

En matière d'aménagements de postes, afin de permettre aux collaborateurs un maintien dans l'emploi, 54 aménagements de poste ont été réalisés en 2021 (dont 32 pour des personnes en situation de handicap). Ces démarches ont pour but de promouvoir et de développer l'emploi des travailleurs handicapés au sein de la Caisse régionale et s'inscrivent dans une politique active et durable.

Perspectives pour 2022 : Le service HECA s'est fixé comme objectif d'aider les collaborateurs au renouvellement des reconnaissances de statut de travailleur handicapé.

Engagement des collaborateurs

La Caisse régionale est attachée à impliquer ses collaborateurs dans la vie de la Caisse, autour de la raison d'être du Groupe, tout aussi bien que sur le territoire Finistérien. Dans une logique de sens et de recherche d'utilité, la Caisse a mis en place divers dispositifs, dans sa pratique et dans différents projets, pour que les collaborateurs du siège et du réseau puissent exprimer leurs attentes, co-construire des solutions profitables à tous, mais aussi les fidéliser.

En 2021 : L'année s'est illustrée par divers projets RSE majeurs, ayant systématiquement mobilisé les collaborateurs de la Caisse. En particulier, la nouvelle politique RSE prévue pour 2022 a été co-construite avec ses parties prenantes, incluant dans ses travaux un certain nombre de salariés de différentes catégories professionnelles. Les Filières d'Avenir ont également mis en place un dispositif de sollicitation d'un panel aléatoire de collaborateurs pour tester les prochaines solutions commerciales, recueillir leurs avis, leurs besoins, et ainsi élaborer des solutions impliquant à la fois une équipe projet et des collaborateurs volontaires.

Ces différentes sollicitations régulières ont pour objectif d'offrir aux collaborateurs une opportunité de rompre avec le quotidien de leur poste et faire entendre sa voix sur les orientations stratégiques futures de la Caisse.

Le service RSE a par ailleurs développé le dispositif Banquier Solidaire. Cette plateforme, ouverte à l'ensemble des collaborateurs, offre toute une variété de façons de s'engager au moyen d'une panoplie d'actions solidaires visant à soutenir le territoire Finistérien et à offrir au collaborateur de multiples occasions de se rendre utile avec le soutien de son employeur :

- Le dispositif Arrondi Solidaire, renouvelé chaque année, permet aux collaborateurs de désigner l'association bretonne de son choix, pour la proposer au vote à l'ensemble de la Caisse afin de retenir un panel d'associations bénéficiaires des dons. Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent ainsi souscrire à l'arrondi solidaire de leurs centimes, prélevés chaque mois sur leur salaire. Les centimes sont ainsi agrégés dans une cagnotte, reversée une fois par an aux trois associations retenues. La Caisse abonde les dons reversés, dans une logique d'effort partagé.
- Le mentorat de personnes en situation de recherche d'emploi permet aux collaborateurs volontaires (7 en 2021) d'accompagner sur leur temps de travail une personne pour l'aider dans ses formalités, simuler des entretiens d'embauche, candidater aux offres du territoire et donner une visibilité sur les réseaux sociaux professionnels. Deux partenariats ont été signés avec des structures d'aides à la recherche d'emploi, le CREPI³⁰ et Nos Quartiers ont du Talent et une mise en œuvre généralisée du dispositif est prévue en 2022.
- Le bénévolat associatif et la mise en relation avec les associations locales offrent la possibilité pour les collaborateurs de contacter, parmi tout un panel d'associations locales, une association pour laquelle le collaborateur souhaite s'impliquer en dehors de son temps de travail dans les locaux de la structure associative ou à distance.

Perspectives pour 2022 : Le service RSE prévoit de développer le programme Banquier Solidaire en communiquant davantage sur les différents dispositifs d'implication des collaborateurs disponibles et en sollicitant un plus grand nombre d'associations finistériennes susceptibles d'accueillir les collaborateurs pour des projets solidaires. Il est également prévu de mettre en œuvre les deux partenariats avec NQT et le CREPI, après une première phase d'expérimentation concluante en 2021 au sein de la Caisse avec un panel restreint de managers et de dirigeants volontaires.

³⁰ Clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion.

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
IER Collaborateurs³¹ :			Pas d'IER
% total	78%	84%	Pas d'IER
% engagement	82%	83%	Pas d'IER
% équipe	78%	81%	Pas d'IER
% management	76%	90%	Pas d'IER
Index égalité professionnelle Femme/Homme (points/100)	NC	89	89
Turn Over Femme/Homme :			
Total nb d'embauches	80	62	92
dont Hommes	29	25	24
dont Femmes	51	37	68 (74%)
Total nb départs	61	62	74
dont Hommes	36	23	30
dont Femmes	25	39	40 (54%)
Durée dans le poste (années)	3,7	3,7	3,7 (au 30 sept. 2021)
% en rapport à un indicateur cible de 75%	44%	38%	32% (au 30 sept. 2021)
Trajectoire Cadres* (filière suivie)			
<small>*personnes intégrant la filière pendant l'année de référence</small>			
Nb de Femmes + %	4 soit 50%	7 soit 47%	6 soit 46%
Nb d'Hommes + %	4 soit 50%	8 soit 53%	7 soit 54%
Nomination sur un poste d'encadrement* (nb total dont nb de Femmes)	NC	6 nvx managers dont 3 F (50%)	8 nvx managers dont 3 femmes soit 37,5%
<small>*Encadrement : sont considérées comme collaborateurs à postes d'encadrement les salariés dont la pesée de poste est supérieure ou égale à 10. *Manager : sont considérés comme managers les salariés statut cadre qui ont en responsabilité d'autres salariés</small>			
% femmes dans l'encadrement*	42.14% (123 femmes sur total de 292 cadres)	42.43% (129 femmes sur total de 301 cadres)	43,43% (129 femmes sur un total de 297 cadres)
<small>*femmes occupant un poste d'encadrement, mais pas nécessairement manager et n'ayant pas forcément suivi la filière cadre</small>			
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap (%)³²	7,53%	8.05%	8,15% (prévisionnel)
Part des dépenses engagées dans le cadre du fonctionnement de la CR attribuées aux entreprises d'insertion (%)		Nouvel indicateur	1,11%

³¹ L'IER n'est pas systématiquement calculé tous les ans.

³² Les modalités de calcul du taux d'emploi de travailleurs handicapés sont modifiées à compter de l'année 2020, avec pour conséquence la non disponibilité des données pour l'année 2021. Ce nouveau taux sera définitivement connu en juin 2022.

3. Le pilier Sociétal

3.1. Risque de désengagement de la vie territoriale

Enjeux associés

Créer et soutenir l'emploi sur le territoire.

Dialoguer avec les parties prenantes externes.

Soutenir les associations, les entreprises de l'ESS et les initiatives locales renforçant le lien social et l'entraide.

Renforcer la proximité physique avec nos clients.

Politique Partenariats

Le Crédit Agricole du Finistère met en œuvre sa politique territoire au travers des partenariats et subventions. Il accompagne ainsi les acteurs économiques, culturels, sportifs, sociaux dans la mise en œuvre de leurs projets. Les contreparties offertes sont dirigées vers les clients et sociétaires.

En 2021 : Le Crédit Agricole du Finistère est un acteur majeur sur le territoire et pour le territoire. La politique s'appuie sur un dispositif d'engagement en faveur du développement pour tous. La Caisse s'attache à présenter et préserver les engagements véhiculés par le biais des partenariats, du mécénat et du mutualisme. En 2021 et ce malgré le contexte sanitaire qui a conduit à annuler, reporter ou repenser de nombreuses manifestations ou évènements, le Crédit Agricole du Finistère a tenu à honorer tous ses engagements³³.

Perspectives pour 2022 : Le Crédit Agricole du Finistère entend aligner sa politique Partenariats avec les priorités et les orientations stratégiques de la Caisse et s'assurer qu'elle soit cohérente avec la politique RSE. La Caisse souhaite accélérer son soutien auprès de structures qui fédèrent le tissu économique et social et miser et capitaliser sur l'engagement local.

Mécénat

En 2014, la Caisse régionale du Finistère s'est tournée vers la Fondation de France afin qu'elle y abrite une fondation sous égide. La fondation du Crédit Agricole du Finistère est une

³³ Exemple de partenariats menés en 2021 : partenariats sportifs (Open de tennis de Brest, Brest Bretagne Handball, Basket, Foot, ...), Festivals (concerts du Bout du Monde, festival Panoramas, Kann Al Loar, Mondial Folk, ...), Culture (groupe Ouest, Ecole des Filles, Océanopolis, ...), Traditions (festival des Brodeuses), Fêtes maritimes (retrouvailles de temps Fêtes Douarnenez), ...

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

structure ayant pour but de contribuer au développement et à l'animation du territoire. Elle a posé les bases d'une action philanthropique durable avec :

- Un comité de sélection de projets s'appuyant sur l'expertise de ses membres, composé de six présidents de Caisse Locale et trois personnalités extérieures ;
- Des critères définis dans ses statuts ;
- Des axes stratégiques relayés par la diffusion d'appels à projets récurrents.

La Fondation du Crédit Agricole du Finistère intervient dans plusieurs registres. Elle a vocation à apporter un soutien, ponctuel ou dans la durée, à des projets divers dans les domaines de la culture, du social, de l'environnement, de l'économie, de l'éducation ou encore de la recherche. La Fondation du Crédit Agricole du Finistère accompagne les projets chaque année à hauteur d'environ 400 k€. Depuis sa création, 460 projets ont été accompagnés, avec 3,1 millions d'euros versés.

En 2021 : La stratégie de la fondation Crédit Agricole a été axée pour son appel à projets sur le domaine de la jeunesse, en lien avec la grande cause mutualiste portée et soutenue par le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale du Finistère. La fondation de la Caisse régionale a continué à soutenir dans ses actions l'ensemble des associations de son territoire en conformité avec ses critères (statuts et convention). En 2021, la Fondation du Crédit Agricole du Finistère a accompagné 46 dossiers sur les 62 présentés, majoritairement sur les thématiques du Social (28,3 %), de la Culture et du Patrimoine (32,6%).

Perspectives pour 2022 : Pour l'année à venir, la Fondation mise sur la continuité du mécénat dans les domaines concernés avec une attention particulière sur le domaine de l'inclusion sociale. Il est également prévu une refonte du site internet de la Fondation pour une meilleure visibilité et une meilleure communication envers nos associations. Enfin, la Caisse envisage la mise en place de cafés mécénat pour créer du lien et du liant entre tous les acteurs.

Fonds mutualistes

La Caisse s'engage à travers deux événements marquants : la Grande Cause mutualiste Jeunes, les Trophées de la Vie locale.

En 2021 : Le service Mutualisme de la Caisse régionale a relayé l'opération Grande Cause mutualiste Jeunes proposée par la Fédération Nationale Crédit Agricole en faveur de la population jeune. Près de 50 k€ ont été reversés à 29 associations. Ont ainsi notamment été récompensées les associations IDES, Alumni Saint Esprit, Etap Habitat, RESAGRI, FD Familles rurales du Finistère, La Caisse régionale du Finistère a par exemple soutenu l'association OGEC ECAM, qui vient en aide à des enfants en détresse psychologique ou qui sont hospitalisés dans la région de Morlaix. Le dossier a été propulsé par la Caisse au niveau national dans la rubrique Éducation, et a été primé avec le versement d'une récompense supplémentaire par la Fédération Crédit Agricole.

Les Trophées de la Vie Locale ont permis d'enregistrer 115 dossiers. Cette opération, reconduite annuellement depuis 2009, vise à soutenir au niveau des Caisses locales les associations qui en font la demande. Le principe retenu depuis plusieurs années est de sélectionner au niveau de chaque Caisse locale trois dossiers qui seront retenus et qui se verront attribuer 600€ par la première et 300€ pour les deux autres. La sélection des dossiers s'effectue au sein de la Caisse locale, aux vues des dossiers enregistrés par les associations sur le site mis à disposition à cet effet. La Caisse invite les trois associations finalistes « pitcher » en direct lors de l'Assemblée générale (AG). En 2021, la sélection s'est faite au moment de l'AG par l'ensemble des administrateurs présents.

Démarche d'écoute et d'interaction avec nos parties prenantes

Le Crédit Agricole du Finistère est intimement attaché à l'écoute de son écosystème immédiat : ses parties prenantes internes (collaborateurs, dirigeants, administrateurs, organisations syndicales ...) tout aussi bien que les parties prenantes externes (fournisseurs, clients, sociétaires, collectivités, clubs d'entreprises, partenaires ...). Consciente que la prise en compte des attentes de ses parties prenantes est une condition même de la pérennité de son activité, la Caisse régionale s'est fixée comme engagements l'intensification de ses interactions avec elles et leur implication dans la bonne marche générale de la structure.

En 2021 : Les parties prenantes³⁴ ont été sollicitées pour décider des grandes orientations RSE pour les années à venir, dans le cadre de la mise à jour de la politique RSE de la Caisse. Une quarantaine de parties prenantes ont été invitées lors de sessions de consultations pour exprimer leurs attentes, leurs intérêts et leurs préoccupations avec la Caisse. Ces travaux se sont poursuivis lors de plusieurs sessions de validation et de correction de la politique RSE 2022. Une commission RSE composée d'administrateurs et d'entreprises du territoire a notamment validé la trame de la stratégie RSE. La validation définitive de la politique est prévue courant février 2022 par la direction de la Caisse régionale.

La Caisse a réitéré, dans les mêmes configurations, la consultation de parties prenantes à l'occasion du projet de mise en place d'une Charte d'Achats responsables. À l'inverse du schéma classique de signature d'une Charte prévoyant une liste d'engagements de fournisseurs à l'égard de son donneur d'ordre, la Caisse a fait le pari d'une Charte

³⁴ Ont été sollicités : salariés du siège, salariés du réseau, membres du Comité de Direction, représentant de travailleurs en situation de handicap, représentant d'organisations syndicales, membre du Conseil d'administration, membres de Caisses locales, membre de la commission d'administrateurs experts (RSE), clients particuliers, clients entreprises, étudiants, associations locales, représentants des filiales du Groupe, représentant de CASA, représentant de la Fédération Nationale Crédit Agricole, représentant d'une filiale de la Caisse régionale du Finistère et des membres de clubs d'entreprise dans lesquels la Caisse régionale est membre active.

intégralement co-construite avec ses fournisseurs. Lors de plusieurs sessions participatives, acheteurs et prescripteurs de la Caisse ainsi qu'un panel de fournisseurs et prestataires se sont réunis pour identifier quels étaient les engagements que chacun était prêt à prendre pour améliorer l'impact des achats du Crédit Agricole du Finistère en matière de RSE. Au final, une charte en cours de validation détaille des engagements RSE inédits, consentis par les participants des ateliers.

Toujours dans une logique d'ouverture et d'apprentissage continu, la Caisse régionale du Finistère s'implique dans différents réseaux et clubs d'entreprises : les Dirigeants Responsables de l'Ouest (DRO), le Collège des Directeurs du Développement Durable (C3D) ainsi qu'un réseau interne regroupant les praticiens RSE des Caisses Régionales de l'Ouest. Le Crédit Agricole du Finistère est notamment un membre actif du réseau Produit en Bretagne, lors de sessions de témoignages sur les pratiques RSE de la Caisse à destination des membres du réseau, ainsi que par la participation à ses commissions RSE et Adhésion.

Perspectives pour 2022 : La Caisse entend intensifier et multiplier ses interactions avec les parties prenantes du territoire finistérien. Il est notamment prévu de conclure une convention de partenariat avec une université afin de rechercher des synergies sur des projets à impact sociétal positif entre les étudiants de l'école et les différents métiers de la Caisse.

Filières d'Avenir et Tourisme & Mer

Innovation, créativité et valeurs. Ces trois mots constituent l'état d'esprit des Filières d'Avenir et les accompagnent chaque jour. Les filières d'Avenir est un service dédié à la mise en œuvre de projets répondant à des objectifs sociétaux (soutien des jeunes, accompagnement des seniors, développement de la RSE sur le territoire finistérien) identifiés comme prioritaires par la Caisse régionale.

Les Filières Mer et Tourisme, quant à elles, favorisent les relais de croissance pour créer du chiffre d'affaires et des emplois sur le territoire. Ces deux filières ont été particulièrement présentes et actives malgré le contexte Covid.

En 2021 : Les Filières d'Avenir interviennent sur de multiples projets. Depuis leur création, elles développent des solutions innovantes pour répondre à trois problématiques de notre avenir :

- Les jeunes : si difficiles à cerner et qui sont pourtant nos clients de demain. La jeunesse actuelle est d'autant plus différente de ce que nous avons connu jusqu'à présent, car ils ont des habitudes de fonctionnement qui nous échappent encore ;
- Les seniors : le vieillissement de la population est une vraie problématique sociétale que nous nous devons de traiter. Le bien-être de nos seniors et de leur famille est primordial pour l'avenir d'une entreprise comme la nôtre ;

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

- Et enfin la RSE : qui apporte une nouvelle dimension aux actions de l'entreprise tant d'un point de vue social qu'écologique. La RSE entraîne des ruptures importantes qu'il faut accompagner pas à pas pour un monde meilleur.

Les Filières Tourisme et Mer ont initié de multiples actions sur l'année 2021 :

- Organisation d'un évènement majeur sur la mer en septembre avec la présence d'un grand nombre d'acteurs du territoire ;
- Environ 40 journées conquête Mer et Tourisme sur le territoire : au contact de la vie économique du territoire ;
- Organisation de la soirée Étape de la course du Figaro à Roscoff ;
- Tenue de trois commissions d'experts : acteurs de la vie économique et co-création associant acteurs privés et institutionnels ;
- La tenue d'un évènement en équipe composée de collaborateurs et d'administrateurs sur le Tour du Finistère à la voile ;
- Présence et interventions dans différents évènements maritimes et touristiques du territoire : assises de la pêche, ITECHMER, BREIZHMER, salon de la conchyliculture, salon du nautisme d'occasion, Nautique Paris, AG Campus Mondial de la Mer... ;
- Partenariats actifs avec Logis, Brest Terres Océanes, Chambre de Commerce et salons des métiers, Quimper Cornouaille Développement, loisirs en Finistère ;
- Appui de proximité personnalisé avec 17 référents Mer et 16 référents Tourisme ;
- Une communauté et une mise en avant des acteurs via nos outils WEB et réseaux sociaux dédiés.

Perspectives pour 2022 : La transformation des projets portés depuis trois ans par les filières d'avenir s'opère dès janvier 2022 en intégrant des directions différentes dans l'entreprise. Le relai pour la Filière jeunes est pris par le service marketing. Quant aux filières Santé Bien Vivre et Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, elles intègrent la direction secrétariat général. L'objectif est ici de concrétiser l'ensemble des projets initiés afin de mettre au profit de toute l'entreprise et de nos clients l'innovation et la créativité impulsées par les Filières d'Avenir.

Les Filières Mer et Tourisme, quant à elles, ont pour projet :

- La participation de la Filière Mer au One Ocean Summit à Brest ;
- La formation des nouveaux référents suite à la réorganisation du réseau : l'expertise est un atout pour le territoire ;
- L'élaboration d'un évènement DIGITAL DEIZH à l'attention de nos professionnels du tourisme ;
- Le soutien des professionnels éprouvés par la crise.

IDECA

IDÉCA, acronyme d' « *Initiative et Développement Au Crédit Agricole* », est un dispositif créé en 2002 afin d'aider directement à la création et la reprise d'entreprise. D'abord tourné

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

uniquement vers le maintien du dernier commerce en milieu rural et vers l'innovation, il a ensuite été étendu à toute la création et la reprise d'entreprises traditionnelles ou innovantes.

IDÉCA est alimenté sur les fonds propres de la Caisse régionale du Finistère et vise à promouvoir la création et la reprise d'entreprises finistéennes sur le territoire. La création et/ou le maintien d'emplois sont des critères primordiaux permettant d'allouer des montants allant jusqu'à 25k€ par dossier. Pour la création pure, 20% des sommes sont versées sous forme de subventions et 80% sous forme d'avance remboursable à taux zéro sur 5 ans. Les dossiers sont détectés par les Chargés de Clientèles Professionnelles, pour une demande en Caisse locale. Un Comité en Caisse Régionale est provoqué dès lors qu'au moins 2 dossiers sont remontés, soit environ 1 fois / mois.

En 2021 : Sur l'année, le dispositif IDECA a accompagné des projets à hauteur de 529,7K€ en 2021, soit près de deux fois plus qu'en 2020. À noter, le dispositif a permis de créer ou maintenir 248 emplois dans le Finistère en 2021. Au global, depuis 2002, IDECA a accompagné 819 entreprises, pour près de 4,9 millions d'€ versés et 1546 emplois créés ou maintenus.

2022 sera l'occasion de fêter les 20 ans du dispositif avec en prévisionnel plus de 5 millions d'€ versés au global.

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
Indice d'engagement sociétal (IES) : (/10)			5,8
Note pilier Social		Nouvel indicateur	5,6
Note pilier Économique		Nouvel indicateur	5,7
Note pilier Environnement		Nouvel indicateur	5,2
IDECA :			
Nb de dossiers accompagnés par le dispositif	70	38	82
Montant versé	399,6K€	225,5K€	529,7K€
Dont subventions	30,9K€	26,9K€	53,2K€
Dont prêts à taux 0	368,7K€	198,6K€	476,5K€
GOYAVE :			
Nb de dossiers accompagnés par le dispositif	8	4	6
Montant versé	88K€	29K€	36K€
Dont subventions	44K€	14,5K€	18K€
Dont prêts à taux 0	44K€	14,5K€	18K€
Total nb de dossiers IDECA + GOYAVE	78	42	88
Total montant versé IDECA + GOYAVE	487,6K€	254,5K€	565,7K€
Part du résultat reversée au territoire via les aides financières mutualistes		Nouvel indicateur	4,51%
(pour un montant reversé de 1 987 069€ en 2021)			

3.2. Risque de défaut de gouvernance mutualiste

Enjeux associés

Garantir une gouvernance responsable.
Renforcer la proximité physique avec nos clients.

Fonctionnement mutualiste

Nos fondamentaux coopératifs et mutualistes constituent le cœur de notre modèle de banque universelle de proximité. Notre gouvernance et le double regard porté par nos administrateurs et nos salariés nous permettent d'accomplir différemment notre rôle de banque et assurance, en prise directe avec les attentes de nos parties prenantes locales. Chaque initiative lancée par l'ensemble des Caisses locales illustre notre engagement quotidien à porter nos valeurs de Proximité, Solidarité et Responsabilité, comme en témoigne la Grande Cause mutualiste 2021 dédiée aux Jeunes de nos régions. Notre modèle de développement inclusif est notre différence, et offre chaque jour un nouveau souffle à la Caisse régionale.

En 2021, pour faire face à la crise sanitaire et permettre de conserver le fonctionnement démocratique de notre banque coopérative et mutualiste, les temps forts que constituent nos Assemblées générales de Caisses locales (AGCL) ont été repensés en :

- Maintenant les AGCL comme un temps fort du modèle mutualiste ;
- Facilitant l'accès aux votes à nos sociétaires (Lever digital) ;
- Tout en s'assurant de l'équité et de l'inclusion de tous les sociétaires.

Trois modes de votes ont ainsi été rendu possibles : le vote par procuration, le vote en agence (sur une journée dédiée) et le vote numérique grâce à la mise en place d'un outil dédié (GEDIVOTE).

Ce sont donc 7545 clients sociétaires qui ont voté et participé au temps fort de la vie mutualiste du Crédit Agricole du Finistère en 2021 sur les 261 578 sociétaires, soit 2,88% des sociétaires.

Des vidéos ont également été tournées au cœur des Caisses locales afin de partager avec les clients les actions mutualistes réalisées par leur Caisse locale en 2020. Innovation de format, elles ont recueilli 5575 vues au total, soit en moyenne 147 vues par Caisse locale.

Le mutualisme s'illustre notamment par la Semaine du Sociétariat, une opération nationale réalisées dans les caisses locales, a été relayée par le Crédit Agricole du Finistère : lors de cet évènement, des animations ont été prévues dans les Caisses locales ainsi que des communications internes et sur les réseaux sociaux ainsi que sur le site internet de la Caisse régionale. Cette Semaine a mis en valeur le rôle des administrateurs et des salariés dans le process mutualiste de la Caisse.

L'animation de la vie des Caisses locales et l'accompagnement des administrateurs sont également des enjeux forts afin de dynamiser la mise en œuvre des actions mutualistes du Crédit Agricole du Finistère sur tout le territoire.

C'est ainsi qu'un outil d'animation et de pilotage des Caisses locales a été repensé en 2021 : Le Plan d'actions Mutualistes. L'objectif est d'accompagner le Président et l'ensemble de son conseil d'administration dans la mise en œuvre des actions locales comme : L'animation des conseils d'administration et des veilles économiques, les événements mutualistes sur leur territoire, la contribution des délégués Passerelle, IDECA, Vie locale et numérique à la vie de la Caisse locale et le plan de formation des administrateurs.

De plus, le service Mutualiste a organisé des réunions de Veille Économique, faisant un point sur l'actualité Pro et Agri du secteur de la Caisse Locale.

L'année a été l'occasion de refondre le Règlement Intérieur ainsi que la Charte devant être signés tous les ans par l'ensemble des Administrateurs de la Caisse locale, nouveaux comme anciens.

Perspectives pour 2022 : Le service Mutualiste souhaite reconduire l'opération de signature des Chartes administrateurs et s'assurer de l'archivage de l'ensemble des Chartes au niveau des Caisses locales. Une nouvelle version du règlement intérieur sera également présentée à la signature des administrateurs. Le service s'est également fixé comme objectif « 100% des Plans d'action » renseignés au niveau des Caisses locales. Enfin, le Mutualisme entend uniformiser les réunions de Veille Économique sur l'ensemble des Caisses locales, afin de proposer un modèle unique à chaque Responsable Professionnels pour donner un niveau d'informations équivalent entre secteurs.

Formation des administrateurs

Le service Développement Mutualiste et Sociétal remplit ses obligations en matière de Gouvernance, à savoir proposer un socle minimum de formations aux administrateurs de la Caisse. Le service répond également aux souhaits des Administrateurs d'être davantage impliqués et formés pour remplir leur rôle, suite à l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) Administrateur. Enfin, le service Mutualisme a bâti un plan de Formation axé sur des populations précises.

En 2021 : Deux actions marquantes sont recensées sur l'année 2021 :

- Mise en place d'un plan de formation triennal axé sur les populations suivantes : nouveaux Présidents de Caisse Locale, Vice-Présidents de Caisse Locale, Administrateurs Délégués (Vie locale, IDECA, Passerelle) ;
- Mise en place d'un suivi de ce plan en 2021 et de nouvelles propositions de modules de formation

Perspectives pour 2022 : La Caisse entend poursuivre et intensifier le plan de formation des Administrateurs, à travers :

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

- Le maintien des axes de formation auprès des populations d'administrateurs ciblées initialement. Cette action vise à faire monter en compétences la population des Administrateurs et répondre à leurs attentes ; notamment sur les enjeux RSE de la Caisse régionale.
- La poursuite et le suivi systématique des formations.

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
Plan de formation des administrateurs :			
Formation nouveaux administrateurs Socle de base	37 nouveaux 15 présents 40.5% présentéisme	51 nouveaux 23 présents 45% présentéisme	34 nouveaux 24 présents 71% présentéisme
Nombre de jours	15	21	24
Nouveaux présidents de caisse locale – formation académie bretonne	3 nouveaux présidents sur 4 75% formés	1 nouveau président sur 1 100% formés	2 nouveaux présidents 2021 formés sur 4 + formation de 2 Présidents élus en 2019 et 2020
Nombre de jours	12	2	14
Socle 1 & 2 Formations sur deux années Administrateurs Caisse régionale	2 nouvelles présidentes sur 3 formées	1 nouvelle présidente formée (pas de nouveaux administrateurs au CA CR)	2 nouvelles administratrices CR formées
Nombre de jours	8	4	8
Socle 3 PERFECTAM sur deux années	1 administrateur rentré au bureau en 2019 et formé	1 administrateur rentré au bureau en 2020 et formé	1 administrateur rentré au bureau en 2020 et formé
Nombre de jours	2	2	7
Nombre de jours Total (ensemble des socles)	37	29	198
IER Administrateurs : % de participation	Pas d'IER	49%	Pas d'IER
Nombre de nouveaux collaborateurs sensibilisés au statut de banque coopérative		Nouvel indicateur	19
Représentativité territoriale de nos administrateurs -			
Diversité Femmes/Hommes dans les conseils d'administration (CA) des			
Caisses Locales (CL) :			
% femmes dans les CA des CL* <small>*Nombre de postes féminins, une personne pouvant occuper plusieurs postes dans différentes Caisses locales.</small>	37%	39% (218 F)	38%
% d'hommes dans les CA des CL	63%	61% (342 H)	61,7% (345 H)
% femmes dans les renouvellements au sein des CA des CL	70%	58,9%	26,5%
Âge moyen des administrateurs (années)	NC	54	54

3.3. Risque d'absence d'efforts en matière d'atténuation et d'adaptation aux changements climatiques

Enjeux associés

Diminuer les émissions de GES induits par nos activités pour lutter contre le réchauffement climatique.

Intégrer la démarche RSE à la stratégie globale et encourager une gouvernance responsable.

Acheter responsable et local & gérer efficacement les ressources.

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale du Finistère se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

Mobilité durable

En 2021 : La Caisse a lancé le Chantier de rénovation d'un bâtiment à Brest, appelé Quai 55. Ce chantier prévoit la livraison d'un espace de travail déplacé comprenant un espace de travail partagé de 28 places et permettant à des collaborateurs habitant le Nord Finistère et travaillant dans les services du siège à Quimper, de travailler au plus proche de leur domicile et ainsi limiter le nombre de kilomètres parcourus.

La Caisse poursuit l'électrification de son parc de véhicules à la Caisse régionale et à Quai 55 avec l'installation de bornes électriques : des bornes clients à charge rapide et des bornes collaborateurs. L'installation est accompagnée d'une action de sensibilisation auprès des collaborateurs avec la filiale d'EDF Izivia, par une démonstration et la promotion auprès des salariés pour leurs déplacements domicile-travail. Au total, 14 bornes sont installées pour les salariés, 4 pour les clients et 8 bornes pour les véhicules de service à la Caisse régionale.

Un autre projet s'est concrétisé, connexe au Quai 55 pour le travail déplacé : la cartographie des agences où le travail déplacé serait possible (bureaux disponibles) pour une mise en œuvre au 1^{er} trimestre 2022. Des bureaux disponibles seront accessibles sous réservation dans les agences de proximité pour limiter le nombre de kilomètres en déplacement domicile-travail.

La Caisse a par ailleurs amplifié l'incitation au télétravail.

La Caisse incite au covoiturage avec des indemnités kilométriques bonifiées dans le cadre des déplacements professionnels. Le montant de remboursement des indemnités kilométriques est augmenté de 51 centimes du kilomètre à 58 centimes du kilomètre.

Perspectives pour 2022 : la Caisse régionale prévoit un renouvellement de la moitié des véhicules de service en 2022, opérant ainsi la transition du parc automobile vers des véhicules électriques, ainsi qu'un renouvellement des voitures de fonction des dirigeants en hybride rechargeable. L'objectif est ainsi d'avoir 50% du parc actuel électrifié et que tout déplacement dans le Finistère doit être privilégié en voiture de service électrique par les collaborateurs.

Par ailleurs, la Caisse entend lancer le projet @-Bannette avec un premier déploiement en 2022. L'objectif est de dématérialiser les courriers internes et postaux et ainsi limiter les déplacements des navettes de courrier interne (actuellement 200.000km/an parcourus par le transporteur TCS pour le compte de la Caisse régionale du Finistère).

Démarche Numérique Responsable

Le service informatique mène une action de sensibilisation au sujet du numérique responsable dans le cadre d'une démarche d'accompagnement à la dépollution numérique sur les serveurs bureautiques au niveau du Siège. Cette démarche permet de sensibiliser les salariés de l'entreprise à l'impact environnemental de la numérisation à titre professionnel et par extension à la sphère privée. Elle a pour finalité de limiter le bilan carbone de la Caisse.

En 2021 : Un poste en mission rattaché au service Organisation a été créé, consacré à la recherche de sobriété numérique. Un déstockage par suppression des fichiers inutiles ou doubles ainsi qu'un travail de compression des fichiers d'archives ont été réalisés en collaboration avec les services. À ce stade, la moitié des services sont engagés dans cette démarche.

Perspectives pour 2022 : La Caisse régionale prévoit une poursuite du travail entrepris au Siège auprès de l'ensemble des services et l'extension de ces mesures aux agences. L'étude d'une solution externe, communautaire à plusieurs Caisses régionales, permettant d'automatiser en partie ce processus de nettoyage des serveurs bureautiques va être engagée. La Caisse régionale entend également prolonger la durée de vie de son matériel informatique afin de limiter l'impact environnemental de son parc informatique.

Achats responsables

La Caisse a pris toute la mesure de l'importance d'intégrer la dimension RSE dans ses achats et dans la gestion de son réseau d'agences.

En 2021 : La Caisse régionale s'est fixée comme objectif de mettre à jour sa politique d'Achats afin d'intégrer la dimension RSE. Comme première étape de cette démarche, la Caisse a négocié avec ses parties prenantes (acheteurs, fournisseurs) une Charte prévoyant des engagements RSE mutuels, dans une logique de co-construction. Son engagement RSE

s'illustre également au quotidien par la pratique du service Achats, à travers deux exemples représentatifs :

- À l'occasion d'un appel d'offres pour les prestations ménage/vitrierie/traitement des déchets pour la Caisse et ses agences, la direction générale a pris une décision marquante vis-à-vis des critères de sélection retenus. Elle s'est ainsi basée sur des critères sociétaux et environnementaux :
 - Critère n°1 : Entreprise bretonne ;
 - Critère n°2 : Faire travailler le secteur protégé ;
 - Critère n°3 : Utiliser des produits ménagers écologiques, sans usage de produits chimiques.
 - Le critère financier n'a ainsi pesé que pour 30% de la décision.
- Les masques ont été achetés auprès de prestataires bretons et finistériens (Coop des masques et Diwal). Les deux seuls critères de décision retenus ont été l'achat de proximité et le soutien aux entreprises locales.

Dans le giron des achats responsables, la Caisse a mobilisé ses fournisseurs pour mettre en place des collecteurs de déchets par catégories dans les locaux, et a recouru à la start-up MéGots afin de collecter les mégots de cigarettes et les recycler.

Enfin, la Caisse a lancé un projet de rénovation des agences, avec des travaux visant à réduire la facture énergétique du parc de l'ensemble des agences du Finistère. Ces travaux comprennent le changement des menuiseries, la re-isolation des bâtiments et le changement de système de chauffage en fonction de la vétusté de l'installation existante. 60 points de vente sont concernés, pour un budget de 65 M€ d'investissement sur 3 ans. L'aluminium des menuiseries extérieurs est réemployé lorsque l'état le permet, dans une logique d'économie circulaire. En 2021, les rénovations ont été achevées pour le Quai 55, Guipavas, Trégunc, Quimper Centre et le Salon du Loc'h à la Caisse régionale. 7 agences sont en cours de rénovation.

Perspectives pour 2022 : Une fois la Charte d'achats responsables entrée en vigueur au courant de l'année au sein de la Caisse régionale, cette dernière entend poursuivre le mouvement d'implémentation de la RSE par le déploiement d'un questionnaire RSE, un nouvel outil d'aide à la décision des acheteurs et prescripteurs intégrant des critères RSE. Dans le même temps, le métier d'acheteur fera l'objet d'une professionnalisation avec l'arrivée de l'outil Easy, avec la philosophie suivante : l'acheteur n'est pas uniquement un négociateur sur le prix, mais se doit de vérifier la Charte achat et les dimensions RSE et locales des achats.

Dans la continuité de la phase d'achats, la gestion des déchets qui en découle fait également l'objet d'actions pour 2022 : la mise en place de collecteurs centralisés à la Caisse régionale, fabriqués par le secteur protégé via l'entreprise Corser. La Caisse prévoit également l'organisation d'une opération de dons et à défaut de recyclage du mobilier usagé, récupéré en agence. Lesdites agences, dans le cadre de l'opération de rénovation, vont faire l'objet d'une mesure de l'impact en matière de rénovation énergétique, avec l'équipement d'un outil ENERGISME qui permettra de piloter l'impact des travaux vis-à-vis des potentielles économies

d'énergies. La gestion des déchets est également illustrée par le recyclage systématique des cartes bancaires, à hauteur de 50 981 cartes en 2021.

Enfin, le poste achats étant majeur pour la Caisse, celle-ci souhaite réaliser de manière régulière un bilan carbone afin de suivre les postes de pollutions les plus importants et mettre en place un plan d'action de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Un bilan carbone sera réalisé dès 2022 en collaboration avec le club des Dirigeants Responsables de l'Ouest et le prestataire ParadigmShift Conseil.

Comptabilisation de nos financements verts

GreenWay est une plateforme développée par le Groupe Crédit Agricole permettant aux Caisses régionales de piloter des indicateurs sociétaux et environnementaux, au regard des Obligations règlementaires en termes de reporting : taxonomie sur les activités durables, règlement Disclosure, non Financial Reporting Directive.

En 2021 : La Caisse régionale du Crédit Agricole du Finistère a participé à la mise en œuvre de cette plateforme nationale en élaborant une requête informatique dans le système d'information permettant la collecte et le traitement des données financières afin de calculer les neuf premiers indicateurs extra-financiers pour l'ensemble des Caisses régionales :

3 Indicateurs Mix énergétique :

- Énergies renouvelables
- Énergies fossiles
- Nucléaire

4 Indicateurs Impact environnemental des financements :

- Énergies renouvelables
- Immobilier certifié
- Rénovation énergétique
- Agriculture bio

2 Indicateurs Impact social des financements :

- Financements des PME en territoires fragiles
- Financements de la Santé

Une première collecte en juin 2021 aura permis de tester la fiabilité de la requête et de mesurer sa capacité d'automatisation. Un typage manuel reste nécessaire, car la qualification de la donnée dans le système d'information ne permet pas de couvrir l'ensemble du périmètre attendu.

Perspectives pour 2022 : Les équipes dédiées au traitement de la donnée et au pilotage de la Caisse régionale du Finistère et plus largement du Groupe Crédit Agricole vont poursuivre ce travail d'identification et de qualification afin de produire automatiquement en 2022 les

résultats définis pour les 9 premiers indicateurs. D'autre part, de nouveaux indicateurs extra-financiers sont à intégrer courant 2022 dans la plateforme afin de couvrir de nouveaux domaines extra-financiers.

Politique d'accompagnement dans les Transitions

La Caisse régionale, consciente de l'ampleur des conséquences liées aux perturbations climatiques pour la Société, l'environnement et sa propre structure, s'engage à opérer une transition de ses activités et de ses métiers et engage ses clients à opérer leurs propres transitions.

Cette démarche est abordée et détaillée dans un paragraphe dédié au sein de la partie dédiée au risque « Absence de prise en compte des risques climatiques et ESG dans les investissements, dans la sélection et la relation client ».

Politique durabilité

Le Crédit Agricole du Finistère publie sa politique d'intégration des risques en matière de durabilité le 31 juillet 2021³⁵.

L'intégration des enjeux de la transition climatique et l'émergence d'une finance durable sont des axes majeurs de la politique de RSE du Crédit Agricole du Finistère et sont au cœur du projet du Groupe Crédit Agricole. Ces enjeux sont aujourd'hui cruciaux pour la protection des investisseurs et le système financier, et la Caisse régionale du Finistère qui décline le projet de Groupe au niveau de son territoire s'inscrit totalement dans ces orientations. La politique, validée par le conseil d'administration de la Caisse régionale du Crédit Agricole du Finistère, expose comment le Crédit Agricole en général et la Caisse régionale du Finistère en particulier conçoit l'intégration de la durabilité dans le conseil financier à ce jour.

Indicateurs de performance	2019	2020	2021
Part véhicule électrifié (100% électrique) parmi la flotte de véhicules de service (nb et %)		Nouvel indicateur	5 (soit 15%)
Part des dépenses engagées dans le cadre du fonctionnement de la CR attribuées aux entreprises locales (bretonnes + finistériennes) (%) (appels d'offre et achats ponctuels)		Nouvel indicateur	38% (Bretagne) 20% (Finistère)

35

<https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/cr829/npc/documents/CR29 - POLITIQUE DE DURABILITE ET INCIDENCES NEGATIVES - DEFINITIF.pdf>

Volume de données détenues au global / nombre de collaborateurs (Giga octets)		Nouvel indicateur	5,43 Go/personne
Suivi de la consommation énergétique de nos infrastructures³⁶ (+ Évolution par rapport à l'année précédente)			
Électricité (kWh)	5 170 727	4 427 140 (-14.38%)	4 681 626 (+5,75%)
Chauffage Gaz Naturel (kWh PCS)	2 163 949	2 212 317 (+2.24 %)	3 175 497 (+43,54%)
Chauffage Fioul (litres)	33 704	29 864 (-11.39 %)	30 715 (+2,85%)

- IV -

Annexes

³⁶ Modification du périmètre en 2021 : Quai 55, Ecole Microsoft, Salons du Lo'ch, Bornes IRVE Siège et Quai 55, Logements de fonction, Agences repli pendant travaux et agences principales, Passage d'agences en GAB hors site. La complétude des données n'est pas garantie, certaines consommations résiduelles n'ayant pas pu être relevées.

IV. Annexes

1. Note méthodologique

1.1. Périmètre du reporting

La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole du Finistère et prennent en compte le périmètre des comptes consolidés de la Caisse régionale du Crédit Agricole du Finistère et des caisses locales.

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

Le Crédit Agricole du Finistère exerce ses activités en France et respecte les obligations réglementaires en vigueur. Les activités de la Caisse régionale sont exercées en complet respect des droits fondamentaux attachés à la personne humaine.

La Caisse régionale n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire ni par le travail des enfants. Concernant la liberté d'association et le droit de négociation collective et l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, les actions menées en la matière sont traitées dans la section relative aux informations sociales.

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

Le Crédit Agricole du Finistère précise qu'il n'a constitué aucune provision ou garantie pour risques en matière d'environnement. La nature de son activité ne l'expose pas directement aux questions de l'utilisation des sols et à la prise de mesures spécifiques pour la protection de la biodiversité. Si le risque lié à l'intégration de la biodiversité dans les investissements de la Caisse régionale ne ressort pas comme majeur de l'analyse de matérialité (cf. matrice de matérialité), il est quand même important et doit être adressé.

Face aux risques liés aux pertes de biodiversité, les réglementations internationales et nationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des acteurs financiers dans leur impact sur la biodiversité. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole à l'échelle nationale travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

En revanche, le Crédit Agricole du Finistère évoque les risques liés à l'absence de prise en compte de la transition agricole, qui se réfèrent à l'impact environnemental de ses activités, ainsi que les risques liés à l'absence d'efforts en matière d'atténuation et d'adaptation aux changements climatiques.

1.2. Méthodologie de consultation des parties prenantes

1.2.1. Étapes de la consultation et de validation des risques

La consultation des parties prenantes pour l'identification des enjeux RSE prioritaires et des risques extra-financiers retenus pour la publication de la présente DPEF fait l'objet d'une méthodologie séquencée en plusieurs étapes.

Étape 1 : Identification des domaines d'action extra-financiers soumis à consultation

Les domaines d'action définis dans la norme NF ISO 26000 ont été retravaillés et adaptés au secteur d'activité bancaire et assurantiel de la Caisse régionale, afin d'identifier un périmètre exhaustif de 35 domaines d'action extra-financiers (présentés en annexe, cf. notes méthodologiques), couvrant l'ensemble des questions centrales de l'ISO 26000³⁷. C'est sur la base de ces domaines d'action que les enjeux RSE et les risques extra-financiers prioritaires seront définis.

Étape 2 : Cartographie des parties prenantes

Une liste de catégories de parties prenantes est constituée sur la base de celle proposée par la norme NF X30-029³⁸. Les parties prenantes sont hiérarchisées sur la base d'une double notation (de 1 à 5), selon leur niveau d'importance perçu par la Caisse régionale et selon le niveau de relation que la Caisse entretient avec ces parties prenantes. Les résultats permettent de réaliser une matrice de matérialité en deux axes. La Caisse fait le choix de retenir comme parties prenantes prioritaires celles atteignant les plus hauts niveaux d'importance et de relation.

³⁷ Questions Centrales relatives à la Gouvernance, aux droits de l'Homme, l'employeur responsable, l'environnement, l'éthique des affaires, la relation au consommateur et le soutien du territoire local.

³⁸ Nom complet : « NF X30-029 Responsabilité sociétale - Analyse de matérialité - Priorisation des domaines d'action et des parties prenantes selon les lignes directrices de la norme ISO 26000 », parue en juin 2016.

Étape 3 : Consultation des parties prenantes (vision externe)

Au total, une quarantaine de parties prenantes ont participé à l'une des quatre sessions de consultations, qui se sont tenues sur l'année 2020.

Les parties prenantes ayant participé aux ateliers étaient des : salariés du siège, salariés du réseau, membres du Comité de Direction, représentant de travailleurs en situation de handicap, représentant d'organisations syndicales, membre du Conseil d'administration, membres de Caisses locales, membre de la commission d'administrateurs experts (RSE), clients particuliers, clients entreprises, étudiants, associations locales, représentants des filiales du Groupe, représentant de CASA, représentant de la Fédération Nationale Crédit Agricole, représentant d'une filiale de la Caisse régionale du Finistère et des membres de clubs d'entreprise dans lesquels la Caisse régionale est membre active.

Lors des consultations, chaque partie prenante a exprimé ses attentes à l'égard de la Caisse régionale (afin d'alimenter une base de verbatims) puis a hiérarchisé par niveau d'importance, à leurs yeux et de 1 à 5, les domaines d'action extra-financiers. Une moyenne de chaque domaine d'action est calculée afin d'identifier les domaines d'action les plus importants pour les parties prenantes de la Caisse régionale.

Étape 4 : Consultation des membres du Comité de Direction (vision Caisse régionale)

Les membres du Comité de Direction de la Caisse régionale ont également été consultés selon le même schéma, pour que les résultats des parties prenantes externes obtenus lors des consultations précédentes soient confrontés avec la vision interne du Crédit Agricole du Finistère. Chaque membre a ainsi formalisé des attentes (alimentant une base de verbatims) et a attribué une double note à chaque domaine d'action. Les membres ont dans un premier temps noté les domaines d'action selon un niveau d'importance pour l'entreprise, puis ont réitéré l'évaluation selon le niveau de performance constaté dans l'entreprise.

Étape 5 : Identification des domaines d'action prioritaires

Sur la base des résultats obtenus, une première matrice de matérialité identifie les domaines d'action les plus importants réunissant la vision des parties prenantes et celle du Crédit Agricole. Les domaines d'action les plus importants sont ensuite confrontés à leur niveau de performance (cf. notes méthodologiques en annexe).

La matrice de matérialité obtenue (matrice finale présentée en annexe, cf. notes méthodologiques) permet ainsi d'identifier les domaines d'action constituant des **enjeux RSE prioritaires** pour les parties prenantes, car considérés comme les plus importants selon la confrontation des visions interne et externe de l'entreprise. Cette matrice identifie également les domaines d'action les plus **risqués**, car considérés comme les **moins performants** dans leur mise en œuvre dans la Caisse régionale, et pourtant considérés comme les **plus importants**.

La lecture des matrices élaborées à la suite des consultations de parties prenantes a ainsi permis à la Caisse régionale d'alimenter les travaux d'identification des enjeux RSE et donc des grands axes de la prochaine politique RSE de la Caisse (travaux en cours), mais aussi d'alimenter les travaux de validation des risques extra-financiers de la présente DPEF.

Étape 6 : Actualisation des risques extra-financiers

L'actualisation des risques extra-financiers de la DPEF 2021 s'appuie sur les travaux de 2018 et les risques extra-financiers de la DPEF 2020 (cf. annexe, notes méthodologiques). Sur cette base, le service Développement Mutualiste et Sociétal et les membres du Comité de Direction³⁹ ont engagé un processus de réflexion pour s'assurer que les risques extra-financiers de la DPEF 2021 soient pertinents, exhaustifs, et cohérents. Les facteurs suivants ont été intégrés dans l'analyse pour ajouter, invalider ou conserver les risques et les définir :

- Les résultats des écoutes de parties prenantes (domaines d'action ISO 26000 prioritaires) ;
- Les attentes et les pressions sociétales identifiées lors d'un benchmark réalisé par le service Développement Mutualiste et Sociétal ;
- Les politiques de gestion des risques déjà en œuvre ;
- Le savoir-faire des experts RSE et de l'ensemble des contributeurs ;
- Les risques extra-financiers retenus dans la DPEF 2020 et la description de leurs impacts (cf. annexes, notes méthodologiques) ;
- La description des risques extra-financiers opérée par CASA dans sa DPEF 2020 ;
- La prise en compte des obligations réglementaires en matière de durabilité de l'activité et de transparence vis-à-vis des impacts de l'activité sur l'environnement (réglementation SFRD, réglementation instaurant le Green Asset Ratio, ...) ;
- Les dix engagements du projet Sociétal du Groupe, qui ont vocation à se diffuser et à se concrétiser dans l'ensemble des Caisses régionales (cf. annexe) ;
- Les commentaires faits par l'Organisme Tiers Indépendant sollicité pour l'exercice précédent.

Étape 7 : Formalisation des domaines extra-financiers définis à partir des Piliers du Groupe

³⁹ Des sessions individuelles ont été organisées entre chaque membre du Comité de Direction et le service RSE, ayant pour objet d'acculturer le dirigeant aux différentes attentes externes résultant des pressions et des mutations sociétales, pour présenter les résultats des attentes des parties prenantes et des résultats de l'IES, pour élaborer les engagements de la prochaine politique RSE (en cours de validation) et pour valider les risques extra-financiers.

Le Groupe Crédit Agricole a formalisé en 2019 sa Raison d'Être, à partir de laquelle le projet du Groupe a été élaboré autour de trois piliers et qui déterminent un modèle de relationnel unique :

- **Pilier Client : L'excellence relationnelle** : pour devenir la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des institutionnels ;
- **Pilier Humain : La responsabilité en proximité** : pour accompagner la digitalisation des métiers en offrant aux clients compétence humaine, responsable et accessible ;
- **Pilier Sociétal : L'engagement sociétal** : pour amplifier notre engagement mutualiste en nourrissant notre position de leader européen en investissement responsable.

La DEPF 2021 est organisée autour de ces trois piliers, dans lesquels les risques extra-financiers sont répartis.

Étape 8 : Recensement des politiques et des indicateurs de performance

L'identification des politiques et des indicateurs de performance résulte, à l'instar de celle des risques extra-financiers, d'un processus participatif. Pour chaque risque identifié, le service Développement Mutualiste et Sociétal a mobilisé l'ensemble des contributeurs de la DPEF (chefs de service et experts métiers) pour :

- Définir le risque et ses impacts négatifs possibles pour l'entreprise et/ou les métiers ;
- Recenser et valider le choix des politiques en œuvre dans l'entreprise et visant à empêcher, limiter ou maîtriser chacun des neuf risques extra-financiers identifiés ;
- Identifier les indicateurs de suivi pertinents, lisibles et pérennes, valider ou non le suivi des indicateurs de l'exercice précédent ou élaborer de nouveaux indicateurs, notamment pour le suivi de nouveaux risques.

Étape 9 : Validation des risques, politiques et indicateurs en Comité de Direction

Les risques extra-financiers pour l'année 2021 ont fait l'objet d'une validation collégiale en Comité de Direction. Lors de cette consultation finale, le service RSE et les membres ont souligné :

- Le désir de simplification de la DPEF et du traitement des risques extra-financiers dans un souci de lisibilité et d'accessibilité ;
- La cohérence des risques extra-financiers identifiés pour 2020 avec cependant le constat d'une carence concernant la mise en place de politiques et d'actions concrètes pour atténuer ou s'adapter aux perturbations climatiques ;
- Dans le même temps, l'accélération des efforts du Groupe pour maîtriser les risques climatiques.

À l'issue des travaux de consultations des parties prenantes, des contributeurs de la DPEF et du Comité de Direction, neuf risques majeurs sont retenus :

1. Manque d'éthique dans la pratique de nos activités vis-à-vis de nos clients
2. Absence de prise en compte des risques climatiques et ESG dans les investissements, dans la sélection et la relation client
3. Incapacité à toucher des populations défavorisées ou fragilisées
4. Absence de prise en compte de la transition agricole en tant que premier financeur des agriculteurs du territoire
5. Non-adaptation des compétences des salariés aux besoins stratégiques et évolutions métiers et besoins clients
6. Dégradation de la qualité de vie au travail, discrimination et harcèlement
7. Désengagement de la vie territoriale
8. Défaut de gouvernance mutualiste
9. Absence d'efforts en matière d'atténuation et d'adaptation aux changements climatiques dans notre fonctionnement et notre stratégie

1.2.2. Travaux de cotation des domaines d'action extra-financiers

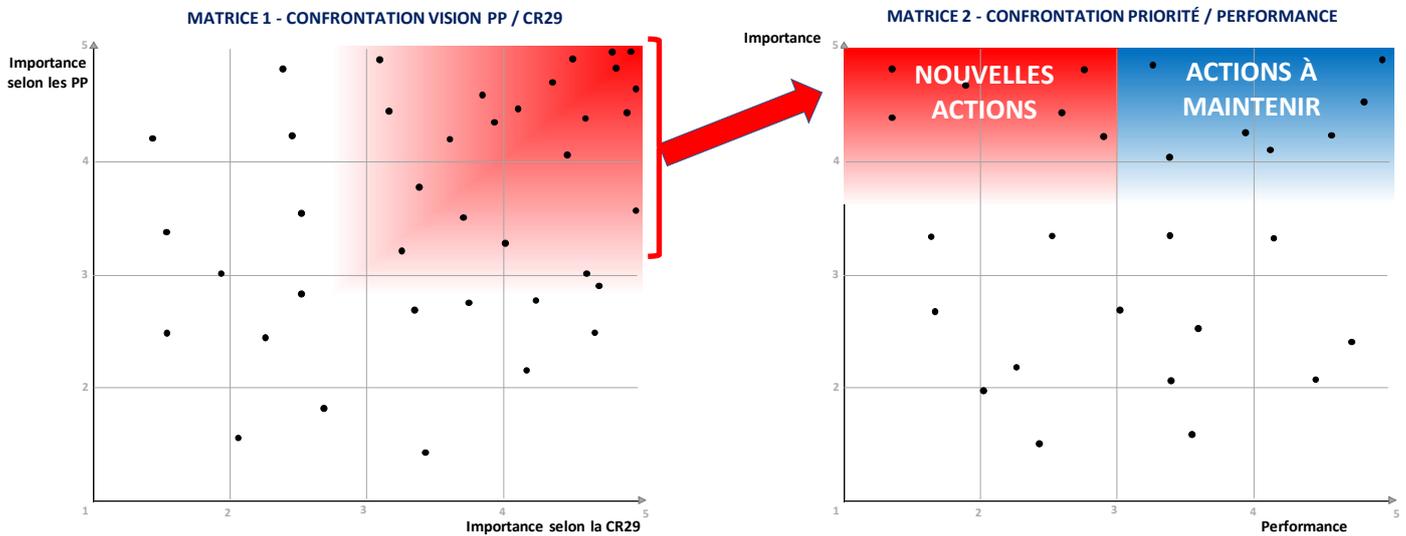
Les domaines d'action ayant fait l'objet d'une consultation de parties prenantes, basés sur l'ISO 26000 et retravaillés pour être cohérents avec le secteur d'activité de la Caisse régionale, sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

GOUVERNANCE	G1	Affirmer publiquement notre vision RSE	ETHIQUE DES AFFAIRES	EA1	Prévenir tout acte de corruption
	G2	Intégrer la démarche RSE à la stratégie globale et encourager une gouvernance responsable		EA2	Lutter contre la concurrence déloyale
	G3	Renforcer les valeurs coopératives et mutualistes		EA3	Veiller à la protection des données et de la vie privée
	G4	Dialoguer avec les parties prenantes externes (clients, salariés, ONG, ...)	CONSOMMATEUR / CLIENT	C1	Veiller à la loyauté des pratiques commerciales et contractuelles
	G5	Contribuer à une ouverture des décisions		C2	Assurer une commercialisation responsable : marketing, information et communication responsable
	G6	Contrôler, rendre compte et communiquer notre performance et nos actions RSE		C3	Offrir aux clients des produits et services responsables
DROITS DE L'HOMME	DH1	Lutter contre les atteintes aux droits de l'Homme		C4	Renforcer la proximité physique avec nos clients et résoudre les réclamations
	DH2	Garantir l'égalité des chances et promouvoir la diversité		C5	Lutter contre l'exclusion bancaire et accroître l'accès aux services essentiels
	DH3	Lutter contre les discriminations envers les groupes vulnérables			
EMPLOYEUR RESPONSABLE	ER1	Contribuer à la qualité de vie et à l'épanouissement des collaborateurs dans leur travail	SOUTIEN DU TERRITOIRE LOCAL	ST1	Contribuer à la vie des associations
	ER2	Dialoguer et assurer une concertation sociale		ST2	Soutenir les entreprises de l'ESS et les initiatives locales renforçant le lien social et l'entraide
	ER3	Assurer une protection sociale, la santé et garantir la sécurité au travail		ST3	Faciliter l'accès à l'éducation & culture
	ER4	Développer les compétences des collaborateurs et faciliter la mobilité		ST4	Créer et soutenir l'emploi sur le territoire
ENVIRONNEMENT	E1	Lutter contre les formes de pollution		ST5	Contribuer au développement et à l'accès à la technologie et l'innovation
	E2	Agir en faveur de la RSE chez les fournisseurs et établir des relations		ST6	Lutter contre la pauvreté
	E3	Acheter responsable et local & gérer efficacement les ressources (déchets, énergie, eau)		ST7	Soutenir la création de richesses et de revenus locaux auprès des acteurs finistériens
	E4	Accompagner et financer la transition climatique et énergétique de tous nos clients		ST8	Agir pour la santé et le bien-être des citoyens
	E5	Accompagner et financer une transition agricole durable : transmissible, vivable, respectueuse et performante			
	E6	Diminuer les émissions de GES induits par nos activités pour lutter contre le réchauffement climatique			

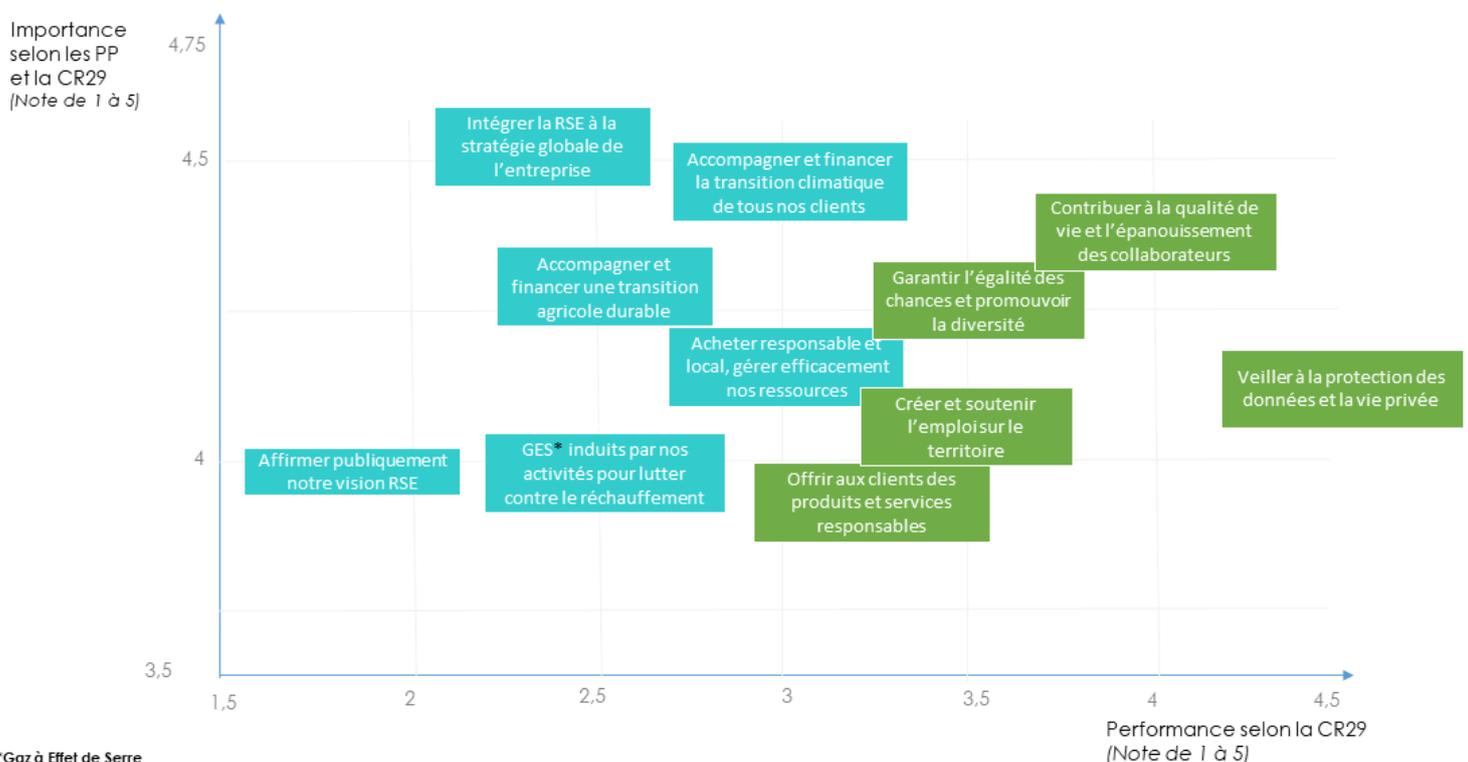
Les parties prenantes ont dans un premier temps été consultées pour évaluer le niveau d'importance de chaque domaine d'action. Les visions des parties prenantes d'une part et de celle de la Caisse régionale d'autre part ont été confrontées pour identifier les domaines d'action les plus importants (*schéma de matrice de gauche ci-dessous*).

CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU FINISTÈRE

Ces domaines d'action prioritaires à la fois pour les parties prenantes et pour la Caisse régionale ont été ensuite confrontés avec leur niveau de performance, évalué par la Caisse régionale, permettant d'identifier les domaines d'action prioritaires, c'est-à-dire les domaines d'action à la fois les plus importants et à les moins performants dans l'entreprise (*schéma de matrice de droite ci-dessous*).



La matrice de matérialité obtenue en confrontant le niveau d'importance et le niveau de performance est présentée ci-dessous (avec une distinction selon que les domaines d'action sont les moins performants en bleu et les plus performants en vert) :



1.3. Risques extra-financiers actualisés dans la DPEF 2021

L'actualisation des risques pour la DPEF 2021 s'est appuyée sur les travaux de 2018 et les risques identifiés dans la DPEF 2020, présentés ci-après (extraits DPEF 2020) :

Cette déclaration consiste en une démonstration construite comme suit :

- ⇒ Principaux enjeux RSE et risques identifiés : travaux réalisés avec les parties prenantes internes de l'entreprise sur la base d'une réflexion de l'expert.
- ⇒ Les risques ont été évalués selon deux critères : leur sévérité potentielle et leur probabilité de survenance.

Enjeux extra-financiers	Risques associés	Politiques de maîtrise des risques associés
Lutte contre la corruption Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	Risque de non-conformité et juridique	Culture éthique
Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs Protection des données et de la vie privée des consommateurs Accès aux services essentiels Emploi et relations employeur/employé	Risque de non-conformité et juridique Risques opérationnels	Satisfaction de nos clients et culture de l'excellence Culture éthique Adaptation de nos offres aux nouveaux usages Engagement mutualiste en faveur du développement pour tous
Conditions de travail et protection sociale Dialogue social Qualité de vie au travail Développement du capital humain	Risque de non-conformité et juridique Risques opérationnels Risque physique : sécurité, sûreté, prévention	Cadre de confiance renforcé pour un engagement réciproque du collaborateur et de l'entreprise
Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur (achats responsables)	Risque de non-conformité et juridique Risques opérationnels	Achats Responsables
Devoir de vigilance	Risques opérationnels	Plan de vigilance Achats Responsables

<p>Atténuation des changements climatiques et adaptation</p>	<p>Risque physique : sécurité, sûreté, prévention Risque climatique</p> <p>Risque de non- conformité et juridique Risques opérationnels Risque climatique</p>	<p>La finance durable : une des clés de la croissance</p>
<p>Protection de l'environnement</p>	<p>Risque de non- conformité et juridique Risques opérationnels Risque physique : sécurité, sûreté, prévention Risque climatique</p>	<p>Empreinte environnementale directe Bilan carbone Accompagner les transitions</p>
<p>Amélioration de la vision de la performance globale de nos contreparties (investissements et financements durables)</p>	<p>Risque de non- conformité et juridique Risques opérationnels</p>	<p>Engagement mutualiste en faveur du développement pour tous Engagement mutualiste : Un acteur d'influence pour une économie plus inclusive</p>

⇒ Synthèse des enjeux, Risques associés et Politiques (de la DPEF 2019 aux domaines d'engagements liés à notre raison d'être ; ce qui nous a permis de construire notre DPEF 2020 en cohérence avec les trois projets groupe).

Enjeux Extra-financiers	Risques associés	Projet associés	Politiques de maîtrise des risques associés
1 : Développer un service responsable : l'éthique	1 : Manque d'éthique dans la pratique de nos activités vis-à-vis de nos clients.	Projet Client	Enquête d'image, IRC Agences, Traitement des réclamations clients protection de ses clients - service conformité règlement intérieur des CL et CR Charte de bonne conduite collaborateurs 100% Humain 100% Digital mise en ligne nouveaux process : fiabilité et sécurité mise en ligne nouveaux produits : Adhésion 123/ EKO / Passerelle jeunes
	2 : Absence de prise en compte des risques climatiques et ESG dans les investissements, dans la sélection et la relation client	Projet Sociétal	politique crédits - politique Placements épargne commission agriculture - comité IDECA Bilan carbone - politique investissements durables - politique achats et impact RSE (environnement transport.) - Politique et critères ESG pour nos clients Entreprises
	3 : Incapacité à toucher des populations défavorisées ou fragilisées	Projet Sociétal	politique clientèle fragile - Restitution ACPR Dispositif Passerelle - Dispositif Passerelle jeunes Financements accordés au profit des populations non bancarisés
2 : Garantir une gestion financière durable	4 : Désengagement de la vie territoriale	Projet Sociétal	Convention et règlement intérieur de la Fondation CA2g Et plus largement le mécénat et les partenariats Fonds mutualistes durant la crise sanitaire
3 : Cultiver notre capital humain	5 : Mauvaise qualité de vie au travail	Projet Humain	IER Collaborateurs politique Managériale - politique crédits délégations – subdélégations accords d'entreprises
	6 : Discrimination et harcèlement	Projet Humain	Plan de formation - Egalité hommes femmes Parcours diplômant Formation pour deux référents Politique HECA
	7 : Non adaptation des compétences des salariés aux besoins stratégiques & clients, , évolutions métiers	Projet Humain	Plan de formation global - formation lignes métiers - nouveaux produits et services commissions DFA - Agences LAB - FReD
4 : Assurer une bonne gouvernance	8 : Défaut de formation des administrateurs	Projet Humain	Plan de formation - Règlement intérieur - processus de recrutement et respect du réglementaire – IER élus
	9 : Défaut de maintien d'une culture mutualiste	Projet Sociétal	Plans d'action mutualiste Gestion de la crise sanitaire - fonds mutualistes CR2g

2. Politique d'intégration des risques de durabilité et des incidences négatives

INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE D'INTEGRATION DES RISQUES EN MATIERE DE DURABILITE ET LA PRISE EN COMPTE DES INCIDENCES NEGATIVES EN TERMES DE DURABILITE DANS LE CONSEIL EN INVESTISSEMENT ET EN ASSURANCE

2.1. Préambule

L'intégration des enjeux de la transition climatique et l'émergence d'une finance durable est un des axes majeurs de notre politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) qui est au cœur du projet du Crédit Agricole. Ces enjeux sont aujourd'hui cruciaux pour la protection des investisseurs et le système financier.

Fort de son identité coopérative et mutualiste et de son engagement de longue date, le Groupe s'est doté en 2019 d'une Raison d'Être qui l'engage résolument à "Agir chaque jour dans l'intérêt du client et de la société". Cette Raison d'Être a été traduite par le nouveau Projet Groupe « Ambitions 2022 » qui repose sur trois piliers stratégiques :

- Un projet client qui vise l'excellence relationnelle ;
- Un projet humain qui développe la responsabilité en proximité ;
- Un projet sociétal qui poursuit notre engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et qui veut faire de la finance verte une des clés de notre croissance.

Le Crédit Agricole propose, dans le cadre de ses solutions d'épargne, des services de conseil en investissement et de conseil en assurance.

Le présent document présente l'intégration par le Crédit Agricole des risques en matière de durabilité dans le conseil en investissement et le conseil en assurance. Il contribue à répondre aux exigences réglementaires telles qu'exposées à l'article 3 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers pour les produits financiers visés⁴⁰.

La Commission Européenne prévoit de modifier les actes délégués relatifs à la Directive Européenne concernant les Marchés d'Instruments Financiers II (MIFID II) et la Directive Européenne sur la Distribution dans l'Assurance (DDA) afin que les préférences des clients en matière de durabilité soient prises en compte dans l'évaluation du caractère approprié des investissements recommandés par le conseiller financier. Ces évolutions réglementaires seront déterminantes dans les processus cibles à mettre en place concernant l'intégration des risques en matière de durabilité dans le conseil financier.

La présente politique expose comment le Crédit Agricole conçoit l'intégration de la durabilité dans le conseil financier à ce jour.

2.2. Politique relative à l'intégration des risques en matière de durabilité dans l'activité de conseil en investissement et en assurance

2.2.1 Qu'est-ce que le risque de durabilité et en quoi impacte-t-il les investissements ?

Le **risque de durabilité** est défini par le Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers comme un événement ou une situation dans le domaine Environnemental, Social ou de la Gouvernance d'entreprise (ci-après « ESG »⁴¹) qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement.

Le risque de durabilité est lié à de multiples enjeux ou facteurs ESG qui, s'ils ne sont pas gérés de manière appropriée par les émetteurs, peuvent induire des impacts financiers ou des impacts non-financiers (réputation, juridiques...) pouvant à leur tour générer des impacts financiers.

⁴⁰ Produits financiers visés par le Règlement européen 2019/2088 : a) Portefeuille géré au sens de la gestion de portefeuille ; b) Fonds d'investissement alternatif (FIA) ; c) Produit d'investissement fondé sur l'assurance ; d) Produit de retraite ; e) Régime de retraite ; f) OPCVM ; ou g) Produit pan-européen de retraite personnelle (PEPP).

⁴¹ Le sigle ESG, Environnemental, Social et de Gouvernance, est communément utilisé par la communauté financière internationale pour désigner ces trois domaines qui constituent les trois piliers de l'analyse extra-financière d'une entreprise.

- Exemples d'enjeux ou facteurs environnementaux : changement climatique, épuisement des ressources naturelles, pollution de l'air et de l'eau, déforestation, perte de biodiversité...
- Exemples d'enjeux ou facteurs sociaux : inclusion sociale, diversité en entreprise, santé et sécurité des collaborateurs, droits de l'homme, exposition au travail illégal des enfants, protection des données personnelles...
- Exemples d'enjeux ou facteurs de gouvernance : efficacité du conseil d'administration, conformité et éthique, rémunération des dirigeants....

2.2.2. L'intégration des risques de durabilité dans le service de conseil en investissement et en assurance

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier est une composante essentielle de la **finance durable**. Par leurs conseils, les prestataires de services d'investissement et les distributeurs de produits d'assurance peuvent jouer un rôle central dans la réorientation du système financier vers la durabilité et ainsi répondre aux deux impératifs de la finance durable :

- Réorienter les flux de capitaux vers des investissements durables,
- Intégrer la durabilité dans la gestion des risques financiers pour renforcer la stabilité financière.

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier s'opère tant au niveau de la conception que de la distribution des produits financiers.

Au niveau de la conception de ces produits, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.

Au niveau de la distribution de ces produits, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

2.2.3. L'intégration des risques de durabilité dans les produits financiers

La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités.

Amundi, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des

informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.⁴²

Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.⁴³

2.2.4. L'intégration du risque de durabilité dans l'activité de conseillers financiers

Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.

Le Crédit Agricole est convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière.

Le Crédit Agricole distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits.

Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

2.2.5. L'intégration du risque de durabilité dans la politique de rémunération

Le présent paragraphe expose l'intégration des risques de durabilité dans la politique de rémunération. Il contribue à répondre aux exigences réglementaires telles qu'exposées à l'article 5 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers.

⁴² https://www.amundi.fr/fr_instit/Local-content/Responsible-Investment/Documentation

⁴³ <https://www.ca-assurances.com/Chaines/Responsables-et-engages/CAA-sort-l-edition-2021-de-sa-politique-ESG-Climat>

La politique de rémunération du Crédit Agricole n'encourage aucune prise de risque excessive en matière de durabilité dans les activités de conseil en investissement et de conseil en assurance et est liée à la performance ajustée aux risques.

Aussi, conformément à la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, la politique de rémunération du Crédit Agricole ne favorise aucun conseil sur des produits financiers qui seraient préjudiciables à la protection et à la primauté des intérêts des clients.

2.3. Déclaration relative à la prise en compte des incidences négatives en matière de durabilité

L'article 4 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers requiert :

- la publication par les acteurs de marchés financiers d'informations relatives à la prise en compte des principales incidences négatives ("Principal adverse impacts") des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité ;
- la publication par les conseillers financiers d'informations relatives à la prise en considération, dans leurs conseils en investissement et en assurance, des principales incidences négatives sur les facteurs de durabilité.

Les incidences négatives correspondent aux effets négatifs des décisions d'investissement et de conseils en investissement sur les facteurs de durabilité tant environnementaux, climatiques, sociaux que de gouvernance.

Au niveau du Groupe Crédit Agricole, Amundi, principale société de gestion du Groupe, prend en compte les incidences négatives au travers de sa Politique d'Investissement Responsable. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site www.amundi.fr. Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements prenant également en compte les incidences négatives. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

Concernant les activités de conseils en investissement et en assurance du Groupe Crédit Agricole, l'absence de textes réglementaires suffisamment précis et stabilisés et d'un panel suffisamment large de données comparables ne permet pas actuellement de garantir une prise en compte des incidences négatives au sens de la réglementation SFDR⁴⁴. Le Crédit Agricole respectera ces textes une fois disponibles et applicables et s'appuiera sur les données qui seront mises à disposition sur l'ensemble des fonds ou unités de compte conseillés par les entités du groupe conformément au calendrier réglementaire.

Fidèle au projet sociétal du Groupe Crédit Agricole, les processus relatifs au conseil en investissement et en assurance, s'appuyant sur ces nouvelles données, évolueront au fil du

⁴⁴ Règlement UE n°2019/2088 dit « Sustainable Finance Disclosure Regulation » SFDR

temps afin d'être en mesure de prendre en considération les répercussions négatives et potentielles des investissements de manière exhaustive dans les activités de conseil. Porté par l'ambition d'être un leader européen de l'investissement responsable, le Groupe se mobilise autour d'une stratégie Climat en ligne avec l'Accord de Paris, tout en renforçant son engagement en faveur de la transition énergétique, et en promouvant des politiques d'investissement vertes et responsables.

Les informations publiées par le Crédit Agricole et ses entités sur leurs sites internet seront enrichies suivant ces évolutions.

3. Les 10 engagements collectifs du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole

De toutes nos forces, tout de suite et tout le temps Le Projet Sociétal du groupe Crédit Agricole

3 priorités déclinées en **10 engagements collectifs** :

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

#1

Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

- Arrêt total de financement de tout projet pétrolier et gazier en Arctique
- Baisse de 20% des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025
- 100% des fonds ouverts en gestion active Amundi avec pour objectif une meilleure notation énergétique
- Mobilisation pour les énergies renouvelables
- Livrets d'épargne « Vert » et Plan d'épargne « Vert »

#2

Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique

- « J'écorénove mon logement » pour les particuliers
- « Objectif Transition Énergétique » pour les entrepreneurs
- Agilauto et bornes de rechargement

#3

Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

#4

Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique

- Bien Vivre à Domicile
- Eko Assurances

#5

Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales

- Publier un rapport d'impact annuel pour rendre compte aux parties prenantes

#6

Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation

- 50 000 alternants et stagiaires en France et à l'International d'ici 2025

#7

Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance

- Atteindre entre 30 et 40% de femmes parmi les cadres supérieurs à horizon 2025 selon les entités
- 100% des collaborateurs et élus du Groupe formés aux enjeux RSE

RÉUSSIR LES TRANSITIONS **AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE**

#8

Accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable

- Lancer un fonds de private equity et de dette paneuropéen : objectif 1 Milliard d'€

#9

Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique

- Explorer l'utilité d'une plateforme d'échanges de crédit carbone de la « Ferme France »

#10

Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

- Faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



4. Rapport de l'organisme tiers indépendant



**Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel
du Finistère**

Exercice clos le 31 décembre 2021

**Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la
déclaration consolidée de performance extra-financière**

EY & Associés



EY & Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Finistère

Exercice clos le 31 décembre 2021

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n°3-1681, portée disponible sur www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce (ci-après les « Informations »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Conclusion

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur demande au siège de la Caisse Régionale.



Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration :

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

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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



Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)¹.

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

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

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 5 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment la direction générale, le Centre d'Affaires Entreprises, le Pôle placement, le Pôle Economie de l'Environnement, la Vie Mutualiste, la Communication et les Achats.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

¹ ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information



- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Finistère et les Caisses locales affiliées, qui couvrent 100 % des effectifs ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Paris-La Défense, le 28 février 2022

L'organisme tiers indépendant
EY & Associés

Caroline Delérable
Associée, Développement Durable