

PACTE COOPÉRATIF  
ET TERRITORIAL

2016



Toute une banque  
pour vous

  
ATLANTIQUE  
VENDEE

<b>1</b>	<b>ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS LES RELATIONS AVEC LES SOCIÉTAIRES ET CLIENTS</b>	
	1.1. Être une banque au service de tous et présente sur tout son territoire	p. 5
	1.2. Faciliter l'accès au conseil et à l'expertise	p. 8
	1.3. Formaliser des engagements relationnels	p. 9
	1.4. Veiller aux intérêts et à la satisfaction des clients	p. 11
<b>2</b>	<b>CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES ET À L'ENVIRONNEMENT</b>	
	2.1. Créer de la valeur économique	p. 15
	2.2. Être un financeur de 1 <sup>er</sup> plan de tous les projets et besoins	p. 16
	2.3. Être un acteur moteur de l'innovation	p. 20
	2.4. Être un client majeur des fournisseurs locaux	p. 21
	2.5. Consacrer l'épargne aux financements locaux	p. 22
	2.6. Soutenir la création et le développement des entreprises	p. 23
	2.7. Appuyer les investissements des collectivités locales	p. 24
	2.8. Investir dans les relais de croissance	p. 25
	2.9. Développer des actions éco responsables	p. 28
<b>3</b>	<b>AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN</b>	
	3.1. Reconnaître et valoriser les sociétaires	p. 39
	3.2. Porter la voix des sociétaires	p. 40
	3.3. Exprimer son pouvoir de décision lors des assemblées générales	p. 42
	3.4. Communiquer sur les actions coopératives et mutualistes	p. 42
<b>4</b>	<b>PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC LES COLLABORATEURS</b>	
	4.1. Recruter de façon pérenne pour des emplois localisés sur le territoire	p. 46
	4.2. Développer la formation et la promotion interne des salariés	p. 49
	4.3. Agir en employeur responsable	p. 50
	4.4. Favoriser un dialogue social riche	p. 53
	4.5. Associer les salariés à l'avenir de l'entreprise	p. 54
	4.6. Encourager les partenariats avec les écoles et universités	p. 55
<b>5</b>	<b>METTRE EN ŒUVRE UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES</b>	
	5.1. Soutenir les associations locales et animer le territoire	p. 57
	5.2. Impliquer les élus, sociétaires et clients	p. 63
	5.3. Favoriser la prévention et l'accompagnement	p. 66
	5.4. Encourager l'insertion économique et sociale	p. 67
<b>6</b>	<b>INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES</b>	
	6.1. Récapitulatif des informations non traitées car non pertinentes pour l'activité de l'entreprise au sens de l'article 225 de la loi Grenelle II	p. 68
	6.2. Précisions méthodologiques sur les indicateurs	p. 69
	<b>TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES OBLIGATIONS RSE</b>	p. 72

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'inscrit dans une démarche ambitieuse, à moyen et long terme, en matière de responsabilité sociétale d'entreprise, en allant au-delà des obligations réglementaires.

**Ce Pacte Coopératif et Territorial illustre les engagements de notre Caisse régionale** au travers de cinq domaines : la relation avec les sociétaires et les clients, le développement économique des territoires et l'environnement, la gouvernance d'entreprise, les pratiques sociales ainsi que la responsabilité sociétale.

En 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a poursuivi son développement au service d'une ambition forte : être, sur son territoire, la banque reconnue et choisie pour la qualité des relations développées avec ses clients.

Au quotidien, les 964 administrateurs et 2144 collaborateurs, étroitement liés pas les valeurs de la banque coopérative, ont poursuivi l'objectif commun d'accompagner les territoires de Loire-Atlantique et de Vendée.

Ainsi, au-delà de son développement, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a continué sur sa bonne trajectoire en matière de recommandation client par rapport à 2015. **Nos sociétaires et clients nous font confiance et nous recommandent toujours plus.**

Par ailleurs, plusieurs projets majeurs engagés par la Caisse régionale ont significativement progressé en 2016. Sept nouvelles agences ont été rénovées selon le concept « Horizon », portant à douze le nombre d'agences déployées. Le projet de Banque Multicanale de Proximité (BMDP) a été testé, ajusté et évalué sur le secteur d'agences Challans-Pays de Retz. Enfin, nous avons poursuivi l'intensification de notre dynamique digitale (communication, offres, services et présence sur les réseaux sociaux).

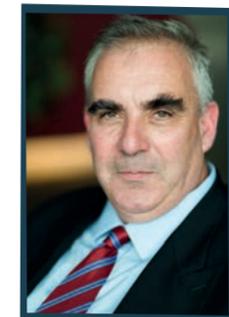
**Les enjeux environnementaux demeurent une préoccupation majeure** de la Caisse régionale. En 2016, nous avons poursuivi nos actions pour agir sur le mode de transport de nos collaborateurs, développer l'usage des outils à distance, poursuivre la maîtrise de la consommation d'énergie des immeubles et réduire les postes papier, matériel informatique et consommables.

Le Pacte Coopératif et Territorial 2016 retrace l'engagement durable du Crédit Agricole Atlantique Vendée en matière de responsabilité sociétale d'entreprise sur l'année passée.

Pour les prochaines années, nous croyons plus que jamais en notre objectif de **Banque Multicanale de Proximité, 100% humaine, 100% digitale**. Cette combinaison entre notre modèle de banque coopérative et les innovations technologiques nous permettra de réussir notre transformation, en assurant le développement commercial nécessaire à la pérennité de la Caisse régionale et la satisfaction de nos sociétaires, clients et collaborateurs.



**Patrice CHÉRAMY**  
Directeur Général



**Luc JEANNEAU**  
Président

1  
 ATTEINDRE  
 l'excellence  
 DANS LES  
 relations  
 AVEC LES  
**SOCIÉTAIRES  
 ET CLIENTS**

11 **ÊTRE UNE BANQUE AU SERVICE DE TOUS ET PRÉSENTE SUR TOUT SON TERRITOIRE**

Pour satisfaire au mieux ses clients, le Crédit Agricole Atlantique Vendée dispose d'un large réseau de proximité composé de :



La Caisse régionale a également choisi de répondre spécifiquement aux attentes des professionnels, des agriculteurs et des entreprises grâce à **38 pôles Professionnels et 4 agences Entreprises dont 1 agence dédiée aux Grandes Entreprises.**

Conformément à la loi pour l'égalité des droits et des chances, la Caisse régionale a également adapté l'ensemble des points de vente pour recevoir ses clients en situation de handicap dans les meilleures conditions.

**Accueillir les clients de manière optimale fait partie des priorités de la Caisse régionale.**

C'est pourquoi le Crédit Agricole Atlantique Vendée a fortement investi sur le territoire avec la réhabilitation du site de la Roche-sur-Yon mais aussi la rénovation des agences autour d'un nouveau concept innovant centré sur la relation client : **le concept Horizon. Ce nouveau concept d'agence doit permettre à la Caisse régionale :**

- D'améliorer l'expérience des clients dans toutes les situations de relation avec l'agence et le conseiller, quel que soit le mode de contact,
- D'améliorer l'environnement des collaborateurs et favoriser les échanges avec les clients et au sein de l'équipe,
- De valoriser la démarche relation client et lui donner sa pleine puissance. Le concept des agences Horizon offre en effet la complémentarité entre l'humain et la technologie : plus de confidentialité, de confort, de transparence et de modernité. **12 agences ont été déployées en concept Horizon depuis 2015, 25 nouvelles agences sont programmées en 2017.**



## FOCUS SUR ...

En quête permanente d'innovation, la Caisse régionale évolue et s'adapte pour répondre aux besoins de tous ses clients. Avec l'Agence Mobile Connectée (AMC), la Caisse régionale a lancé, sur le dernier trimestre 2016, une expérimentation qui a pour objectif d'améliorer le quotidien de ses clients résidant dans les zones rurales et de les accompagner toujours plus efficacement dans leurs projets. L'AMC est un véhicule itinérant conduit et animé par un conseiller, qui apporte, dans les communes ne disposant pas d'agence bancaire, tous les services du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Dotée d'une zone d'accueil et d'un espace conseil identiques au nouveau concept d'agences Horizon, elle est équipée des mêmes outils informatiques et bureautiques qu'une agence traditionnelle. La parabole fixée sur le véhicule, permet à cette agence d'être connectée en temps réel par satellite au système d'information. Cette technologie est unique en France.



Cette agence bancaire nouvelle génération sillonne 9 communes au Sud de la Vendée par demi-journées (Mouzeuil-Saint-Martin, Sainte-Gemme-la-Plaine, Nieul sur L'Autize, Mervent, Champ-Saint-Père, Avrillé, l'Île d'Elle, Champagne-Les-Marais, Le Bernard). Chaque commune met à disposition un espace dédié pour accueillir l'AMC. L'objectif de cette expérimentation est de mesurer l'utilité de ce dispositif pour les clients. L'avis des équipes et des représentants des 9 communes permettra de décider en juin 2017 de la suite à donner à cette expérimentation.

DEPUIS 2015  
**12** agences  
ont été  
déployées



EN 2016,  
**6** points  
de vente  
seront inaugurés.



## BMDP : construction d'un nouveau modèle d'agence multicanale de proximité

La relation client est aujourd'hui un enjeu stratégique majeur.

Le projet de Banque Multicanale de Proximité (BMDP) a été lancé en 2015 avec le déploiement d'agences laboratoires et d'agences pilotes début 2016. Il doit permettre d'atteindre 3 ambitions :

**1 Renforcer l'utilité de la Caisse régionale envers les clients en visant un haut niveau de satisfaction tout en réaffirmant un ancrage local et une dimension mutualiste. Pour cela, 5 orientations ont été définies :**

- Personnaliser la relation en offrant à chacun des clients un conseiller attiré,
- Renforcer la qualité de la prise en charge. Chaque client disposera des coordonnées directes de son conseiller,
- Offrir au client le bon niveau d'expertise et de compétence en fonction de la situation et des projets en l'orientant vers des conseillers spécialisés dans le domaine de l'épargne ou celui de l'habitat,
- Garantir une qualité homogène de service et de conseil sur l'ensemble du territoire,
- Proposer une relation loyale et utile au client (enrichissement des données clients et analyse marketing pour solliciter le client à bon escient).

**2 Mettre en œuvre un dispositif multicanal et de proximité :**

- S'appuyer sur tous les outils de communication pour optimiser le parcours client (processus dématérialisés), permettant aux conseillers de promouvoir les différents modes de communication,
- Renforcer l'accessibilité et la réactivité sur tous les canaux. Chaque client disposera des coordonnées de son conseiller et pourra le joindre directement par téléphone ou par e-mail,
- L'agence, lieu de contact privilégié avec les clients, devient une plateforme, un lieu d'échange multicanal avec le client grâce à une organisation adaptée.

**3 Être au service de tous les acteurs et de la Caisse régionale.**

Chaque métier est recentré sur son cœur d'activité :

- Les conseillers ont un rôle de pivot de la relation et de banquier du quotidien,
- Les conseillers professionnels et agricoles ont une relation privilégiée avec leurs clients.

En 2016, **18 agences ont été pilotes du projet Banque Multicanale de Proximité Atlantique Vendée**, avec pour vocation de tester, ajuster et évaluer le dispositif cible BMDP. **2017 sera l'année du déploiement du nouveau modèle** sur l'ensemble du territoire.



## 1.2 FACILITER L'ACCÈS AU CONSEIL ET À L'EXPERTISE

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'engage à développer les synergies entre les différents réseaux de distribution et à rendre la banque **toujours plus accessible**. L'année 2016 a été marquée par un fort développement des sollicitations multicanales :



**La Caisse régionale a toujours placé la proximité avec ses clients au cœur de son métier.**

Pour faciliter la prise de rendez-vous avec le conseiller, une messagerie personnalisée est désormais à la disposition du client, soit sur Internet avec la Banque en ligne, soit sur smartphone avec l'application Ma Banque.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée propose à ses clients trois plateformes conversationnelles. L'objectif est de permettre à l'ensemble de la clientèle de soumettre des idées, des problématiques et de participer à des débats.

### FOCUS SUR ...

Début 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a souhaité, aux côtés de 5 autres Caisses régionales, participer à un pilote sur l'utilisation d'un tchat sur son site Internet.

**Une expérimentation réussie** puisque, dès le mois de septembre, cette fonctionnalité était ouverte sur l'espace personnel des clients. Cette nouveauté leur permet de dialoguer en temps réel avec un téléconseiller pour une aide à la navigation ou encore une souscription en ligne.

**Fin 2016, la Caisse régionale enregistrait une quarantaine de tchat par jour.**



Les agences en ligne de Loire-Atlantique et de Vendée enregistrent en 2016 une forte progression de leur fréquentation qui se caractérise par une hausse des appels entrants, des e-mails reçus ou encore des formulaires de contact réalisés en ligne (site et application). Le développement et la professionnalisation des collaborateurs de ces agences sur l'instruction des crédits a été un axe fort de l'année passée. Cette action a permis à la Caisse régionale de répondre aux sollicitations des clients dans le domaine du financement.

■ E-immo :

30% de crédit à la consommation réalisés 100% en ligne



La Caisse régionale continue d'innover et de nombreux tests ont également été lancés sur la banque en ligne. L'agence Conseil en ligne a ainsi lancé des actions de fidélisation auprès de ses clients vivants à l'étranger. **Le Crédit conso Illico** est quant à lui testé avec quelques agences **permettant au client un rendez-vous dans les 5 minutes et une proposition de financement dans les 30 minutes.**

Cette année encore, les équipes de la gestion conseillée se sont renforcées montrant toute l'utilité de ces experts auprès des clients dans la gestion de leurs actifs financiers lors des événements de marché.

## 1.3 FORMALISER DES ENGAGEMENTS RELATIONNELS

### Les pratiques dans la diffusion des tarifs

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée **s'engage à la transparence de ses offres et de sa tarification auprès des clients.**

Les tarifs sont mis à jour chaque année et accessibles aux clients par différents canaux :

Un courrier leur est adressé contenant l'extrait des tarifs **au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.**

La grille des tarifs est affichée dans chaque **point de vente.**

L'intégralité des conditions tarifaires est disponible **en agence et sur le site** [www.ca-atlantique-vendee.fr](http://www.ca-atlantique-vendee.fr)

## L'intérêt du client au cœur de l'offre de produits et services

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée **visé l'excellence dans la relation avec ses clients.**  
 Cette ambition forte se concrétise par des engagements relationnels :

CAISSES RÉGIONALES

### RELATION CLIENTS

Chaque client dispose d'un (des) interlocuteur(s) désigné(s). **BMDP**

Les conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre.

### RELATION CLIENTS 2.0

Les conseillers s'engagent, dès que cela est possible à proposer toutes les solutions en réponse au besoin exprimé par le client.

Le Crédit Agricole s'engage à renforcer le lien et l'écoute envers ses clients.

Le Crédit Agricole s'engage à prendre en compte l'ensemble de ses réclamations dans un délai de 48h.

### RECONNAISSANCE DE LA FIDÉLITÉ

Le Crédit Agricole reconnaît individuellement et collectivement les sociétaires.

Le Crédit Agricole s'engage à valoriser et à reconnaître la fidélité de ses clients.

### SERVICE APRÈS-VENTE

Le Crédit Agricole s'engage à la transparence (mémo, info tarification préalable, ...).

Les clients disposent d'un délai de retractation de 30 jours.

Le Crédit Agricole alerte ses clients de situation ou d'opération inhabituelle.

Le Crédit Agricole met à disposition de ses clients un SVP secours en cas de problèmes 24h/24, 7j/7 : SOS Cartes.

### MODULARITÉ

Le Crédit Agricole s'engage à proposer des solutions modulables et personnalisées pour répondre du mieux possible aux besoins de ses clients.

### INDICE DE RECOMMANDATION

Le Crédit Agricole s'engage à améliorer la satisfaction de ses clients et à les interroger fréquemment sur la qualité des services et des offres.

☆ spécificité Caisse régionale Atlantique Vendée

### RECONNAISSANCE DE LA FIDÉLITÉ

Le programme national de reconnaissance de la fidélité a été mis en place au Crédit Agricole Atlantique Vendée depuis mai 2014. **Chaque client dispose des informations sur son espace de Banque En ligne.**

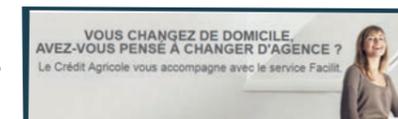
### MODULARITÉ

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'attache à présenter les offres sous format modulaire et s'appuie pour cela sur **Moduléo**, une présentation des offres partagée entre les clients et le conseiller.



### LE SERVICE FACILIT

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée apporte une attention toute particulière à faciliter la mobilité des clients entre Caisses régionales, **avec le service FACILIT lancé en juin 2016.**



## 1.4 VEILLER AUX INTÉRÊTS ET À LA SATISFACTION DES CLIENTS

### Conformité

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a pleinement conscience de son rôle et de celui de ses collaborateurs dans **la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT).** Pour tenir compte des enjeux grandissants en matière de contrôle interne et de conformité, la Direction Générale de la Caisse régionale a poursuivi sur l'exercice 2016 le renforcement de son niveau d'exigence. Elle a ainsi modifié significativement son organisation tout en développant l'animation et les moyens déployés sur son dispositif de contrôle interne :

- la création d'une Direction « Conformité, Qualité, et Risques » dirigée par un Directeur spécialement recruté pour cette fonction,
- l'adaptation de l'organisation du service Conformité,
- le renforcement significatif de son dispositif LCB-FT suite à la mission de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) qui s'est déroulée au premier semestre 2015,
- le développement de la formation de son personnel sur la culture du risque,
- le pilotage rapproché des plans d'actions par la Direction Générale,
- le renforcement des effectifs des lignes métiers en charge du contrôle interne.

En 2016, différentes actions ont également été menées **pour renforcer l'information des clients et leur protection en matière de services d'investissement.**

## Formation des collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière

Depuis 2012, les salariés de la Caisse régionale suivent le module de formation en ligne «Fides» («la confiance»), qui détaille l'ensemble des responsabilités du Groupe à l'égard de ses clients : **les engagements en matière de responsabilité économique, l'exemplarité dans la conformité à la réglementation et la déontologie des activités bancaires** (lutte contre la fraude, lutte contre les abus de marché, sécurité financière, etc.).

En 2016, Les formations relatives aux règles de conformité et de sécurité financière ont à nouveau été plus prégnantes pour répondre aux exigences réglementaires. Ainsi, plus de 12600 heures de formation ont été réalisées par les collaborateurs sur le sujet.

Afin de sensibiliser dès l'embauche les collaborateurs, les nouveaux arrivants bénéficient systématiquement d'une formation aux règles de conformité et de déontologie ainsi que d'une formation spécifique sur la lutte contre le blanchiment, assurée par le service Conformité et Sécurité Financière.

Plus globalement, **des mesures visant à renforcer la culture Conformité dans la Caisse régionale ont été prises**. Ainsi, un bagage identifié par un logo spécifique « **Culture Risques Conformité** » est présenté mensuellement par les managers en réunion d'équipes (au siège et dans le réseau commercial de proximité). En 2017, un espace Culture Risques et Conformité sera mis à la disposition de l'ensemble des collaborateurs sur l'Intranet.

## Prévention de la fraude

Dans la continuité des actions engagées et dans un contexte de fraudes externes en forte augmentation, **le dispositif de prévention de la fraude a été adapté** au niveau de l'animation, du pilotage des mesures, de l'analyse et du suivi des dossiers, ainsi que du reporting.

Particulièrement soucieuse de la sécurité de son site Internet et des données de ses clients, la Caisse régionale **a continué à renforcer les mesures nécessaires** pour contrer les attaques éventuelles.



## Accroître la compréhension financière des clients

L'intérêt des clients passe également par une bonne compréhension des produits financiers. La Caisse régionale évalue leur connaissance des produits financiers et leur niveau d'expérience. Les conseillers disposent d'outils informatiques et d'un questionnaire leur permettant de s'assurer, auprès de leurs clients, de **la prise en compte du patrimoine, des objectifs, des horizons de placement, de l'appréhension au risque et des compétences en matière de marchés financiers**. La Caisse régionale met également à disposition plusieurs guides thématiques et vidéos sur son site Internet.

Cette démarche vise à :

"Améliorer la connaissance financière des clients"

"Proposer aux clients le produit le plus adapté"



## Le traitement des réclamations

La recommandation des clients, symbole de leur grande satisfaction, demeure une priorité pour la Caisse régionale.

Pour répondre au mieux à tous les clients mécontents, **le service Qualité Relation Clients travaille chaque jour sur l'excellence relationnelle et opérationnelle en traitant toutes les réclamations clients**.

Un projet de certification du processus de traitement des réclamations a été lancé au 4<sup>e</sup> trimestre, doté d'une nouvelle politique qualité qui va au-delà des objectifs réglementaires. Il sera conduit en un peu plus d'un an et la certification ISO 9001 devrait intervenir fin 2017.

## 2

CONTRIBUER  
au développement  
ÉCONOMIQUE DES  
TERRITOIRES ET À  
l'environnement

## 2.1 CRÉER DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE

### Financer l'économie locale

**Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne la reprise économique et assume pleinement sa responsabilité de financeur de l'économie locale.**

En 2016, les trois piliers de la Caisse régionale que sont la banque, l'assurance et l'immobilier ont connu un fort développement, démontrant l'assise et la diversification des revenus de l'entreprise coopérative.

Engagé dans une relation durable avec ses sociétaires et clients, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a réalisé 3,1 milliards d'euros de crédits en 2016, en Loire-Atlantique et en Vendée. La Caisse régionale a soutenu et financé les projets de l'ensemble de ses clients. Particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, associations et collectivités publiques ont pu être accompagnés par tous les métiers de la banque de proximité.



### INDICATEURS QUANTITATIFS DE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

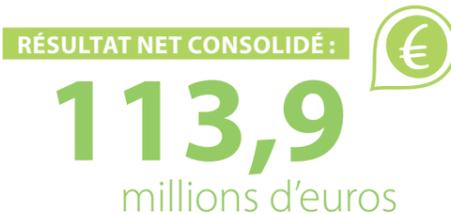
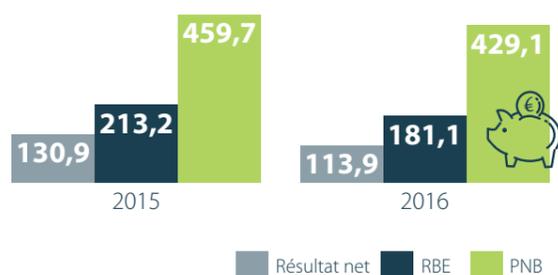
(en milliers d'euros)	2014	2015	2016
<b>INDICATEURS QUANTITATIFS DE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>			
<b>Masse salariale</b>	79 796	81 937	82 224
<b>Rémunération des parts sociales</b>	1 188	935	892
<b>Impôt sur les sociétés</b>	55 179	58 601	46 232
<b>Impôts locaux</b>	7 840	7 051	6 800
<b>Intéressement et participation</b>	11 627	14 733	10 376
<b>Taxe d'apprentissage (payée)</b>	606	606	622

## 2.2 ÊTRE UN FINANCEUR DE 1<sup>er</sup> PLAN DE TOUS LES PROJETS ET BESOINS

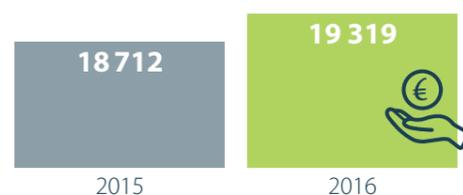
### Chiffres clés à fin 2016



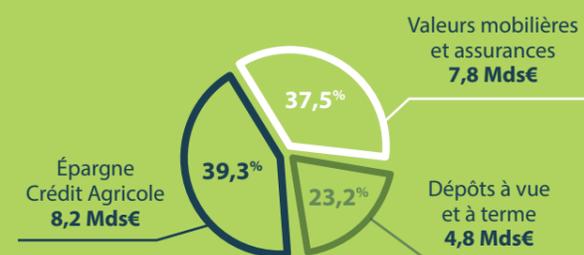
### RÉSULTATS CONSOLIDÉS (En millions d'euros)



### BILAN CONSOLIDÉ (En millions d'euros)



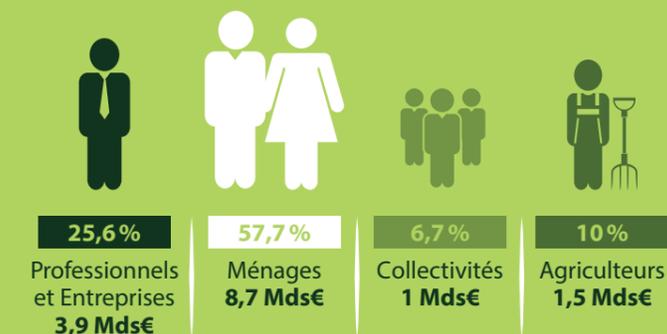
### DÉPÔTS PAR NATURE (En milliards d'euros)



### ENCOURS DE COLLECTE :



### CRÉDITS PAR CLIENTÈLE (En milliards d'euros)



### ENCOURS DE CRÉDIT :



### Marché des particuliers et de la clientèle patrimoniale

Afin de faciliter à ses clients l'utilisation de la banque, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a continué à enrichir son dispositif multicanal. En adéquation avec leurs usages, la Caisse régionale a notamment développé les fonctionnalités d'accès aux informations en ligne (SMS, e-mail, messagerie personnalisée sur le site de banque en ligne...) et valorisé les usages digitaux (e-relevé, application Ma Banque ou encore lancement de l'application Ma Carte mise en marché en 2016).

Avec pour leitmotiv l'excellence relationnelle et opérationnelle, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est une nouvelle fois positionné comme le partenaire de tous les moments de vie de ses clients.

Dans un contexte de taux historiquement bas, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a une nouvelle fois joué son rôle de financeur de l'économie avec une augmentation de 3,8% de ses encours de crédits. Il a activement participé à la forte dynamique des projets habitat et des réaménagements de prêts immobiliers.



Le crédit à la consommation, malgré une animation très soutenue (ventes privées pour les clients fidèles sociétaires, ventes flash pour les clients et les prospects), a connu une baisse de 1,3% après une hausse significative en 2015. Il reste néanmoins un levier majeur du PNB.

Attachés à leur territoire, les clients de la Caisse régionale affichent la couleur et leur engagement avec la carte Vendée sociétaire. Dans un contexte d'appétence aux risques limités, la Caisse régionale a cherché à améliorer les perspectives de rendement de l'épargne de ses clients. Elle s'est ainsi attachée à poursuivre sa stratégie d'approche globale de la situation patrimoniale des clients et à conseiller ses solutions de diversification. Une stratégie payante puisque la Caisse régionale a enregistré une augmentation de son encours de collecte sur 2016.

" **7155**  
cartes Vendée  
distribuées  
+38% sur un an "



" +5,1%  
encours  
de collecte "

" + de **2 000**  
solutions accompagnés  
commercialisés "

**Cette année, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a beaucoup investi sur son métier d'assureur.**

Une nouvelle organisation qui regroupe l'essentiel des compétences de la filière a été mise en place en interne. **Un centre d'appel dédié, composé de 12 téléconseillers, a été créé.** Sur Internet, une nouvelle ergonomie facilite les devis et souscriptions en ligne par les clients. Enfin, de nouvelles offres ont été lancées comme l'aide à la complémentaire santé, qui permet aux revenus modestes de bénéficier d'une mutuelle, ou l'offre responsabilité des dirigeants, offre unique au Crédit Agricole.

Du côté des clients patrimoniaux, la Caisse régionale a amplifié sa présence. L'agence Banque privée du centre-ville de Nantes a déménagé en fin d'année au Carré Lafayette et une deuxième agence Banque privée a été créée à l'est de Nantes. **En plus des rendez-vous à domicile, le Crédit Agricole Atlantique Vendée est ainsi en mesure de proposer à cette clientèle un accueil en centre-ville ou en périphérie.**

## Marché de l'agriculture

L'agriculture a traversé, sur 2016, une conjoncture défavorable et connaît une « crise sur les prix » profonde. Cependant, plus qu'une crise, c'est une véritable mutation que connaît aujourd'hui ce secteur.

**Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a poursuivi son engagement aux côtés des agriculteurs,** dans les bons moments pour accompagner leurs projets de développement, mais aussi dans les mauvais pour accompagner leurs problématiques de trésorerie des exploitations.

Cet engagement quotidien se traduit par des analyses poussées qui permettent de proposer aux agriculteurs des solutions sur-mesure (Aménagement des trésoreries, consolidation de l'endettement, financement de projets) permettant de répondre aux nouvelles exigences.

Ainsi, la Caisse régionale a fait le choix de renforcer ses équipes et de s'engager dans l'accompagnement de la mutation du monde agricole via la promotion de la sécurisation des revenus, des moyens de production et des hommes.

Néanmoins, la Caisse régionale a continué à accompagner le développement de la filière agricole avec 240,7 millions d'euros de crédits en moyen terme investis sur le territoire.

- **240,7 millions d'euros de crédits accordés,**
- **6 662 projets agricoles accompagnés.**



## FOCUS SUR ...

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée **a accueilli du 9 au 11 septembre 2016, sur son territoire, les « Terres de Jim ». Cette manifestation est la plus grande fête agricole en plein air d'Europe.**

Ce sont plus de 110 000 visiteurs qui se sont déplacés sur un site de 120 hectares situé en Vendée à Landevieille. Pour l'occasion, le Crédit Agricole disposait d'un stand de 120m<sup>2</sup> où de nombreuses animations étaient proposées au grand public. De nombreux collaborateurs et administrateurs se sont relayés pendant trois jours, pour faire de cet événement une véritable vitrine agricole des deux départements de la Caisse régionale.

## Marché des professionnels et associations

Artisans, commerçants, professions libérales : les professionnels sont au cœur de l'économie et leurs besoins de financement se diversifient. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'engage à y apporter des réponses adaptées en proposant des offres innovantes en lien avec l'évolution des habitudes de consommation de leurs clients.

- **+ de 3 500 projets financés en 2016,**
- **229,7 millions d'euros de crédits accordés,**
- **progression de + 22,4% du volume de crédits réalisés.**

Les Comptes Excédent Professionnel et Comptes Excédent Trésorerie ont également connu un vif succès pour des clients souhaitant une gestion plus souple de leur trésorerie. Toujours en lien avec l'évolution de la législation en termes d'assurance des biens et des personnes, la Caisse régionale propose aux professionnels l'offre de prévoyance collective pro, une offre assurance dédiée, adossée à la santé collective.

- **+ de 5 500 produits de protection des biens et des personnes commercialisés en 2016.**

## Marché des Entreprises

Autre enjeu majeur pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée : financer les entreprises de la région en les aidant à se développer, à favoriser les investissements et l'emploi. C'est dans ce sens que la Caisse régionale s'emploie à soutenir les entreprises du territoire et 2016 a été une année dynamique sur ce secteur.

- **+ 30% de crédits investissement,**
- **+ 17% pour la collecte d'épargne,**
- **+ 8% sur les flux confiés,**
- **une stabilité des risques,**
- **une satisfaction clients en amélioration significative.**



En 2016, la Caisse régionale a accompagné ses clients dans la transmission et la création d'entreprise. **Sa filiale CA Ouest Entrepreneur réalise sa meilleure année depuis sa création en 2011.** L'activité d'accompagnement des entreprises innovantes progresse fortement avec 30 dossiers étudiés en 2016.

## EN SYNTHÈSE...

Marchés économiques 2016 :  
**3,1 milliards d'euros**  
 C'est le montant *des crédits*  
 réalisés en Loire-Atlantique et en Vendée.

## 2.3 ÊTRE UN ACTEUR MOTEUR DE L'INNOVATION

**Innovation, technologie, nouveaux moyens de communication, le Crédit Agricole Atlantique Vendée intensifie la dynamique sur les sujets digitaux.**

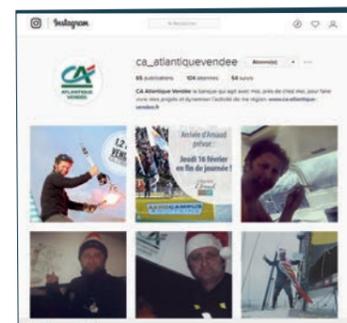
Avec comme cible d'offrir aux sociétaires et clients une banque 100% multicanale (100% humaine et 100% digitale), la Caisse régionale continue à proposer la signature électronique en agence (SEA) et à généraliser les parcours 100% en ligne. **Avec l'enrichissement de son application mobile « Ma Banque », le lancement de l'application « Ma Carte » et l'ouverture du « Bouton vert » sur son site internet,** qui centralise les canaux à disposition pour rentrer en contact (web call back, tchat, prise de rendez-vous, ...), elle facilite les interactions entre les clients et leur banque.

Dans la poursuite de 2015 et en tant qu'acteur de son territoire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a été engagé lors des événements digitaux tels que la Nantes Digital Week ou l'Innovation Week à la Roche-sur-Yon. Cela s'est traduit par des ateliers d'acculturation, des journées portes ouvertes dans les agences ou encore des cafés de la création dédiés à l'innovation.



## FOCUS SUR ...

Initiée lors de la Nantes Digital Week 2015, **la Caisse régionale a développé l'application « My Coloc ».** Offerte à ses clients et prospects et en cohérence avec le relais de croissance « Logement » du groupe Crédit Agricole, cette application mobile a pour but de simplifier le quotidien des colataires et propriétaires. **Rendez-vous sur les stores pour en profiter !**



2016 a marqué un tournant pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée sur les réseaux sociaux. En plus, de ses pages LinkedIn et Facebook « Grain de sel », la Caisse régionale a lancé son fil Twitter en février et un compte Instagram lié pour le moment à son partenariat avec le skipper Arnaud Boissières.

- Plus de 14 000 fans sur Facebook,
- Plus de 800 tweets publiés en 2016,
- + 300 % d'abonnés sur LinkedIn et une audience en hausse de 700%,
- Plus de 10 millions d'impressions sur Twitter et Facebook.

## 2.4 ÊTRE UN CLIENT MAJEUR DES FOURNISSEURS LOCAUX

### Une politique d'achat « verte » et responsable

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée est résolument engagé dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) notamment en valorisant les fournisseurs de son territoire.

Dans le cadre de cette démarche RSE, **la Caisse régionale, en collaboration avec quatre autres Caisses régionales, a conclu un contrat avec l'Afnor.** L'objectif est de renforcer la politique d'achats responsables des Caisses régionales, via la plate-forme ACESIA. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée évalue également la performance RSE de ses fournisseurs : la Caisse régionale leur demande de remplir un questionnaire en ligne et de fournir des pièces justificatives permettant d'obtenir une note qui sera intégrée au moment des appels d'offres. Pour les secteurs à risque RSE élevé, des questionnaires spécifiques permettent d'évaluer plus précisément le risque métier. Pour le fournisseur, les demandes correspondantes n'engendrent pas de coût.

Les activités du cœur de métier de la Caisse régionale ne sont pas concernées par la sous-traitance. Les activités de service externalisées portent sur un périmètre allant de l'informatique à l'entretien des espaces verts, mais aussi à une grande partie de l'éditique.

## 2.5 CONSACRER L'ÉPARGNE AUX FINANCEMENTS LOCAUX

En tant que financeur de l'économie locale, **une grande partie de l'épargne bancaire collectée auprès des clients reste sur le territoire pour accompagner les projets du territoire.**



## 2.6 SOUTENIR LA CRÉATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

### Une banque partenaire des réseaux de son territoire

**Le Crédit Agricole Atlantique Vendée assure un rôle de soutien des réseaux professionnels afin d'accompagner le développement économique local.**

Banquier majeur du financement de l'économie locale, le Crédit Agricole Atlantique Vendée siège tous les deux mois aux côtés du Préfet de la région des Pays de la Loire dans le cadre de la Commission régionale de suivi de l'économie. Cela permet d'écouter les organisations professionnelles exposer leurs préoccupations et d'échanger avec elles sur le financement et l'accompagnement des entreprises en difficultés.

### FOCUS SUR ...

C'est à Nantes, au sein de son campus situé route de Paris, que **le Crédit Agricole Atlantique Vendée a choisi d'ouvrir le Village by Crédit Agricole Atlantique Vendée en mars 2017** : un lieu unique de rencontre où jeunes et grandes entreprises, PME et institutionnels, coopèrent ensemble pour innover. Dans cette démarche d'open innovation, un espace de 800 m<sup>2</sup> sera consacré à l'accélération des jeunes pousses innovant dans **l'agroalimentaire et l'agriculture, la santé et le vieillissement, le logement, ainsi que dans l'économie de l'énergie et l'environnement** : 4 domaines en cohérence avec la dynamique économique du territoire.



### Les Cafés de la création



Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a lancé cette année ses premiers « **Cafés de la création** ». Ces rendez-vous permettent d'apporter de l'aide et des conseils aux acteurs locaux qui créent ou reprennent une entreprise. Dans un format de speed dating, 6 pôles d'écoute et d'échange, animés par des conseillers bancaires, de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, de l'Ordre des Experts-Comptables, de la CCI, de Pôle emploi, du Réseau Entreprendre et de plateformes d'initiatives locales étaient à la disposition des porteurs de projet.

**Cinq rencontres de ce type ont été organisées en 2016 sur le territoire de la Caisse régionale**, cinq autres sont d'ores et déjà programmées pour 2017.

## 2.7 APPUYER LES INVESTISSEMENTS DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne les collectivités locales tout au long de l'année. **En 2016, 67,4 millions d'euros de crédits à moyen terme (hors ligne de trésorerie) ont été réalisés dont :**



La Caisse régionale a maintenu ses engagements auprès des Sociétés d'Économie Mixte ou des Sociétés Publiques Locales d'Aménagement, qui ont pu poursuivre leur mission d'aménageur du territoire. Les engagements pris sont de 43,3 millions d'euros de prêts court terme et moyen long terme.

D'autre part, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a accompagné les grandes associations à hauteur de 16,3 millions d'euros de crédits moyen et long terme.



## 2.8 INVESTIR DANS LES RELAIS DE CROISSANCE

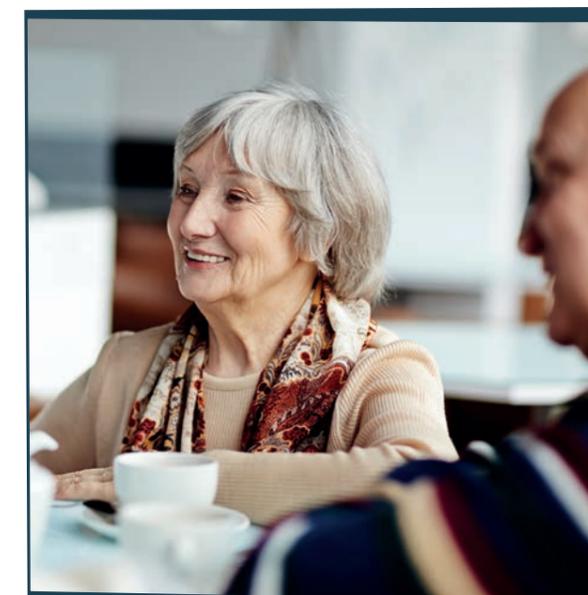
SANTÉ/VIEILLISSEMENT, LOGEMENT, AGRICULTURE ET AGROALIMENTAIRE, ÉCONOMIE DE L'ÉNERGIE ET DE L'ENVIRONNEMENT

### Santé-vieillessement

En 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a étoffé son offre en matière d'assurance des biens et des personnes, comme par exemple : l'avantage « **200 euros enfants d'assurés** », la « **Tranquillité Obsèques** » accessible dès 40 ans ou encore « **l'Assurance Complémentaire Santé** ». Cette dernière est d'ailleurs la première offre retenue par le ministère de la Santé pour son rapport qualité/coût et son bouquet de services complémentaires.

" **21 000** nouveaux contrats d'assurance "

" **+20%** par rapport à 2015 "



## Logement

Parce que le logement constitue un élément essentiel de la vie de chacun d'entre nous, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a réaffirmé son ambition d'accompagner ses clients à chaque étape de leur parcours résidentiel. Ainsi, de nombreuses actions communes entre la Caisse régionale, Crédit Agricole Immobilier et Square Habitat ont été entreprises. Cet agglomérat d'expertises, permet aujourd'hui **d'accompagner les clients sur l'ensemble de « la chaîne de valeur immobilière », de la construction à l'assurance en passant par le financement et la télésurveillance.**

Pour développer les synergies, le Crédit Agricole Atlantique Vendée, Square Habitat et Crédit Agricole Immobilier ont construit et signé un pacte de développement de l'immobilier pour les 3 prochaines années.

Comme les années précédentes, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a été très présent aux côtés des bailleurs sociaux **pour financer les ménages aux revenus modestes grâce au Prêt Social Location-Accession.**

**Prêt Social  
Location-Accession**  
Aide à l'accession  
pour les ménages à revenus  
modestes



## FOCUS SUR ...

Le 77<sup>e</sup> congrès national de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) a eu lieu du 27 au 29 septembre 2016 au Parc des Expositions de la Beaujoire à Nantes. Premier congrès itinérant de France, ce grand rendez-vous annuel réunit **organismes HLM, élus, professionnels de l'habitat, industriels et médias** pour échanger autour de la politique du logement et de l'habitat social. Chaque année, le congrès accueille pendant 3 jours plus de **20 000 visiteurs, 3 800 congressistes et 6 700 exposants.**

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée y a organisé une table ronde sur le thème du Prêt Social Location Accession avec des représentants du CIF, de Crédit Agricole Immobilier, de Vendée Habitat et de l'Association des Maires de France des Pays de la Loire. Pendant ces 3 jours, le Crédit Agricole a accueilli ses clients sur son stand et organisé de nombreuses animations. Le congrès USH fut également l'occasion de renouveler la convention de partenariat entre l'USH Pays de la Loire et les Caisses régionales Atlantique Vendée et Anjou-Maine.

## Agriculture et agroalimentaire

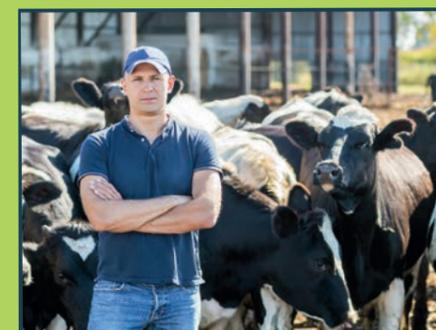
**L'accompagnement des installations et le développement de l'agriculture demeure un axe stratégique de l'accompagnement de ce secteur sur le territoire.**

La Caisse régionale a mis en place depuis plusieurs années une approche globale et innovante s'appuyant sur la sécurisation assurantielle, l'épargne de précaution et plus récemment sur la gestion de la trésorerie.

**Véritable innovation commerciale et technologique, l'assurance des prairies a connu pour son lancement un franc succès.** Par ailleurs, la Caisse régionale a intensifié ses offres d'assurances climatiques auprès des agriculteurs afin de sécuriser leurs projets et leurs revenus.

**Assurances climatiques :**  
plus de **1 300 contrats**  
détenus par **les clients agriculteurs**

**Jeunes  
Agriculteurs :**  
**+ de 7**  
**installations sur 10**  
*accompagnées*



## Économie de l'énergie et de l'environnement

Depuis plus de cinq ans, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se mobilise sur la performance énergétique. Cette année encore, la Caisse régionale a renforcé l'expertise de ses conseillers aux offres vertes et responsables disponibles pour les sociétaires et clients comme :

- **Calculéo : outil d'aide au choix des travaux les plus rentables en termes d'économies d'énergie,**
- **Le Livret Développement Durable dont les fonds alimentent en partie le financement des travaux des particuliers concernant l'économie d'énergie,**
- **L'Eco-prêt à taux zéro : financement des travaux visant à réduire la consommation d'énergie,**
- **Le Prêt économies d'énergie,**
- **La Prestation d'évaluation de la performance énergétique (EdPE) de votre logement,**
- **La Caisse régionale participe également activement au financement des énergies renouvelables (EnR) sur son territoire.**

## 2.9 DÉVELOPPER DES ACTIONS ÉCO RESPONSABLES

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, c'est aussi une démarche environnementale dans laquelle chacun peut s'engager. Elle peut se traduire cette année, par exemple, au travers de **l'investissement dans 2 véhicules électriques** ou encore la mise en place **du bulletin de salaire dématérialisé pour l'ensemble des collaborateurs** via sa mise en ligne dans un coffre-fort numérique (cf. p35).

En 2016, **le comité de pilotage Bilan Carbone de la Caisse régionale** a poursuivi ses missions en validant différentes actions prioritaires pour influencer sur le mode de transport des collaborateurs, développer l'usage des outils à distance, poursuivre la maîtrise de la consommation d'énergie des immeubles et réduire les postes papier, matériel informatique et consommables.

### Agir pour l'environnement

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée **a décidé de réaliser en 2009 son premier Bilan Carbone couvrant l'exercice 2008**, afin d'identifier et de quantifier les impacts environnementaux de ses activités et les réduire. L'objectif fixé par la Caisse régionale était de diminuer de 10% ses émissions de gaz à effet de serre à fin 2012. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée **a annoncé dans son premier rapport RSE, la réalisation en 2012 d'un nouveau Bilan Carbone portant sur l'exercice 2011** avec pour ambition de mesurer avec précision les résultats des actions déjà mises en place et de se fixer un nouvel objectif de moins 18% à fin 2014.

**À la fin 2014, le Crédit Agricole Atlantique Vendée avait dépassé cet objectif avec une diminution de ses émissions de gaz à effet de serre de 25%.**



La Caisse régionale communique dans son rapport RSE le résultat de son dernier Bilan Carbone. Le prochain Bilan Carbone sera réalisé en 2019 sur l'exercice 2018, pour une publication dans le Pacte coopératif et territorial.

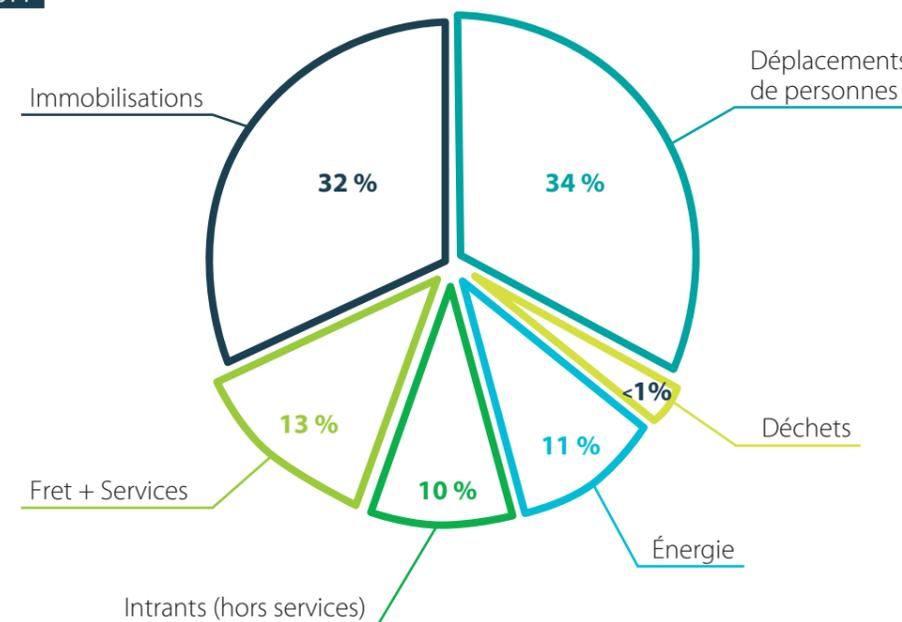
Le Bilan Carbone du Crédit Agricole Atlantique Vendée, réalisé sur l'exercice 2014, comptabilise un niveau d'émissions de gaz à effet de serre de 14 100 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>, soit 7,1 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> par salarié.

Le premier poste d'émissions de gaz à effet de serre, pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée, reste celui **du déplacement des personnes avec 34% de ses émissions**, les ¾ sont consécutives aux trajets domicile-lieu de travail. Le deuxième poste est celui **des immobilisations, eu égard à l'importance des immeubles** (agences, sites de Nantes et de la Roche-sur-Yon) **et aussi aux équipements informatiques.**

### Répartition des émissions de gaz à effet de serre selon les postes d'émission

#### RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR POSTE

Résultats 2014



## Évolution des émissions de gaz à effet de serre (GES) 2011/2014/2016

### LES INDICATEURS DE SUIVI DU BILAN CARBONE

Résultats 2016

	2011	2014	2016	FE utilisé en 2016
<b>DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS</b>	<b>1 400 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>1 070 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>1 264 téq. CO<sub>2</sub></b>	
Trajets professionnels et formation avec véhicule personnel	4 765 000 km	3 321 546 km	3 769 352 km	0,254 kg CO <sub>2</sub> par véhicule.km
Trajets professionnels avec véhicule du parc	634 924 km	703 291 km	776 747 km <i>(Dont 9 021 Km véh. élect)</i>	0,251 kg CO <sub>2</sub> par véhicule.km 0,040 kg CO <sub>2</sub> par véhicule.km
Trajets Train	803 500 km	484 256 km	512 735 km	0,0056 kg CO <sub>2</sub> par passager.km
Trajets Avion	42 548 km	50 595 km	76 798 km	
Domestique			37 610 km	0,263 kg CO <sub>2</sub> par passager.km
Continental			24 781 km	0,263 kg CO <sub>2</sub> par passager.km
Intercontinental			14 407 km	0,263 kg CO <sub>2</sub> par passager.km

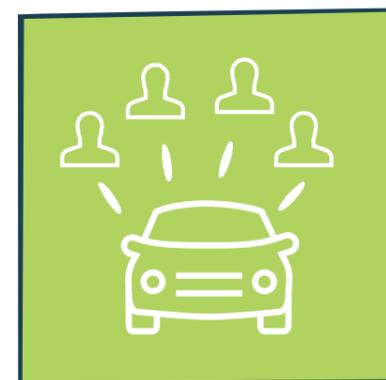
ÉNERGIE	1 789 téq. CO <sub>2</sub>	1 400 téq. CO <sub>2</sub>	1 289 téq. CO <sub>2</sub>	
Site Nantes	3 355 859 kWh	2 901 926 kWh	1 935 564 kWh	Électricité : 0,082 kg CO <sub>2</sub> /kWh Gaz : 0,2428 kg CO <sub>2</sub> /kWh PCI Fioul : 0,3247 kg CO <sub>2</sub> /kWh PCI
Site La Roche	2 880 827 kWh	2 230 175 kWh	2 469 304 kWh	
Agences	9 359 134 kWh	7 571 492 kWh	7 744 981 kWh	

CONSUMMATION PAPIER	552 téq. CO <sub>2</sub>	480 téq. CO <sub>2</sub>	340 téq. CO <sub>2</sub>	
Papier bureautique et reprographie	227 tonnes	107 tonnes	166 tonnes	919 kg CO <sub>2</sub> par tonne
Activités bancaires (COFILMO)	200 tonnes	212 tonnes	160 tonnes	919 kg CO <sub>2</sub> par tonne

FE : facteurs d'émissions de CO<sub>2</sub>, le facteur d'émission retenu est celui de l'année.  
Pour 2015 il est retenu le facteur d'émission de la Base Carbone de l'Ademe (Bilan Carbone ® V7.5).

## Les actions pour poursuivre la réduction des émissions de gaz à effet de serre

En 2016, le comité de pilotage Bilan Carbone a validé différentes actions prioritaires identifiées à l'issue de la réalisation du dernier Bilan Carbone :



### 1 Influencer sur le mode de transport des collaborateurs :

- animer le site Intranet de covoiturage,
  - plan de Déplacement Inter Entreprises de la Roche-sur-Yon,
  - plan de Déplacement Entreprise Nantes Métropole,
  - favoriser l'utilisation de véhicules « propres » pour les déplacements domicile / travail et professionnels.
- En 2016, la Caisse régionale s'est équipée de 2 véhicules électriques à disposition des collaborateurs pour les trajets professionnels.



### 2 Développer l'usage des outils à distance :

- déploiement de Lync (outil de visioconférence avec fonction partage de documents),
- évolutions technologiques comme les formations en ligne de type e-learning ou MOOC.

### 3 Poursuivre la maîtrise de la consommation d'énergie des immeubles :

- réaliser un diagnostic énergétique,
- mise en place d'un Contrat Énergie Verte.

### 4 Réduction des postes papier, matériel informatique et consommables via :

- la SEA (signature électronique en agence),
- la création de chéquiers responsables imprimés sur du papier labellisé PEFC (cf. p35),
- l'intégration des évolutions techniques apportées par la bascule informatique vers le nouvel outil « NICE »,
- la dématérialisation des dossiers du personnel et des bulletins de salaire.



## La consommation d'énergie

La Caisse régionale a choisi pour ses sites un contrat de fourniture d'électricité garantissant l'injection dans le réseau électrique d'une quantité d'électricité issue de sources d'énergies renouvelables. **À partir de 2016, l'équivalent d'un tiers de la consommation en électricité du Crédit Agricole Atlantique Vendée proviendra de sources d'énergies renouvelables.**

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée renforce ainsi ses engagements vers la transition énergétique et la poursuite de la diminution de ses émissions de gaz à effet de serre.

Le site de Nantes voit sa consommation d'énergie fortement diminuer (-54%) grâce au nouveau bâtiment certifié BBC et HQE.



### CONSUMMATION D'ÉNERGIE PAR TYPE (kWh)

	2011	2014	2015	2016
Électricité	13 068 532	9 861 848	11 746 777	10 001 539
Gaz	2 556 543	2 778 795	2 490 872	2 128 370
Fuel	270 745	62 950	79 770	19 940
<b>TOTAL</b>	<b>15 895 820</b>	<b>12 703 593</b>	<b>14 317 419</b>	<b>12 149 849</b>

### CONSUMMATION D'ÉNERGIE PAR SITE (kWh)

	2011	2014	2015	2016
Nantes	3 655 859	2 901 926	2 997 565	1 935 564
La Roche-sur-Yon	2 880 827	2 230 175	2 579 498	2 469 304
Réseau	9 359 134	7 571 492	8 740 356	7 744 981
<b>TOTAL</b>	<b>15 895 820</b>	<b>12 703 593</b>	<b>14 317 419</b>	<b>12 149 849</b>

## La consommation d'eau

En 2016, la consommation totale d'eau est de 18 645 m<sup>3</sup> pour la Caisse régionale (les sites de Nantes et de la Roche-sur-Yon et les agences de proximité), **un chiffre quasiment stable par rapport à l'année précédente.**

### LA CONSOMMATION D'EAU

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Eau en m <sup>3</sup>	17 404	20 847	19 037	24 608	18 542	18 645



L'implantation des points de vente et des sites du Crédit Agricole est exclusivement réalisée dans des zones urbanisées. De ce fait la Caisse régionale ne rencontre aucune contrainte d'approvisionnement en eau.

## La consommation de papier

consommation  
de papier bureautique  
et de reprographie :  
**166**  
tonnes

consommation  
de papier spécifique  
à l'activité bancaire :  
**160**  
tonnes

Dans le cadre de la déclaration Ecofolio, la Caisse régionale a relevé, cette année encore une diminution de sa consommation de papier avec un total de 187 tonnes sur l'exercice 2016 (223 tonnes en 2015, 255 tonnes en 2014).

La signature électronique en agence, qui permet d'envisager un objectif «zéro papier» dans les relations commerciales, continue à se développer. En 2016, plus de 290 000 clients ont signé la convention permettant au Crédit Agricole Atlantique Vendée d'effectuer un total de plus de 870 000 signatures électroniques (+ 19,5% par rapport à 2015), évitant l'impression d'autant de contrats papier.

Fin 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a lancé une démarche visant à dématérialiser les bulletins de salaire en mettant à disposition de chaque collaborateur un coffre-fort numérique. Dès janvier 2017, hormis pour les collaborateurs qui ne le souhaitent pas, les bulletins de salaire seront envoyés sous format électronique, accessible 24h/24, depuis le monde entier. Chaque fin de mois, un e-mail de notification de dépôt du bulletin de salaire dans le coffre-fort sera adressé au collaborateur.



### FOCUS SUR ...

Depuis janvier 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée propose à ses clients un nouveau chéquier issu de forêts gérées durablement (norme PEFC). **Désormais, tous les chèques sont imprimés sur du papier certifié PEFC.** Cette initiative permet au groupe Crédit Agricole de s'inscrire dans une démarche de durabilité et de développement de la forêt. Elle joue un rôle également primordial dans la lutte contre le réchauffement climatique et le soutien de la filière forêt-bois-papier qui emploie près de 450 000 personnes en France.

## Les déplacements

En 2016, les trajets professionnels réalisés par les collaborateurs du Crédit Agricole Atlantique Vendée ont généré des émissions de gaz à effet de serre à hauteur de 1 264 tonnes eq. CO<sub>2</sub>, en augmentation par rapport à 2015 (1 073 tonnes eq. CO<sub>2</sub>). Cette augmentation s'explique principalement par trois éléments conjoncturels : **la participation active des collaborateurs et administrateurs à des événements phares du Vendée Globe**, au test d'organisation du réseau commercial de proximité réalisé sur le secteur d'agences de Challans-Pays de Retz et une forte augmentation des déplacements en avion notamment liée à l'envoi en immersion de collaborateurs dans une filiale du groupe Crédit Agricole.

La poursuite des actions mises en place depuis 2010 (covoiturage, réunions en audioconférence et visioconférence, nouveaux outils de formation à distance), **permettent de maintenir les émissions de gaz à effet de serre à un niveau bien moindre qu'en 2011** (1 400 tonnes eq. CO<sub>2</sub>). La Caisse régionale a signé il y a six ans une convention de Plan de Déplacement Entreprise avec Nantes Métropole qui concerne plus de 700 collaborateurs.



Pour limiter les déplacements entre les deux sites (Nantes et la Roche-sur-Yon), **la Caisse régionale a déployé depuis 2015 l'outil Lync dont les fonctionnalités** (messagerie instantanée, partage de documents, échange vidéo ou audio) **permettent d'organiser des réunions ou groupes de travail à distance.**



La Caisse régionale participe également à des événements en lien avec sa démarche de RSE, comme par exemple avec **le Vendée Énergie Tour** qui a lieu chaque année début juin. Ce rallye d'éco-conduite a pour objectif de sensibiliser les professionnels et les particuliers à l'usage des véhicules électriques et d'informer sur les infrastructures de recharge. Sur un parcours de 160 km, le Vendée Électrique Tour relie Fontenay-le-Comte à la Roche-sur-Yon. En tant que signataire de la charte d'engagement PDIE, Plan de Déplacement Inter-Entreprises, la Caisse régionale a participé à l'événement.



## La gestion des déchets et le recyclage

### PAPIER ET CARTON

En 2016, **Veolia Propreté et Pro Archives Systèmes**, prestataires du Crédit Agricole Atlantique Vendée, ont **recupéré, traité et recyclé 243 tonnes d'archives papier et 17 tonnes de carton**. Véolia a calculé, pour sa partie (160 tonnes), l'empreinte carbone pour déterminer les émissions de gaz à effet de serre évitées grâce au recyclage des matières valorisables ou à la valorisation énergétique. Les déchets retraités et recyclés par Véolia pour le compte de la Caisse régionale représentent **une économie de 84 tonnes eq. CO<sub>2</sub>**.



### DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES (DEEE)

Les matériels informatiques hors d'usage ont été remis à une entreprise de récupération et dépollution. Véolia a ainsi pris en charge pour le compte de la Caisse régionale 2 tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques, essentiellement constituées de matériels informatiques. Le matériel encore en état de fonctionnement, mais qui n'était plus compatible avec les exigences du fonctionnement de la Caisse régionale, a été donné à des associations et écoles qui en font la demande.

**Le Crédit Agricole Atlantique Vendée fournit ainsi entre 5 et 10 associations par an avec une moyenne de 2 à 3 postes de travail.**

Les toners d'imprimantes ont représenté la plus importante part des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) de la Caisse régionale. Ils sont dans un premier temps rechargés et réutilisés, puis, à la fin de leur cycle, ils sont collectés et valorisés par une association. 50% sont alors reconditionnés, le reste partant dans une filière de recyclage des matériaux et composants.



### DÉCHETS ORGANIQUES

Pour 2016, ce sont **40,46 tonnes de déchets organiques qui ont été traités et recyclés** dans le cadre d'une usine de méthanisation (Bio Nerval). La transformation de ces déchets organiques en énergie (14 161 Kwh) permet de fournir en électricité l'équivalent de 4 foyers et de produire 40 tonnes d'amendements organiques.

La donnée « Gaspillage alimentaire » est non pertinente par rapport à l'activité directe de la Caisse régionale. Cette information concerne effectivement la politique et démarche du fournisseur de restauration, pour lequel il s'agit d'un enjeu prioritaire. En effet, **la lutte contre le gaspillage alimentaire** fait partie des différents critères de sélection des fournisseurs du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Cette donnée est suivie auprès des fournisseurs, au même titre que d'autres critères RSE. Une incitation forte est réalisée auprès du fournisseur de restauration pour rendre public ce type de donnée dans son propre rapport annuel RSE.

### DÉMARCHE CARTE ENVIRONNEMENTALE

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée commercialise désormais des cartes bancaires composées d'un matériau végétal (PLA – à base d'amidon de maïs, au lieu du PVC issu de l'industrie pétrolière).

" **192 563** cartes environnementales  
délivrées en 2016  
+ 55,6% sur un an "

### L'information des collaborateurs

La Caisse régionale communique sur sa démarche environnementale auprès des collaborateurs par l'intermédiaire **du responsable du développement durable** qui a pour mission de :

- contribuer à l'élaboration de la démarche RSE de la Caisse régionale, en assurer la mise en œuvre et le pilotage transversal en cohérence avec les politiques de l'entreprise,
- diagnostiquer les axes d'amélioration de la performance environnementale, sociale et sociétale au service de la performance globale de l'entreprise,
- mettre en place des indicateurs et des outils d'évaluation permettant de vérifier la performance de la politique engagée,
- faire évoluer les objectifs et le plan d'action en fonction des résultats obtenus.



3  
AFFIRMER  
LA GOUVERNANCE  
*coopérative* ET  
MUTUALISTE  
POUR PRIVILÉGIER  
*le bien commun*

## 31 RECONNAÎTRE ET VALORISER LES SOCIÉTAIRES

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée est avant tout **une banque coopérative avec plus de 332 000 clients sociétaires** qui peuvent élire leurs représentants (administrateurs) et donner leur avis lors des assemblées générales de Caisse locale.

**Être sociétaire donne accès à une information privilégiée sur la gestion de sa banque et permet de bénéficier d'offres spécifiques.** Réservée aux clients sociétaires de la Caisse régionale, la carte bancaire sociétaire permet le financement d'actions liées à ses valeurs coopératives. À chaque paiement ou retrait, le Crédit Agricole Atlantique Vendée reverse 1 centime d'euro à l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée (ISAV) et ce sans surcoût pour le client. En 2016, la Caisse régionale a enregistré une augmentation de 11,7% du nombre de carte sociétaires, **permettant d'afficher un stock au 31 décembre 2016 de 192 659 contrats cartes sociétaires.**

Les clients sociétaires du Crédit Agricole Atlantique Vendée peuvent également ouvrir un livret sociétaires, contribuant ainsi au financement de l'économie locale. En 2016, ce livret a remporté un vif succès avec **32 611 nouveaux livrets sociétaires ouverts.**



## 3.2 PORTER LA VOIX DES SOCIÉTAIRES PAR DES ADMINISTRATEURS ÉLUS IMPLIQUÉS DANS LA VIE LOCALE

### Composition des organes de gouvernance

“ Un comité de *direction* **10** cadres de direction ”  
composé de 

**18 administrateurs**  
forment le Conseil  
*d'Administration*  
dont **9 membres**  
forment le Bureau  
*du Conseil*

  
4 femmes  
Âge moyen : 53 ans

Agriculteurs	10
Artisans - Commerçants	2
Chefs d'entreprises PME/PMI	2
Salariés	4

### Les caisses locales

**69**   
*Caisses* locales

**964**   
administrateurs

âge  
moyen :  
**50,8**  
ans

nombre de femmes :  
**358** soit  
**37%** 

**75%** de taux  
de présence  
*aux conseils*  
*d'administration*  
de Caisse locale

**291**   
administrateurs  
ayant suivi une  
**formation**  
en 2016  
+64% par rapport  
à 2015

  
**332 429** *sociétaires*   
 au 31/12/2016

Agriculteurs	349
Artisans - Commerçants	142
Chefs d'entreprises PME/PMI	59
Professions Libérales	16
Dont Professions libérales de Santé	5
Salariés	327
Retraités Agricoles	11
Retraités non agricoles	46
Sans activité	14

## 3.3 EXPRIMER SON POUVOIR DE DÉCISION LORS DES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

### Fréquentation des assemblées générales

Les assemblées générales de Caisse locale sont un moment fort et privilégié pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée et leurs sociétaires. Elles sont organisées chaque année par les 69 Caisses locales sur une période de 4 semaines (entre mi-février et mi-mars).

environ  
en 2016 : **17 000**  
personnes présentes au  
assemblées générales  
soit +23% par rapport //  
à 2015



## 3.4 COMMUNIQUER SUR LES ACTIONS COOPÉRATIVES ET MUTUALISTES

### L'extranet administrateur

Moderniser les outils de communication (site sociétaire, sociétaire mobile, extranet pour les élus), tel était l'un des objectifs du chantier valorisation du sociétariat lancé après le congrès du Crédit Agricole à Bruxelles, en 2012 et repris dans le projet d'entreprise.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a déployé, à l'automne 2016, un extranet dédié aux élus de Caisse locale. L'extranet propose un accès sécurisé aux administrateurs de Caisses locales qui y trouvent toutes les informations nécessaires pour exercer leur mandat (informations de la Caisse régionale, base documentaire, base Formation, agenda, ...). Un annuaire leur permet également d'entrer en contact avec tous les administrateurs des autres Caisses locales.

Ils disposent également d'un espace de travail dédié à leur Caisse locale qu'ils enrichissent directement et qui leur permet d'échanger en toute confidentialité. Par ailleurs, chaque Caisse locale peut rédiger des articles mettant en valeur leurs actions mutualistes, les partager avec les autres Caisses locales et les proposer pour leur diffusion dans d'autres supports de communication, dont le futur site mutualiste, le « Web Sociétaires ».

Présidents, secrétaires et référents communication des Caisses locales ont été formés à l'utilisation de cet outil et l'ont ensuite présenté à leur conseil d'administration.

Chaque Caisse locale bénéficie aujourd'hui de ce nouvel outil moderne et adapté aux nouveaux supports digitaux et peut ainsi mettre en valeur ses actions mutualistes sur le Territoire.

### Les instants coopératifs

Pour la sixième année consécutive, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a organisé, le 10 décembre 2016, dans les agences de son territoire, les instants coopératifs. Collaborateurs, administrateurs et associations partenaires se sont donné rendez-vous pour promouvoir auprès des sociétaires, clients et prospects les valeurs coopératives et mutualistes de la Caisse régionale.

Cette année, ils ont également pu participer aux Trophées des instants coopératifs et voter pour 4 associations parmi 10 du territoire sélectionnées par la Caisse régionale sur le territoire.

Environ 4000 votes ont été enregistrés et les 4 associations les plus plébiscitées recevront leur récompense lors de l'assemblée générale du Crédit Agricole Atlantique Vendée le 30 mars 2017.



La responsabilité sociétale, c'est aussi l'emploi. En 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée aura connu son plus fort volume de recrutements depuis 10 ans (163 embauches en CDI) et s'affiche, une nouvelle fois, comme l'un des tous premiers employeurs privés de la région.

La Caisse régionale a travaillé fortement sur son attractivité et sa marque employeur au travers d'une politique de recrutement soucieuse de la diversité (en termes d'âge, de sexe, d'handicap, d'origine, ...), un parcours d'intégration basé sur la formation avant la prise de fonctions et une augmentation de sa présence sur les réseaux sociaux.

D'autre part, l'investissement dans la formation au Crédit Agricole Atlantique Vendée reste très élevé, avec 7% de la masse salariale consacrée au développement des compétences et expertises de ses collaborateurs. L'ensemble de ces actions apporte une nouvelle illustration des valeurs de proximité et d'acteur responsable sur le territoire Atlantique Vendée.



4  
PARTAGER  
DES PRATIQUES  
SOCIALES  
*responsables*  
AVEC LES  
COLLABORATEURS

 **2 144**  
collaborateurs

**163**  
personnes  
*recrutées*  
en CDI

**48** alternants  
issus  
*des écoles*  
du territoire

**5,6%**  
*de travailleurs*  
en situation  
**de handicap**

plus de **14 000**  
jours de formation  
en 2016  
 **7%** de la masse  
*salariale*

 **435**  
*nouveaux*  
collaborateurs sur les  
**3 dernières années**

## 4.1 RECRUTER DE FAÇON PÉRENNE POUR DES EMPLOIS LOCALISÉS SUR LE TERRITOIRE

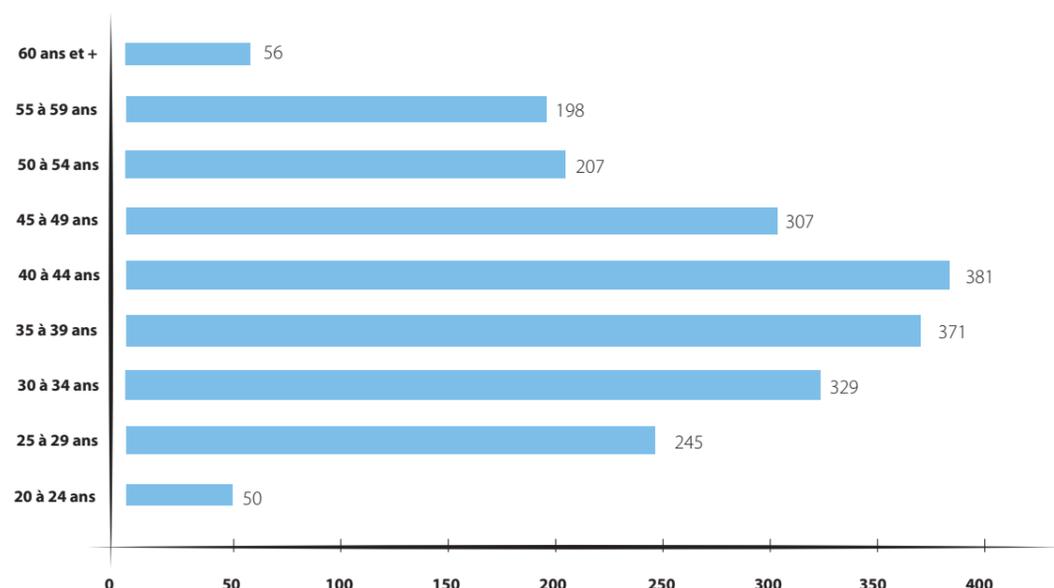
### Structure de l'emploi

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée se positionne comme l'un des premiers employeurs privés de la région. Fin 2016, l'entreprise compte 2 288 salariés (CDI + CDD).



	2012	2013	2014	2015	2016
CDI	2 090	2 021	2 006	2 040	2 089
CDI période d'essai		26	50	65	55
CDD	140	165	179	163	144
Dont alternant	31	42	48	44	48

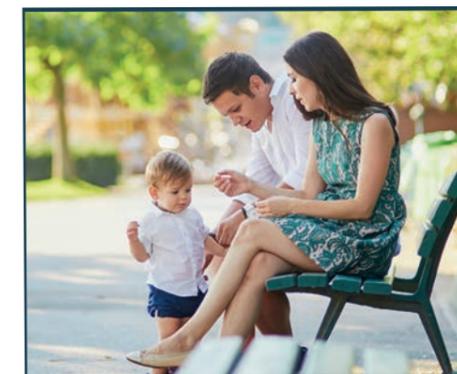
### PYRAMIDE DES ÂGES



### TEMPS PARTIEL

Fin 2016, 332 collaborateurs de l'entreprise en CDI travaillent à temps partiel, ce qui représente 13,6% de l'effectif CDI (15,8% en 2015). Plus de 92% des salariés à temps partiel sont des femmes.

**Le travail à temps partiel est toujours choisi par les salariés et n'est jamais imposé par l'entreprise.** Les différentes formes de temps partiel sont : les congés parentaux jusqu'aux 3 ans des enfants, les temps partiels « plus de 58 ans » et les temps partiels « classiques ».



### ABSENTÉISME

Pour 2016, l'absentéisme représente 42 558 jours (48 644 en 2015, soit - 14%), hors jours de RTT, jours de compte épargne temps et jours de congés payés légaux.

### Les embauches et les départs

En 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a recruté 163 collaborateurs en CDI contre 148 en 2015. **Ce chiffre (le plus élevé depuis 10 ans) illustre les fortes ambitions de développement de la Caisse régionale et lui permet de mieux répondre à des défis toujours plus nombreux.**

- Les clients sont plus exigeants. La Caisse régionale a sensiblement rehaussé le niveau de formation initiale des embauchés et systématisé les tests pour s'assurer de leur capacité d'apprentissage et d'adaptation. **87% de ses recrutements s'effectuent désormais à minima sur un niveau de BAC + 3,**
- Les clients souhaitent davantage de stabilité en agence. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a procédé sur 2016 à de nombreuses embauches sur des postes de conseillers ou managers, qui lui permettent de renouveler son patrimoine de compétences et d'infléchir sensiblement le volume de mobilités de collaborateurs ayant moins de 3 ans d'ancienneté dans leur poste. **Pour la première fois, le taux d'embauche sur l'emploi d'assistant clientèle est inférieur à 30%,**
- L'environnement se complexifie. La Caisse régionale a intensifié sur 2016 sa politique d'intégration de cadres experts (data mining, finances, gestion de projets, risques, immeubles, ...) de façon à répondre aux nouveaux enjeux auxquels elle est confrontée.



S'agissant des recrutements sur 2016, le Crédit Agricole atlantique Vendée a embauché 82 hommes et 81 femmes.

Le nombre de départs de l'entreprise a diminué tout en restant à un niveau important en 2016 avec 124 CDI concernés dont 48% de départ en retraite. **Seulement 4 licenciements pour motif disciplinaire et 6 pour inaptitude et impossibilité de reclassement sont à noter.**



## Les accidents du travail

Les accidents du travail demeurent stables et sont en nombre assez faible : **45 en 2016 (40 en 2015), dont 17 avec arrêt de travail (14 en 2015).**



Les types d'accident les plus fréquents sont : les agressions verbales et/ou physiques, les chutes et les accidents de la circulation.

Par ailleurs, tous les nouveaux embauchés bénéficient d'une formation à la gestion de l'agressivité clients.

## Les rémunérations et leur évolution

Entre 2015 et 2016, la rémunération totale des collaborateurs a progressé en moyenne de 0,33 % (sur la base d'une activité à temps plein toute l'année).



## 4.2 DÉVELOPPER LA FORMATION ET LA PROMOTION INTERNE DES SALARIÉS

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a investi fortement en 2016 dans la formation de ses salariés avec 14 362 jours de formation (112 024 heures) soit plus de 6 jours de formation par salarié (13 926 jours, soit 108 627 heures en 2015).

### Orientations formations

Les principales thématiques des actions de formations menées en 2016, s'articulent autour de 5 grandes orientations :

- Intégrer les nouveaux embauchés,
- Accompagner les mobilités,
- Développer la performance managériale,
- Développer la compétence et assurer l'employabilité,
- Assurer les formations réglementaires.

Ainsi, en 2016, l'accent a été mis fortement sur la formation pour accompagner l'intégration des 163 nouveaux collaborateurs CDI (formation avant prise de fonction notamment), la montée en compétences techniques des conseillers et des collaborateurs des fonctions supports et le perfectionnement des managers par le déploiement de formations personnalisées, et également l'accompagnement à la prise de fonction.

Les formations réglementaires ont à nouveau été plus importantes pour répondre aux exigences du régulateur. Enfin, des formations ont été délivrées pour l'accompagnement des collaborateurs sur leur nouveau poste de travail.

**L'investissement en formation de la Caisse régionale se situe dans la moyenne haute du groupe Crédit Agricole, autour de 7 % de la masse salariale.**



### Formations diplômantes

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée poursuit son investissement dans les formations diplômantes de ses collaborateurs au travers de différents parcours, **comme le Diplôme Universitaire en gestion de Patrimoine avec l'IAE de Nantes, l'ITB avec le CFPB, le nouveau Bachelor Particulier et les Mastères sur le marché des professionnels et le marché agricole avec l'IFCAM.**

## Stages écoles

Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, le service Formation et Développement des compétences gère et pilote les stages écoles avec un suivi actif des stagiaires. Ainsi, **en 2016, la Caisse régionale a accueilli 93 stagiaires** (118 en 2015). Ils préparent essentiellement une formation commerciale et sont majoritairement accueillis en agence. Le Crédit Agricole accompagne également des stagiaires suivant une formation BAC 4/5 dans un domaine d'expertise développé au sein des fonctions supports des sites, des agences Entreprises, de la Banque Privée et au sein des pôles professionnels et agricoles des agences de proximité.

## Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière



En 2016, comme chaque année, l'ensemble des collaborateurs a bénéficié d'un entretien annuel d'appréciation, permettant d'évaluer son niveau de compétence et de contribution dans son emploi.

De même tous les collaborateurs bénéficient d'un entretien professionnel depuis 2014, leur permettant d'exprimer leur souhait d'évolution professionnelle et réaliser un bilan des compétences acquises et à développer. **Ces entretiens ont donné lieu à 806 demandes de formation**



## 4.3 AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

### Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes



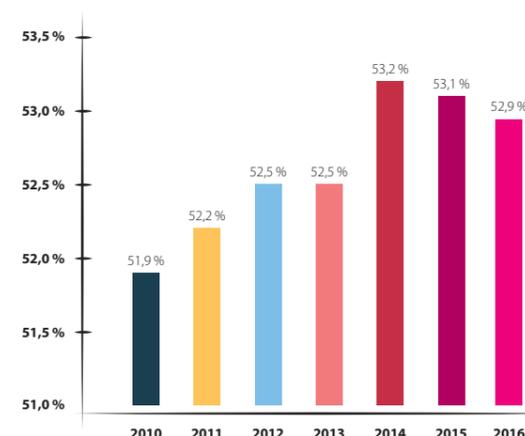
En 2016, un plan d'actions relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été mis en œuvre. Il permet de poursuivre les actions déjà menées durant les 7 dernières années et de promouvoir des enjeux de mixité professionnelle au sein de la Caisse régionale. Il réaffirme à ce titre les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement et adopte des dispositions facilitant l'articulation entre vie professionnelle et vie familiale :

- en combattant les stéréotypes entre hommes et femmes et en réduisant les déséquilibres sur les emplois sous représentés,
- en accompagnant les absences longues : avant, pendant et après, par des entretiens avec les chargés de développement des ressources humaines et la mise en place éventuelle de plans de formation individualisés,
- en accordant des autorisations d'absence rémunérée pour le parent accompagnant la mère aux examens échographiques prénataux.



En 2016, la Caisse régionale a continué à sensibiliser ses managers grâce à une formation labellisée « H/F Management ». 68% de ses managers ont participé à une session H/F Management et 59% des participants ont reçu le Label.

### ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE FEMMES DANS L'EFFECTIF CDI



La part des femmes parmi les salariés est supérieure à celle des hommes mais elle est en léger retrait pour atteindre 52,9%.

**À noter que 34,9% des cadres de l'entreprise sont des femmes (soit + 2,1 points de progression par rapport à 2015)** ce qui traduit la volonté de la Caisse régionale d'atteindre l'objectif fixé de 35% à fin 2018.

### Les mesures prises en faveur des salariés seniors

Dans le cadre du contrat de génération, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a pris des **engagements en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des seniors**, soit les collaborateurs âgés de 50 ans et plus.

Ainsi, à l'issue de la période de 3 ans, la part des seniors dans les recrutements en CDI a atteint 4,9% des recrutements réalisés et le taux d'emploi des seniors a été maintenu à 21,5%.



### Les mesures prises en faveur de l'emploi

Dans le cadre du partenariat avec Pôle emploi Pays de la Loire, destiné notamment à favoriser le retour à l'emploi des personnes en difficulté (seniors et travailleurs handicapés), le Crédit Agricole Atlantique Vendée a organisé 2 rencontres dans les locaux de Pôle Emploi : à Saint-Nazaire et aux Herbiers. **Ainsi, près de 40 demandeurs d'emploi ont été reçus par des chargés de recrutement.** À la suite de ces rencontres, des contrats à durée indéterminée et à durée déterminée ont été signés au Crédit Agricole Atlantique Vendée.





## Les mesures prises en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap

Le taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap au sein de la Caisse régionale Atlantique Vendée est en progression et atteint 5,6 % à fin 2016.

**Le Crédit Agricole Atlantique Vendée se classe parmi les premières Caisses régionales ayant recours à la sous-traitance avec des entreprises adaptées avec plus de 22 unités bénéficiaires par an**, le chiffre d'affaires confié au secteur protégé étant en hausse de 13 % par rapport à 2015.

## Les mesures prises en faveur des collaborateurs en situation de handicap

La mission Handicap et Emploi du Crédit Agricole Atlantique Vendée organise des points réguliers avec les Médecins du travail. Ces points sont destinés à prendre en compte les difficultés des collaborateurs et à organiser des aménagements de poste. En 2016, 30 collaborateurs ont pu bénéficier d'un aménagement de leur poste de travail.

Dans le cadre de l'accord HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole), le Crédit Agricole Atlantique Vendée travaille en collaboration avec les associations Cap Emploi de Vendée et de Loire Atlantique chargées de suivre les demandeurs d'emploi en situation de handicap.

En novembre 2016, pendant la semaine nationale de l'emploi des personnes en situation de handicap, des forums ont été organisés à Nantes et à la Roche-sur-Yon ayant pour but de rencontrer des demandeurs en situation de handicap afin de leur expliquer les carrières bancaires.

**Par ailleurs, les 39 Caisses régionales ont fêté en 2016, les 10 ans de l'association HECA. Le travail fourni a permis aux Caisses régionales de passer de 1,5 % à 5,3 % de taux de travailleurs en situation de handicap.**



## Le tutorat

Afin d'organiser le transfert de savoir entre salariés et favoriser l'intégration au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en place le tutorat dès 2012. Ainsi, les collaborateurs débutants (nouveaux embauchés ou suite à une mobilité) **profitent de l'accompagnement d'un expert leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires à leur emploi.**

Ces tuteurs bénéficient d'une formation dédiée à leur mission et sont accompagnés tout au long de celle-ci par les services des ressources humaines (rôle, mission, suivi du tuteuré, ...). Ces dispositions ont été réintégrées dans le plan d'action relatif au contrat de génération en 2016.

## 4.4 FAVORISER UN DIALOGUE SOCIAL RICHE

### L'organisation du dialogue social

Au Crédit Agricole Atlantique Vendée, **des moyens importants, humains et en temps, sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise.** Au cours de l'année 2016, de nombreuses réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

12 réunions de délégués du personnel

15 réunions du Comité d'Entreprise

14 réunions de négociation avec les délégués syndicaux dont 2 sur les Négociations Annuelles obligatoires

5 réunions communes du Comité d'Entreprise et du CHSCT sur des projets structurants de l'entreprise.

Plusieurs groupes de travail ont été réunis avec les élus du Comité d'Entreprise et du CHSCT sur des projets structurants et sur les conditions de travail et notamment sur un projet de nouvelle organisation distributive. En 2016, les partenaires sociaux et la Direction ont conclu et signé 9 accords d'entreprise sur des thèmes variés. Outre les thèmes de négociation rendus nécessaires par l'échéance des accords, **l'année 2016 a été marquée notamment par la signature de 4 accords portant sur la rétribution globale.**

Les thèmes de santé et de la sécurité au travail ne font pas l'objet d'accord spécifique, ils sont traités par le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) dans le cadre de ses prérogatives. Certains accords signés entre les partenaires sociaux et la Direction (mutuelle santé, travailleurs handicapés, dons de jours de congés) intègrent les problématiques de santé.

## Les conditions de santé et de sécurité au travail

**6 réunions du CHSCT se sont déroulées en 2016 (8 en 2015).** Les membres du CHSCT ont été associés tout au long de l'année au projet de nouvelle organisation distributive BMDP. Ce projet a pour objectif de renforcer l'utilité de la Caisse régionale auprès de ses clients en visant un haut niveau de satisfaction, tout en réaffirmant son ancrage local et sa dimension mutualiste par un dispositif multicanal et de proximité. La démarche de mise en œuvre de ce projet a été participative puisque des tests ont d'abord été menés sur un périmètre réduit d'agences sur une période limitée.

À ce titre, une expertise demandée par le CHSCT a été conduite par le cabinet Syndex (rapport présenté le 27 mai 2016 au CHSCT) qui a souligné la démarche de test comme un point positif. Des points d'étapes réguliers avec le CE et le CHSCT ont été réalisés tout au long du test.

## 4.5 ASSOCIER LES SALARIÉS À L'AVENIR DE L'ENTREPRISE

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a mis en place depuis plusieurs années un dispositif d'écoute sociale de ses collaborateurs afin de recueillir leurs ressentis sur différents sujets comme les conditions de travail, la communication interne, la formation professionnelle, le climat de travail, les relations managériales, etc.

En 2016, ce baromètre a intégré, comme en 2015, des questions supplémentaires communes à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole sur l'indice d'engagement relationnel. **Ainsi, 70% des collaborateurs se sont exprimés au travers de ce « baromètre interne » en 2016, soit + 5 points par rapport à 2015.**

Les points forts de ce baromètre 2016 sont :

**95%** des collaborateurs recommandent autour d'eux de devenir client du Crédit Agricole Atlantique Vendée

**93%** des collaborateurs sont fiers de travailler pour l'entreprise

**85%** estiment l'ambiance de travail comme bonne au sein de l'entreprise

**84%** sont satisfaits de la façon dont ils sont managés

**85%** ont confiance dans la Direction générale pour conduire les évolutions nécessaires

## 4.6 ENCOURAGER LES PARTENARIATS AVEC LES ÉCOLES ET UNIVERSITÉS

### Les mesures prises en faveur de l'alternance et des stages



Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, **le Crédit Agricole Atlantique Vendée mène une politique volontariste en matière de Relations Ecoles.** En effet, chaque année, la Caisse régionale accueille environ 50 alternants et presque 100 stagiaires. Ces étudiants bénéficient d'un accompagnement spécifique afin de monter en compétences.

Ils ont été majoritairement accueillis sur des fonctions commerciales au sein du réseau de proximité ; certains ont également eu des opportunités dans des fonctions supports.

Cette expérience reste un moyen privilégié pour intégrer le Crédit Agricole Atlantique Vendée : pour preuve, l'année dernière, **68% des alternants qui arrivaient en fin de cursus ont été embauchés en contrat à durée indéterminée par la Caisse régionale.**



	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'alternants	31	42	48	46	48
% alternant/CDI	1,5%	2,0%	2,3%	2,2%	2,1%



5  
 METTRE EN ŒUVRE  
 UNE RESPONSABILITÉ  
 SOCIÉTALE  
**FORTE** SUR  
 LES TERRITOIRES

## 5.1 SOUTENIR LES ASSOCIATIONS LOCALES ET ANIMER LE TERRITOIRE

### Partenariats

Fin 2016, le Groupe lançait sa nouvelle signature « **Toute une banque pour vous** ». Au-delà des produits, des services clients ou encore de l'expertise, cette signature traduit également tout l'accompagnement du Crédit Agricole pour les territoires. Ainsi, en contribuant chaque année au développement de projets utiles et durables, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'affiche comme un acteur majeur de la vie locale. En 2016, il a une nouvelle fois accompagné de nombreux domaines tels que la culture, le sport ou encore l'agriculture

### LA CULTURE

Cette année encore, **le Crédit Agricole Atlantique Vendée a participé activement à la valorisation des richesses du patrimoine de son territoire.** Il a accompagné les projets qui renforcent l'activité économique, culturelle et touristique de ses deux départements.

#### ■ Face & Si

Festival musical important de Vendée, l'ambiance familiale et l'éclectisme musical sont la marque de fabrique de Face & Si. Chaque année, depuis 1993, 12000 festivaliers se réunissent pendant 3 jours début septembre. **Le Crédit Agricole Atlantique Vendée est partenaire principal du festival depuis plus de 20 ans** (partenariat financier, échange de visibilité, promotion du festival, animations pendant l'événement).





### ■ Château des ducs de Bretagne

Monument historique de la ville de Nantes, le Château des ducs de Bretagne accueille 1 400 000 visiteurs par an. **Partenaire historique du Château depuis plus de 10 ans**, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est engagé en tant que Partenaire Officiel à le soutenir, comme sa programmation tout au long de l'année. Au-delà d'un partenariat financier, le Crédit Agricole Atlantique Vendée et le Château des ducs de Bretagne **mènent une relation pérenne et de confiance** (gratuité pour les salariés, entrées pour des événements et expositions, privatisation d'espace, tarifs spécifiques pour les clients sociétaires, ...)



### AUTRES PROJETS CULTURELS SOUTENUS EN 2016 :

Projet accompagné	Objet du partenariat
La Nuit de l'Erdre	Festival musical intergénérationnel
L'Orchestre National des Pays de la Loire (ONPL)	Faciliter l'accès à la musique classique par le grand public
Couvre-feu	Promouvoir les musiques actuelles au travers d'un festival
Hip Opession	Festival qui valorise la richesse et la diversité de la culture hip hop
Colors	Festival qui célèbre la danse sous toutes ses formes
Voyage à Nantes dans la vignoble	Valorisation du territoire nantais
R'Pop	Festival estival de musique du monde
Viens dans mon île	Festival musical de l' Ile de Yeu



### LE SPORT

**Le Crédit Agricole est le partenaire de tous les footbolls depuis 1974.** La Caisse régionale, engagée sur son territoire, relaie ce partenariat historique sur les deux départements. De Nantes à la Roche-sur-Yon, en passant par le Poiré-sur-Vie ou encore Guérande, le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne tous les licenciés et clubs amateurs pour faire du football une source de lien social.

En 2016, c'est autour de valeurs partagées telles que le respect, l'audace et la responsabilité que la Caisse régionale a également accompagné les sports, les manifestations sportives et les équipes de sports liés à la vitalité de son territoire.

### ■ Le football amateur

Le football est **un sport très populaire et particulièrement représentatif du territoire** (55 000 licenciés en Loire-Atlantique, premier District de France, et 30 000 licenciés en Vendée). Tout comme le groupe Crédit Agricole qui soutient le football de façon historique, **le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est engagé dans ce sport pour soutenir les Districts depuis 1974.**



### ■ Le Tour de Vendée Cycliste

Le Tour de Vendée Cycliste est **un événement incontournable dans le milieu du cyclisme**. Créé en 1972, le Tour de Vendée Cycliste se déroule sur une journée au mois d'octobre et est très populaire, sa fréquentation étant équivalente à une étape du tour de France. **Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, partenaire officiel depuis l'origine, est présent sur le village du Tour de Vendée** (stand, véhicule dans la caravane publicitaire, visibilité sur les banderoles, panneaux d'arrivée, ...).



Projet accompagné	Objet du partenariat
HBC Nantes	Club de handball de Nantes évoluant en 1 <sup>re</sup> division
Vendée Challans Basket	Club de basket évoluant en 3 <sup>e</sup> division
ABV Les Herbiers	Club d'athlétisme
Espoirs sportifs et Club Vendée	Soutien aux athlètes juniors en devenir et sportifs confirmés
Randonnée 4 jours en Chantonay	Randonnée pédestre



### FOCUS SUR ...

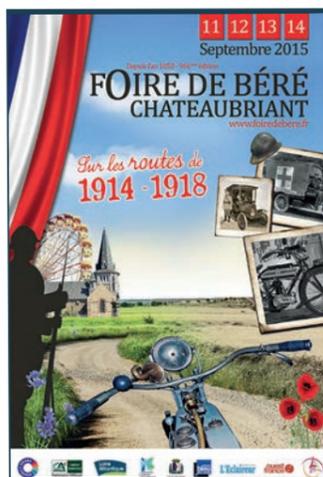
En 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a rejoint les partenaires d'Arnaud Boissières pour la 8<sup>e</sup> édition du Vendée Globe. Une convention de partenariat a été signée avec le skipper fin 2015 par Luc Jeanneau, Patrice Chéramy, respectivement Président et Directeur Général du Crédit Agricole Atlantique Vendée, et Arnaud Boissières. Surnommé le « Chouchou des Pontons » lors de la dernière édition du Vendée Globe, Arnaud Boissières est le local de l'étape. Son palmarès et son parcours le classent rapidement parmi les plus grands, mais c'est surtout sur le Vendée Globe qu'il forgera sa réputation. Étonnant tout le monde en 2008 en terminant 7<sup>e</sup> de son premier Tour du Monde à la Voile, il rempile en 2012 et se classe alors en 8<sup>e</sup> position. Il devient ainsi le 9<sup>e</sup> homme à finir deux Vendée Globe successifs et entre dans le cercle très fermé des meilleurs navigateurs. Cet engagement sur une 3<sup>e</sup> édition est déjà un exploit ! **Le 6 novembre 2016, il a pris le large pour son 3<sup>e</sup> Vendée Globe. Après plus de 102 jours de mer, il termine le 17 février 2017, cette troisième édition à la 10<sup>e</sup> place.**

### LES FOIRES COMMERCIALES ET AGRICOLES, CONCOURS ANIMALIERS

Concours animaliers, comices, fêtes de l'agriculture, foires commerciales : le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'investit dans les événements qui participent au dynamisme économique rural.

#### ■ Foire des Minées

Partenaire principal historique de la Foire des Minées, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a participé à la 63<sup>e</sup> édition de ce grand salon exposition qui a regroupé 50 000 visiteurs sur 5 jours.



#### ■ Foire de Béré

En 2016, 550 exposants répartis sur différents espaces (élevage, artisanat, agriculture, commerce, restauration, fête foraine) ont fait vivre durant 4 jours la 96<sup>e</sup> édition de la foire commerciale de Béré. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne depuis de nombreuses années cette foire qui réunit 60 000 visiteurs par an.



Association	Objet du partenariat
Expo Vall'	Foire commerciale du vignoble nantais
Concours du Charolais	Concours animalier
Concours Prim Holstein	Concours animalier

### FOCUS SUR ...

#### ONIRIS

Très impliqué dans la vie locale et en lien avec ses valeurs, le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne l'école nationale Vétérinaire, Agroalimentaire et de l'Alimentation Nantes-Atlantique (ONIRIS). La banque coopérative finance du matériel pour équiper des laboratoires, elle participe au financement d'un forum pour les étudiants leur permettant de définir un projet professionnel et rencontrer des experts. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée remet également chaque année le prix de la mobilité à 2 étudiants partis à l'étranger développer leurs compétences.

### LES ACTIONS MUTUALISTES

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, via sa Commission des partenariats, ainsi que les Caisses locales, intervient tout au long de l'année pour soutenir de nombreuses actions en lien avec les valeurs coopératives.

En 2016,  
**1 244** actions soutenues et **425 000 €** de fonds versés par les Caisses locales.  
 soit +10% par rapport à 2015

partenariats Commission Partenariats  
**35** partenaires pour un montant de **54 000 €**

Association	Objet du partenariat
<b>Meilleur apprenti de France aux Herbiers</b>	Concours régional des apprentis de Vendée
<b>Nuits musicales en Vendée Romane</b>	Festival musical éclectique pour la promotion de nouveaux talents
<b>Grandchamp'bardement à Grandchamps-des-Fontaines</b>	Festival des Arts de la rue
<b>Les Muscadétours</b>	Manifestation sur les richesses du vignoble nantais
<b>Le Coin Foir'eux à Maillezais</b>	Festival de musique dédié aux enfants hospitalisés
<b>EquiThé'A</b>	Equitation thérapeutique adaptée
<b>Réussir Vendée à Montaigu</b>	Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes
<b>Tous terriens</b>	Festival autour des questions environnementales
<b>Un Parrain, 1 emploi</b>	Aide à la recherche d'emploi
<b>Vendée Vallée</b>	Développement touristique et économique du Bocage vendéen
<b>Matelots de la vie</b>	Accompagnement des enfants hospitalisés
<b>L'outil en main</b>	Initiation des jeunes (9-14 ans) aux métiers manuels
<b>Le Bistrot mémoire</b>	Lieu d'accueil et d'accompagnement de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
<b>Europ Raid</b>	Raid autour de l'Europe
<b>Habitat et humanisme</b>	Action en faveur du logement, de l'insertion et de récréation des liens sociaux



## FOCUS SUR ...

### Simon de Cyrène

En 2016, la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement et le Crédit Agricole Atlantique Vendée ont participé financièrement, avec l'association Simon de Cyrène, **à la construction de maisons partagées à Nantes**. Véritable projet de société, menée depuis 2009, l'expérience des maisons partagées Simon de Cyrène est fondée sur un « art du vivre ensemble ». **Cette innovation sociale a pour objectif de vaincre l'isolement des personnes handicapées**. Ainsi, les personnes valides et non-valides disposent de leur propre studio aménagé dans de grands appartements ou maisons. L'association a posé la première pierre d'une série de 3 futures maisons, allée de la Civelière à Nantes.



## PARTENARIATS PROFESSIONNELS

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée **accompagne les acteurs économiques locaux** dans les projets et actions menés au quotidien sur son territoire.

### ■ BTP FA Vendée

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne la formation de l'artisanat. Cette année encore, il était aux côtés du BTP CFA Vendée (AFORBAT) pour les journées portes ouvertes dédiées aux jeunes qui se destinent à l'apprentissage dans le bâtiment et l'ameublement.

Organisme	Objet du partenariat
<b>Chambres des métiers de deux départements</b>	Accompagnement des projets de ces établissements publics
<b>Association des Étudiants Notaires de Nantes</b>	Accompagnement d'événements professionnels
<b>WTCNA</b>	Participation au business club

## 5.2 IMPLIQUER LES ÉLUS, SOCIÉTAIRES ET CLIENTS DANS LE SOUTIEN AUX PROJETS LOCAUX

### L'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée (ISAV)

Créée en 2010 par la Caisse régionale, Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée **est une association à but non lucratif dont l'objet est de participer à la vie locale associative sur le territoire du Crédit Agricole Atlantique Vendée**. Elle a pour but d'apporter son concours notamment à des projets à but non lucratif et à la mise en valeur du territoire de sa zone de compétence sous toutes ses formes.

### LE FONCTIONNEMENT

Grâce à la carte sociétaire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée offre à ses clients sociétaires la possibilité d'afficher leur engagement et de permettre le financement d'actions mutualistes. À chaque paiement ou retrait, **la Caisse régionale reverse 1 centime d'euro sur le fonds de l'association ISAV destiné aux projets du territoire, et ce, sans coût supplémentaire pour les clients**.

## La commission des partenariats

Chaque mois se tient la commission des partenariats.

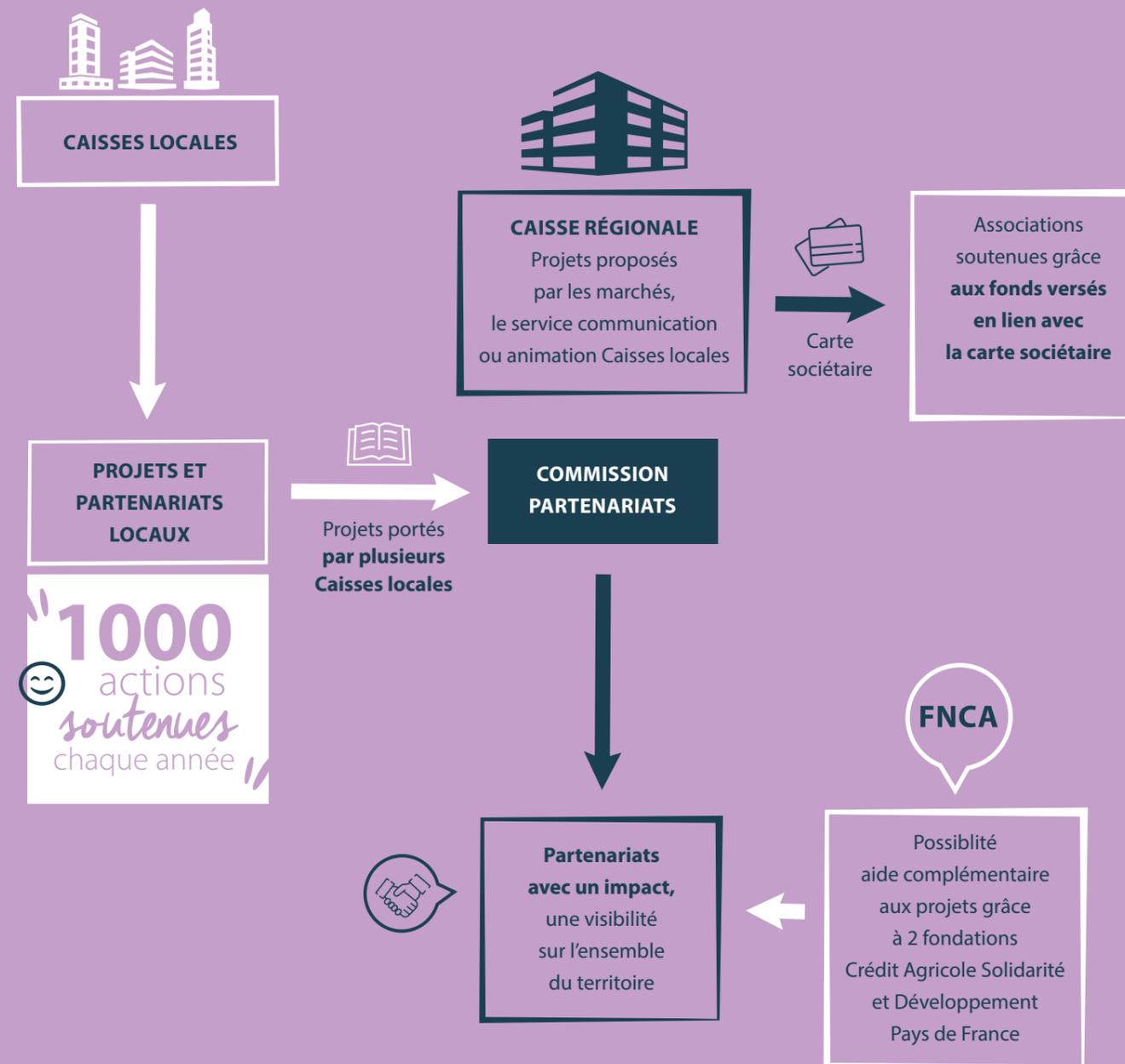


Les membres de la commission des partenariats sont désignés chaque année lors du Conseil électif qui suit l'assemblée générale de la Caisse régionale.

### LE FONCTIONNEMENT

**Émanation du Conseil d'Administration** dont les membres sont désignés annuellement, elle a pour mission **d'examiner le bien-fondé des demandes de partenariats** au plan mutualiste, d'engager les budgets, de superviser le pilotage et l'animation. **Elle définit et propose les domaines d'intervention de la commission** au Conseil d'Administration, **arbitre les projets** qui lui sont proposés et **soumet, à la décision du Bureau du Conseil**, les propositions d'accompagnements ou d'engagements importants.

### EN SYNTHÈSE



## 5.3 FAVORISER LA PRÉVENTION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILES

### Soutenir les clients en situation difficile

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée soutient **ses clients les plus fragiles avec l'association « Espace Solidaire »**. Créée en 2008, cette association accompagne les clients qui rencontrent des difficultés de toute nature suite à un accident de la vie (aides aux démarches administratives, accompagnement budgétaire, prêts solidaires, etc.)

En 2016, l'équipe, renforcée en 2015, **a doublé le nombre de dossiers traités :**



Depuis septembre 2015, **en partenariat avec SOLIHA, Espace Solidaire intervient également dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et les problématiques d'Habitat indigne**, en détectant les situations lors des rendez-vous à domicile et en intervenant sur le financement des restes à charge lors de travaux de réhabilitation.

Au-delà du soutien apporté aux personnes, **cette convention offre un service social d'intérêt général** qui répond aux objectifs des politiques publiques en matière de logement.



## Accompagner les clients qui présentent des situations financières fragiles

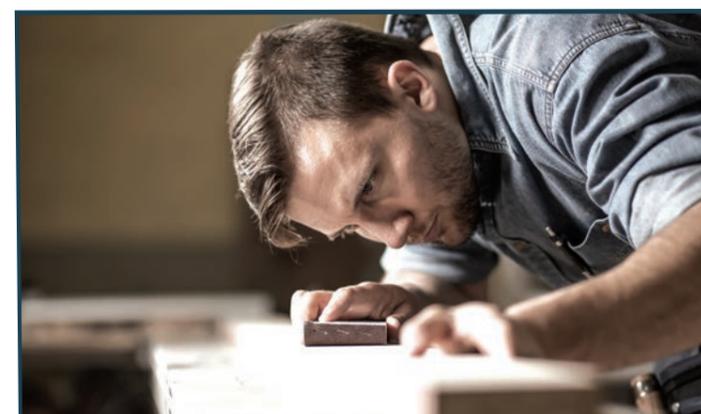
Une attention toute particulière est portée par les conseillers en agence vis-à-vis des clients en situation fragile (tutelle, surendettement, séparation ou divorce), afin de trouver une solution adéquate **permettant le fonctionnement bancaire indispensable.**

En 2016, l'unité clientèle accompagnée répondra aux objectifs suivants :



## 5.4 ENCOURAGER L'INSERTION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée distribue du microcrédit, en partenariat avec l'UDAF 85, l'UDAF 44, le CCAS de la ville de Nantes et la ville de la Roche-sur-Yon. Destiné à des personnes exclues des circuits bancaires habituels, le microcrédit a vocation à financer un projet d'insertion professionnelle ou familial et à favoriser l'inclusion bancaire.



## **6.1 RÉCAPITULATIF DES INFORMATIONS NON TRAITÉES CAR NON PERTINENTES POUR L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE AU SENS DE L'ARTICLE 225 DE LA LOI GRENELLE II**

### **Responsabilité sociale**

#### **PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT**

**1g1 à 4** Au regard de l'activité directe du Crédit Agricole Atlantique Vendée, les thématiques liées à la promotion et au respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants, ont été jugées comme non pertinentes. Néanmoins, les impacts indirects sont traités, notamment dans les achats.

### **Responsabilité environnementale**

#### **POLITIQUE GÉNÉRALE**

**2a3** Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et pollutions : les risques environnementaux liés à l'activité directe de la Caisse régionale sont limités. La veille et la vigilance constituent, à ce jour, les moyens pour prévenir ce type de risque.

**2a4** Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours : il n'existe pas à ce jour de provisions ou garanties pour ce type de risque car l'activité de la Caisse régionale n'implique pas de risques environnementaux majeurs.

#### **POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS**

**2b1** Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement : non pertinent par rapport à l'activité directe de la Caisse régionale, l'activité bancaire est peu émettrice de rejets polluants et la banque respecte les normes de traitement en vigueur en France.

**2b3** La prise en compte des nuisances sonores et pollutions spécifiques : l'activité de la Caisse régionale n'est pas source de nuisances sonores ou d'autres formes de pollution.

#### **UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES**

**2c3** Recours aux énergies renouvelables : l'implantation des points de ventes et des sites du Crédit Agricole est exclusivement réalisée dans des zones urbaines et dans des bâtiments existants, cela ne permet pas d'avoir recours à des énergies renouvelables.

**2c4** L'utilisation des sols : l'activité directe de la Caisse régionale a peu d'impact sur les sols, à part ceux dus à son emprise directe. Elle n'est pas source de pollution ou de modification notable de la nature des sols.

#### **ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE**

**2d2** Non pertinent par rapport à l'activité directe de la Caisse régionale, l'impact direct de l'activité de la banque sur le changement climatique est très réduit. Son impact indirect plus important est appréhendé dans les indicateurs métiers.

#### **PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ**

**1e1** Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité : il n'y a pas eu, en 2016, de mesures prises dans le cadre de l'activité directe de la Caisse régionale. Toutefois les aides apportées dans le cadre de mécénat ou de partenariat à des associations oeuvrant dans ces domaines participent à la préservation de la biodiversité.

### **Responsabilité sociétale**

#### **AUTRES ACTIONS ENGAGÉES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME**

**3e1** Ce type d'action n'a pas d'impact direct avec l'activité de la Caisse régionale. L'impact indirect sur les droits humains est traité quant à lui notamment à travers la politique des achats.

## **6.2 PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES SUR LES INDICATEURS**

- la période de reporting s'étend du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016,
- des fiches détaillées de procédure de reporting permettent pour certains indicateurs cités dans le rapport RSE de préciser leur définition exacte, leur mode de collecte et leur périmètre,
- le périmètre de reporting se compose ainsi :
  - des sites administratifs de la Caisse régionale de Crédit Agricole Atlantique Vendée (le site de Nantes, le site de La Roche-sur-Yon),
  - des points de ventes du réseau Crédit Agricole Atlantique Vendée,
  - des agences spécifiques,
  - des Caisses locales affiliées.

La filiale CAAVI participations SAS détenue à 100% par la Caisse régionale, activité de holding dans la filière immobilière, est exclue du périmètre de collecte pour fait qu'elle n'est pas intégrée dans les comptes consolidés de la Caisse régionale.

- dans le cadre des données environnementales communiquées dans le rapport RSE 2016 :
  - le périmètre retenu s'étend à l'ensemble des sièges, les agences et les logements de fonction,
  - la détermination de la consommation d'électricité correspond aux consommations mises à dispositions par le fournisseur sur son site internet edfentreprise.fr suivant le lien ci-après : <https://www.edf.fr/entreprises>,
  - la période de collecte s'étend du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016,
  - la détermination de la consommation de gaz est une estimation à partir des consommations réelles facturées de janvier à novembre 2016 et d'une estimation des consommations de décembre,
  - la détermination de la consommation d'eau correspond à la somme des factures reçues pour l'exercice 2016,
  - la détermination de la consommation de fioul correspond à la somme des factures reçues en litre puis convertie en kWh. Le taux de conversion utilisé est le suivant : 1 L = 10 kWh (facteur de conversion interne),
  - la consommation de papier communiquée correspond à la somme des quantités de papier consommées sur l'exercice 2016 pour le papier bureautique et de reprographie et le papier spécifique à l'activité bancaire. Pour cette deuxième catégorie de papier, des pesées ont été réalisées afin d'estimer le poids moyen des chéquiers et des carnets de remise de chèques et les éléments ont été communiqués par COFILMO. L'information sur les éléments déclarés dans le cadre d'Ecofolio, n'est donnée qu'à titre indication sa certification n'étant obligatoire qu'à compter de février 2017,
  - la quantité de papier et carton recyclés correspondent aux données annuelles communiquées par le prestataire du traitement des déchets, Veolia. La quantité d'équipements électriques et électroniques (DEEE) est communiquée par les prestataires,
  - les données relatives aux gaz à effet de serre prennent en compte les biens immobiliers de la Caisse régionale et de la SCI les Terres Noires. Les émissions de gaz à effet de serre sont calculées par Eco' Act (cabinet agréé ABC qui accompagne le Caisse régionale dans son bilan carbone) à partir des différentes sources d'émissions :
    - pour les émissions issues de consommations énergétiques, la donnée est calculée à partir des consommations reportées en kWh et en utilisant pour chaque source les facteurs d'émissions de la base carbone de l'Ademe (bilan carbone® V7.5),
    - pour les émissions issues des déplacements professionnels, les kilomètres effectués en train, avion, véhicule personnel et véhicule de fonction remboursés ou payés par le Siège sont pris en compte. La donnée est calculée avec des facteurs d'émissions 2015 propres à chacun des trois types de transport donnés par la base carbone de l'Ademe (bilan carbone® V7.5),
    - pour les émissions issues de la consommation de papier, la donnée reportée est calculée à partir des consommations reportées en tonnes et en utilisant le facteur de la base carbone de l'Ademe (bilan carbone® V7.5).
- estimation des émissions de CO<sub>2</sub> liés aux financements : Le groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de gaz à effet de serre dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO<sub>2</sub>. Cette méthodologie « Top/Down » n'est

cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et 6 Caisses régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin d'année 2017 afin que toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173.

- dans le cadre des données sociales communiquées dans le rapport RSE 2016 :
  - les effectifs prennent en compte :
    - l'ensemble des collaborateurs disposant d'un contrat de travail à durée déterminée et indéterminée et d'un contrat en alternance en cours avec la Caisse régionale Crédit Agricole Atlantique Vendée au 31 décembre 2016. Les salariés en suspension de contrat pour quelque motif que ce soit sont intégrés à l'effectif total de fin de période,
    - les embauches prennent en compte les recrutements externes, les transformations de contrats CDD en CDI et les mobilités en provenance du groupe Crédit Agricole en CDI,
    - le nombre de licenciements prend en compte les licenciements pour faute et inaptitude,
  - la répartition des effectifs (CDI) par âge dans le cadre du rapport RSE de 2016 est basée sur la répartition par âge opérée dans le cadre du bilan social,
  - les heures de formation prennent en compte la totalité des heures effectuées dispensées en interne ou par un prestataire externe pour les salariés en CDI et en CDD (pendant et hors temps de travail), à l'exclusion des formations à destination des Directeurs,
  - le nombre de jours d'absence recense les jours non travaillés pour tous les motifs d'absence des salariés (CDD et CDI) en jours calendaires. Ne sont pas intégrés les jours de congés payés légaux, les jours de RTT et les jours de compte épargne temps,
  - le nombre d'accidents de travail correspond à l'ensemble des accidents survenus sur le lieu de travail ou lors d'un trajet (professionnel et domicile-lieu de travail) ayant été reconnus par la MSA en 2016 (Mutualité Sociale Agricole) ou étant encore en cours de traitement par la MSA au 31 décembre 2016,
  - le nombre de travailleurs en situation de handicap reporté est la valeur déclarée dans le cadre de la déclaration obligatoire travailleurs handicapés en vigueur (DOETH) (incluant CDI+CDD+alternant hors ESAT) en unité de base :
    - pour les retraites : compte uniquement sur le temps de présence (ex : 3/12...),
    - pour les salariés présents sur l'année entière mais avec une DTH validée au cours de l'année, prise en compte de l'année entière.

Dans le cadre des données sociétales communiquées dans le rapport RSE 2016 :

- Le nombre de dossiers traités correspond au nombre de demandes transmis par les Caisses locales ou les agences à l'association,
- Le nombre de familles accompagnées, correspond aux dossiers faisant l'objet de la mise en place de solutions par l'association Espace Solidaire.

## 1 INFORMATIONS SOCIALES

### a) Emploi

1a1 : Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique (LA1 LA13)	p. 46
1a2 : Les embauches et les licenciements (LA2)	p. 47
1a3 : Les rémunérations et leurs évolutions (LA 3 LA12 EC1 EC5)	p. 48

### b) Organisation de travail

1b1 : L'absentéisme (LA7)	p. 48
---------------------------	-------

### c) Relations sociales

1c1 : L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci (LA4)	p. 53
1c2 : Le bilan des accords collectifs (LA5)	p. 53

### d) Santé et sécurité

1d1 : Les conditions de santé et de sécurité au travail (LA6 LA9)	p. 54
1d2 : Le bilan des accords signés avec les Organisations Syndicales (OS) ou les Représentants du Personnel (RdP) en matière de santé et de sécurité au travail (LA9)	p. 54
1d3 : Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles (LA7)	p. 48

### e) Formation

1e1 : Les politiques mises en œuvre en matière de formation (LA11)	p. 49
1e2 : Le nombre total d'heure de formation (LA10)	p. 49

### f) Egalité de traitement

1f1 : Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes (LA14)	p. 50
1f2 : Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap (LA13)	p. 51 et 52
1f3 : La politique de lutte contre les discriminations (LA13)	p. 52

### g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT, relatives :

1g1 : Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective (HR5 LA4 LA5)	p. 53
1g2 : À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (HR4 LA13 LA14)	p. 51 à 52
1g3 : À l'élimination du travail forcé ou obligatoire (HR6 HR7)	(NC)
1g4 : À l'abolition effective du travail des enfants (HR6)	(NC)

## 2 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

### a) Politique générale

2a1 : Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement (EN16 EN17 FS8)	p. 28 à 37
2a2 : Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement (FS4)	p. 37
2a3 : Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux	p. 28 à 37
2a4 : Le montant des provisions et garantie pour risque en matière d'environnement	(NC)

### b) Pollution et gestion des déchets

2b1 : Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement (EN22)	p. 28 à 37
2b2 : Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets (EN 22)	p. 36 et 37
2b3 : La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	(NC)

### c) Utilisation durable des ressources

2c1 : La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales (EN8)	p. 33
2c2 : La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation (EN1 EN2)	p. 34
2c3 : La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables (EN3)	p. 32
2c4 : L'utilisation des sols (EN11)	(NC)

### d) Changement climatique

2d1 : Les rejets de gaz à effets de serres (EN 16 EN 17 EN 18 EN 19)	p. 30
2d2 : L'adaptation aux conséquences du changement climatique (EN 16 EN 17 EN 18 EN 19)	p. 28 à 37

### e) Protection de la biodiversité

1e1 : Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	(NC)
---	------

## 3 INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

### a) Impact territorial économique, et social

3a1 : En matière d'emploi et de développement régional (EC1)	p. 5 à 27
3a2 : Sur les populations riveraines et locales (FS13 FS14)	p. 5 à 27, 66 et 67

### b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines

3b1 : Les conditions du dialogue avec ces personnes ou associations (FS5)	p. 55 à 65
3b2 : Les actions de partenariat ou de mécénat (EC1)	p. 55 à 66

### c) Sous-traitance et fournisseurs

3c1 : La prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux (HR2)	p. 21
3c2 : L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale (HR2)	p. 21

### d) Loyautés des pratiques

3d1 : Les actions engagées pour prévenir de la corruption (SO2 SO3 SO4)	p. 8 à 13
3d2 : Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs (PR5 FS3 FS15 FS16)	p. 8 à 13

### e) Autres actions engagées, en faveur des droits de l'homme

(NC)

# Toute une banque pour vous

[www.ca-atlantique-vendee.fr](http://www.ca-atlantique-vendee.fr)



**ATLANTIQUE  
VENDEE**

Édité par la Caisse régionale de Crédit Agricole Atlantique Vendée, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, social : Nantes (Loire-Atlantique), La Garde, Route de Paris, identifiée sous le numéro 440 242 469 RCS Nantes, numéro TVA FR 57 440 242 469, société de courtage d'assurance immatriculée auprès du Registre des intermédiaires en Assurance ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances) sous le n° 07 023 954

Conception et réalisation : Agence Seize - Crédits photos : Istock - SERVICES FINANCES ET COMMUNICATION