



# PACTE COOPERATIF ET TERRITORIAL

# 2017



# SOMMAIRE

<b>1-Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients .....</b>	<b>3</b>
1-1 Être une banque au service de tous et présente sur tout son territoire .....	3
1-2 Faciliter l'accès au conseil et à l'expertise .....	4
1-3 Formaliser des engagements relationnels .....	5
1-4 Veiller aux intérêts et à la satisfaction des clients .....	6
<b>2-Contribuer au développement économique des territoires et à l'environnement.....</b>	<b>8</b>
2-1 Créer de la valeur économique .....	8
2-2 Être un financeur de 1 <sup>er</sup> plan de tous les projets et besoins .....	8
2-3 Être un acteur moteur de l'innovation.....	12
2-4 Être un client majeur des fournisseurs locaux .....	12
2-5 Soutenir la création et le développement des entreprises .....	13
2-6 Appuyer les investissements des collectivités locales .....	13
2-7 L'empreinte socio-économique de la Caisse régionale.....	14
2-8 Investir dans les relais de croissance.....	15
2-9 Développer des actions éco responsables .....	16
2-10 La démarche RSE de la Caisse régionale .....	21
<b>3-Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour privilégier le bien commun.....</b>	<b>22</b>
3-1 Reconnaître et valoriser les sociétaires .....	22
3-2 Porter la voix des sociétaires par des administrateurs élus impliqués dans la vie locale .....	22
3-3 Exprimer son pouvoir de décision lors des Assemblées Générales .....	23
3-4 Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes.....	23
<b>4-Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs .....</b>	<b>25</b>
4-1 Recruter de façon pérenne pour des emplois localisés sur le territoire .....	25
4-2 Développer la formation et la promotion interne des salariés .....	27
4-3 Agir en employeur responsable.....	28
4-4 Favoriser un dialogue social riche.....	30
4-5 Associer les salariés à l'avenir de l'entreprise .....	30
4-6 Encourager les partenariats avec les écoles et les universités .....	31
<b>5-Mettre en œuvre une responsabilité sociétale forte sur les territoires .....</b>	<b>32</b>
5-1 Soutenir les associations locales et animer le territoire .....	32
5-2 Impliquer les élus sociétaires et clients dans le soutien aux projets locaux .....	36
5-3 Favoriser la prévention et l'accompagnement des personnes fragiles .....	38
5-4 Encourager l'insertion économique et sociale.....	38
<b>6-Informations Complémentaires .....</b>	<b>39</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.....	39
6-2 Précisions méthodologiques sur les indicateurs .....	40
<b>Tableau de correspondance des obligations RSE .....</b>	<b>42</b>

# EDITO

La proximité, la responsabilité et la solidarité font partie intégrante de notre ADN. Ces valeurs qui nous caractérisent et nous animent, font aujourd'hui de nous un acteur plus que légitime du développement durable et nous encouragent à contribuer positivement aux enjeux sociétaux.

Pleinement conscient de notre rôle, nous nous sommes une nouvelle fois appuyés, sur notre modèle de banque coopérative et mutualiste, pour mener plusieurs projets majeurs visant à affirmer notre utilité dans le développement économique, social et sociétal du territoire.

Ainsi, l'année 2017 restera pour nous une année charnière de transformation et d'investissements.

Charnière vis-à-vis de nos clients, avec l'intensification de la relation digitale et le lancement d'offres innovantes.

Charnière vis-à-vis de notre territoire, avec la poursuite du déploiement de notre concept d'agence, un haut niveau de recrutement ou encore le lancement réussi du Village by CA Atlantique Vendée.

Et enfin, charnière en interne, avec le déploiement opérationnel de notre modèle de Banque Multicanale De Proximité (BMDP), un modèle d'organisation à la fois 100% humain et 100% digital, ou encore les travaux importants menés sur nos process et la conformité.

Une nouvelle fois, c'est la force collective des femmes et des hommes, collaborateurs et administrateurs de notre Caisse régionale qui a permis de conduire ces projets structurants tout en assurant auprès de nos clients une prestation de qualité, traduite par un indice de recommandation client (IRC) en progrès.

Nous devons à présent redéfinir et construire un projet mutualiste pour l'avenir. Ce sera tout l'objet du Projet d'entreprise que nous lancerons en 2018. Un projet de confiance, nécessitant l'engagement de chacun, qui visera à assurer la performance de la Caisse régionale, la pérennité de ses emplois et son accompagnement du territoire.



**Patrice CHERAMY**  
Directeur Général



**Luc JEANNEAU**  
Président

## 1-Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients

### 1-1 Être une banque au service de tous et présente sur tout son territoire

Afin d'optimiser ses services et de renforcer la sécurité de son personnel, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a, en lien avec l'adaptation de son organisation, adapté son maillage. Pour satisfaire au mieux ses clients, il dispose ainsi 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 13 structures dédiées Pro / Agri, 5 agences Entreprises et 1 agence dédiée aux Grandes Entreprises. 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. Avec 25 nouvelles agences, l'année 2017 aura marqué une forte accélération dans le déploiement de ce concept. Ce sont désormais plus de 20 % des agences de la Caisse régionale qui sont désormais en modèle Horizon. Cette dynamique se poursuivra en 2018 avec 25 nouvelles agences de programmées pour se terminer fin 2020.



Illustration : Agences Horizon

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

La relation client est aujourd'hui un enjeu stratégique majeur. Depuis 2015, le Crédit Agricole Atlantique Vendée expérimente un nouveau modèle de distribution tant digital qu'humain: la Banque Multicanale de Proximité (BMDP). Il doit permettre d'atteindre 3 ambitions :

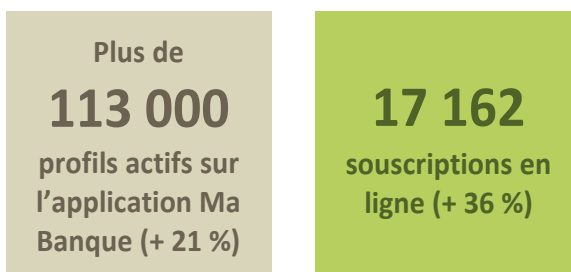
1. Renforcer l'utilité de la Caisse régionale envers les clients en visant un haut niveau de satisfaction tout en réaffirmant son ancrage local et sa dimension mutualiste. Pour cela, 5 orientations ont été définies :
  - personnaliser la relation en offrant à chacun de ses clients un conseiller attitré,
  - 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.

2. Mettre en œuvre un dispositif multicanal et de proximité :
  - s'appuyer sur 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.

2017 aura été l'année du déploiement de ce nouveau dispositif sur l'ensemble du territoire de la Caisse régionale.

## 1-2 Faciliter l'accès au conseil et à l'expertise

Afin d'être une banque tant digitale qu'humaine, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'engage à développer les synergies entre les différents réseaux de distribution et à rendre ses services toujours plus accessibles. Cette année encore, les sollicitations multicanales ont été particulièrement importantes.



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 à la disposition du client, soit sur Internet avec la banque en ligne, soit sur smartphone avec l'application Ma Banque.

Cette année encore, les agences en ligne de Loire-Atlantique et de Vendée ont joué un rôle essentiel dans la relation client avec plus de 480 000 appels téléphoniques traités en 2017 (dont 56 % à l'initiative du client). Une agence véritablement multimédia, caractérisée par la diversité des canaux utilisés : téléphone, e-mails, Tchats (environ 200 Tchats/semaines), Web call back ou encore demandes de contact initiées à partir de sites partenaires ou d'applications du Groupe. Le renforcement des compétences des collaborateurs dans l'instruction des crédits a également été un axe fort. Cette action a permis à la Caisse régionale de répondre rapidement aux sollicitations des clients dans le domaine :

- 15 % des crédits conso ont été réalisés par la banque en ligne,
- E-immo : plus 324 projets immobiliers adressés en agence par mois,
- E-immo : plus de 95% des internautes recontactés dans les 24h.

### FOCUS SUR...

En 2017, comme pour le réseau de proximité, les agences en ligne du Crédit Agricole Atlantique Vendée ont revu leur organisation. En complément d'une adaptation de leurs horaires, elles ont créé des pôles de spécialisation (consommation, e-immo, remplacement à distance, interactions digitales,...). Ces pôles permettent ainsi d'apporter davantage de valeur ajoutée aux clients.

Par exemple, le pôle de remplacement à distance i-relais permet, en cas d'absence non programmée d'un conseiller, de maintenir et d'assurer le rendez-vous du client en le mettant en relation avec un conseiller de l'agence en ligne.

La Caisse régionale continue d'innover et de nombreux tests ont également été réalisés sur la banque en ligne. Le Crédit conso Illico a été lancé, permettant au client un rendez-vous dans les 5 minutes et une proposition de financement dans les 30 minutes. Les équipes de la gestion conseillée se sont une nouvelle fois renforcées, avec désormais 6 conseillers, montrant toute l'utilité de ces experts auprès des clients dans la gestion de leurs actifs financiers. En 2017, plus de 1 500 conventions ont été gérées pour un encours de plus de 200 millions d'euros (+ 40,8 % par rapport à 2016).

## 1-3 Formaliser des engagements relationnels

### Nos pratiques dans la diffusion des tarifs

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée propose une réelle transparence quant à ses offres et sa tarification auprès des clients. Les tarifs sont mis à jour chaque année et accessibles pour les 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 de la Caisse régionale.



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

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

RELATION CLIENTS	RECONNAISSANCE DE LA FIDÉLITÉ	SERVICE APRÈS-VENTE	MODULARITÉ	INDICE DE RECOMMANDATION
Les conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre	Le Crédit Agricole s'engage à reconnaître individuellement et collectivement les sociétaires	Le Crédit Agricole s'engage à la transparence (mémo, info tarification préalable)	Le Crédit Agricole s'engage à proposer des solutions modulables et personnalisées pour répondre du mieux possible aux besoins de ses clients	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
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 valoriser et à reconnaître la fidélité de ses clients	Le client dispose d'un délai de rétractation de 30 jours		
Le Crédit Agricole s'engage à renforcer le lien et l'écoute envers ses clients		Le Crédit Agricole alerte ses clients de situations ou d'opérations inhabituelles en lien avec la mise en marché du compte à composer		
Le Crédit Agricole s'engage à prendre en compte l'ensemble de ses réclamations dans un délai de 48h00		Le Crédit Agricole met à disposition de ses clients un SVP secours en cas de problème 24/24 et 7j/7		
<b>DEMARCHE RELATION CLIENT</b>		Le Crédit Agricole s'engage à faciliter la mobilité de ses clients		

#### Reconnaissance de la fidélité

Le programme national de reconnaissance de la fidélité a été mis en place au Crédit Agricole Atlantique Vendée en mai 2014. Chaque client dispose des informations sur son espace banque En ligne. Une évolution du programme de fidélité est prévue pour 2018.

#### 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 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).

Suite à la mission menée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) du 12 janvier au 31 juillet 2015, un blâme et une sanction pécuniaire ont été prononcés à l'été 2017 à l'encontre de la Caisse régionale.

La décision de l'ACPR porte sur des procédures et des méthodes de l'ancien dispositif de conformité de la Caisse régionale et ne remet pas en cause le plan de renforcement en cours, dont les efforts ont été soulignés par le régulateur.

Le pilotage du plan de renforcement du dispositif LCB-FT, initié durant la mission de contrôle de l'ACPR en 2015, s'est poursuivi et accéléré en 2017. Un audit externe au 1<sup>er</sup> semestre 2017 a permis de conforter les actions correctrices déployées ainsi que la démarche d'amélioration continue :

- le renforcement des équipes,
- un nouveau plan de contrôle,
- de nouvelles procédures dédiées,
- le déploiement d'un Plan de formation adapté auprès des collaborateurs de la Caisse régionale.

Le suivi des actions reste sous pilotage de la Direction générale.

En 2017, différentes actions ont également été menées pour renforcer l'information des clients et leur protection en matière de services d'investissements.

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

Depuis, 2012, les collaborateurs de la Caisse régionale suivent le module de formation en ligne « FIDES », 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 2017, les formations relatives aux règles de conformité et de sécurité financière ont à nouveau été plus prégnantes pour répondre aux exigences règlementaires. Ainsi, ce sont 22 473 heures de formation (à distance et en présentiel) qui ont été réalisées par l'ensemble des collaborateurs (CDI, CDD, stagiaires et alternants) 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.

L'animation de la ligne métier conformité s'est accélérée. Elle s'appuie notamment sur l'espace Culture Risques et Conformité mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs au premier semestre 2017.

### Prévention de la fraude et protection client

Dans la continuité des actions engagées et dans un contexte de fraudes externes prégnant, le dispositif de prévention de la fraude continue à être optimisé tant au niveau de la formation des collaborateurs que du pilotage des mesures et du suivi des dossiers.

Particulièrement soucieuse de la sécurité de son site Internet et des risques émergents (fintech, cyber-risque,...), la Caisse régionale a continué à renforcer les mesures nécessaires pour contrer les attaques éventuelles et ainsi protéger les intérêts de ses clients.

## Accroître la compréhension financière de nos clients

Veiller aux intérêts 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 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 des 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 de ses 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 fin 2016 pour doter la Caisse régionale d'une nouvelle politique qualité qui va au-delà des objectifs réglementaires. La certification ISO 9001 du Crédit Agricole Atlantique Vendée devrait intervenir au premier trimestre 2018.



## 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 2017, 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 son modèle de banque coopérative et mutualiste.

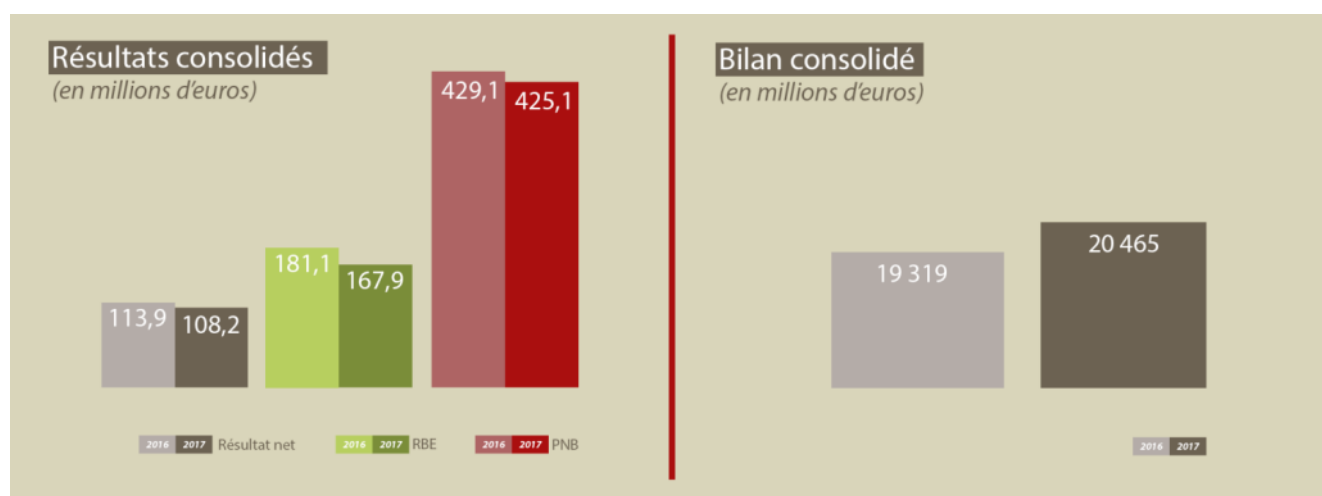
Engagé dans une relation durable avec ses sociétaires et clients, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a réalisé plus de 3,4 milliards d'euros de crédits en 2017, en Loire-Atlantique et en Vendée. Il a soutenu et financé les projets de l'ensemble de ses clients. Particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, associations et collectivités publiques ont pu être accompagnés par tous les métiers de la banque de proximité.

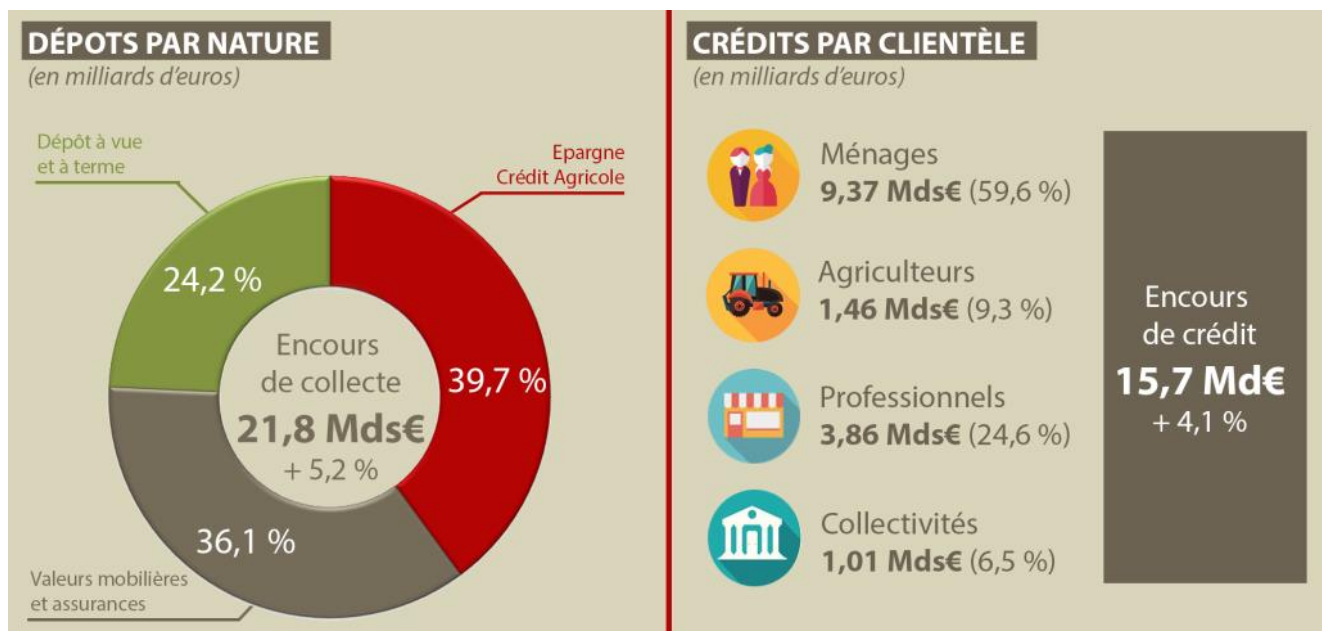
#### Indicateurs quantitatifs de performance économique

INDICATEURS QUANTITATIFS DE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE (en milliers d'euros)	2015	2016	2017
Masse Salariale	80 329	82 224	83 348
Rémunération des Parts Sociales (PS)	935	892	1 106
Impôt sur les sociétés (IS)	58 600	46 651	32 466
Impôts locaux	7 051	6 800	5 591
Intéressement et participation	14 733	10 376	9 881
Taxe d'apprentissage (payée)	606	622	643

### 2-2 Être un financeur de 1<sup>er</sup> plan de tous les projets et besoins

#### Chiffres clés à fin 2017





## Marché des particuliers et de la clientèle patrimoniale

En tant que banque universelle de proximité, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se veut accessible et au service de tous. C'est dans cette optique que la Caisse régionale a poursuivi son développement tant digital (déploiement de nouvelles offres et de nouveaux services en ligne) qu'humain (chaque client a désormais un conseiller attribué) avec pour leitmotiv l'excellence relationnelle et opérationnelle.

L'objectif est de pouvoir offrir aux clients différents modes d'interaction avec leur banque, des plus traditionnels aux plus innovants ; mais aussi des offres en adéquation avec les attentes sociétales. En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est une nouvelle fois positionné comme le partenaire de tous les moments de vie de ses clients.

## FOCUS SUR...

**eKO**

En fin d'année, aux côtés du Groupe, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a lancé une nouvelle offre accessible en ligne ou en agence baptisée EKO.

1 CARTE,

1 APPLI,

1 AGENCE



L'offre EKO a été pensée pour proposer l'essentiel de la banque du quotidien (un compte, une carte, une application et une agence pour deux euros par mois) à ses clients tout en leur permettant de maîtriser leur budget (une carte bancaire à contrôle de solde, des alertes SMS sur le solde du compte et pas de découvert autorisé).

Un français sur trois est aujourd'hui en situation de découvert au moins une fois par trimestre. EKO propose ainsi une offre simple et claire, à prix accessible, ouverte à tous car sans condition de revenus, disponible en ligne et en agence, au choix du client.

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 4,1 % de ses encours de crédits. Il a fortement participé à la dynamique des projets habitat des occupants de son territoire en accompagnant plus de 18 000 projets habitat (+ 7,5 % en un an), pour **2,4 milliards d'euros de crédits habitat réalisés** (+ 14,4 % par rapport à 2016), une année record.

La Caisse régionale a également accompagné la consommation dynamique des ménages en proposant notamment des offres événementielles novatrices (Black Friday, ventes privées, etc). Elle enregistre ainsi une hausse de 2,2 % du crédit à la consommation sur 2017.

## FOCUS SUR...



Alors que la réduction des émissions de gaz à effet de serre est plus que jamais d'actualité, la Caisse régionale a lancé, le 9 novembre dernier, "1,2, Tree". Cette offre de financement est destinée à accompagner les clients et les collaborateurs dans l'acquisition d'un véhicule propre (voiture électrique ou hybride, VAE, scooter électrique, etc).

Elle participe à l'un des axes du Plan Climat présenté par le Gouvernement en septembre dernier : « rendre la mobilité propre accessible à tous ». Elle sera pérenne et évolutive en fonction des évolutions réglementaires et des attentes sociétales.



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 des solutions de diversification. Une stratégie payante puisque la Caisse régionale a enregistré une augmentation de son encours de collecte de 5,2 % en 2017.

Forte de deux années d'expérience, la filière assurance du Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est attachée à déployer son offre et à l'étoffer. Sur le marché des particuliers, l'assurance a enregistré une belle dynamique commerciale pour atteindre près de 65 000 contrats en 2017, mais aussi une excellente qualité de service avec un taux de satisfaction dans la gestion des sinistres de 96 %. Afin de mieux couvrir les clients, certaines offres ont évolué. Par exemple, l'offre 2 roues propose désormais, outre une tarification plus avantageuse, des garanties corporelles accrues. Enfin, l'offre assurance s'est également enrichie pour accompagner les nouveaux besoins des clients comme la couverture assurance pour la location de leur logement via le pack hébergement locatif et la portabilité de la protection corporelle en situation de location de véhicule.

Concernant la clientèle patrimoniale, 2017 a été, pour la Banque Privée de la Caisse régionale, une année d'optimisation :

- optimisation de sa présence sur le territoire : la Banque Privée a enregistré la création d'une deuxième agence à Nantes et son intégration au sein du centre d'affaires de Trignac ;
- optimisation des synergies : le déploiement de la nouvelle organisation du réseau a été l'occasion de revoir les modes de fonctionnement avec les structures dédiées aux professionnels et agriculteurs dans le cadre de la relation partagée ;
- optimisation de la gamme d'offres et de services : des mises en relations facilitées avec les expertises des filiales du Crédit Agricole sont désormais réalisées ;
- optimisation des process : par exemple, le « process privilège » en lien avec la filière assurance facilite l'assurance des biens des clients via un accès privilégié au centre multicanal assurance ;
- optimisation des compétences : la labellisation des conseillers privés dans une démarche de compétence et de conseil à haute valeur ajoutée a été lancée en fin d'année et se terminera début 2018.

Compte-tenu des incertitudes politiques et des réformes fiscales, les clients ont particulièrement sollicité les Agences Banque Privée pour des études patrimoniales et des solutions pour adapter leur stratégie patrimoniale.

### Marché de l'agriculture

En 2017, malgré une conjoncture agricole encore très tendue, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est montré comme le financeur de toutes les agricultures. Il a poursuivi son engagement aux côtés des agriculteurs en accompagnant leurs projets de développement et d'innovation. Il a ainsi participé au développement de la filière agricole avec 233 millions d'euros de crédits en moyen terme investis sur le territoire.

**233** millions €  
de crédits MT

Plus de **6 000**  
projets agricoles  
financés

Plus de **200**  
jeunes agriculteurs  
accompagnés

La Caisse régionale a fait le choix 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.

## FOCUS SUR...



Pour aider les Jeunes Agriculteurs (JA) à appréhender et simplifier leur installation et le développement de leur exploitation, le Crédit Agricole a réuni toutes ses expertises au sein d'une même offre : l'Installation by CA.

Cette offre coordonne toutes les expertises et les savoir-faire utiles aux JA qui s'installent : solutions de financement avec des crédits modulables, de financement en crédit-bail, de modulation des prêts, d'assurance, de prévoyance, de banque au quotidien, de monétique pour la vente directe, de e-commerce pour la vente en ligne, de télésurveillance, etc. Parmi toutes ces solutions, le JA choisit celles qui répondent à ses besoins et accède à des tarifs avantageux, jusqu'à 2 ans après son installation.

### Marché des professionnels et associations

Artisans, commerçants, professions libérales : les professionnels sont au cœur de l'économie et leurs besoins de financement se diversifient. Dans un contexte d'accélération de création d'entreprise, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'engage en proposant une banque tant digitale qu'humaine. Il s'est ainsi attaché à renforcer les compétences et la présence de ses conseillers sur le territoire. Il a également travaillé sur l'amélioration du parcours client via de nouvelles solutions telles que l'application Ma Banque Pro ou encore de nouvelles offres répondant aux besoins d'accès au financement des professionnels.

**+ de 3 500**

Projets  
accompagnés

Près de **240**

**millions**

d'euros de crédit  
accordés

Plus de

**10 000**

associations  
clientes

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. Par ailleurs, les conseillers ont proposé des solutions de sécurisation de l'activité professionnelle telles que la garantie de revenus, la protection des dirigeants, ou encore la couverture décès.

### Marché des entreprises

Premier financeur de l'économie, le Crédit Agricole Atlantique Vendée place l'accompagnement des PME au cœur de ses priorités. De la création à la transmission en passant par toutes les phases de développement y compris les moments difficiles, la Caisse régionale est en première ligne sur son territoire. Elle a mis en place de nombreuses actions de soutien à la création ou reprise d'entreprise.

En 2017, la santé financière des entreprises du territoire s'est améliorée. L'activité économique s'est amplifiée, les embauches se sont accélérées. Sur un marché soutenu, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a poursuivi son rôle de financeur majeur des entreprises du territoire en les aidant à se développer et à réaliser leurs investissements avec plus de 303 millions d'euros de Crédit investissement.

Cette année, la Caisse régionale a accompagné ses clients dans la transmission et la création d'entreprise. Elle a également renforcé la compétence de ses collaborateurs sur la consolidation de compte et dans l'accompagnement de l'activité des entreprises à l'international. L'activité d'accompagnement des entreprises innovantes progresse fortement avec une cinquantaine de dossiers en 2017.

## FOCUS SUR...



D'octobre à décembre 2017, les agences entreprises Nantes Nord et Vendée ont testé l'intégration de critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance (ESG) dans l'analyse des crédits. Ce sont ainsi 104 entreprises du territoire qui ont été notées sur leurs engagements en la matière. Une opération qui a permis d'encourager et de valoriser les démarches RSE engagées par les entreprises et à défaut d'en alerter certaines sur les risques extra-financiers.

Pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée, ce test a permis d'avoir une approche plus globale des risques, d'affiner la connaissance de la gouvernance des entreprises mais aussi de renforcer la sensibilisation des collaborateurs et administrateurs. Cette notation se poursuivra en 2018 sur d'autres entreprises clientes pour être intégrée, à terme,

## 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 pour objectif d'offrir à ses sociétaires et clients une banque tant humaine que digitale, la Caisse régionale continue à proposer la Signature Electronique en Agence (75,3 % en 2017) et à généraliser les parcours 100% en ligne. Avec l'enrichissement de ses applications mobiles « Ma Banque » et « Ma carte », le lancement de l'application « CA Bourse » et le « 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.

Comme les années précédentes, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a été engagé lors des événements digitaux de son territoire tels que la Nantes Digital Week ou l'Innovation Week à la Roche-sur-Yon.

En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux. 21 000 personnes sont à présent abonnées aux différents comptes Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram de la Caisse régionale :

- plus de 25 300 fans sur Facebook,
- près de 780 tweets publiés en 2017,
- près de 400 publications géolocalisées pour informer au plus près ses clients et prospects,
- Plus de 10 millions d'impressions sur Twitter, Facebook et LinkedIn.



## 2-4 Être un client majeur des fournisseurs locaux

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

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée cherche à valoriser les fournisseurs de son territoire. Dans le cadre de sa démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), la Caisse régionale, en collaboration avec d'autres Caisses régionales, a conclu un contrat avec l'Afnor. Via la plate-forme ACESIA, elle demande à ses fournisseurs 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. Elle évalue ainsi les performances RSE de ses fournisseurs. En complément, une politique d'achats responsables sera mise en place en 2018.

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'édition.



## 2-5 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 aux réseaux professionnels afin d'accompagner le développement économique territorial. 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. Par ailleurs, tous les directeurs des structures professionnelles de la Caisse régionale sont désormais au Conseil d'Administration des réseaux « Initiative France ».

### 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 CA Atlantique Vendée. Inauguré en mai 2017, ce lieu unique permet d'accompagner des startups dans la mise en œuvre de leur projet, de constituer des réseaux aux acteurs économiques porteurs d'innovation, ainsi que de favoriser l'émergence, l'expérimentation et la réussite de projets innovants.

Le Village by CA Atlantique Vendée a donc rejoint les 20 autres Village by CA installés sur le territoire français et les quelques 80 « desks » mis à disposition par Crédit Agricole CIB partout dans le monde (New-York, Londres, Moscou, Shanghai, Séoul, Tokyo, Singapour, etc), favorisant ainsi le développement des startups à l'international.

En 2017, ce sont plus de 120 jeunes pousses innovant dans l'agroalimentaire/l'agriculture, la santé/le vieillissement, le logement ou le développement durable, 4 domaines en cohérence avec la dynamique économique du territoire, qui ont candidaté pour intégrer le Village by CA Atlantique Vendée. Aujourd'hui, sur un espace de 800 m<sup>2</sup>, les 22 startups retenues bénéficient d'un environnement à la pointe de la technologie et évoluent dans un écosystème d'open innovation aux côtés de 45 partenaires privés et publics.

Le Village by CA Atlantique Vendée va continuer à se développer et intégrera de nouveaux locaux en 2020 qui permettront d'accueillir une cinquantaine de startups.



### Les Cafés de la création

Pour la deuxième année consécutive, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a organisé plusieurs sessions des « Cafés de la création ». Ces rendez-vous permettent d'apporter de l'aide et des conseils aux porteurs de projets 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, de la chambre des Notaires, du Réseau Entreprendre et de plateformes d'initiatives locales étaient à la disposition des participants lors de ces rencontres. Six rencontres de ce type ont été organisées en 2017 sur le territoire de la Caisse régionale, 6 autres sont d'ores et déjà programmées pour 2018. Depuis le lancement des cafés de la création en 2016, ce sont plus de 200 porteurs de projets qui ont pu bénéficier des conseils de ces experts.

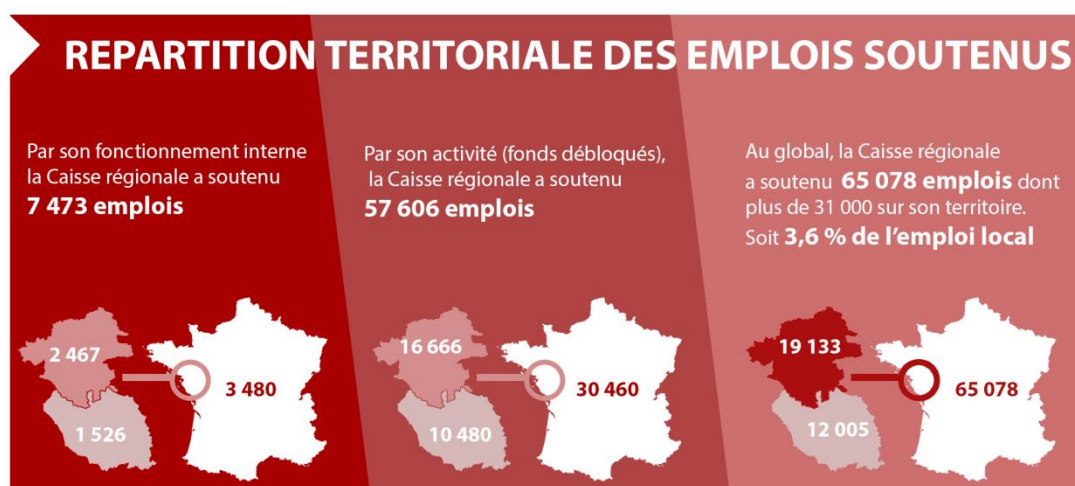
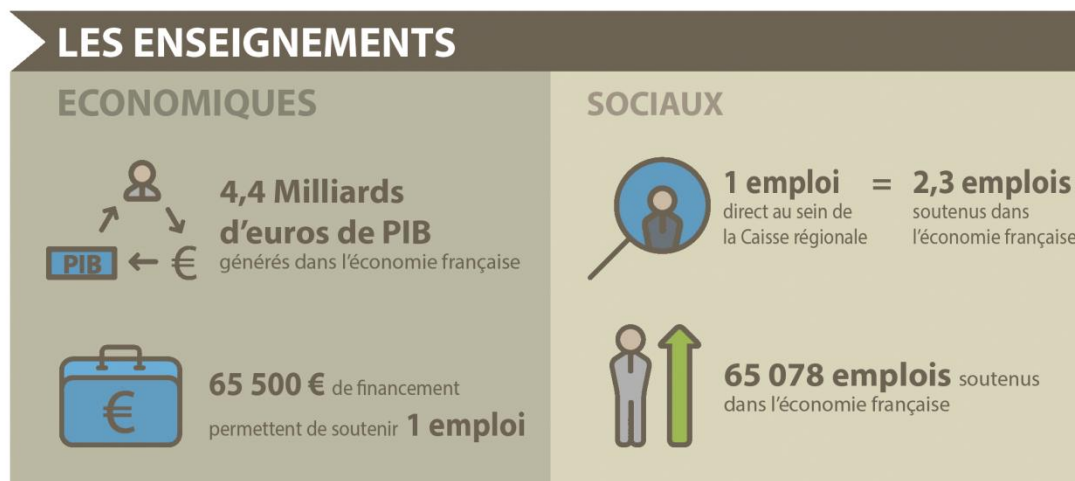
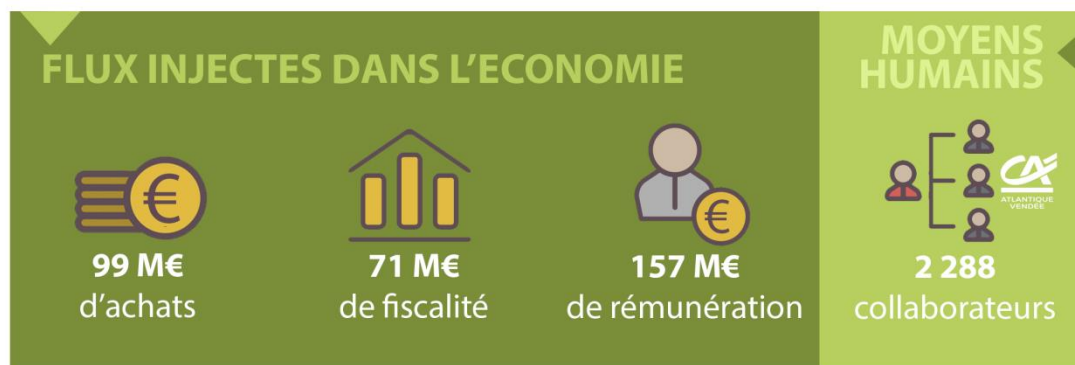


## 2-6 Appuyer les investissements des collectivités locales

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne les collectivités locales tout au long de l'année. En 2017, 154,7 millions d'euros de crédits à moyen terme (hors ligne de trésorerie) ont été réalisés. 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. D'autre part, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a accompagné les Grandes Associations à hauteur de 25,5 millions d'euros de crédits moyen et long terme.

## 2-7 L'empreinte socio-économique de la Caisse régionale

En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a souhaité connaître l'impact concret de son activité sur l'économie française et sur son territoire. Elle a ainsi calculé son empreinte socio-économique générée par les financements qu'elle accorde, les effets de son activité tout au long de la chaîne de fournisseurs et de clients, en allant jusqu'aux effets sur la consommation, liée aux salaires versés et ceux de la dépense publique, liée aux impôts et aux taxes acquittés. Pour ce faire, la Caisse régionale a utilisé la méthode de calcul Local Footprint® du cabinet Utopies, agence en stratégie de développement durable et RSE.



## 2-8 Investir dans les relais de croissance

### La santé et le bien vieillir

En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a poursuivi son action en matière d'assurance des biens et des personnes, au travers d'offres phares et reconnues telles que : l'avantage 200 euros enfants d'assurés, l'Assurance Obsèques, 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. Ainsi, après avoir étoffé son offre en matière d'assurance de biens et personnes en 2016, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a développé cette année une nouvelle dimension : la prévention. Un expert prévention des risques a été nommé permettant à la Caisse régionale de proposer tous les métiers de l'assurance.

### Le 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 à la Caisse régionale 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.

### L'agriculture et l'agroalimentaire

Malgré les difficultés rencontrées par les agriculteurs, le Crédit Agricole Atlantique Vendée est plus que jamais engagé à leurs côtés au travers de trois axes d'actions prioritaires : l'installation des jeunes agriculteurs, l'expertise des filières et la sécurisation de l'activité.



En 2017, la Caisse régionale a ainsi accompagné près de 8 installations sur 10 sur son territoire. De plus, elle met en œuvre, 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.

### L'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 ses offres vertes et responsables (Calculéo, Livret de Développement Durable, Eco-prêt à taux zéro, Prêt économies d'énergie, etc) avec une offre de financement dédiée aux véhicules « propres ».

De plus, la Caisse régionale a participé activement au financement des énergies renouvelables (EnR) sur son territoire. Elle se distingue particulièrement sur la méthanisation en se différenciant par un accompagnement très en amont des dossiers (approche, économique, business plan,...) et en participant, en tant qu'acteur financier, au cluster Méthatlantique.

**72**  
dossiers  
photovoltaïques  
étudiés en 2017

**628**  
dossiers  
photovoltaïques  
réalisés en 10 ans

**63 %** des  
unités de  
méthanisation en  
production du  
territoire  
accompagnées



## 2-9 Développer des actions éco responsables

Face aux enjeux climatiques rappelés lors de la COP21 et en résonance à l'accord de Paris, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'organise pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et son recours aux énergies fossiles. La Caisse régionale a mis en place une démarche environnementale dans laquelle chacun peut s'engager, basée sur la réduction des postes majeurs d'émission de GES et la préservation de la biodiversité.

### 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.

A 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 %.

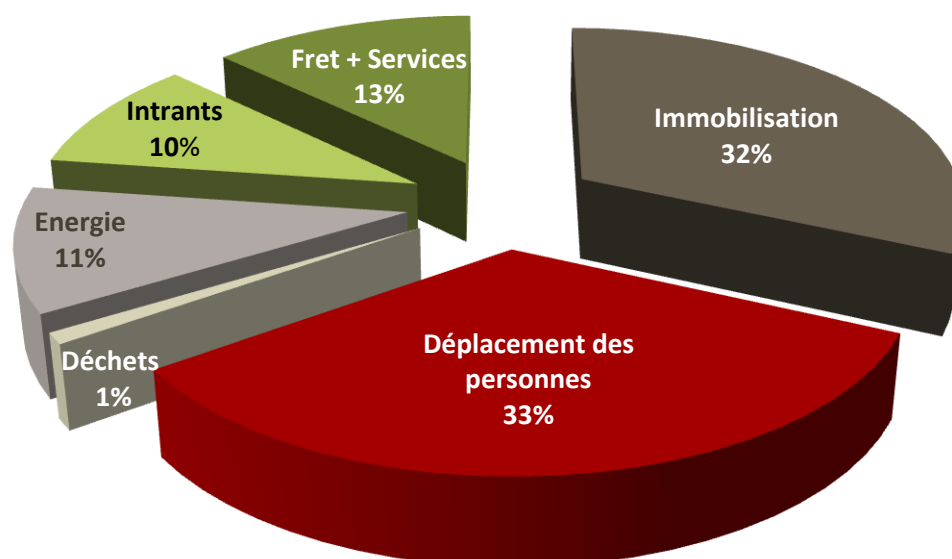
### Le Bilan Carbone

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 33 % 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 (résultats 2014)



## Évolution des émissions de gaz à effet de serre (GES) 2015/2016/2017

	2015	2016	2017	FE utilisé en 2017
<b>DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS</b>	<b>1 164 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>1262 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>1 164 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>Base Carbone de l'Ademe (Base Carbone® V14)</b>
Trajets professionnels avec véhicule personnel	3 871 635 km	4 120 214 km	3 454 702 km	0,254 kg CO <sub>2</sub> /véhicule/km
Trajets professionnels avec véhicule du parc	639 538 km	776 747 km (dont 9 021 Km véh. élect)	1 043 272 km (dont 16 767 Km véh. élect)	0,251 kg CO <sub>2</sub> /véhicule/km 0,040 kg CO <sub>2</sub> /véhicule/km
Trajets en train	526 133 km	512 735 km	522 265 km	0,0056 kg CO <sub>2</sub> /pers./km
Trajets total en avion	47 331 km	76 798 km	104 436 km	
• Domestique	/	• 37 610 km	• 41 298 km	0,314 kg CO <sub>2</sub> /pers./km
• Continental	/	• 24 781 km	• 13 911 km	0,230 kg CO <sub>2</sub> /pers./km
• Intercontinental	/	• 14 407 km	• 49 227 km	0,202 kg CO <sub>2</sub> /pers./km
<b>ÉNERGIE</b>	<b>1 490 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>1 263 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>1 295 téq. CO<sub>2</sub></b>	
Site de Nantes	2 997 565 kWh	1 935 564 kWh	1 947 894 kWh	Élec. : 0,0647 kg CO <sub>2</sub> /kWh Gaz : 0,2429 kg CO <sub>2</sub> /kWh PCI Fioul : 0,3251 kg CO <sub>2</sub> /kWh PCI
Site de La Roche-sur-Yon	2 579 498 kWh	2 469 304 kWh	2 425 588 kWh	
Agences	8 740 356 kWh	7 744 981 kWh	8 903 883 kWh	
<b>CONSOMMATION PAPIER</b>	<b>350 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>301 téq. CO<sub>2</sub></b>	<b>302 téq. CO<sub>2</sub></b>	
Papier bureautique et reprographie	170 tonnes	166 tonnes	162 tonnes	919 kg CO <sub>2</sub> par tonne
Activité bancaires	200 tonnes	160 tonnes	165 tonnes	919 kg CO <sub>2</sub> par tonne

Estimation des émissions de CO<sub>2</sub> liées aux financements

Conformément à l'article 173 de la loi sur la transition énergétique et la croissance verte, la Caisse régionale a estimé les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générés par ses financements. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est appuyé sur une méthodologie développée dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de l'université Paris-Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB). Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de GES liées aux financements et aux investissements.

Elle est désormais ouverte à tous et publiée dans un guide Ademe qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leur GES accessible via le lien suivant :



Macro-secteur	Encours (en millions €)	Facteur d'émission	Émissions financées (ktéq CO <sub>2</sub> )
Agriculture	1 358,7	0,34	456,2
Construction	1 492,5	0,10	142,6
Énergie	127,2	1,27	161
Industrie	106,6	0,40	42,3
Transport	174,3	1,05	183,4
Services	772,6	0	0
Déchets	32,4	1,49	48,5
Administration	802,6	0	0
Autres	276	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5 142,9</b>	<b>/</b>	<b>1 034</b>

Les émissions sont affectées par convention, aux agents économiques possédant les principaux leviers d'action pour les réduire. Elles sont calculées sur la base des encours de prêts de la Caisse régionale au 31/12/2016, concernant les agents économiques non particuliers. Elle s'élève à 1 034 kt équivalent CO<sub>2</sub>.

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

A l'issue du dernier Bilan Carbone, le comité de pilotage a validé différentes actions prioritaires :

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

- animer les plans de Déplacement Inter-Entreprises de la Roche-sur-Yon et de Nantes Métropole,
- favoriser l'utilisation de véhicules « propres » pour les déplacements domicile / travail et professionnels : en 2017, la Caisse régionale a lancé l'offre de financement « 1,2, Tree » pour inciter ses collaborateurs à investir dans un véhicule « propre ».

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

- déployer et favoriser l'utilisation de l'outil de Lync (outil de visioconférence avec fonction partage de documents),
- accompagner les 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,
- mettre en place un Contrat Énergie Verte.

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

- développer la Signature Électronique en Agence (SEA),
- valoriser les chèquiers responsables,
- intégrer les évolutions techniques apportées par la bascule informatique vers le nouvel outil « NICE »,
- dématérialiser les documents de la Caisse régionale (dossiers du personnel, 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. Depuis l'année dernière, l'équivalent d'un tiers de la consommation en électricité du Crédit Agricole Atlantique Vendée provient 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.

Depuis 2011, le site de Nantes voit sa consommation d'énergie fortement diminuer (-53 %) grâce notamment au nouveau bâtiment BBC et HQE.

#### Consommation d'énergie par type (kWh)

	2011	2014	2015	2016	2017
<b>Électricité</b>	13 068 532	9 861 848	11 746 777	10 001 539	10 490 870
<b>Gaz</b>	2 556 543	2 778 795	2 490 872	2 128 370	2 721 495
<b>Fuel</b>	270 745	62 950	79 770	19 940	65 000
<b>TOTAL</b>	<b>15 895 820</b>	<b>12 703 593</b>	<b>14 317 419</b>	<b>12 149 849</b>	<b>13 277 365</b>

#### Consommation d'énergie par site (kWh)

	2011	2014	2015	2016	2017
<b>Nantes</b>	3 655 859	2 901 926	2 997 565	1 935 564	1 947 894
<b>La Roche-sur-Yon</b>	2 880 827	2 230 175	2 579 498	2 469 304	2 425 588
<b>Réseau</b>	9 359 134	7 571 492	8 740 356	7 744 981	8 903 883
<b>TOTAL</b>	<b>15 895 820</b>	<b>12 703 593</b>	<b>14 317 419</b>	<b>12 149 849</b>	<b>13 277 365</b>

## La consommation d'eau

En 2017, la consommation totale d'eau est de 15 891 m<sup>3</sup> pour la Caisse régionale (sites de Nantes et de la Roche-sur-Yon et les agences de proximité), soit une consommation réduite de -14,7 % par rapport à 2016.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Eau en m <sup>3</sup>	17 404	20 847	19 037	24 608	18 542	18 645	15 891

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

## La consommation de papier



Dans le cadre de la déclaration CITEO (anciennement Ecofolio), la Caisse régionale a relevé, cette année encore, une diminution de sa consommation de papier avec un total de 164 tonnes sur l'exercice 2017 (187 tonnes en 2016, 223 tonnes en 2015).

La signature électronique en agence (SEA), qui permet d'envisager un objectif « zéro papier » dans les relations commerciales, continue de se développer. En 2017, plus de 935 000 opérations ont été réalisées via la SEA contre 870 000 l'année passée (+ 7,5 % par rapport à 2016), évitant l'impression d'autant de contrats papier.

## FOCUS SUR...



Début 2017, dans le cadre de son engagement de réduction de consommation de papier et sa démarche d'acculturation digitale des collaborateurs, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a dématérialisé les bulletins de salaire. Pour les collaborateurs qui l'ont accepté (97 %), le bulletin de salaire est désormais en format électronique et stocké dans un coffre-fort numérique. Il est accessible 24h/24, 7j/7, depuis le monde entier.

Chaque fin de mois, un e-mail de notification de dépôt du bulletin de salaire dans le coffre-fort est adressé aux collaborateurs pour les en avertir.

Sans lien avec la Caisse régionale, ce coffre-fort est également un espace personnel de stockage de documents (téléchargés ou scannés) d'une capacité de 5 Go (soit environ 45 000 documents).

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée garantit l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité du bulletin pendant 50 ans. Gratuit, il est utilisable à la convenance de tous les collaborateurs : CDD, CDI ou ancien salarié.

## Les déplacements

En 2017, les trajets professionnels des collaborateurs et des administrateurs de la Caisse régionale ont diminué de près de 400 000 kilomètres. Ils ont généré des émissions de gaz à effet de serre à hauteur de 1 164 tonnes éq. CO<sub>2</sub>, en diminution par rapport à 2016 (1 263 tonnes éq. CO<sub>2</sub>).

La poursuite des actions mises en place depuis 2010 (covoiturage, réunions en audioconférence et visioconférence, nouveaux outils de formation à distance, etc), permettent de maintenir les émissions de gaz à effet de serre à un niveau bien moindre qu'en 2011 (1 400 tonnes éq. CO<sub>2</sub>). Cette année, la Caisse régionale a mené différentes opérations destinées à réduire ou changer les modes de déplacements. Durant la semaine européenne de la mobilité, plusieurs actions de sensibilisation (test de vélos à assistance électrique, promotion de la voiture électrique,...) ont été menées. Les conseillers Assurances Pro/Agri, « gros rouleurs » de la Caisse régionale ont bénéficié de stages d'éco-conduite. Enfin, la Caisse régionale a lancé son offre de financement « 1,2, Tree » pour inciter les collaborateurs à investir dans un mode de déplacement alternatif.

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. En 2017, ce sont plus de 15 000 audioconférences ou visioconférences qui ont été réalisées via cet outil. La Caisse régionale participe également à des événements en lien avec sa démarche de RSE. Comme en 2016, elle a participé au Vendée Électrique Tour, rallye d'éco-conduite qui a pour objectif de sensibiliser les professionnels et les particuliers à l'usage des véhicules électriques. Enfin, en tant que signataire de la charte d'engagement Plan de Déplacement Inter-Entreprises (PDIE de la Roche-sur-Yon), la Caisse régionale est venue témoigner sur l'utilisation de la visioconférence lors d'une table ronde de la mobilité organisée dans le cadre de la fête de la mobilité.

## La gestion des déchets et le recyclage

### Papier et carton

En 2017, Veolia Propreté et Pro Archives Systèmes, prestataires du Crédit Agricole Atlantique Vendée, ont récupéré, traité et recyclé 191 tonnes d'archives papier et 71,5 tonnes de carton. Véolia a calculé, pour sa partie (201 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 62,6 tonnes éq. CO<sub>2</sub>.

### Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

Le matériel informatique hors d'usage a été remis à une entreprise de récupération et dépollution. Véolia a ainsi pris en charge pour le compte de la Caisse régionale 3,3 tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques, essentiellement constituées de matériel informatique. 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.

### Déchets organiques

Pour 2017, ce sont 41,1 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 (14 398 Kwh) permet de fournir en électricité l'équivalent de 4,5 foyers (de 4 personnes), et de produire 37 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 RSE.

### Démarche carte environnementale

Le Crédit Agricole est la seule banque française à commercialiser, depuis 2 ans, une carte conçue à partir de ressources naturelles renouvelables le PLA (Polyacide Lactique). En 2017, ce sont 14 % des nouvelles cartes bancaires distribuées à ses clients qui étaient en PLA, en diminution de 10 % par rapport à 2016. Cette diminution s'explique par les difficultés rencontrées par les fabricants avec le PLA pour la fonction paiement sans contact. Le Crédit Agricole restant la seule banque à utiliser ce procédé, aucune recherche d'amélioration n'est en cours et la fin de la fabrication de cartes en PLA devrait être annoncée courant 2018.

## 2-10 La démarche RSE de la Caisse régionale

La politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale (politique RSE) du Crédit Agricole Atlantique Vendée se veut fondamentalement créatrice de valeurs. Elle structure l'ensemble des pratiques volontaires mises en place par la Caisse régionale dans le but de répondre aux enjeux du développement durable.

Elle a pour ambition d'accompagner les territoires d'exercices de l'entreprise, de rechercher l'excellence dans les relations avec les sociétaires, clients, administrateurs, collaborateurs et partenaires. Elle est déclinée en 8 engagements :

1. Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité
2. Construire de nouveaux modèles de relations et de création de valeurs avec nos parties prenantes
3. Viser l'excellence relationnelle en donnant accès à tous nos clients au conseil et à une expertise de qualité
4. Contribuer durablement au développement économique du territoire
5. Renforcer notre modèle coopératif pour assurer une gouvernance d'entreprise solide et transparente
6. Favoriser l'engagement et le développement des collaborateurs
7. Agir pour le respect de la diversité et de l'inclusion sociale
8. Protéger les ressources naturelles, préserver la biodiversité et lutter contre le changement climatique

Ces engagements, pris dans la politique RSE, sont déclinés à tous les niveaux de la Caisse régionale et se traduisent concrètement au travers d'un plan d'actions annuel. Elle s'est également dotée de moyens organisationnels et humains nécessaires au déploiement de sa politique RSE : un Responsable RSE qui a pour mission de mettre en place les actions d'animations nécessaires à l'acculturation et à la mobilisation des publics internes, ainsi qu'une Commission RSE qui définit et supervise le plan d'actions annuel.

Enfin, afin de mesurer l'avancement de sa politique RSE, le Crédit Agricole Atlantique Vendée dispose d'indicateurs et d'un protocole de reporting extra-financier de ses informations sociales, sociétales et environnementales.

## 3-Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour privilégier le bien commun

### 3-1 Reconnaître et valoriser les sociétaires

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée est avant tout une banque coopérative avec près de 342 000 clients sociétaires qui peuvent élire leurs représentants (administrateurs) et donner leur avis lors des Assemblées générales de la 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, la Crédit Agricole Atlantique Vendée reverse 0,01 euro à l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée et ce sans surcoût pour le client.

En 2017, la Caisse régionale a enregistré une augmentation de 9,8 % du nombre de carte sociétaires, permettant d'afficher un stock au 31 décembre 2017 de 211 469 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. Depuis son lancement, ce sont 33 040 livrets sociétaires qui ont été 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 composé de 10 cadres de direction ;
- 18 administrateurs forment le Conseil d'Administration dont 9 membres forment le Bureau du Conseil.



Agriculteurs	9
Artisans - Commerçants	2
Chefs d'entreprises PME/PMI	3
Salariés	4
<b>Total administrateurs de Caisse régionale</b>	<b>18</b>

#### Les Caisses locales

**69**  
Caisses locales

**341 940**  
sociétaires au  
31/12/2017

**939**  
administrateurs

Dont **348**  
femmes  
soit **37 %**

**102**  
administrateurs  
ont suivi une  
formation en 2017

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

<b>Agriculteurs</b>	<b>332</b>
<b>Artisans - Commerçants</b>	<b>144</b>
<b>Chefs d'entreprises PME/PMI</b>	<b>56</b>
<b>Professions Libérales</b>	<b>13</b>
<i>Dont Professions libérales de Santé</i>	<i>4</i>
<b>Salariés</b>	<b>323</b>
<b>Retraités Agricoles</b>	<b>8</b>
<b>Retraités non agricoles</b>	<b>48</b>
<b>Sans activité</b>	<b>15</b>
<b>Total administrateurs de Caisse locale</b>	<b>939</b>

### 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 durée de 4 semaines (entre mi-février et mi-mars). En 2017, environ 14 600 personnes ont participé aux Assemblées générales.

### 3-4 Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes

#### L'extranet administrateur

Moderniser les outils de communication (site sociétaire, sociétaire mobile, extranet pour les élus, etc), tel était l'un des objectifs du chantier de 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, etc). Un annuaire permet également à chacun 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 site mutualiste, « l'Espace 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.

Depuis 2017, des communautés ont été lancées pour animer et développer les échanges sur des sujets particuliers : la Communauté Point Passerelle, la Communautés Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée, etc.



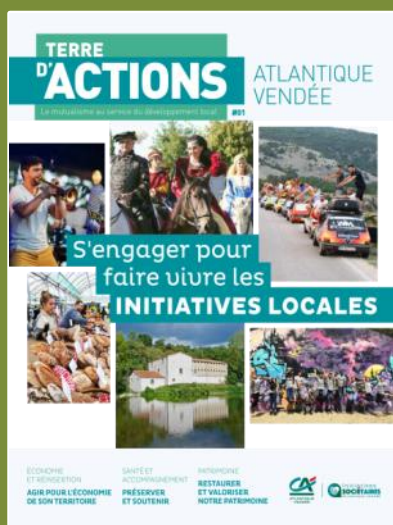
## Les Instants Coopératifs



Pour la 7<sup>e</sup> année consécutive, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a organisé, le 2 décembre 2017, dans les agences de son territoire, les Instants Coopératifs. Collaborateurs, administrateurs et associations partenaires se sont donnés 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 3 associations parmi les 9 sélectionnées par les administrateurs et collaborateurs du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Plus de 3 300 votes ont été enregistrés et les 9 associations ont reçu leur récompense, selon leur classement, lors de la réunion des Présidents et Secrétaires de Caisse locale, le 25 janvier 2018, à l'Historial de la Vendée.

### FOCUS SUR...



Afin de valoriser l'ensemble des actions soutenues par les Caisses locales, le Conseil d'administration de la Caisse régionale et l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée ont décidé de confier à la filiale Uni Editions, la réalisation d'un nouveau magazine, aux couleurs de la Caisse régionale, nommé Terre d'Actions.

Cette 1<sup>ère</sup> édition comprend 68 pages d'articles présentant et mettant en valeur certaines associations, parmi les nombreuses que le Crédit Agricole Atlantique Vendée soutient sur le territoire. Rédigé par des journalistes professionnels, il donne une caution supplémentaire à ses actions. La sélection d'associations établie a pour objectif de valoriser l'engagement que prennent collectivement les Caisses locales, la Caisse régionale et l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée depuis le début de l'année 2017.

Ce magazine a été remis aux sociétaires du Crédit Agricole Atlantique Vendée lors des Assemblées générales des Caisses locales 2018 et mis en libre-service dans l'ensemble des espaces "attente" des points de vente de la Caisse régionale.



## 4-Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs

La responsabilité sociétale, c'est aussi l'emploi. En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a continué à recruter massivement avec 147 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,...) et une intensification de sa présence sur les réseaux sociaux

Elle offre des parcours d'intégration denses alternant théorie et mise en pratique et adaptés à l'expérience et à la formation initiale de chacun.

L'investissement réalisé dans la formation demeure très élevé, avec 7,12 % 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.



### 4-1 Recruter de façon pérenne pour des emplois localisés sur le territoire

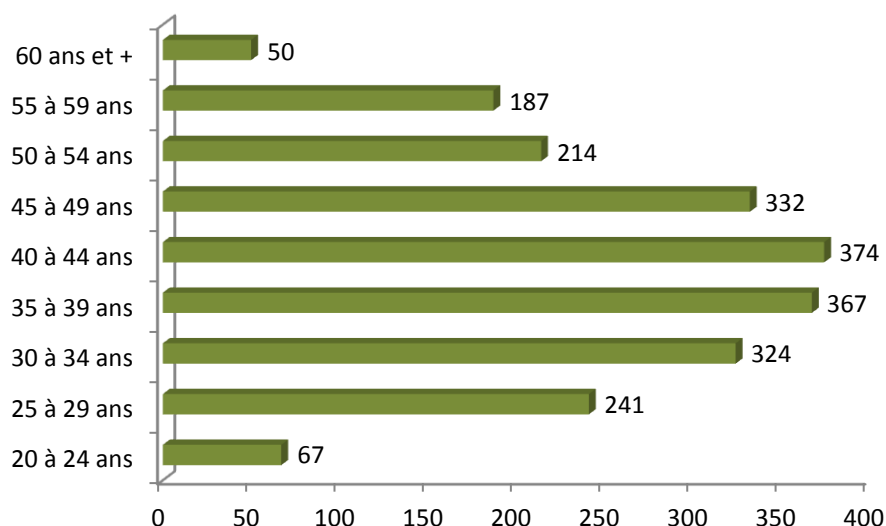
#### Structure de l'emploi

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée se positionne comme l'un des premiers employeurs privés de la région. Fin 2017, l'entreprise compte 2 266 salariés (CDI + CDD).

#### Détail de la structure de l'emploi (au 31/12/2017)

	2013	2014	2015	2016	2017
CDI	2 021	2 006	2 040	2 089	2 076
CDI période d'essai	26	50	65	55	80
CDD	165	179	163	144	110
Dont alternant	42	48	44	48	50

## Pyramides des âges au 31/12/2017



## Temps partiel

Fin 2017, 307 collaborateurs de l'entreprise en CDI travaillent à temps partiel, ce qui représente 14,2 % de l'effectif CDI (14,5 % en 2016). Plus de 93 % 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 2017, l'absentéisme représente 45 020 jours (42 522 en 2016, soit + 5,9 % en comparaison avec 2016), hors jours de RTT, jours de compte épargne temps et jours de congés payés légaux.

## Les embauches et les départs

En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a recruté 147 collaborateurs en CDI contre 163 en 2016. Ce chiffre illustre les fortes ambitions de développement de la Caisse régionale et lui permet de mieux répondre à des défis toujours plus nombreux.

- Les clients et prospects sont plus exigeants et plus informés : 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. 85 % des recrutements se sont effectués sur des niveaux BAC + 3 ou plus.
- L'environnement se complexifie : la Caisse régionale a intensifié sur 2017 sa politique d'intégration de cadres experts (communication, audit, gestion de projets, risques, etc.) de façon à répondre à de nouveaux enjeux auxquels elle est confrontée.

S'agissant des embauches sur 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a embauché 72 hommes et 75 femmes. Les nouveaux embauchés bénéficient de cursus de formation et d'intégration lors de leurs premiers mois de présence au sein de l'entreprise. De nombreuses formations adaptées au métier exercé sont ensuite dispensées tout au long de la carrière du collaborateur. La Caisse régionale est aussi attentive aux évolutions des attentes de ses clients et adapte en conséquence son modèle de distribution (application, site internet, moyen de souscription à distance, chat,...)

En 2017, l'entreprise a enregistré 135 départs (CDI) de collaborateurs, dont 43 % de départs en retraite. Seulement 4 licenciements pour motif personnel et 4 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 2017 (45 en 2016), dont 12 avec arrêt de travail (17 en 2016).

Taux de fréquence  
des accidents du  
travail

**3,61**

Taux de gravité  
des accidents du  
travail

**0,249**

Maladies  
professionnelles

**2**

Les types d'accident les plus fréquents sont : les agressions verbales et/ou physiques, les chutes et les accidents de la circulation. Tous les nouveaux embauchés bénéficient d'une formation à la gestion de l'agressivité clients.

## Les rémunérations et leur évolution

Entre 2016 et 2017, la rémunération totale des collaborateurs a progressé en moyenne de 2,81 % (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 2017 dans la formation de ses salariés avec 14 541 jours de formation (113 421 heures) soit plus de 6,7 jours de formation par salarié (contre 14 362 jours, soit 112 024 heures en 2016).

### Orientations formations

Les principales thématiques des actions de formations menées en 2017, s'articulent autour de 5 grandes orientations :

- intégrer et professionnaliser les nouveaux embauchés,
- accompagner les collaborateurs dans leur emploi pour assurer leur employabilité,
- développer la professionnalisation et l'expertise,
- développer la performance managériale,
- assurer les formations réglementaires.

Ainsi, en 2017, l'accent a été mis fortement sur la formation déployée pour accompagner les collaborateurs dans l'évolution des emplois du réseau de proximité et de l'évolution d'organisation de la distribution. Ces parcours de formations représentent près de 5 000 jours de formation pour les collaborateurs et managers de la distribution. Par ailleurs, l'entreprise a accompagné l'intégration des 147 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, mais également l'accompagnement à la prise de fonction. Les formations réglementaires ont également été déployées, aux nouveaux embauchés et aux collaborateurs en renouvellement de connaissance, afin de répondre aux exigences du régulateur.

Enfin, la Caisse régionale a déployé une nouvelle plateforme de formation en ligne, permettant l'accès, pour tous les collaborateurs, à tous les modules de formation proposés au sein du groupe Crédit Agricole. Dispositif d'auto formation, cette plateforme « E-Académie » favorise l'autonomie et la responsabilité de chaque collaborateur.

L'investissement en formation de la Caisse régionale se situe dans la moyenne haute du groupe Crédit Agricole, autour de 7,12 % de la masse salariale.

### Formations diplômantes

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

## FOCUS SUR...



La Caisse régionale s'est engagée en 2017 dans un projet de labellisation des emplois, qui va se déployer jusqu'en 2020. La 1<sup>ère</sup> étape a été lancée cette année pour l'ensemble des collaborateurs du réseau avec la labellisation des parcours de formation Banque Mutlicanale De Proximité (BMDP). L'objectif était de s'assurer de la bonne compréhension et de l'acquisition par chacun des collaborateurs des connaissances indispensables à l'exercice des métiers.

Une 2<sup>ème</sup> étape a également été lancée avec la labellisation des emplois avec un pilote sur le métier de Conseiller en Gestion de Patrimoine. La labellisation de l'emploi doit permettre à chaque collaborateur, en poste depuis plus de 12 mois, d'aborder son emploi plus sereinement et de se professionnaliser face à ses interlocuteurs du quotidien (clients/concurrence/partenaires, etc). Le bilan de la labellisation des Conseillers en Gestion de Patrimoine sera réalisé à l'été 2018 et le projet de labellisation des emplois sera déployé auprès des conseillers professionnels et des conseillers agricoles en fin d'année 2018.

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

En 2017, 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 746 demandes de formation.

## 4-3 Agir en employeur responsable

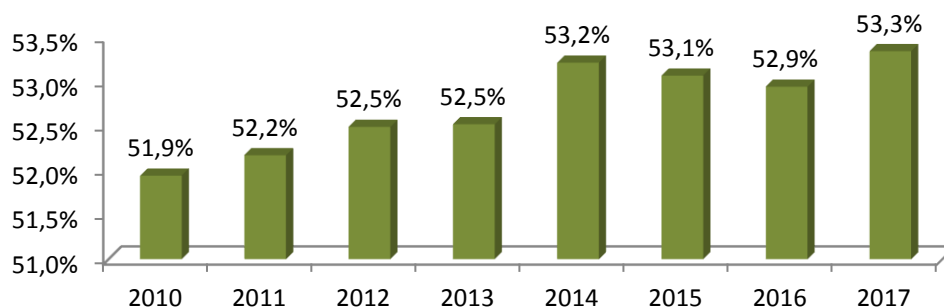
### Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

En 2017, 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 rémunérées pour le parent accompagnant la mère aux examens échographiques prénataux.

En 2017, dans le cadre de son projet de réorganisation du réseau de distribution, la Caisse régionale accompagné les collaborateurs travaillant dans les agences de proximité à mieux concilier les nouveaux horaires avec leur temps de vie personnelle en mettant en place des CESU garde d'enfants et des souplesses dans l'organisation du temps de travail. La part des femmes parmi les salariés est supérieure à celle des hommes et en légère augmentation pour atteindre 53,3 %. À noter que 37,2 % des cadres de l'entreprise sont des femmes (soit +2,3 points de progression par rapport à 2016) permettant ainsi à la Caisse régionale de dépasser l'objectif de 35 % qu'elle s'était fixé pour la fin de l'année 2018.

### Évolution du pourcentage de femmes dans l'effectif CDI



## 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 1,4 % des recrutements réalisés et le taux d'emploi des seniors est de 20,9 %.

En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a renouvelé un accord temps partiel en faveur des salariés seniors. Cet accord permet aux collaborateurs seniors de réduire leur temps de travail à 60 % tout en étant rémunéré à 70 % ce qui facilite la transition entre activité professionnelle et retraite tout en maintenant le pouvoir d'achat.

## Les mesures prises en faveur de l'emploi

La Caisse régionale s'engage dans le retour à l'emploi des personnes en difficulté (personnes en situation de handicap, seniors, demandeurs d'emploi de longue durée). En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a participé à plusieurs forums qui ont permis de rencontrer des demandeurs d'emploi et de leur présenter les offres de l'entreprise. La Caisse régionale, partenaire de Pôle Emploi et de l'APEC, continue à publier régulièrement des offres.

## 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 Crédit Agricole Atlantique Vendée s'établit à 5,7 % à fin 2017, proche des 6 % réglementaires. Cette année, deux personnes ont été recrutées en contrat à durée déterminée et 19 autres en missions au sein de l'entreprise. Par ailleurs, la Caisse régionale a participé à divers événements comme le forum de recrutement organisé par Cap Emploi (organisme spécialisé pour l'emploi des personnes en situation de handicap) à La Roche-sur-Yon dans le cadre de la semaine européenne de l'emploi des personnes en situation de handicap.

### FOCUS SUR...



Les 20 et 21 septembre derniers, dans le cadre de la Nantes Digital Week, la Caisse régionale a participé au HandiCamp 2017.

Cet événement a pour but d'aider les personnes porteuses de handicaps à s'inclure par le numérique. Pour ce faire, les quatre développeurs web de la Caisse régionale ont coaché les participants pour leur permettre de développer, en 1 ou 2 jours, leur projet numérique de façon simple et ludique.

Ainsi, de nombreuses personnes, en situation de handicap ou non, ont pu bénéficier des conseils des experts de la Caisse régionale lors de ces 2 journées événement.



En interne, 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 leur poste de travail. Par ailleurs, une sensibilisation des collaborateurs aux actions conduites par la Caisse régionale en la matière a été menée lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap. Enfin, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se classe parmi les premières Caisses régionales ayant recours au secteur protégé et adapté (entretien des espaces verts, gestion de l'économat, etc). En 2017, le chiffre d'affaires confié à ce secteur a évolué de 6,06 % pour atteindre 452 024 €. Ce sont 23 personnes, équivalent temps plein, qui ont ainsi travaillé pour la Caisse régionale.

## 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 Ressources Humaines (rôle, mission, suivi du tutoré, etc).

## 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 2017, de nombreuses réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

- 11 réunions de Délégués du Personnel,
- 16 réunions du Comité d'Entreprise,
- 13 réunions avec les Délégués Syndicaux, sur des thèmes variés dont les Négociations Annuelles Obligatoires,
- 5 réunions communes du Comité d'Entreprise et du CHSCT sur le projet de nouvelle organisation distributive.

En 2017, les partenaires sociaux et la Direction ont conclu et signé 11 accords d'entreprise sur des thèmes variés. Outre les thèmes de négociation rendus nécessaires par l'échéance de ses accords, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a renouvelé un accord sur l'aide à la création ou reprise d'entreprise ainsi qu'un autre accord sur le don de jours de congés. L'année 2017 a également été marquée par la prorogation des mandats des représentants du personnel de 12 mois, en raison de la mise en place du Comité Social et Économique, en lieu et place du Comité d'entreprise, du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail et des Délégués du personnel actuels. Les prochaines élections professionnelles auront lieu à la fin de l'année 2018.

### Les conditions de santé et de sécurité au travail

8 réunions du CHSCT se sont déroulées en 2017 (6 en 2016). 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 vis-à-vis des clients en visant un haut niveau de satisfaction, tout en réaffirmant son ancrage local et sa dimension mutualiste par un dispositif multicanal et 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.

Par ailleurs, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels a été refondu dans son approche et mis à jour entre la Direction et les membres du CHSCT.

### FOCUS SUR...



Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, attentif à la santé et au bien-être des collaborateurs, a décidé de mettre en place, en septembre dernier, un dispositif d'aide et d'accompagnement psychologique au bénéfice de tous ceux qui en ressentiraient le besoin.

Ainsi, les psychologues du cabinet PSYA sont à disposition des collaborateurs qui le souhaitent pour les aider à gérer au mieux les situations difficiles liées à la vie professionnelle et/ou personnelle. Ce service est gratuit, individualisé, anonyme et strictement confidentiel.

## 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.

Réalisé pour la dernière fois en 2016, ce baromètre a intégré 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.

Les points forts de ce baromètre en 2016 étaient :

- 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,
- 85 % ont confiance dans la Direction pour conduire les évolutions nécessaires,
- 84 % sont satisfaits de la façon dont ils sont managés.

Un nouveau baromètre interne est programmé pour 2018.





## 4-6 Encourager les partenariats avec les écoles et les universités

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

#### L'alternance

Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, le Crédit Agricole Atlantique Vendée mène une politique volontariste en matière de relations écoles. 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 compétence. Ils sont majoritairement accueillis sur des fonctions commerciales au sein du réseau de proximité.

Cette expérience reste un moyen privilégié pour intégrer le Crédit Agricole Atlantique Vendée : pour preuve, 46 % des alternants arrivés en fin de cursus ont été embauchés en contrat à durée indéterminée par la Caisse régionale.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Nombre d'alternants</b>	31	42	48	46	48	50
<b>% alternant/CDI</b>	1,5 %	2,0 %	2,3 %	2,2 %	2,1 %	2,3 %

#### Les stages écoles

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée continue d'investir sur son territoire en accompagnant les étudiants notamment durant leurs périodes de stage. Ainsi, en 2017, 98 stagiaires ont été accueillis et accompagnés sur les deux départements (+ 5,3 % par rapport à 2016). L'accent est mis sur les cursus académiques en lien avec la banque et le commerce : la Caisse régionale s'inscrit ainsi dans une logique de pré-recrutement et permet aux étudiants du territoire de valider et d'affiner leur projet professionnel.

### FOCUS SUR...



Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a obtenu le label Choosemycompany / HappyTrainees récompensant l'excellence dans le management et la motivation des stagiaires et alternants. Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, il mène une politique volontariste en matière d'accueil de jeunes professionnels par le biais des stages et de l'alternance.

Ainsi, chaque année, près de cinquante alternants et une centaine de stagiaires (principalement sur le réseau de proximité) sont accueillis et bénéficient d'un accompagnement spécifique afin de monter en compétence. Toujours dans un souci de satisfaction et d'optimisation, ces stagiaires et alternants ont pu participer à une enquête indépendante et anonyme, HappyTrainees, portant sur la capacité de la Caisse régionale à les intégrer et à les faire monter en compétence.

Plusieurs sujets ont été évalués tels que les dimensions « Progression professionnelle », « Environnement de travail », « Management » et « Motivation-Fierté-Plaisir ».





## 5-Mettre en œuvre une responsabilité sociétale forte sur les territoires

### 5-1 Soutenir les associations locales et animer le territoire

« 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 2017, il a une nouvelle fois accompagné de nombreux domaines tels que la culture, le sport ou encore l'agriculture et les professionnels.

#### Les partenariats culturels

Cette année, 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.

#### R'POP

R'POP s'est substitué en 2016 au précédent « Café de l'Été » dont le Crédit Agricole Atlantique Vendée était le partenaire privilégié depuis plus de 10 ans. Ce festival de musiques actuelles anime le centre-ville de la Roche-sur-Yon en début d'été avec un programme musical de 10 soirées de concerts gratuits pour grands et petits. Il a rassemblé plus de 16 000 spectateurs sur les 2 dernières éditions.

#### Couvre-feu

Créé en 1998, le festival Couvre-Feu a pour but d'animer le territoire rural (Sud Estuaire et Pays de Retz), de promouvoir et de diffuser les musiques actuelles. En 2017, un nouveau site à Frossay a été investi, sur les prairies du Migron, rassemblant plus de 30 000 personnes sur 3 jours, sous les emblématiques chapiteaux du festival.

#### Autres projets culturels soutenus en 2017 :

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
Hip Opession	Festival qui valorise la richesse et la diversité de la culture hip hop
Voyage à Nantes dans le vignoble	Valorisation du territoire nantais
Château des Ducs	Partenariat Culturel
Face et Si	Festival musical intergénérationnel
Vendée Vallée	Développement touristique et économique du Bocage vendéen

#### « Le sport comme école de la vie »

Dépassement de soi, courage, honneur, respect.... Au Crédit Agricole, nous pensons que les valeurs sportives, parfaitement en phase avec notre identité de banque coopérative et mutualiste, sont utiles toute la vie et permettent d'être plus fort.

En 2017, la Caisse régionale s'est ainsi attachée à animer et relayer cette philosophie de « sport comme école de la vie » en accompagnant certaines manifestations sportives et certaines équipes de son territoire.



#### Le football amateur

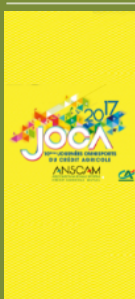
Le football est un sport très populaire et particulièrement représentatif du territoire (55 000 licenciés en Loire-Atlantique et 30 000 licenciés en Vendée). Tout comme le groupe Crédit Agricole qui soutient le football de façon historique, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est engagé dans ce sport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

## Le judo

En janvier 2017, le Crédit Agricole est devenu Partenaire Officiel de la Fédération Française de Judo. Un partenariat qui permet au Groupe de renouveler son intérêt pour un sport attaché à des valeurs fondamentales telles que le respect, la fidélité et la sincérité. En lien avec les comités départementaux de judo de Vendée et de Loire-Atlantique, la Caisse régionale a rapidement relayé ce partenariat en proposant dès l'été des actions en faveur des licenciés de judo du territoire. Ces partenariats avec les comités départementaux seront définitivement officialisés via une convention de sponsoring qui sera signée au premier trimestre 2018.

Projet accompagné	Objet du partenariat
HBC Nantes	Club de handball de Nantes évoluant en 1 <sup>ère</sup> division
Le Vendée Challans Basket	Club de basket évoluant en 3 <sup>e</sup> division
Espoirs sportifs et Club Vendée	Soutien aux athlètes juniors en devenir
Randonnée 4 jours en Chantonay	Randonnée pédestre
Tour de Vendée cycliste	Course cycliste

## FOCUS SUR...



La 10<sup>e</sup> édition des JOCA (Journées Omnisports du Crédit Agricole) s'est déroulée du 8 au 11 juin 2017 à Talmont Saint-Hilaire en Vendée. Plus de 3 600 compétiteurs, en provenance de 43 entités du Groupe (Caisses régionales et filiales) se sont affrontés dans 21 disciplines sportives.

Le succès de ces rencontres trisannuelles, organisées par l'ANSCAM (Association Nationale Sportive Crédit Agricole Mutuel), se confirme chaque année et en fait la plus importante manifestation française de sport d'entreprise. De nombreuses entités du Groupe en sont partenaires dont cette année le Crédit Agricole Atlantique Vendée !

## 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 64<sup>e</sup> édition de ce grand salon exposition qui a regroupé 50 000 visiteurs sur 5 jours.

### Foire de Béré

En 2017, 600 exposants répartis sur différents espaces (élevage, artisanat, agriculture, commerce, restauration, fête foraine) ont fait vivre durant 4 jours la 968<sup>e</sup> édition de la foire commerciale de Béré. Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne depuis de nombreuses années cette foire qui réunit environ 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
Fêtes de l'agriculture de Loire-Atlantique et de Vendée	Fête de l'agriculture
Tech'Elevage	Salon professionnel

## FOCUS SUR...



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). Il participe au financement d'un forum pour les étudiants et finance du matériel pour équiper des laboratoires. En 2017, la Caisse régionale a ainsi permis l'acquisition d'un échangeur de chaleur tubulaire pour stérilisation des liquides. Par ailleurs, le Crédit Agricole Atlantique Vendée remet chaque année le prix de la mobilité à 2 étudiants afin de partir à l'étranger développer leurs compétences.

### Les actions mutualistes

L'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée et le Crédit Agricole Atlantique Vendée, via sa Commission des partenariats, ainsi que les Caisses locales, interviennent tout au long de l'année pour soutenir de nombreuses actions en lien avec les valeurs coopératives.

**+ de  
1 000**  
actions soutenues par  
les Caisses locales

**722 000 €**  
de fonds versés par  
les Caisses locales et  
Initiatives Sociétaires  
Atlantique Vendée

Commission des  
partenariats :  
**42** partenaires pour  
un montant de  
**81 000 €**

Association	Objet du partenariat
Meilleur apprenti de France	Concours régional des apprentis de Vendée
Nuits musicales en Vendée Romane	Festival musical éclectique pour la promotion de nouveaux talents
Grandchamp'bardement	Festival des Arts de la rue
Les Muscadétours	Manifestation sur les richesses du vignoble nantais
Fête de la Renaissance à L'Herbergement	Fête à caractère historique et patrimonial
Ecomusée du Daviaud	Découverte du marais breton vendéen
Réussir Vendée à Montaigu	Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes
Association Pick Up Production	Accessibilité aux spectacles pour tous
Un Parrain, 1 emploi	Aide à la recherche d'emploi
Vendée Vallée	Développement touristique et économique du Bocage vendéen
Génération mouvements	Formation des bénévoles et sauvegarde du verger
L'outil en main	Initiation des jeunes (9-14 ans) aux métiers manuels
Ateliers Méca Sud Vendée	Création d'un garage solidaire
Europ Raid	Raid autour de l'Europe
Association Etmadouche ? : Camping-car douche	Camion douche itinérant pour les plus démunis
Anim'Envie – médiation animale	Création d'un hébergement insolite pour des séjours courts
Association PRODON	Information et sensibilisation pour le don d'organes
SMASH Baskin	Discipline issue du basket associant des personnes handicapées ou non
Habitat et humanisme	Action en faveur du logement, de l'insertion et de récréation des liens sociaux

## FOCUS SUR...



En 2017, Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée et La Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement ont participé financièrement avec la plateforme Les Petites Pierres, à l'acquisition d'un camping-car par l'association « Etmadouche ? ». Le véhicule a été aménagé pour être transformé en douche itinérante et offrir un service d'hygiène gratuit deux fois par semaine à Nantes, aux mal-logés et aux sans-abris.

L'objectif est de lutter contre la pauvreté, l'exclusion sociale et les inégalités, notamment sanitaires, et donner accès à l'hygiène à des personnes qui en sont privées dans le respect de leur dignité, tout en assurant une veille sanitaire.

### Partenariats professionnels

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

#### Pays de la Loire transmission-reprise

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a accepté de participer au fonds de transmission reprise initié par le Conseil Régional et géré par le réseau Initiative Pays de Loire. Ce fonds vise à soutenir les repreneurs d'entreprises à travers des prêts d'honneur.

Organisme	Objet du partenariat
BTP FA Vendée	Participation aux journées portes ouvertes sur l'apprentissage dans le bâtiment et l'ameublement
Chambres des métiers de deux départements	Accompagnement des projets de ces établissements publics
Association Des Etudiants Notaires de Nantes	Accompagnement d'événements professionnels
Cité du Goût et des Saveurs	Initiation à la gastronomie par des professionnels du goût
Concours du Meilleur Ouvrier de France	Concours d'excellence professionnelle
Entrepreneuriales	Challenge professionnel pour les étudiants

## 5-2 Impliquer les élus sociétaires et clients dans le soutien aux projets locaux

### L'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée



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 apporte notamment son concours à des projets à but non lucratif et participe 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 Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée destiné aux projets du territoire, et ce sans coût supplémentaire pour les clients.

L'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée participe à la vie locale associative en Loire-Atlantique et en Vendée en aidant des projets à but non lucratif, en faveur du développement économique, culturel, sportif, social, humanitaire et touristique. Elle accompagne aussi les projets présentés par les Caisses locales du Crédit Agricole Atlantique Vendée.

En 2017, l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée a choisi d'intervenir plus particulièrement sur 3 domaines prioritaires :

- économique, avec l'accompagnement des jeunes ou l'aide à la création d'entreprise ;
- sociétal, avec l'aide au logement, l'accompagnement du vieillissement, l'information sur la santé et la prévention ;
- social, avec l'aide à l'enfance et l'aide à la réinsertion.

Les projets éligibles à l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée sont détectés par la Commission des Partenariats de la Caisse régionale. Sur le domaine économique, elle a mis en place un Comité d'agrément. Le Conseil peut aussi décider d'accompagner directement certains projets sans passer par l'avis de ces entités.

### A - La commission des partenariats

Chaque mois se tient la commission des partenariats :

- elle est présidée par un Directeur et un vice-président du Conseil d'Administration,
- elle est composée de 6 administrateurs Caisse régionale dont l'un des pilotes de la Commission Animation des Caisses locales (administrateur Caisse régionale),
- elle est animée par le responsable du service animation des Caisses locales et le Chargé de développement mutualiste.

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 :

- la Commission des Partenariats fédère et accompagne les Caisses locales sur des projets communs et/ou régionaux ;
- elle œuvre à partir d'une enveloppe financière attribuée chaque année par Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée ;
- elle sélectionne les projets du volet Sociétal et Social éligibles à un accompagnement par Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée ;
- elle peut apporter directement son soutien sur les partenariats régionaux.

### B – le Comité d'agrément Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée

Le Comité d'agrément se tient au minimum 1 fois tous les deux mois et aussi souvent que nécessaire :

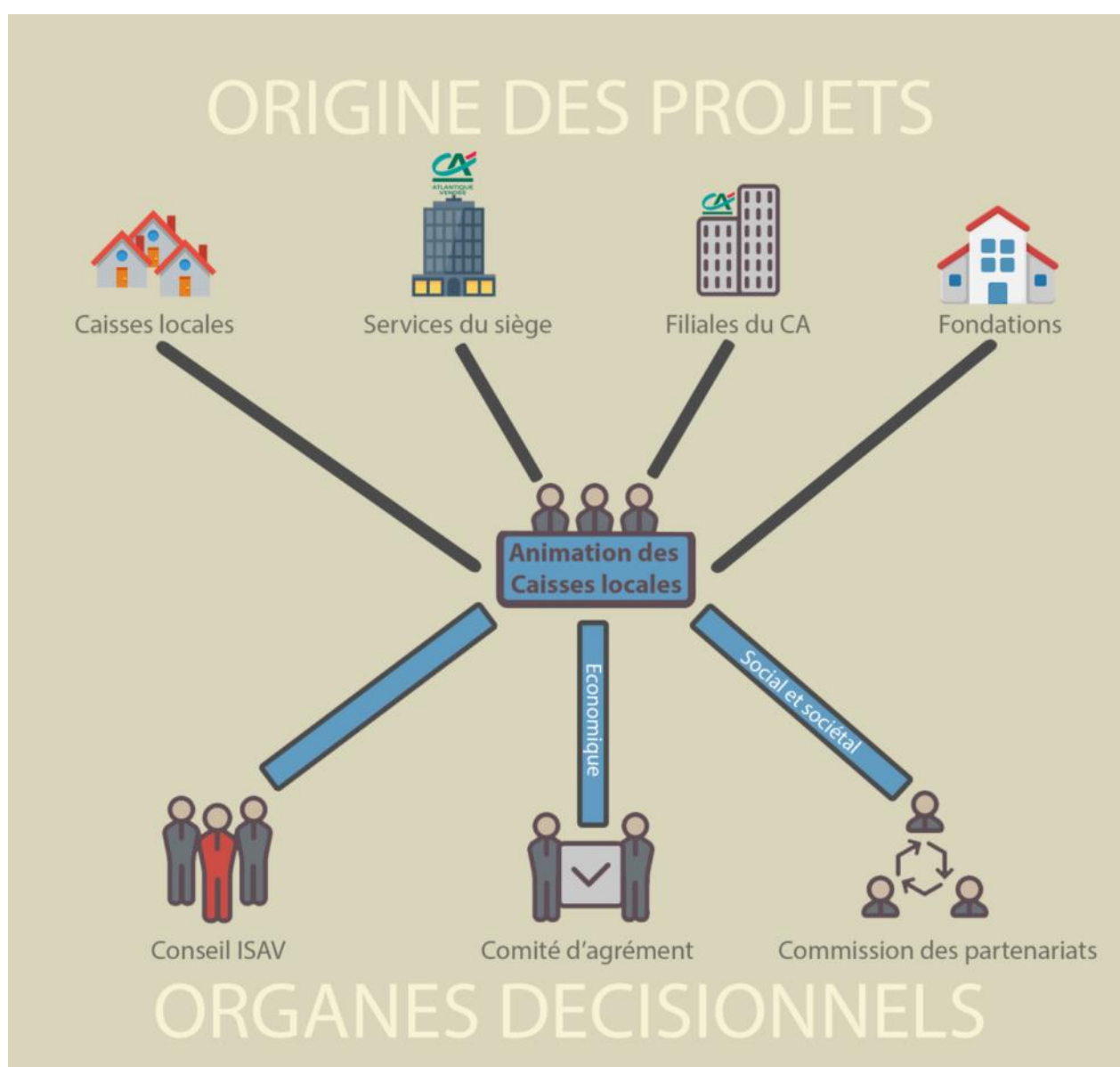
- il est présidé par un vice-président du Conseil d'Administration,
- il est composé de 7 administrateurs Caisse régionale, membres de l'association,
- il est animé par le responsable du service animation des Caisses locales.

Les membres du Comité d'agrément sont désignés chaque année par le Conseil d'administration de l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée.

#### Le fonctionnement :

- le Comité d'agrément peut accompagner soit les Caisses locales sur des projets communs et/ou régionaux, soit des entités ayant des projets économiques à proposer (Caisse régionale, filiales du groupe, fondations du groupe Crédit Agricole, autres associations, fondations et fonds de dotation) ;
- il œuvre à partir d'une enveloppe financière attribuée chaque année par Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée ;
- il arbitre les projets du volet économique qui lui sont proposés selon les critères validés par Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée

#### 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 2017, l'équipe composée de 4 conseillers a traité 242 dossiers et accompagné 177 familles.



4  
conseillers au sein  
de la structure

177  
familles  
accompagnées

242  
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.

### Prévenir les situations de surendettement auprès du public jeune

En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée, via l'association Espace Solidaire, a mis en place des ateliers d'éducation budgétaire dont l'objectif est de prévenir d'éventuelles situations de surendettement, à travers l'apprentissage de règles de gestion d'un budget familial.

Ainsi, en 2017, ce sont 280 jeunes scolaires ou en insertion qui ont été formés au sein de 12 établissements.

### 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, afin de trouver une solution adéquate permettant le fonctionnement bancaire indispensable.

En complément, l'unité clientèle accompagnée, créée en 2016, est dédiée aux dossiers des clients sous tutelle, en surendettement ou encore dans une situation de séparation/divorce, afin de répondre aux objectifs suivants :

- améliorer la satisfaction client dans les bons et mauvais moments,
- accompagner le réseau dans le traitement des situations et la relation client,
- contribuer à maîtriser le coût du risque par la prévention,
- s'assurer du respect de la réglementation.

## 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.

En 2017, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a distribué du microcrédit Habitat en partenariat avec SOLIHA Vendée, afin de financer les restes à charge des projets de réhabilitation de logement.



## 6-Informations Complémentaires

### 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 Atlantique Vendée 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 2017, 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 œuvrant 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 2017.

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 :

- 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 2017 :

- le périmètre retenu s'étend à l'ensemble des sites, 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 2017,
- la détermination de la consommation de gaz est une estimation à partir des consommations réelles facturées de janvier à décembre 2017.
- la détermination de la consommation d'eau correspond à la somme des factures reçues pour l'exercice 2017,
- 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 : 1L = 10kWh (facteur de conversion interne),
- la consommation de papier communiquée correspond à la somme des quantités de papier consommées sur l'exercice 2017 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 nous ont été communiqués par COFILMO,
- la quantité de papier et carton recyclés correspondent aux données annuelles communiquées par les prestataires de traitement des déchets. 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 la 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 (Base Carbone® V14),
  - 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 2017 propres à chacun des trois types de transport donnés par la Base Carbone de l'Ademe (Base Carbone® V14),
  - 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 (Base Carbone® V14),
- 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 GES 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> (cf <http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf> ). Cette méthodologie "Top/Down" a été adaptée par un groupe d'expert pour utiliser les données disponibles dans les Caisses régionale. Ainsi pour 2017, toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone de leurs financements en accord avec l'article 173 de la loi sur la transition énergétique et la croissance verte. Pour cette première publication dans le rapport 2018, les mesures publiées seront bien celles prenant la base des prêts à fin 2016.

#### **Dans le cadre des données sociales communiquées dans le rapport RSE 2017 :**

- 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 de Crédit Agricole Atlantique Vendée au 31 décembre 2017. 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 2017 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 reconnu par la MSA (Mutualité Sociale Agricole) en 2017 ou étant encore en cours de traitement par la MSA au 31 décembre 2017,
- le nombre de travailleurs handicapés 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 retraités : 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 2017:**

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.

## Tableau de correspondance des obligations RSE

### 1-Informations sociales

#### A-Emploi

1a1 : Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique (LA1 LA13)	p 25 et 26
1a2 : Les embauches et les licenciements (LA2)	p 26
1a3 : Les rémunérations et leurs évolutions (LA 3 LA12 EC1 EC5)	p 27

#### B-Organisation de travail

1b1 : L'absentéisme (LA7)	p 27
---------------------------	------

#### 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 30
1c2 : Le bilan des accords collectifs (LA5)	p 30

#### D-Santé et sécurité

1d1 : Les conditions de santé et de sécurité au travail (LA6 LA9)	p 30
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 30
1d3 : Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles (LA7)	p 27

#### E-Formation

1e1 : Les politiques mises en œuvre en matière de formation (LA11)	p 27 et 28
1e2 : Le nombre total d'heure de formation (LA10)	p 27 et 28

#### F-Egalité de traitement

1f1 : Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes (LA14)	p 28
1f2 : Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap (LA13)	p 29
1f3 : La politique de lutte contre les discriminations (LA13)	p 29

#### 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 30
1g2 : À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (HR4 LA13 LA14)	p 28 et 29
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 sociales

#### 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 15 à 20
2a2 : Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement (FS4)	p 20
2a3 : Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux	P 15 à 20
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 16 à 21
2b2 : Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets (EN 22)	p 20
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 19
2c2 : La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation (EN1 EN2)	p 19
2c3 : La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables (EN3)	p 18
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 17
2d2 : L'adaptation aux conséquences du changement climatique (EN 16 EN 17 EN 18 EN 19)	p 16 à 21

**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 3 à 16
3a2 : Sur les populations riveraines et locales (FS13 FS14)	p 3 à 16, 38

**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 32 à 37
3b2 : Les actions de partenariat ou de mécénat (EC1)	p 32 à 38

**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 12
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 12

**D-Loyautés des pratiques**

3d1 : Les actions engagées pour prévenir de la corruption (SO2 SO3 SO4)	p 5 à 7
3d2 : Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs (PR5 FS3 FS15 FS16)	p 5 à 7

<b>E-Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme</b>	(NC)
--	------









