

PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL 2018

Toute une banque
pour vous





Edito	p3
Nos missions et notre environnement	p 4 - 5
Notre modèle coopératif	p 6
Les évolutions de notre environnement	p 7
Nos faits marquants en 2018	p 8
Notre matrice de matérialité	p 9
L'identification des risques et opportunités liés aux enjeux	P 10 - 13
Nos engagements RSE	p 14 - 19
Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité	p 20 - 21
Construire de nouveaux modèles de relations et de création de valeur avec nos parties prenantes	p 22 - 23
Viser l'excellence relationnelle en donnant accès à tous nos clients au conseil et à une expertise de qualité	p 24 -25
Contribuer durablement au développement économique du territoire	p 26 - 27
Renforcer l'adhésion à notre modèle coopératif qui assure une gouvernance d'entreprise solide et transparente	p 28 - 29
Favoriser l'engagement et le développement des collaborateurs	p 30 - 31
Agir dans le respect de la diversité et en faveur de l'inclusion sociale	p 32 - 33
Protéger les ressources naturelles, préserver la biodiversité et lutter contre le changement climatique	p 34 - 35
Informations Complémentaires	p 36 -37

Dans un environnement en pleine mutation économique et sociale qui voit apparaître un besoin croissant de proximité, de nouvelles attentes clients, de profondes transformations numériques ou encore l'amplification d'une concurrence multiforme, le Crédit Agricole Atlantique Vendée croit plus que jamais en son modèle de banque coopérative et mutualiste. Ainsi, nous déployons une stratégie de développement ambitieuse et entreprenante, résolument en phase avec notre Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), qui s'appuie sur les femmes et les hommes de l'entreprise, en faveur de notre utilité au territoire et à ses habitants.

Notre année 2018 aura parfaitement œuvré à cette stratégie au travers de transformations et d'investissements majeurs.

La transformation d'abord, puisque 2018 aura été la première année de notre nouveau modèle 100 % humain, 100 % digital. Un modèle qui combine une expertise renforcée, la qualité de conseil, la disponibilité des collaborateurs, ainsi que l'accessibilité, la réactivité et la complémentarité de la banque par tous les canaux pour optimiser le parcours client.

Cette année a également engagé de nombreux investissements. Des investissements humains, puisque nous avons réalisé 123 recrutements en 2018 (plus de 700 lors des 5 dernières années) et mis en oeuvre une politique de formation audacieuse visant à développer les compétences de nos collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel. Des investissements immobiliers, car la Caisse régionale s'est engagée dans la rénovation de son parc d'agences, du site de la Roche-sur-Yon, ainsi que dans la création du Campus Crédit Agricole sur le site de Nantes. Ce dernier accueillera, début 2020, les filiales du Groupe présentes sur le territoire et plus d'une cinquantaine de startup au sein du Village by Crédit Agricole Atlantique Vendée. Enfin des investissements dans des projets novateurs, basés sur l'utilité à nos clients, ils se veulent également porteurs de performances futures comme par exemple Trajectoires Patrimoine.

Ce rapport fait plus que relater une nouvelle année de mobilisation du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Il reflète aussi la fierté que suscitent, chez chacun d'entre nous, l'engagement de notre Caisse régionale, sa démarche d'utilité durable au service de tous et son rôle moteur dans l'innovation sociale.

Bonne lecture.



Nicole GOURMELON
Directeur Général

Luc JEANNEAU
Président



NOS MISSIONS ET NOTRE ENVIRONNEMENT

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée développe ses activités sur les départements de Loire-Atlantique et de Vendée. Porté par une croissance démographique forte et une économie dynamique, ce territoire attractif repose sur un tissu économique dense de PME, de grands fleurons industriels, ainsi que d'une agriculture diversifiée composée de moyennes et grandes exploitations. Avec plus de 450 kilomètres de littoral, ce territoire propose également une offre touristique riche et variée. Enfin, il bénéficie d'un écosystème numérique dynamique impulsé par de nombreuses initiatives locales.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, Caisse régionale de plein exercice du Groupe Crédit Agricole, est résolument attaché à son modèle coopératif, ses valeurs mutualistes et à ses principes éthiques. Au travers d'une relation humaine et digitale, il engage la responsabilité de

ses collaborateurs et administrateurs au service des clients, des sociétaires et du développement de son territoire. Il est le partenaire de confiance de ses clients et les accompagne dans la réussite de leurs projets de vie. La Caisse régionale met en œuvre toute son expertise et celle de l'ensemble du Groupe dans les domaines de la banque de détail, de l'assurance et de l'immobilier.

Dans un environnement en pleine mutation : croissance des exigences réglementaires, taux d'intérêt historiquement bas, concurrence multiforme et digitale, nouveaux besoins et usages clients, réchauffement climatique, transition agricole... ; le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'adapte et se transforme.

NOS RESSOURCES

► NOS COLLABORATEURS ET ADMINISTRATEURS/ CAPITAL HUMAIN

2 153 collaborateurs
930 administrateurs



► UN MAILLAGE DIGITAL ET TERRITORIAL ÉTENDU ET ANCRÉ

168 agences
267 points verts
294 distributeurs
1 site internet
2 agences en ligne
9 applications

► L'APPARTENANCE À UN GROUPE AUX MULTIPLES EXPERTISES

- Gestion d'épargne et d'assurance
- Services financiers spécialisés
- Banque de financement et d'investissement
- Banque en ligne

► UN MODÈLE DE BANQUE MUTUALISTE

352 488 sociétaires
73 caisses locales
• Les conseils d'administration sont composés de clients sociétaires



► CAPITAL FINANCIER

Total Bilan : **21,3** milliards d'euros
Fonds propres : **2,95** milliards d'euros

NOTRE ORGANISATION EN BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ

► UNE BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ (BMDP)

- Un ancrage local et une dimension mutualiste avec un haut niveau de satisfaction
- Un dispositif multicanal et de proximité alliant humain et digital pour optimiser le parcours client

► DÉVELOPPEMENT DU MODÈLE D'AGENCE 'HORIZON' : UN CONCEPT CENTRÉ SUR LA RELATION CLIENT :

- Améliorer l'expérience des clients grâce au digital (confidentialité, transparence)
- Conseil pour les projets plus structurants

► UNE DÉMARCHE RELATION CLIENT POUR UNE HOMOGENÉITÉ ET UNE EXCELLENCE RELATIONNELLE

- ÉCOUTER : Prendre le temps d'échanger et de comprendre les besoins du client.
- RECONNAÎTRE : Prendre en charge les demandes et réclamations dans des délais raisonnables.
- AGIR AVEC ÉTHIQUE : Proposer un éventail de solutions adaptées au client et lui laisser le choix.



LA CRÉATION DE VALEURS PAR LA CAISSE RÉGIONALE

► **866 702** clients dont :

- 87 %** de particuliers
- 5 %** de professionnels
- 3 %** d'agriculteurs
- 3 %** d'entreprises
- 2 %** de collectivités

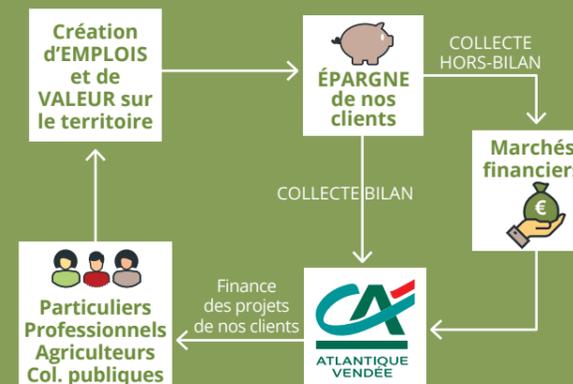


► NOS AUTRES DOMAINES D'ACTIVITÉ :

- Assurance (Biens et personnes, assurance vie et prévoyance)
- Immobilier

► BANQUE DE DÉTAIL NOTRE CŒUR DE MÉTIER :

- Épargne
- Crédit
- Banque au quotidien
- Financements spécialisés



POUR CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

► UN RENFORCEMENT DE NOTRE MODÈLE DE BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE :

Nombre de sociétaires en augmentation de **3,1 %**
59 nouvelles agences « horizon »

► UN SOUTIEN FORT POUR NOTRE TERRITOIRE

827 200€ versés
+ de **65 000** emplois soutenus en France dont **31 000** sur son territoire (données 2016)
31 startup hébergées au Village by CA Atlantique Vendée



► UN ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE NOS CLIENTS :

6 814 projets agricoles soutenus
4 716 projets professionnels accompagnés
14 471 projets habitat
74 000 contrats d'assurance
3,2 sur **5** d'Indice de Recommandation Client (Clients promoteurs - clients détracteurs)

► UN FINANCEUR DE 1^{ER} PLAN

436,1 M € de PNB
123 M € de résultat net
16,58 Mds € d'encours de crédit
22,7 Mds € d'encours de collecte



► UN EMPLOYEUR ATTRACTIF ET À L'ÉCOUTE :

123 recrutements en CDI
5,32 % de la masse salariale consacrée à la formation
38 alternants et **75** stagiaires



NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF



LES ÉVOLUTIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT

STRUCTURE COOPÉRATIVE

352 488
sociétaires



STRUCTURE COMMERCIALE

866 702
clients

930
administrateurs



2 153
collaborateurs

73
Caisses locales

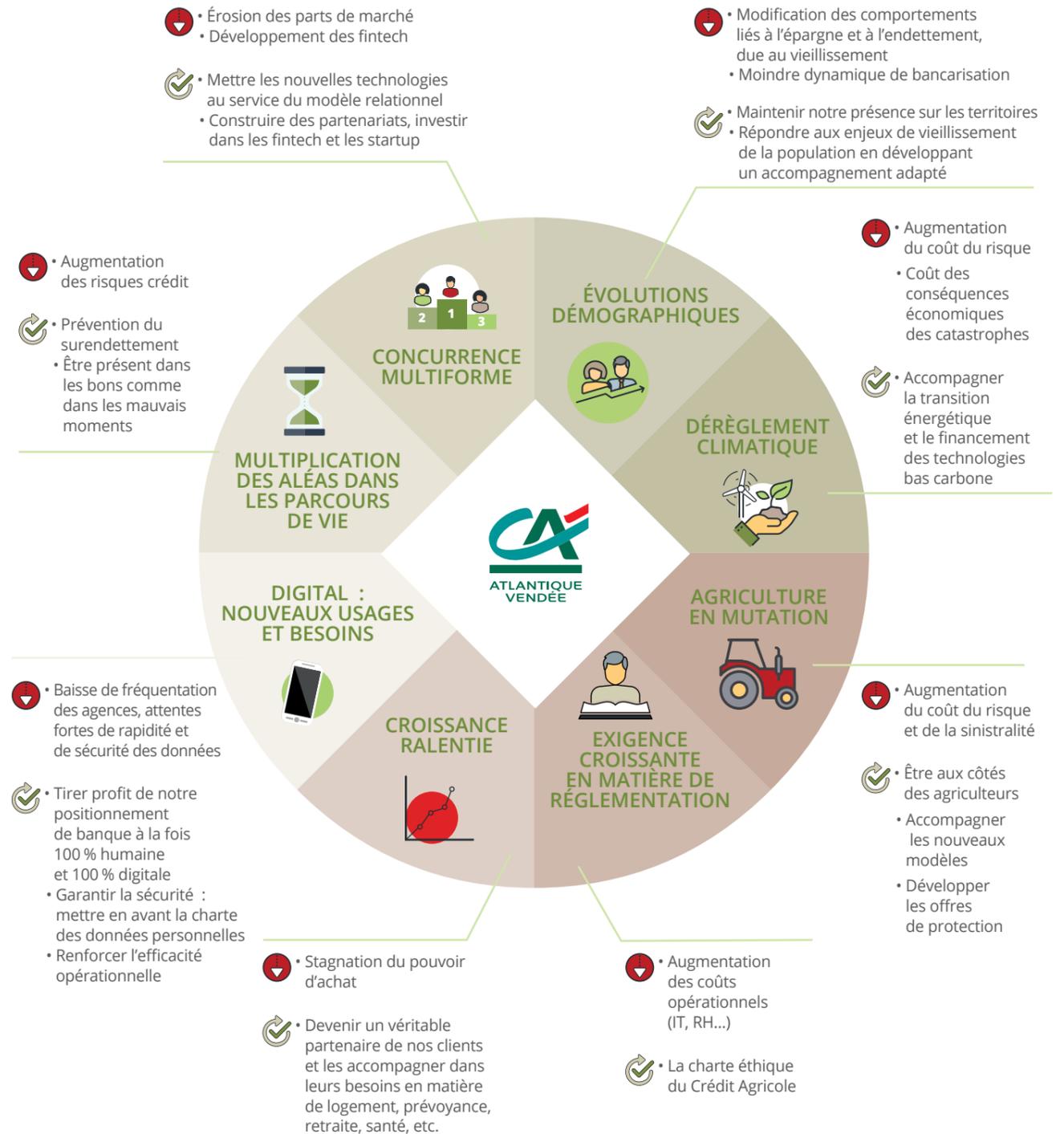
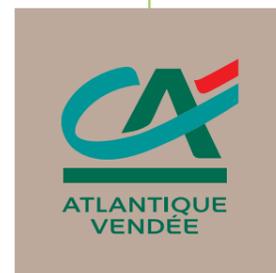


168
agences

Conseil d'administration
de la Caisse régionale



Direction
de la Caisse régionale





NOS FAITS MARQUANTS EN 2018



NOTRE MATRICE DE MATERIALITÉ

JANVIER 2018

- Signature du Plan de mobilité avec Nantes Métropole
- Nouveau partenariat avec l'Historial de la Vendée

FÉVRIER / MARS

- Lancement de Cash in Time, solution de financement de factures en moins de 24 heures dédiée aux professionnels
- La Caisse régionale déploie la Charte éthique du Groupe
- Le Village by CA Atlantique Vendée fête son premier anniversaire

AVRIL / MAI

- Lancement des travaux de construction du nouveau projet d'entreprise de la Caisse régionale par les collaborateurs et les administrateurs
- Lancement des offres de bienvenue 1.2.3 by CAAV et IZY by CAAV pour les mineurs

JUIN

- Le Point Passerelle (Espace Solidaire) de la Caisse régionale fête ses 10 ans
- Déploiement de l'outil digital Solutions Logement pour accompagner les projets immobiliers des clients

SEPTEMBRE / OCTOBRE

- Pose de la première pierre du projet CAMPUS qui regroupera, sur le site Crédit Agricole de Nantes, l'ensemble des filiales du Groupe présentes sur le territoire et le Village by CA Atlantique Vendée
- Partenariat avec Transfert, projet d'urbanisme de transition à Nantes

NOVEMBRE

- Naissance de 6 nouvelles Caisses locales sur le territoire de la Caisse régionale
- Lancement de Trajectoires Patrimoine, démarche de conseil personnalisé en immobilier, placements financiers et prévoyance

DÉCEMBRE

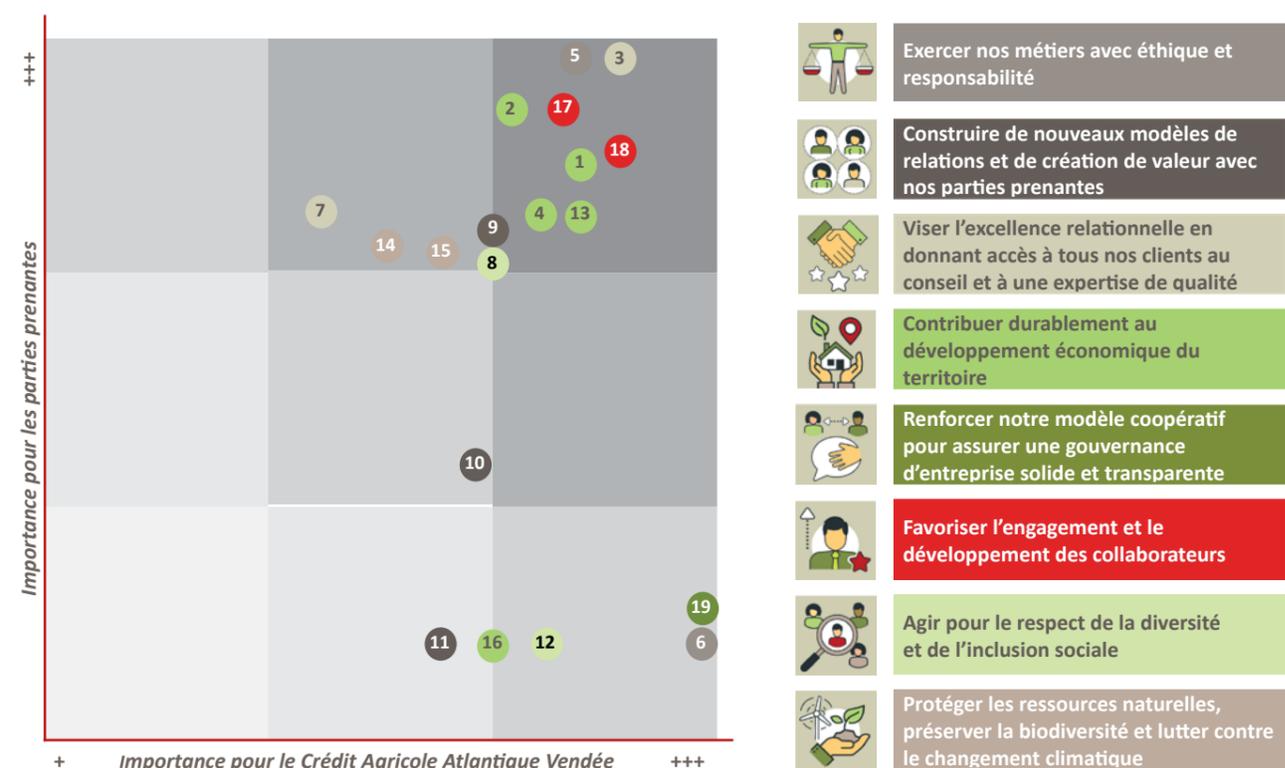
- Départ de Patrice Chéramy, Directeur Général du Crédit Agricole Atlantique Vendée, après plus de 10 ans à sa tête

JANVIER 2019

- Arrivée de Nicole Gourmelon en tant que Directeur Général du Crédit Agricole Atlantique Vendée

Afin d'affiner et d'ajuster en permanence son action sur les enjeux de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), le Crédit Agricole Atlantique Vendée a confronté sa politique RSE avec les opinions de ses parties prenantes essentielles. Il s'assure ainsi de l'alignement de sa perception des priorités avec leurs attentes et hiérarchise les enjeux nécessitant une attention particulière.

Cette année, la Caisse régionale a organisé avec sept de ses parties prenantes essentielles (clients et sociétaires particuliers, agriculteurs, professionnels, collaborateurs, administrateurs de Caisse locale, principaux fournisseurs, principaux partenaires) des groupes de travail visant à identifier, hiérarchiser et noter les enjeux majeurs pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée en matière de RSE. Ces enjeux ont ensuite été notés par la Commission RSE de la Caisse régionale. Cette double notation a ainsi donné lieu à la matrice de matérialité ci-dessous validée par le Conseil d'Administration de la Caisse régionale. Pour les prochaines années, un Comité des parties prenantes a été mis en place. Il se réunira annuellement pour ajuster ou modifier les enjeux RSE de la Caisse régionale.



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

- 1 Mettre la RSE de la Caisse régionale au cœur de sa stratégie
- 2 Contribuer au développement économique et social des territoires
- 3 Viser une relation durable avec le client
- 4 Proposer des offres commerciales responsables en adéquation aux évolutions sociétales
- 5 Agir de façon loyale, solidaire et éthique
- 6 Protéger les données personnelles des clients
- 7 Favoriser l'éducation financière et prévenir l'exclusion bancaire
- 8 Encourager et accompagner la diversité en interne et en externe
- 9 Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes
- 10 Créer du lien entre les parties prenantes
- 11 Développer des achats responsables
- 12 Garantir l'équité et promouvoir la diversité
- 13 Accompagner le secteur agricole dans la recherche de réponses adaptées aux enjeux économiques, environnementaux et sociétaux
- 14 Déployer des pratiques éco-responsables pour réduire notre empreinte environnementale
- 15 Sensibiliser les parties prenantes dans la prise en compte des grands enjeux environnementaux et sociétaux
- 16 Financer une économie bas carbone
- 17 Encourager le développement et l'employabilité des collaborateurs
- 18 Favoriser le bien-être au travail
- 19 Affirmer notre gouvernance de modèle de banque coopérative et mutualiste



L'IDENTIFICATION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS AUX ENJEUX

En tant que banque coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole Atlantique Vendée évolue dans une économie à la fois territoriale et mondialisée, ainsi que dans un contexte sociétal en changement permanent. La Caisse régionale prend en compte ces facteurs dans sa stratégie RSE et opte pour une gestion des risques positive en identifiant les opportunités à saisir.

La détermination des risques est issue de la matrice de matérialité. Ils ont été partagés avec la Commission RSE puis validés par le Comité de Direction et le Conseil d'Administration.

Les effets de l'activité de la Caisse régionale quant au respect des droits de l'homme sont indirects. Par conséquent, ils n'ont pas donné lieu à la détermination d'un risque en particulier. Ce dernier n'est donc pas traité en tant que tel dans la Déclaration de Performance Extra Financière.

Légende : Appréciation des risques Identification des opportunités à saisir

3 Viser une relation durable avec le client (information, conseil, gestion de la relation)



Dans un contexte de forte digitalisation de la société et de mobilité accrue, la fréquentation des agences bancaires et les modes de relation sont impactés. En parallèle, on observe une augmentation des usages en ligne, voire du conseil à distance. La proximité, la responsabilité, l'écoute, la qualité de l'information et du conseil (réactivité et compétences) deviennent alors des leviers majeurs de la relation et donc de la satisfaction client.

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfaction client | <input checked="" type="checkbox"/> Fidéliser la clientèle et conquérir de nouveaux clients |
| <input checked="" type="checkbox"/> Baisse de fréquentation des agences | <input checked="" type="checkbox"/> Tirer profit du positionnement de banque multicanale et s'affirmer comme tiers de confiance |
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de parts de marché | |

5 Agir de façon loyale, solidaire et éthique



Le respect de l'éthique, la transparence des offres et des prix des services constituent les préoccupations majeures des clients vis-à-vis de leur banque. Les offres et services proposés doivent se faire dans une optique de service et d'utilité pour le client.

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Défiance des clients | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et notoriété de la marque |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risques juridiques et réglementaires | <input checked="" type="checkbox"/> Se montrer comme une banque de confiance agissant avec éthique et solidarité |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'adhésion à notre modèle coopératif |

17 Encourager le développement et l'employabilité des collaborateurs



Les performances d'une entreprise sont notamment conditionnées par son capital humain. La capacité à attirer et à fidéliser des talents, ainsi que le développement des compétences des collaborateurs sont des enjeux majeurs pour les entreprises.

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de parts de marché | <input checked="" type="checkbox"/> Augmenter l'efficacité individuelle et collective, de l'expertise et de la performance |
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte d'efficacité et d'expertise due à une baisse générale des compétences | <input checked="" type="checkbox"/> Favoriser le sentiment d'appartenance, la culture d'entreprise et l'engagement personnel |
| <input checked="" type="checkbox"/> Turnover des collaborateurs et fuite des talents | <input checked="" type="checkbox"/> Développer la marque employeur |

2 Contribuer au développement économique et social des territoires



Financement de projets, distribution de crédits, achat de fournitures, paiement de salaires, de taxes et d'impôts... Par son activité, une banque coopérative régionale a de multiples impacts sur l'accompagnement de son territoire.

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de notre identité mutualiste | <input checked="" type="checkbox"/> Développer la notoriété de la marque et du modèle coopératif |
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de parts de marché | <input checked="" type="checkbox"/> Multiplier les opportunités (partenariats, collaboration etc.) |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Influencer le développement de l'économie régionale |

18 Favoriser le bien-être au travail



Le bien-être au travail est un moteur essentiel de l'engagement, de la coopération, de la confiance et du sens donné au travail, qui permet à l'entreprise d'innover, d'être compétitive et d'être attractive.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Dégradation du climat social | <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur |
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte d'attractivité et fuite des talents | <input checked="" type="checkbox"/> Accentuer la motivation et la performance |
| <input checked="" type="checkbox"/> Baisse d'efficacité, de la productivité et de la performance | <input checked="" type="checkbox"/> Développer le sentiment d'appartenance et la culture d'entreprise |

1 Mettre la RSE au coeur de la stratégie de la Caisse régionale



La mise en place d'une démarche Responsabilité Sociétale et Environnementale de l'Entreprise (RSEE) permet à l'entreprise d'adapter sa stratégie en prenant en compte les incidences environnementales, les évolutions de son secteur d'activité et les attentes de ses clients et de ses parties prenantes essentielles.

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Augmentation du coût du risque (risques climatiques, risques de transition énergétique) | <input checked="" type="checkbox"/> Poursuivre le développement de solutions d'investissement, de financement et d'assurance dans les domaines de la transition énergétique et des aléas climatiques |
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de parts de marché | <input checked="" type="checkbox"/> Anticiper les évolutions de marché, de la réglementation et des comportements d'achat |

13 Accompagner le secteur agricole dans la recherche de réponses adaptées aux enjeux économiques, environnementaux et sociétaux



Dans un contexte d'agriculture en pleine mutation et de mondialisation, le secteur connaît une conjoncture défavorable pouvant aller jusqu'à un décrochage de compétitivité des filières. L'accompagnement du secteur agricole doit permettre de répondre aux nouvelles attentes des consommateurs tout en développant de nouveaux modèles économiques, environnementaux et sociaux.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Augmentation du coût du risque (risques climatiques, conjoncture, impact des réglementations...) | <input checked="" type="checkbox"/> Accroître le leadership de la Caisse régionale, et profiter de son historique sur le secteur et de son organisation |
| <input checked="" type="checkbox"/> Augmentation de la sinistralité | <input checked="" type="checkbox"/> Tirer parti des partenariats (jeunes agriculteurs, etc.) et valoriser la capacité d'innovation |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risques de pertes de parts de marché liés à notre cœur de métier (Risques liés à l'activité et à la stratégie) | <input checked="" type="checkbox"/> Développer les offres de protection des revenus des agriculteurs contre les risques climatiques |

4 Proposer des offres commerciales responsables et en adéquation aux évolutions sociétales



En tant que financeur de l'économie et du territoire, la banque est un acteur majeur de l'accompagnement des évolutions sociétales (préoccupations environnementales, accompagnement des acteurs locaux, création et reprise des entreprises).

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Inadéquation entre les besoins et les offres | <input checked="" type="checkbox"/> Développer nos parts de marché (offres répondant aux attentes des clients) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à notre cœur de métier de financeur de l'économie | <input checked="" type="checkbox"/> Répondre aux enjeux environnementaux, sociétaux et économiques |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur |



IDENTIFICATION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS AUX ENJEUX

9 Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes



Être en interaction et co-construire avec les parties prenantes est un puissant levier pour créer de la valeur commune sur le territoire.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Inadéquation avec les attentes de la société | <input checked="" type="checkbox"/> Multiplier les opportunités (partenariats, collaboration, etc.) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de notoriété | <input checked="" type="checkbox"/> Co-construire et proposer des produits et services innovants |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et notoriété de la marque |

8 Encourager et accompagner la diversité en interne comme en externe



Le respect de la diversité est un enjeu sociétal, mais aussi un défi pour les entreprises qui doivent s'ouvrir à des profils plus variés.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte d'attractivité | <input checked="" type="checkbox"/> Favoriser la diversité des compétences |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risques juridiques et réglementaires | <input checked="" type="checkbox"/> Favoriser l'innovation |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et notoriété de la marque |

15 Sensibiliser les parties prenantes dans la prise en compte des grands enjeux environnementaux et sociétaux



Les entreprises majeures du territoire ont une responsabilité territoriale forte, une raison d'être. Elles doivent ainsi contribuer aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux de leur éco-système et les entraîner dans un cercle vertueux.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Risque climatique et de transition énergétique | <input checked="" type="checkbox"/> Valoriser l'image de la Caisse régionale en sensibilisant les parties prenantes |
|--|---|

14 Déployer des pratiques éco-responsables pour réduire notre empreinte environnementale



Suite à l'accord de Paris, la neutralité carbone est plus que jamais une ambition universelle. Chaque entreprise se doit de mettre en place un plan d'action pour réduire son impact environnemental direct et indirect.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Risque climatique et de transition énergétique | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et notoriété de la marque |
| <input checked="" type="checkbox"/> Défiance des clients | <input checked="" type="checkbox"/> Diminuer les coûts de fonctionnement |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risques juridiques et réglementaires | |

7 Favoriser l'éducation budgétaire et prévenir l'exclusion bancaire



Les banques ont un rôle central dans la pédagogie budgétaire pour prévenir des situations de précarité et d'exclusion bancaire. L'augmentation des clients en situation fragile nécessite la mise en place de dispositifs spécifiques pour jouer pleinement ce rôle sociétal.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Augmentation du coût du risque | <input checked="" type="checkbox"/> Réduire le risque de défaillance bancaire |
| <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfaction des clients | <input checked="" type="checkbox"/> Fidéliser la clientèle et conquérir de nouveaux clients |

10 Créer du lien entre les parties prenantes



La responsabilité de l'entreprise sur son territoire est de bien identifier ses parties prenantes, d'intégrer leurs attentes et de jouer un rôle de pivot pour bien les faire fonctionner ensemble.

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de la relation à terme | <input checked="" type="checkbox"/> Être identifié comme tiers de confiance |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Multiplier les opportunités commerciales |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Répondre aux enjeux de notre environnement |

19 Affirmer la gouvernance de notre modèle de banque coopérative et mutualiste



Les valeurs d'une banque coopérative et mutualiste (responsabilité, proximité et solidarité) sont plus que jamais en accord avec celles du développement durable. Ce modèle mutualiste assure une gouvernance démocratique assise sur le principe «un homme une voix», un ancrage territorial fort, et des valeurs de long terme au service des sociétaires et des clients.

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de parts sociales | <input checked="" type="checkbox"/> Augmenter le capital social de l'entreprise |
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de notre statut de banque coopérative | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et notoriété de la marque |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Favoriser une culture d'entreprise forte autour des valeurs du mutualisme |

6 Protéger les données personnelles des clients

Les entreprises doivent garantir la sécurité des données personnelles de leurs clients. Un facteur d'autant plus important dans le secteur bancaire que celui-ci récolte un nombre important d'informations concernant ses clients. Les réglementations en la matière se renforcent à l'image du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD).

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Défiance des clients | <input checked="" type="checkbox"/> Être identifié comme tiers de confiance |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risques juridiques et réglementaires | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et la notoriété de la marque |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risque commercial | <input checked="" type="checkbox"/> Fidéliser les clients |

12 Garantir l'équité et promouvoir la diversité



Entendue au sens large (diversité d'origines ethniques, sociales, d'âge, de genre, d'orientation sexuelle...), la diversité répond à des attentes économiques et sociétales fortes et le concept a trouvé un large écho dans les médias.

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte d'attractivité | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et la notoriété de la marque |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risques juridiques et réglementaires | <input checked="" type="checkbox"/> Diversité des compétences |
| <input checked="" type="checkbox"/> Perte de notoriété | <input checked="" type="checkbox"/> Favoriser l'innovation |

16 Financer une économie bas carbone



Les besoins de financement liés à la lutte contre le changement climatique et à la transition vers une économie bas carbone sont colossaux. Le secteur financier cherche ainsi à limiter son exposition aux risques climatiques et à accompagner la transition écologique en développant des offres responsables.

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Risque climatique et de transition énergétique | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et la notoriété de la marque |
| <input checked="" type="checkbox"/> Augmentation du coût du risque | <input checked="" type="checkbox"/> Profiter de nouveaux débouchés commerciaux |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Soutenir les acteurs économiques de notre territoire |

11 Développer des achats responsables



Longtemps considérée comme un centre de coûts, la fonction Achats est en train de vivre une profonde mutation, désormais amenée à assumer la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de ses fournisseurs et plus globalement de la chaîne de valeur en amont. Interface entre les clients internes et les parties prenantes externes, les Achats sont aujourd'hui considérés comme des piliers des démarches de responsabilité du fait de leur impact sur la chaîne de valeur, les fournisseurs et le social.

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Défiance des clients | <input checked="" type="checkbox"/> Être identifié comme tiers de confiance |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risques juridiques et réglementaires | <input checked="" type="checkbox"/> Développer l'attractivité et la notoriété de la marque |
| <input checked="" type="checkbox"/> Risque commercial | |

NOS ENJEUX	NOS ENGAGEMENTS	NOS AMBITIONS
5 Agir de façon loyale solidaire et éthique	Exercer nos métiers avec ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ	Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
6 Protéger les données personnelles des clients		Former les collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière
9 Développer une approche partenariale et ouverte avec les parties prenantes		Apporter une sécurité bancaire aux clients (achats internet, traitement des données,...)
10 Créer du lien entre les parties prenantes	Construire de NOUVEAUX MODÈLES DE RELATIONS et de création de valeur avec nos parties prenantes	S'appuyer sur nos collaborateurs et nos administrateurs pour véhiculer nos valeurs de banque coopérative et mutualiste
11 Développer des achats responsables		Initier et développer une approche partenariale avec nos parties prenantes
3 Viser une relation durable avec le client		Prendre en compte les enjeux de développement durable dans les relations avec nos fournisseurs
7 Favoriser l'éducation financière et prévenir l'exclusion bancaire	Viser L'EXCELLENCE RELATIONNELLE en donnant accès à tous nos clients au conseil et à une expertise de qualité	Viser l'excellence relationnelle
1 Mettre la RSE de la Caisse régionale au coeur de sa stratégie		Proposer une Banque Assurance tant digitale qu'humaine avec un haut niveau d'expertise
2 Contribuer au développement économique et social des territoires		Ecouter nos clients et suivre leurs réclamations
4 Proposer des offres commerciales responsables en adéquation aux évolutions sociétales	Contribuer durablement au DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE	Accompagner nos clients dans les bons et les mauvais moments
13 Accompagner le secteur agricole dans la recherche de réponses adaptées aux enjeux économiques, environnementaux et sociétaux		Participer à l'éducation budgétaire des populations
16 Financer une économie bas carbone		Assumer notre responsabilité de financeur de l'économie locale
		Proposer des offres et services en adéquation avec les enjeux sociétaux
		Soutenir l'innovation, la création la reprise et le développement des entreprises
		Soutenir les relais de croissance
		Accompagner le tissu associatif local et l'attractivité des territoires

NOS ENJEUX	NOS ENGAGEMENTS	NOS AMBITIONS
19 Affirmer notre gouvernance de modèle de banque coopérative et mutualiste	Renforcer L'ADHÉSION À NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF qui assure une gouvernance d'entreprise solide et transparente	S'attacher à développer le sociétariat sur notre territoire
17 Encourager le développement et l'employabilité des collaborateurs		Proposer des offres spécifiques aux sociétaires
18 Favoriser le bien-être au travail		Promouvoir les actions engagées pour l'utilité sur le territoire
8 Encourager et accompagner la diversité en interne et en externe	Favoriser L'ENGAGEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT des collaborateurs	S'appuyer sur les règles de notre modèle de banque coopérative et mutualiste
12 Garantir l'équité et promouvoir la diversité		Engager notre réseau d'administrateurs
14 Déployer des pratiques éco-responsables pour réduire notre empreinte environnementale		Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des collaborateurs
15 Sensibiliser les parties prenantes dans la prise en compte des grands enjeux environnementaux et sociétaux	Agir pour le RESPECT DE LA DIVERSITÉ et de l'INCLUSION SOCIALE	Accompagner la gestion des carrières des collaborateurs
		Proposer les meilleures conditions matérielles et sociales possibles aux collaborateurs dans l'exercice de leur activité professionnelle
		Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs
	Protéger les RESSOURCES NATURELLES, préserver la BIODIVERSITÉ et lutter contre le CHANGEMENT CLIMATIQUE	Développer des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines
		Lutter contre la discrimination en adéquation avec la Charte de la diversité et veiller à diversifier les profils recrutés
		Mener une politique volontariste en matière d'alternance et de stages écoles
		Poursuivre notre action en matière de réduction d'émissions de GES
		Mettre en place des actions pour réduire les déplacements professionnels et privés des collaborateurs
		Maîtriser la consommation énergétique des bâtiments
		Agir pour réduire la consommation de papier
		Favoriser le tri des déchets, s'assurer de leur traçabilité, de leur recyclage et de leur valorisation

NOS ENGAGEMENTS	NOS AMBITIONS	NOS ACTIONS	NOS INDICATEURS DE SUIVI
Exercer nos métiers avec ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ	Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rédaction de procédures et mise en œuvre d'outils de suivi, de pilotage et de détection. La Caisse régionale travaille sur une amélioration continue du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. ▶ En parallèle, l'ensemble des collaborateurs suivent des modules de formation obligatoires dans le domaine. 	100 % des collaborateurs sont formés aux règles de conformité et de sécurité financière
	Former les collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière		
	Apporter une sécurité bancaire aux clients (achats internet, traitement des données,...)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La Caisse régionale met en place des mesures et des développements pour renforcer la protection des clients. Par exemple, sur le site internet, une page d'alerte dédiée aux tentatives de fraudes est mise à jour régulièrement pour les en prémunir. 	En 2018, 122 453 clics ont été réalisés sur la page d'alerte de la vitrine
Construire de NOUVEAUX MODÈLES DE RELATIONS et de création de valeur avec nos parties prenantes	S'appuyer sur nos collaborateurs et nos administrateurs pour véhiculer nos valeurs de banque coopérative et mutualiste	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Collaborateurs et administrateurs se sont mobilisés cette année encore pour accueillir les clients sociétaires à un moment fort de la vie mutualiste : les 69 Assemblées générales de Caisses locales du territoire. 	En 2018, 12 500 personnes ont participé aux Assemblées de Caisses locales
	Initier et développer une approche partenariale avec nos parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pour la première fois, des parties prenantes (clients particuliers, professionnels et agriculteurs, fournisseurs, collaborateurs, administrateurs et partenaires) de la Caisse régionale ont été consultées pour faire part de leurs attentes vis-à-vis de l'entreprise. 	En 2018, 47 participants ont été présents lors de ces groupes de travail
	Prendre en compte les enjeux de développement durable dans les relations avec nos fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Un plan d'actions a été lancé pour mettre en place une politique d'achats responsables favorisant une démarche engagée et responsable. 	En 2018, 100 % des appels d'offres contiennent au moins un critère RSE, soit une augmentation de 6 pts par rapport à 2017
Viser L'EXCELLENCE RELATIONNELLE en donnant accès à tous nos clients au conseil et à une expertise de qualité	Viser l'excellence relationnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Les 13 Structures Pro / Agri lancées fin 2017 ont pris pleinement leur place auprès des clients en apportant une expertise de qualité aux attentes des professionnels. 	Indice de Recommandation Client (IRC) Agence de 3,2/5 en diminution de plus d'un point par rapport à 2017
	Proposer une Banque Assurance tant digitale qu'humaine avec un haut niveau d'expertise	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 25 nouvelles agences ont été déployées cette année selon le concept « Horizon ». Un modèle assurant la complémentarité entre l'humain et la technologie pour une satisfaction client accrue. 	
	Ecouter nos clients et suivre leurs réclamations	<ul style="list-style-type: none"> ▶ En 2018, le processus de traitement des réclamations du Crédit Agricole Atlantique Vendée a été certifié ISO 9001 par l'AFNOR. 	En 2018, 86,1 % des réclamations sont traitées dans les délais, un chiffre stable par rapport à 2017
	Accompagner nos clients dans les bons et les mauvais moments	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Le dispositif Point Passerelle qui aide gratuitement les clients fragilisés suite à un aléa de la vie a fêté cette année ses 10 ans d'existence. 	En 2018, 154 familles ont été accompagnées, un chiffre stable par rapport à 2017
	Participer à l'éducation budgétaire des populations	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La Caisse régionale, via l'association Espace Solidaire, a animé cette année encore des ateliers d'éducation budgétaire auprès de jeunes. 	En 2018, 347 jeunes ont été formés, soit une augmentation de 22,6 % par rapport à 2017
Contribuer durablement au DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE	Assumer notre responsabilité de financeur de l'économie locale	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La Caisse régionale a mesuré l'impact concret de son activité sur l'économie française et sur son territoire via une empreinte socio-économique. 	La Caisse régionale a soutenu plus de 65 000 emplois et a généré 4,4 milliards d'euros de PIB (chiffres 2016)
	Proposer des offres et services en adéquation avec les enjeux sociétaux	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Afin d'accompagner les travaux d'économie d'énergie la Caisse régionale promeut les dispositifs réglementaires que sont le Prêt Economie d'Énergie (PEE) et Eco-prêt à taux zéro (Eco-PTZ). 	Le montant des PEE accordés est de 3,85 M d'€ en baisse de 3,5 % par rapport à 2017. Le montant des Eco prêts à taux 0 accordé est de 6,35 M d'€ en baisse de 25,5 % sur un an
	Soutenir l'innovation, la création la reprise et le développement des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Le Village by Crédit Agricole Atlantique Vendée hébergeant des startup a soufflé sa première bougie. 	En 2018, le Village by CAAV a accueilli 31 startup qui ont embauché 48 collaborateurs en 2018
	Soutenir les relais de croissance	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La Caisse régionale s'est engagée au côté de MiiMOSA, 1^{ère} plateforme de financement participatif dédiée à l'agriculture et à l'alimentation, pour développer l'agriculture locale. 	5 projets ont d'ores et déjà été déposés sur la plateforme MiiMosa
	Accompagner le tissu associatif local et l'attractivité des territoires	<ul style="list-style-type: none"> ▶ L'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée (ISAV) a une nouvelle fois participé à la vie associative du territoire. 	En 2018, le montant global accordé aux associations a été de 837 250 € soit une augmentation de 14,2 % par rapport à 2017

NOS ENGAGEMENTS	NOS AMBITIONS	NOS ACTIONS	NOS INDICATEURS DE SUIVI
19 Renforcer L'ADHÉSION À NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF qui assure une gouvernance d'entreprise solide et transparente	S'attacher à développer le sociétariat sur notre territoire	▶ La Caisse régionale a renforcé son modèle de banque coopérative et mutualiste sur le territoire en donnant naissance à de nouvelles Caisses locales.	En 2018, 6 nouvelles Caisses locales sont nées
	Proposer des offres spécifiques aux sociétaires	▶ À chaque utilisation de la carte bancaire sociétaire, la Caisse régionale reverse 0.01€ à l'association ISAV. Le sociétaire participe ainsi à la vie du territoire.	En 2018, 14 699 nouvelles cartes sociétaires , soit une augmentation de 7 % par rapport à 2017
	Promouvoir les actions engagées pour l'utilité sur le territoire	▶ La Caisse régionale dispose d'un espace spécifique pour ses clients sociétaires : l'Espace sociétaire.	En 2018, 26 466 connexions à l'Espace Sociétaire
	S'appuyer sur les règles de notre modèle de banque coopérative et mutualiste	▶ Le Crédit Agricole Atlantique Vendée peut s'appuyer sur ses 930 administrateurs présents sur l'ensemble du territoire.	En 2018, 70 % des administrateurs étaient présents au conseil d'administration de Caisses locales
	Engager notre réseau d'administrateurs	▶ Afin d'intégrer au mieux les nouveaux administrateurs, la Caisse régionale les forme dans leur prise de fonction.	En 2018, ce sont 48 administrateurs qui ont été formés
17 18 Favoriser L'ENGAGEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT des collaborateurs	Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des collaborateurs	▶ La Caisse régionale investit fortement dans la formation de ses collaborateurs pour les accompagner dans leur montée en compétences et donc de leur employabilité.	En 2018, 5,32 % de la masse salariale de la Caisse régionale était consacrée à la formation
	Accompagner la gestion des carrières des collaborateurs	▶ Tous les ans, en plus d'un Entretien Annuel d'Appréciation (EAA), chaque collaborateur bénéficie d'un Entretien Professionnel visant à développer leur projet professionnel.	En 2018, la Caisse régionale a permis 184 promotions, 350 mobilités géographiques et 327 mobilités fonctionnelles
	Proposer les meilleures conditions matérielles et sociales possibles aux collaborateurs dans l'exercice de leur activité professionnelle	▶ Des travaux d'ampleurs sont menés dans les agences et sur les sites, une dimension toute particulière est attachée au confort des collaborateurs.	En 2018, lors du baromètre social 73 % des collaborateurs ayant répondu au baromètre affirme disposer des outils et équipements nécessaires pour travailler efficacement
	Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs	▶ Les collaborateurs sont invités à s'exprimer tous les ans via un baromètre social et la mesure d'un Indice d'Engagement et de Recommandation (IER).	L'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) 2018 est de 71 % , un chiffre stable par rapport à 2015
8 12 Agir pour le RESPECT DE LA DIVERSITÉ et de l'INCLUSION SOCIALE	Développer des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines	▶ Pour être au plus proche des bassins d'emploi, la Caisse régionale a mis en place des jobs dating décentralisés au sein de son territoire.	En 2018, 123 CDI ont été recrutés, pour un total de plus de 700 recrutements depuis 5 ans
	Lutter contre la discrimination en adéquation avec la Charte de la diversité et veiller à diversifier les profils recrutés	▶ La Caisse régionale a poursuivi le plan d'action inscrit dans son contrat de génération notamment dans l'embauche et l'insertion professionnelle des jeunes, le recrutement et le maintien dans l'emploi des seniors et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.	En 2018, 38,3 % des cadres encadrants sont des femmes
	Mener une politique volontariste en matière d'alternance et de stages écoles	▶ Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, la Caisse régionale mène une politique volontariste en matière de relation avec les écoles et accueille ainsi alternants et stagiaires tout au long de l'année.	En 2018, le taux de recommandation de la Caisse régionale par les alternants et stagiaires est de 82,4 %
14 15 Protéger les RESSOURCES NATURELLES, préserver la BIODIVERSITÉ et lutter contre le CHANGEMENT CLIMATIQUE	Poursuivre notre action en matière de réduction d'émissions de GES	▶ Afin d'agir sur son impact environnemental, la Caisse régionale a lancé son 4 ^e Bilan Carbone.	Entre 2008 et 2014, la Caisse régionale a diminué ses émissions de gaz à effet de serre de 25 %
	Mettre en place des actions pour réduire les déplacements professionnels et privés des collaborateurs	▶ En collaboration avec Nantes Métropole, la Caisse régionale a mis en place un plan de mobilité pour accompagner les collaborateurs vers une mobilité alternative.	En 2018, ce sont 5 115 021 kms qui ont été parcourus par les collaborateurs, un chiffre stable par rapport à 2017
	Maîtriser la consommation énergétique des bâtiments	▶ Dans le cadre de la rénovation de son parc immobilier, la Caisse régionale s'attache à améliorer les performances énergétiques de ses bâtiments.	En 2018, la consommation énergétique des infrastructures de la Caisse régionale a diminué de 13 %
	Agir pour réduire la consommation de papier	▶ La Caisse régionale a impulsé un processus de dématérialisation sur l'ensemble des activités de l'entreprise : Ressources Humaines, succession, souscriptions en ligne etc.	Entre 2016 et 2018, la Caisse régionale a réduit sa consommation de papier de 32 %
	Favoriser le tri des déchets, s'assurer de leur traçabilité, de leur recyclage et de leur valorisation	▶ Depuis plusieurs années, la Caisse régionale s'attache à récupérer, traiter et valoriser l'ensemble de ses déchets (papier, DEEE, déchets organiques,...).	12 103 kwh ont été produits par la transformation des déchets organiques valorisés



EXERCER NOS MÉTIERS AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

Acteur bancaire majeur sur son territoire, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a pour principe d'exercer ses métiers de manière éthique et responsable. Contribuant au développement économique et à la création d'emploi sur la Loire-Atlantique et la Vendée, la Caisse régionale met tout en œuvre pour être à la hauteur de cette ambition traduite dans la Charte Ethique Groupe qui l'engage.

► Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et former les collaborateurs aux règles de conformité financière

Le dispositif de prévention et de détection des risques de non-conformité

En 2018, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a intensifié son dispositif de Lutte Contre le Blanchiment et de Financement du Terrorisme (LCB-FT) tant via des actions de sensibilisation que par le renforcement des contrôles. Rédaction de procédures et mise en œuvre d'outils de suivi, de pilotage et de détection ; la Caisse régionale entre désormais dans une phase d'amélioration continue du dispositif.

Pour prévenir les risques de non-conformité (risques de blanchiment de capitaux, financement du terrorisme, violation des embargos, abus de marché, conflits d'intérêts...), la Caisse régionale adapte localement le dispositif de conformité du groupe Crédit Agricole impliquant tous les acteurs de l'entreprise et reposant notamment sur la charte de contrôle interne et les procédures, le règlement intérieur et les actions de formation liées.

Le dispositif de Conformité intègre notamment des processus précis d'approbation des nouveaux produits, activités et services proposés à la clientèle, de sécurité financière et de prévention de la fraude. La conformité repose sur la connaissance des clients à l'entrée en relation et pendant toute la durée de la relation d'affaires.

Par ailleurs, la Caisse régionale analyse, avec l'aide du Groupe, la réglementation notamment consumériste et met en place les mesures et les développements pour en assurer le respect et renforcer la protection du consommateur.

La lutte contre l'évasion fiscale en externe comme en interne

La situation géographique régionale de la Caisse régionale ainsi que la localisation française de son activité amène la Caisse régionale à payer 100% de ses impôts en France.

Impôt ou taxe	Montant versé
Impôt sur les sociétés	40 086 314
Contribution économique territoriale	4 024 316
Taxes foncières	1 149 765
Contribution sociale de solidarité des sociétés	767 909
Cotisation Foncière des Entreprises	732 106
Taxe d'apprentissage	661 314
Taxe sur les véhicules	10 236
Droit d'enregistrement	7 015
TOTAL	47 438 975

100 % des impôts de la Caisse régionale payés en France

De plus, la charte éthique et le code de déontologie développés par le groupe Crédit Agricole et repris en interne sont parfaitement adaptés aux spécificités locales de la Caisse régionale et à notre volonté d'accompagnement du territoire.

En ce qui concerne les relations d'affaires, le dispositif de conformité de la Caisse régionale repose entre autres sur la connaissance des clients à l'entrée en relation et pendant toute la durée de la relation d'affaires. Ce dispositif, croisé avec les réglementations en vigueur permet de réduire les risques d'exposition des clients à l'évasion fiscale.

Concernant la lutte contre la corruption et la loi Sapin 2, la Caisse régionale a mis en place un dispositif qui repose notamment sur une cartographie des risques de corruption ainsi que des formations dédiées.

La formation et les actions de sensibilisation menées

Depuis, 2012, les collaborateurs de la Caisse régionale suivent des modules de formation en ligne, qui détaillent 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 2018, les formations relatives aux règles de conformité et de sécurité financière ont à nouveau été plus prégnantes pour répondre aux exigences réglementaires. Ainsi, ce sont 23 168 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.

En plus de ces formations, des actions spécifiques sont menées par les équipes Conformité entre autres auprès des managers et des nouveaux arrivants. Cela permet de donner le sens des actions réalisées et de sensibiliser aux enjeux liés à la conformité, la prévention de la fraude et à la sécurité financière.

Grâce à ces dispositifs de formation et rencontres, 100% des collaborateurs actifs (hors collaborateurs ayant quitté l'entreprise dans l'année en cours et des absences longue durée) ont été sensibilisés en 2018.

23 168 heures de formation dédiées aux règles de conformité et de sécurité financière

100 % des salariés sensibilisés aux enjeux liés à la conformité, la prévention de la fraude et à la sécurité financière

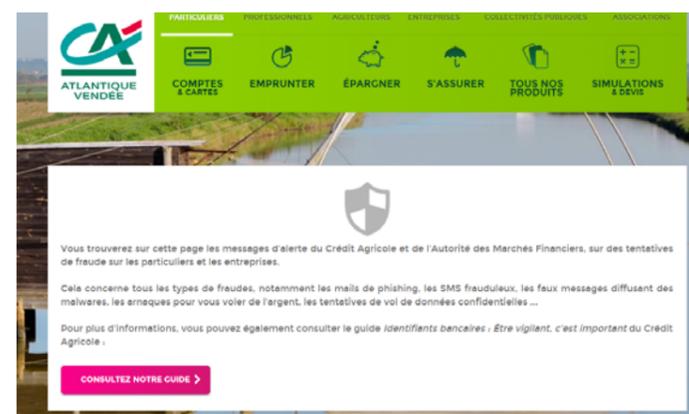
► Apporter une sécurité bancaire aux clients (achats internet, traitement des données,...)

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée porte une attention toute particulière à la protection des données de ses clients et prend en compte l'ensemble de la réglementation dans le domaine.

En lien avec le Groupe et sous l'impulsion du DPO (Data Protection Officer), le dispositif de conformité à la réglementation GDPR (General Data Protection Regulation) se renforce conduisant si besoin à des études d'impact sur la vie privée et à l'application des mesures de sécurité adéquates pour protéger les données personnelles.

Concernant les risques liés à internet, la Caisse régionale est également proactive pour maintenir un bon niveau de sécurité des canaux proposés à ces clients.

A titre d'exemple, une page « Alertes Sécurité » a été créée sur son site internet afin d'informer les clients des tentatives de fraude en cours sur les particuliers et les entreprises (mails de phishing, SMS frauduleux, les faux messages diffusant des malwares, arnaques, tentatives de vol de données confidentielles...) ainsi que des campagnes de sensibilisation sur les réseaux sociaux. La page « Alertes Sécurité » a ainsi été consultée 122 453 fois depuis sa création en mars 2018.





CONSTRUIRE DE NOUVEAUX MODÈLES DE RELATION ET DE CRÉATION DE VALEUR AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée souhaite, en collaboration avec ses parties prenantes, mettre son leadership au service de la construction d'un futur durable tout en assurant sa performance et sa stabilité.

► S'appuyer sur nos collaborateurs et nos administrateurs pour véhiculer nos valeurs de banque coopérative et mutualiste

Les Assemblées générales de Caisse locale

Les Assemblées générales de Caisse locale sont un moment fort et privilégié pour le Crédit Agricole Atlantique Vendée et leurs sociétaires car elles représentent la base de la structure coopérative.

En y participant, les sociétaires participent concrètement à la gouvernance de leur banque. En 2018, environ 12 500 personnes ont participé aux Assemblées générales de Caisse locale, soit un taux de fréquentation de 3,6 %.



L'extranet administrateurs

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a déployé, depuis plus de deux ans, un extranet dédié aux élus de Caisse locale proposant aux administrateurs, via un accès sécurisé, de disposer de toutes les informations nécessaires pour exercer leur mandat (informations de la Caisse régionale, base documentaire, base formation, agenda...). Ils disposent également d'un espace de travail dédié à leur Caisse locale qu'ils enrichissent directement et leur permettant d'échanger en toute confidentialité. En 2018, les connexions à l'extranet sont d'environ 2 500 connexions par mois.

2 500 connexions par mois à l'extranet administrateurs

12 500 participants aux Assemblées générales de Caisse locale

Les Instants coopératifs

Pour la 8^e année consécutive, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a organisé, le 17 novembre 2018, 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, le concours : « J'aime mon asso » à destination des associations a été lancé. Il permet aux associations du territoire de présenter un projet et tenter de remporter jusqu'à 1 500 €.



L'arrondi solidaire

En fin d'année, la Caisse régionale a lancé auprès de ses collaborateurs « L'arrondi solidaire ». Ce dispositif consiste à faire don des centimes issus du salaire mensuel des collaborateurs volontaires à une association. Les centimes ainsi reversés, seront abondés à 100% par la Caisse régionale. Pour cette première année, 3 associations ont été sélectionnées par les collaborateurs, les organisations syndicales et la Direction pour bénéficier du dispositif : Les blouses roses, Les Restos du Cœur et WWF. En janvier ce sont déjà 144 collaborateurs qui ont souhaité participer à « L'arrondi solidaire ».

► Initier et développer le dialogue avec les parties prenantes

L'écoute des parties prenantes

Les parties prenantes d'une entreprise regroupent l'ensemble des acteurs qui participent à sa vie économique (salariés, clients, fournisseurs, actionnaires), qui observent l'entreprise (syndicats, ONG), et qui l'influencent plus ou moins directement (société civile, collectivité locale).

Afin d'affiner et d'ajuster en permanence son action en matière de RSE, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a confronté sa politique RSE avec les opinions de ses parties prenantes essentielles.

Ainsi, sept groupes, représentants des parties prenantes essentielles de la Caisse régionale (clients particuliers, agriculteurs, professionnels, fournisseurs, partenaires, collaborateurs et administrateurs) ont été reçus et écoutés en octobre 2018.

Ces groupes ont permis d'identifier les attentes des parties prenantes vis-à-vis de la Caisse régionale en matière d'efficacité économique, d'équité sociale et de respect de l'environnement. Ces attentes ont été prises en compte pour ajuster la politique RSE et le plan d'actions de la Caisse régionale en la matière.

A partir de 2019, un Comité des parties prenantes se réunira annuellement pour réfléchir et proposer des ajustements.

7 parties prenantes représentées et écoutées

47 participants aux groupes de parties prenantes



Le Pacte coopératif et territorial de confiance

En 2018, en concomitance avec les travaux menés par les collaborateurs sur le nouveau projet d'entreprise, les Caisses locales du Crédit Agricole Atlantique Vendée ont engagé la construction de leur Pacte coopératif et territorial de confiance.

Ces dernières vont ainsi rédiger une feuille de route à trois ans, en réalisant un diagnostic de la situation actuelle, en déterminant des axes d'amélioration et en définissant des aspirations. Ces Pactes coopératifs et territoriaux de confiance seront dévoilés courant 2019.

► Prendre en compte les enjeux de développement durable dans les relations avec nos fournisseurs

Afin de répondre aux grands enjeux de demain sur ses territoires et de contribuer à la performance globale de ses entreprises, la Caisse régionale a signé la politique d'achats responsables du Groupe Crédit Agricole. Cette politique vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin, d'une part, et les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin, d'autre part, tout en veillant à l'équilibre des relations entre l'entreprise et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques.

Elle s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation. Elle s'adresse à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats et à leurs fournisseurs. La Caisse régionale mène une réflexion pour mettre en place de façon progressive cette politique.

Sensible à l'impact de ses achats sur l'environnement et sur la société, la Caisse régionale depuis plusieurs années a intégré des critères RSE dans ses appels d'offres. Ainsi en 2018, 100 % de ses appels d'offres contenaient des critères RSE dans la notation et la part accordée aux critères RSE dans la note finale participant à la décision représentait 11%.

100 % des appels d'offres intègrent des critères RSE dans la notation



VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE EN DONNANT ACCÈS À TOUS NOS CLIENTS À UNE EXPERTISE DE QUALITÉ

Le groupe Crédit Agricole a fixé pour ambition d'être la référence en Europe de la banque universelle de proximité. Cette ambition est naturellement reprise et traduite par le Crédit Agricole Atlantique Vendée sur son territoire.

► Viser l'excellence relationnelle

Les engagements relationnels

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée vise l'excellence dans la relation avec ses clients. Cette ambition forte se concrétise par des engagements relationnels basés sur la relation clients (les conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer une solution financière plutôt qu'une autre), la reconnaissance de la fidélité, le service après-vente et la modularité (proposer des solutions adaptées pour répondre au mieux aux besoins de ses clients).

Afin de suivre ses engagements relationnels, le Crédit Agricole Atlantique Vendée se base sur l'Indice de Recommandation Client (ou IRC). Cet indice, calculé via des enquêtes clients, porte sur leur perception de l'agence, de la relation conseil et sur leur intention de recommander le Crédit Agricole Atlantique Vendée à leurs proches. Malgré une diminution par rapport à 2017 (-1,3 point), l'IRC Agence 2018 reste bon avec une note de 3,2 sur 5.

**IRC Agence 2018 :
3,2 sur 5**

Une excellence relationnelle en amélioration continue

La Caisse régionale, en complément de ses engagements relationnels, développe son expertise, adapte son organisation et écoute en permanence ses clients, ainsi, plusieurs actions ont été mises en place en ce sens en 2018 :

- La labellisation des conseillers privés dans une démarche de compétences et de conseil à haute valeur ajoutée. Cette labellisation reconnaît les compétences en interne comme en externe. La labellisation d'autres métiers tels que les conseillers agriculteurs interviendront courant 2019.
- La création de 13 Structures Pro/Agri, qui regroupent les conseillers dédiés à la clientèle professionnelle et agricole, en fin 2017 a porté ses fruits en 2018 pour apporter, en proximité, une expertise de qualité aux attentes et aux besoins des professionnels.
- En matière de succession, une enquête de satisfaction a été soumise aux héritiers dont la succession est clause depuis 2 mois.

► Proposer une Banque Assurance tant digitale qu'humaine avec un haut niveau d'expertise

Une banque 100 % humaine et 100 % digitale accessible à tous

En tant que banque tant humaine que digitale, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'engage à développer les synergies entre ses différents réseaux de distributions et à rendre ses services toujours plus accessibles. Pour satisfaire au mieux ses clients, la Caisse régionale leur propose un large choix de modes de contact physique ou à distance.

168 points de ventes
294 distributeurs
267 «points verts»

2 agences en ligne
avec près de
280 000 appels
traités en 2018

9 applications
31 788 souscriptions
en ligne
142 027 profils actifs
sur Ma Banque

Le concept d'agence « Horizon »

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée investit fortement sur le territoire en rénovant depuis deux ans l'ensemble de ses agences autour d'un concept innovant centré sur la relation client : le concept Horizon. Il permet à la Caisse régionale d'améliorer l'expérience des clients, d'améliorer l'environnement des collaborateurs tout en valorisant la démarche relation client et en lui donnant sa pleine puissance.

Le concept des agences Horizon offre la complémentarité entre l'humain et la technologie : plus de confidentialité, de confort, de transparence et de modernité. Avec 25 nouvelles agences, l'année 2018 aura marqué une forte accélération dans le déploiement de ce concept. Ce sont désormais plus de 35 % des agences de la Caisse régionale qui sont en modèle Horizon.

La dématérialisation des processus clients

Réactivité, facilité, transparence, dans l'optique de répondre aux besoins des consommateurs, la Caisse régionale dématérialise ses processus au service de ses clients. En 2018, elle a ainsi lancé plusieurs dispositifs. Par exemple, le parcours logement digitalisé qui permet de simplifier la contraction d'un prêt immobilier. La part de signature de prêt habitat électronique représente 72 % en 2018. Ou encore, le Prêt Express Pro/Agri (PEAP), il permet au client de souscrire un crédit en ligne de manière simple et sécurisée, en quelques clics il obtient son financement en toute autonomie. Cet outil multicanal 100% humain et 100% digital a été fortement développé sur le territoire pour atteindre 1 118 PEAP à fin 2018.

► Ecouter nos clients et suivre leurs réclamations

La recommandation de ses clients, symbole de leur satisfaction, demeure une priorité pour la Caisse régionale. Ainsi, les collaborateurs travaillent chaque jour sur l'excellence relationnelle et opérationnelle en traitant toutes les réclamations clients, selon un processus certifié AFNOR ISO 900. En effet depuis le 19 avril 2018, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a obtenu, par l'AFNOR, la certification ISO 9001 pour le traitement et le pilotage des réclamations de ses clients, preuve d'un engagement fort de qualité dans la gestion des insatisfactions clients. Ainsi, quelle que soit l'agence qui reçoit la réclamation et le service qui la traite, la Caisse régionale s'engage à délivrer un service homogène respectant des exigences de qualité et de réglementation, le tout dans une démarche d'amélioration continue.

En 2018, 93,7% des réclamations ont été prises en charge sous 48h et 86,1% traitées dans les délais.

86,1% des
réclamations
traitées dans les
délais

► Accompagner nos clients dans les bons et les mauvais moments

L'Espace solidaire - Point Passerelle

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 2018, l'équipe composée de 4 conseillers a accompagné 154 familles, un chiffre relativement stable par rapport à 2017. Elle a fêté cette année ses 10 ans d'existence. Depuis son lancement, l'association aura accompagné 1 500 personnes.

En 2018,
154 familles
accompagnées
1 500 personnes
aidées en 10 ans

L'unité clientèle épaulée

Créée en 2016, l'unité clientèle épaulée accompagne les clients qui traversent un moment difficile. Ainsi, elle assiste les clients dans les situations de séparation / divorce, elle suit les clients majeurs protégés et intervient également pour représenter les créanciers d'un client dans les commissions de surendettement des deux départements. En 2018, l'unité clientèle épaulée a traité plus de 800 procédures de divorce et environ 1 200 dossiers de surendettement, et suivi 3 300 clients sous mesures de protection. Au total, ce sont plus de 5 000 clients qui ont pu bénéficier de ce dispositif.

► Participer à l'éducation budgétaire des populations

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, via l'association Espace Solidaire, organise 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 2018, ce sont 347 jeunes scolaires ou en insertion qui ont été formés et 41 ateliers budgétaires dispensés.

Entre 2017 et 2018 le nombre de jeunes scolaires ou en insertion formés a augmenté de 22,6% et le nombre d'ateliers budgétaires dispensés a augmenté de +13,9%.

Par ailleurs, en collaboration avec la start-up Myappytour du Village by Crédit Agricole Atlantique Vendée, la Caisse régionale a travaillé pour développer des animations pédagogiques autour de la gestion d'argent à destination d'enfants de 6 à 14 ans. Le but de ces animations est de montrer aux jeunes l'utilité que peut avoir la banque pour répondre à leurs besoins. Les premiers dispositifs seront déployés au cours de l'année 2019.

347 jeunes
scolaires ou en
insertion formés
lors des ateliers
budgétaires



CONTRIBUER DURABLEMENT AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE

En tant que banque coopérative et mutualiste, la Caisse régionale s'implique fortement sur les départements de la Loire-Atlantique et de la Vendée. Au quotidien, le Crédit Agricole Atlantique Vendée construit une politique de résultats durables en s'appuyant sur ses trois métiers fondamentaux que sont la banque, l'assurance et l'immobilier.

► Assumer notre responsabilité de financeur de l'économie locale

En 2018, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a continué à soutenir et à financer l'ensemble des projets de ses clients. Particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, associations et collectivités publiques ont pu ainsi être accompagnés par tous les métiers de la banque de proximité. Engagée dans une relation durable avec ses sociétaires et clients, la Caisse régionale a réalisé plus de **3,45 milliards d'euros de crédits** en 2018 sur son territoire. Son encours de crédit progresse ainsi de 5,6 % pour s'élever à 16,58 milliards d'euros.



► Proposer des offres et services en adéquation avec les enjeux sociétaux

Des dispositifs réglementaires

Conformément aux exigences réglementaires, la Caisse régionale propose des offres telles que le Prêt Economie d'Énergie (PEE) ou encore l'Eco-prêt à taux zéro (Eco-PTZ). En 2018, le montant des PEE contractés par les clients de la Caisse régionale s'élevait à 3,85 millions d'euros et à 6,35 millions d'euros pour l'Eco-PTZ.

Des offres spécifiques

En complément des dispositifs réglementaires, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'attache à construire et à proposer à ses clients des offres spécifiques en adéquation avec les enjeux sociétaux actuels. En matière d'assurance, la Caisse régionale propose les services de sa cellule prévention qui réalise des diagnostics afin d'éviter la survenance d'un sinistre. Sur la partie placement, elle propose, auprès de sa clientèle patrimoniale, le Contrat solidaire, placement 100% solidaire labellisé Finansol. Enfin, elle a lancé l'offre microentreprise pour accompagner les entrepreneurs dans le lancement de leur projet.

► Soutenir l'innovation, la création la reprise et le développement des entreprises

Le Village by Crédit Agricole Atlantique Vendée

Cette année, le Village by Crédit Agricole Atlantique Vendée a fêté son premier anniversaire. Ce lieu unique permet d'accompagner des startup dans la mise en œuvre de leur projet, de constituer des réseaux avec les acteurs économiques qui soutiennent l'innovation, ainsi que de favoriser l'émergence, l'expérimentation et la réussite de projets innovants. Les startup peuvent ainsi bénéficier d'un écosystème favorable à leur développement grâce aux 45 partenaires. En 2018, le Village a reçu 90 candidatures et a accueilli 13 jeunes pousses. Les 31 startup hébergées ont embauché 48 salariés et levé plus de 10 millions d'euros de fonds.

31 startup
hébergées
(+ 41 %)

+ de 10
millions
d'euros de
fonds levés

48 salariés
embauchés par
les startup du
Village By CAAV

Les cafés de la création

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a organisé plusieurs sessions des « Cafés de la création ». Ils permettent d'apporter de l'aide et des conseils aux porteurs de projets qui créent ou reprennent une entreprise. Ces moments d'échanges sont animés par des représentants bancaires, de la Chambre des Métiers, de l'Ordre des Experts-Comptables, de la CCI, de Pôle Emploi, de la chambre des Notaires, du Réseau Entreprendre et plateformes d'initiatives locales. Ce sont 6 cafés de la création qui ont ainsi été organisés cette année, avec 95 porteurs de projets. Depuis son lancement, ce dispositif a permis d'accompagner près de 300 porteurs de projet.

La création d'une agence innovation

Une agence bancaire dédiée aux startup, l'agence innovation, a été créée en septembre 2018. Destinée à soutenir les startup présentes en Loire-Atlantique et en Vendée, elle les accompagne dans leurs besoins bancaires globaux et le financement de leurs projets (ouverture de compte, financement moyen et court terme, épargne, flux à l'international...).

Par ailleurs, pour compléter les dispositifs d'accompagnement en direction de l'innovation et de l'emploi sur le territoire, la Caisse régionale a décidé de se doter d'un fonds d'investissement qui interviendra directement au capital des startup éligibles. Ce fonds sera opérationnel dès janvier 2019.

► Soutenir les relais de croissance

L'agriculture et l'agroalimentaire

Par ailleurs, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'est engagé au côté de MiiMOSA pour encourager et développer l'agriculture locale.

MiiMOSA est la 1ère plateforme de financement participatif dédiée à l'agriculture et à l'alimentation. En fin d'année, un appel à projet a été lancé en partenariat avec la plateforme pour récompenser les projets locaux qui protègent l'environnement et qui contribuent à une alimentation plus saine.

Au 31 janvier 2019, ce sont d'ores et déjà 5 projets qui ont candidaté. La Caisse régionale remettra une récompense aux 3 « coups de cœurs » : 1000 euros pour le premier, 500 euros pour le deuxième et le troisième.



L'économie de l'énergie et de l'environnement

La Caisse régionale accompagne au quotidien les projets d'énergie innovants du territoire. Cette année, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a par exemple accompagné Vendée Énergie* dans l'installation de 4 centrales solaires. Seule banque présente sur cette opération, il a financé 85% de la construction de ce parc de panneaux photovoltaïques au sol.

* Vendée Énergie est une société d'économie mixte qui a pour mission de développer, construire et exploiter des installations d'énergies renouvelables sur la Vendée.

Le logement

Avec plus de 2 milliards d'euros de crédit habitat réalisés en 2018, la Caisse régionale se positionne comme un acteur majeur du logement sur son territoire. Elle accompagne tous ses clients dans leurs projets immobiliers et propose des services innovants. Elle s'est associée à un nouveau dispositif : le financement en bail réel solidaire (BRS). Ce dispositif d'accession sociale à la propriété permet de baisser le coût et de garantir dans le temps la vocation sociale des logements. Cet outil prévoit également un effet anti-spéculatif puisque la revente du bien immobilier est encadrée par un Organisme de Foncier Solaire (OFS). Le but de ce dispositif est de permettre aux classes moyennes de devenir propriétaires de leur résidence principale dans les zones tendues à des prix abordables (prix d'achat en 25 à 40% en-deçà du marché). Le rôle de la Caisse régionale est d'accompagner l'acquéreur du bâti.

► Accompagner le tissu associatif local et l'attractivité des territoires

En lien avec ses valeurs de banque coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole Atlantique Vendée via son association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée (ISAV) et ses Caisses locales, intervient tout au long de l'année pour soutenir de nombreuses actions dans les domaines culturels, sportifs, humanitaires,...

En 2018, par ce biais, ce sont 837 250 € qui ont été versés par les Caisses locales et Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée. Quelques initiatives soutenues en 2018 :

- la Caisse régionale a soutenu « Transfert » sur la commune de Rezé, projet d'urbanisme de transition visant à installer une zone libre d'art et de culture ouverte au public.
- L'Historial de la Vendée et le Crédit Agricole Atlantique Vendée se sont associés pour la première fois cette année. Ce musée vendéen retrace l'histoire du département, de la préhistoire à nos jours.
- La Caisse régionale a noué un partenariat avec Entreprendre pour Apprendre Pays de la Loire. Cette association aide les jeunes, à travers des programmes ludiques et pédagogiques, à entreprendre de microentreprises et ainsi devenir acteur de leur avenir social et professionnel.

Au total, en 2018, le Crédit Agricole Atlantique Vendée compte environ 1 000 partenariats à travers la Loire-Atlantique et la Vendée.

837 250 €
versés par les
Caisses locales
et ISAV

Environ 1 000
actions
soutenues sur
le territoire



RENFORCER L'ADHÉSION À NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF QUI ASSURE UNE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE SOLIDE ET TRANSPARENTE

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée croit, plus que jamais, en son modèle de banque coopérative et mutualiste. Ce modèle, centré sur le service rendu, a pour finalité l'utilité pour ses sociétaires et son territoire, la recherche d'une rentabilité plus sûre et plus saine, au travers d'une gouvernance co-assumée par les représentants des sociétaires. Basé sur le principe « un homme, une voix », il permet à chacun des sociétaires de se faire entendre et d'être acteur de sa banque.

► S'attacher à développer le sociétariat sur notre territoire

De nouvelles Caisses locales

Afin de dynamiser ses valeurs de responsabilité, de solidarité et de proximité dans les zones à forte densité de population, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a créé, le 15 novembre 2018, 6 nouvelles Caisses locales sur Guérande, La Baule et Nantes. Cette création va accroître la présence et l'écoute des administrateurs avec les clients et sociétaires tout en développant les liens de proximité avec les agences du périmètre des Caisses locales. Un événement rare permettant ainsi à la Caisse régionale de compter 73 Caisses locales sur son territoire.

Une campagne territoriale

Pour promouvoir et développer son modèle coopératif sur son territoire, la Caisse régionale a déployé une campagne territoriale. Relayée en affichage urbain et sur les réseaux de transport en commun, cette campagne de communication a mis en avant quatre grandes thématiques : les Assemblées générales de Caisse locale, l'association Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée (ISAV), les administrateurs et bien entendu les sociétaires.

Cette année encore, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a ainsi renforcé son modèle de banque coopérative. Au 31 décembre 2018, elle compte 352 488 sociétaires en augmentation de 3,08 % par rapport à 2017. Ainsi, 46 % des clients sont des sociétaires.



73 Caisses
locales sur le
territoire

352 488
sociétaires
(+ 3,08 %)

46 % des clients
de la Caisse
régionale sont
sociétaires

► Proposer des offres spécifiques aux sociétaires

Être sociétaire, c'est être un client engagé dans la vie de sa banque et de son territoire. Ainsi, au Crédit Agricole, le client sociétaire n'est pas un client comme un autre et à ce titre, il bénéficie d'offres spécifiques en adéquation avec les valeurs mutualistes.

La carte bancaire sociétaire lui permet de participer au 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 lui. En 2018, la Caisse régionale a enregistré une augmentation de 6,5 % du nombre de cartes sociétaires, permettant d'afficher un stock au 31 décembre 2018 de 226 168 contrats cartes sociétaires.

Le Livret Sociétaires, permet au sociétaire d'épargner différemment, puisque les fonds de ce livret contribuent intégralement au financement de l'économie locale. Fin 2018, la Caisse régionale comptabilise 33 920 livrets sociétaires, en augmentation de 2,6 % par rapport à 2017.



226 168 contrats
cartes sociétaires
en stock
(+ 6,5 %)

33 920 livrets
sociétaires en
stock
(+ 2,6 %)

► Promouvoir les actions engagées pour l'utilité sur le territoire

L'Espace Sociétaire

Afin de valoriser ses actions mutualistes, la Caisse régionale dispose d'un espace spécifique pour ses clients et sociétaires : l'Espace sociétaire. Il leur permet d'accéder aux actualités de la Caisse régionale et des Caisses locales en visualisant les actions soutenues sur le territoire. Depuis sa création en 2017, le site « Espace Sociétaire » a enregistré 26 466 connexions, soit plus de 36 connexions par jour.



Le magazine Terre d'actions

Dans la même optique que le site « Espace Sociétaire », le Crédit Agricole Atlantique Vendée a distribué lors des Assemblées générales de Caisse locale 2018 le magazine Terre d'Actions.

Réalisé en coopération avec la filiale du Crédit Agricole Uni Editions, il met en valeur quelques associations illustrant l'engagement que prennent collectivement les Caisses locales, la Caisse régionale et Initiatives Sociétaires Atlantique Vendée. Ce magazine a également été mis en libre-service dans l'ensemble des espaces « attente » des points de vente de la Caisse régionale.

► S'appuyer sur les règles de gouvernance de notre modèle de banque coopérative et mutualiste

La Caisse régionale s'appuie sur son modèle coopératif qui fait porter la voix des clients sociétaires par les administrateurs élus impliqués dans la vie locale.

Ainsi, les sociétaires du Crédit Agricole Atlantique Vendée donnent leur avis lors des Assemblées générales de Caisse locale et élisent leurs représentants, les administrateurs. En 2018, la Caisse régionale pouvait ainsi s'appuyer sur ses 930 administrateurs.

De plus, le Conseil d'Administration est composé de 18 administrateurs issus de catégories socio-professionnelles variées :

Catégories Socio-Professionnelles (CSP)	Nombre de personnes
Agriculteurs	9
Artisans - Commerçants	2
Chefs d'entreprises PME/PMI	3
Salariés	4
TOTAL	18 Administrateurs Caisse régionale

930
administrateurs
de Caisse locale
élus

► Engager notre réseau d'administrateurs

La Caisse régionale veille à l'engagement de son réseau d'administrateurs. Afin qu'ils soient dans les meilleures conditions pour exercer leur mandat, la Caisse régionale forme chaque année ses administrateurs. En 2018, ce sont 48 administrateurs qui ont pu bénéficier de formations.

L'information et le lien avec son réseau d'administrateurs sont deux préoccupations essentielles pour la Caisse régionale. Dans cette optique, elle a créé la newsletter « Économie et Territoire ». A raison d'une fois par trimestre, les administrateurs reçoivent cette newsletter qui relaie des informations sur le groupe Crédit Agricole, la conjoncture bancaire, l'économie du territoire ou encore l'innovation et le mutualisme.

Enfin, lors d'un séminaire à La Rochelle, les 12 et 13 octobre 2018, les présidents de Caisses locales et les administrateurs de la Caisse régionale ont travaillé sur le Pacte Coopératif et Territorial de Confiance afin de redynamiser les Caisses locales et le sociétariat. Ce Pacte est désormais dans les mains des 73 Caisses locales de la Caisse régionale qui ont à charge de rédiger une feuille de route à trois ans comprenant un diagnostic et un plan d'actions.



FAVORISER L'ENGAGEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

Conscient que le capital humain est un élément essentiel de la performance et de la pérennité de l'entreprise, le Crédit Agricole Atlantique Vendée affiche une politique de ressources humaines ambitieuse et dynamique qui favorise l'épanouissement personnel et professionnel. Cette dernière s'appuie sur trois principes essentiels : le développement des compétences, la gestion des carrières et l'association des collaborateurs à l'avenir de l'entreprise. La combinaison de ces trois objectifs a pour but de favoriser le développement et l'engagement de ses collaborateurs.

► Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des collaborateurs

La politique de formation de la Caisse régionale

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée accompagne les collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel dans l'entreprise via un cycle de formation adapté : cursus d'intégration des nouveaux collaborateurs, préparation à l'exercice d'un nouveau métier (cursus professionnel, patrimonial, agricole, épargne, logement, manager), perfectionnement dans l'emploi et développement des compétences, mais également des parcours diplômants.

Afin de mettre les collaborateurs dans les meilleures dispositions et d'offrir un conseil de qualité, la Caisse régionale a la volonté de former préalablement ses nouveaux collaborateurs avant tout premier contact avec le client. Cette année, 95,5 % des nouveaux embauchés en CDI ont ainsi été formés avant leur première mise en situation client.

En complément de ce dispositif de formation, la Caisse régionale encourage l'auto-formation et met à la disposition de tous les collaborateurs une plateforme en ligne dédiée (outils, technique et métier, développement personnel et efficacité personnelle). En 2018, c'est l'équivalent de 400 jours de formation qui ont été réalisés en pleine autonomie par les collaborateurs.

Cette année encore, l'investissement en formation a été soutenu avec 10 576 jours de formation (82 495 heures) soit près de 33 heures de formation par collaborateur. Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation s'élève à 5,32 % en 2018, en diminution par rapport à 2017 (- 2pts). Une diminution qui traduit parfaitement la politique de la Caisse régionale de mieux cibler ses formations, puisque la spécialisation des métiers en relation avec le client, voulue par notre nouveau modèle de distribution la « Banque Multicanal de Proximité », permet de personnaliser davantage les parcours de formation pour une meilleure efficacité et une meilleure utilité client.

95,5 % des
nouveaux CDI
formés avant le
1^{er} contact client

82 495 heures
de formation
en 2018

10 576 jours de
formation soit
5,32 % de la
masse salariale

La sensibilisation des nouveaux embauchés à la RSE

Cette année, dans le cadre des cursus d'intégration, une séquence dédiée à la RSE a été mise en place. Ce sont 63 nouveaux embauchés qui ont pu être sensibilisés à la politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale de la Caisse régionale.

► Accompagner la gestion des carrières des collaborateurs

L'entretien d'évaluation et d'évolution de carrière

Comme chaque année, les collaborateurs ont bénéficié d'un entretien annuel d'appréciation (EAA), permettant d'évaluer leur niveau de compétence et de contribution dans leur emploi. En 2018, 2 081 EAA ont été réalisés totalement, ce qui représente 96,7 % des collaborateurs de la Caisse régionale. De même, depuis 2014, tous les collaborateurs bénéficient d'un entretien professionnel annuel leur permettant de réaliser un bilan des compétences acquises ou encore à développer. Ils peuvent également exprimer leur souhait d'évolution professionnelle, ainsi que leurs besoins d'accompagnement et de formation.

Les revues d'effectifs

Annuellement, les managers ont un temps d'échange privilégié avec les Ressources Humaines afin de partager leur vision sur la situation de certains de leurs collaborateurs et l'évolution professionnelle envisageable (il s'agit de co-construire les trajectoires professionnelles possibles en mettant en lien les ressources avec les besoins identifiés et d'échanger sur des situations individuelles...). Cette année encore, ce sont 619 situations de collaborateurs qui ont été présentées par les managers, dont plus de la moitié travaillant en agence. Ce processus vise à mieux répondre à l'adéquation entre le capital humain détenu dans l'entreprise et les besoins actuels et futurs de la Caisse régionale.

Les mobilités géographiques et les changements d'emploi

Dans le cadre de leur parcours professionnel au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole Atlantique Vendée propose à ses collaborateurs de nombreuses opportunités. En 2018, la Caisse régionale aura permis 350 mobilités géographiques, 327 changements d'emplois dont 184 promotions.

96,7 % des
collaborateurs
ont bénéficié
d'un EAA

350 mobilités
géographiques
327 mobilités
fonctionnelles

184 promotions
en 2018

► Proposer les meilleures conditions matérielles et sociales possibles aux collaborateurs dans l'exercice de leur activité professionnelle

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée place ses collaborateurs dans les meilleures dispositions pour leur travail au quotidien. Au niveau matériel, après son nouveau site de Nantes, la Caisse régionale s'est lancée depuis plus de deux ans dans la rénovation de son parc d'agence sur le modèle « Horizon ». Au-delà de l'amélioration de l'expérience client, c'est aussi celle de l'environnement des collaborateurs qui est favorisée en apportant confort et modernité. En 2019, plusieurs travaux seront également réalisés sur le site de la Roche-sur-Yon. Ils auront pour but de proposer un cadre de travail agréable, innovant et propice aux échanges.

En parallèle, deux accords collectifs ont permis la création de groupes de travail visant à améliorer le bien-être des collaborateurs. Le premier portant sur la Qualité de Vie au Travail, qui a une vocation pérenne, finalise actuellement un plan d'actions. Le second, réfléchit aux modalités opérationnelles du travail à distance des collaborateurs (télétravail et nomadisme). Un déploiement est prévu courant 2019.

La Caisse régionale suit de près le bien-être au travail de ses collaborateurs via un item dans son baromètre social interne. Ainsi l'année dernière, 73 % des collaborateurs estimaient qu'ils disposaient des outils et de l'équipement nécessaires pour travailler efficacement au quotidien.

► Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs

Le baromètre social interne et l'Indice de Recommandation et d'Engagement (IER)

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, etc. Ce baromètre intègre des questions communes à l'ensemble du Groupe sur l'indice d'Engagement et de Recommandation (IER) des collaborateurs. En 2018, 60 % des collaborateurs de la Caisse régionale y ont répondu à l'enquête. 94 % d'entre eux recommandent de devenir client du Crédit Agricole Atlantique Vendée, 91 % des collaborateurs sont fiers de travailler pour l'entreprise, ou encore que 91 % estiment l'ambiance de travail comme bonne au sein de l'entreprise.

Les collaborateurs sondés sur la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE)

Pour la première fois en 2018, les collaborateurs de la Caisse régionale ont pu participer à un baromètre sur la Responsabilité Sociétale et Environnementale de l'Entreprise organisé par Crédit Agricole S.A. Il est à noter que 92 % des collaborateurs ont déjà entendu parler du concept RSE dont la moitié « savent très bien de quoi il s'agit », 96 % des collaborateurs pensent qu'il est « important » que le Groupe s'engage en la matière. Ces résultats viendront nourrir le plan d'actions RSE annuel de la Caisse régionale.

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. Cette année, plus de 250 heures de réunion ont été réalisées avec les partenaires sociaux au travers de : 11 réunions de Délégués du Personnel, 14 réunions du Comité d'Entreprise, 1 réunion commune du Comité d'Entreprise et du CHSCT. En 2018, les partenaires sociaux et la Direction ont conclu et signé 13 accords d'entreprise sur des thèmes variés.

IER de 71 %
(-5 pts / 2016)

92 % des
collaborateurs
ont entendu
parler de la RSE

13 accords
d'entreprise
signés



AGIR DANS LE RESPECT DE LA DIVERSITÉ ET EN FAVEUR DE L'INCLUSION SOCIALE

Figurant parmi les tous premiers employeurs privés de son territoire, la Caisse régionale travaille fortement sur son attractivité et sa marque employeur au travers par exemple des pratiques responsables et d'une politique de recrutement soucieuse de la diversité.

► Développer des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines

En adéquation avec les évolutions sociétales, la Caisse régionale développe des méthodes de recrutement qui intègrent les évolutions numériques et humaines de son environnement. À l'heure de la banque multicanale de proximité et dans un contexte de recherche croissante d'attractivité, elle met en œuvre une large gamme de dispositifs de recrutement en développant des solutions capables de capter de nouveaux profils.

En partenariat avec Wizbii, plateforme numérique de recherche d'emploi et de stage pour les jeunes, la Caisse régionale a organisé, aux côtés d'entreprises du territoire qui recrutent, plusieurs « Job dating » pour accompagner les 18-30 ans dans le lancement de leur carrière professionnelle. Cette année, la Caisse régionale a également réalisé son premier Job dating décentralisé en agence. Organisé dans l'agence de Châteaubriant, il a permis de se rendre au plus près du bassin d'emploi à la rencontre de candidats qui pouvaient ainsi se projeter dans leur futur environnement de travail. Ce sont 50% des candidats présents qui ont été recrutés, dans un premier temps en CDD, et peut-être, à terme, en CDI.

Pour présélectionner les candidats, le Crédit Agricole Atlantique Vendée utilise également des vidéos différées, via « EasyRecrue », qui permettent aux candidats de se présenter. Cette année, 545 pré-entretiens ont été réalisés par les candidats sur cette plateforme.

Enfin, le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'engage également dans le retour à l'emploi des personnes en difficulté (personnes en situation de handicap, séniors, demandeurs d'emploi de longue durée). En 2018, il a participé à plusieurs forums qui ont permis de rencontrer ces demandeurs d'emploi et leur proposer des offres d'emploi et de les aider à retrouver le chemin du travail.

Sur les 5 dernières années, ce sont plus de 700 collaborateurs qui ont rejoint la Caisse régionale en CDI, dont 123 en 2018.

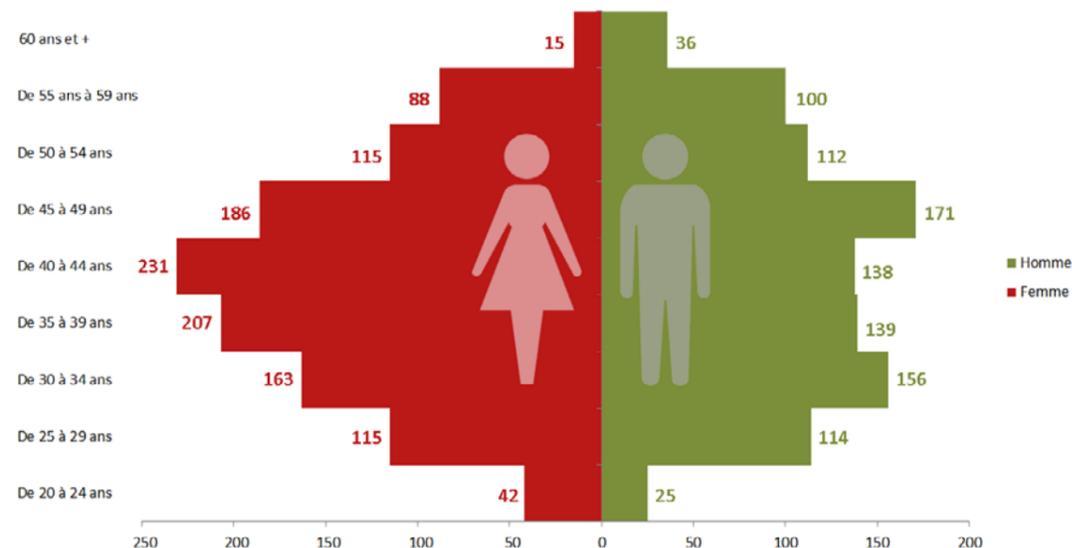
► Lutter contre la discrimination et veiller à diversifier les profils recrutés

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée en tant que signataire de la Charte de la diversité affiche fièrement ses actions dans le domaine. Il veille à diversifier les profils recrutés. De plus, même si le niveau de diplôme est un point d'entrée, les natures de diplômes et les domaines d'activité restent très ouverts.

Un plan d'action intergénérationnel

Depuis 2015, le Crédit Agricole Atlantique Vendée, en lien avec ses partenaires sociaux, s'est doté d'un plan d'action intergénérationnel. Il reprend les engagements de l'entreprise sur l'emploi des jeunes et des séniors, les mesures pour accompagner l'intégration des jeunes dans l'entreprise, ainsi que les mesures pour favoriser la transmission des compétences.

Il a pour objectif de favoriser l'embauche et l'insertion des jeunes au sein de l'entreprise, de favoriser l'embauche, la poursuite de l'activité et la reconversion professionnelle des salariés « séniors », tout en facilitant l'interaction entre ces deux populations. De surcroît, ce plan réaffirme l'attachement de la Caisse régionale à promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes, la mixité des emplois, ainsi que son souhait d'encourager l'égalité d'accès à l'emploi dans le cadre de la lutte contre les discriminations à l'embauche et durant le déroulement de la carrière professionnelle. Ce plan arrivera à échéance au premier semestre 2019, une nouvelle version sera renégociée cette année.



Des actions en faveur des personnes en situation de handicap

En complément de sa mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole Atlantique Vendée (HECA Atlantique Vendée), qui a pour objectifs de prendre en compte les difficultés des collaborateurs et d'organiser les aménagements nécessaires des postes de travail pour favoriser le maintien dans l'emploi, la Caisse régionale mène des actions de sensibilisation en interne comme en externe.

Dans l'optique de sensibiliser ses collaborateurs, elle a ainsi organisé, dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, diverses activités comme des ateliers de sensibilisation à la lecture du braille et au toucher ou encore une initiation au basket fauteuil avec le club de handibasket de Saint-Herblain.

En externe, la Caisse régionale s'est mobilisée lors de Simul'action et d'Handi'rencontre, événements de rencontre avec des personnes en situation de handicap en recherche d'emploi, afin de leur proposer des offres d'emplois et de les aider à retrouver le chemin du travail.

Enfin, pour la quatrième fois, la Caisse régionale a choisi d'accompagner Handicamp, événement qui a pour but d'aider les personnes porteuses de handicaps à s'inclure par le numérique. Plus d'une centaine de jeunes ont ainsi pu bénéficier des conseils des experts de la Caisse régionale et découvrir le codage et l'univers du numérique.

Plus de 700 recrutements en 5 ans dont 123 en 2018

38,3 % des cadres sont des femmes
21,6 % de séniors

5,7 % de travailleurs en situation de handicap

► Mener une politique volontariste en matière d'alternance et de stages écoles

L'alternance au Crédit Agricole Atlantique Vendée

Dans une logique d'attractivité et de pré-recrutement, le Crédit Agricole Atlantique Vendée mène une politique volontariste en matière de relations écoles. Cette année, la Caisse régionale a accueilli 38 alternants. 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 et bénéficient de formations au sein de l'entreprise.

Cette expérience reste un moyen privilégié pour intégrer le Crédit Agricole Atlantique Vendée : pour preuve, 43 % des alternants arrivés en fin de cursus ont été embauchés en contrat à durée indéterminée par la Caisse régionale.

L'accueil de stagiaires écoles

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée s'attache également à accompagner les étudiants notamment durant leurs périodes de stage. Ainsi, en 2018, 75 stagiaires ont été accueillis et accompagnés sur les deux départements. L'accent est mis sur les cursus académiques en lien avec la banque et le commerce et permet aux étudiants du territoire de valider et d'affiner leur projet professionnel.

Labellisation Happy Trainees

Sur les 3 dernières années, la Caisse régionale aura accueilli 136 alternants et 266 stagiaires. Preuve de la qualité de l'accueil qui leur est réservé, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a obtenu, en 2018, le label ChooseMyCompany / HappyTrainees récompensant l'excellence dans le management et la motivation des stagiaires et alternants. Ce label est basé sur une enquête indépendante et anonyme, diffusée auprès des stagiaires et alternants, qui porte sur la capacité de l'entreprise accueillante à les intégrer et à les faire monter en compétence.

Cette année encore, les politiques attractives en matière de stage-école et d'alternance ont porté leurs fruits puisque 82,4 % des alternants et stagiaires recommandent le Crédit Agricole Atlantique Vendée en tant qu'employeur.

136 alternants et 266 stagiaires accueillis en 3 ans

43 % des alternants embauchés en CDI en 2018

82,4 % des alternants et stagiaires recommandent la Caisse régionale



PROTÉGER LES RESSOURCES NATURELLES, PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

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. Il travaille sur divers leviers de progrès lui permettant de protéger les ressources naturelles, de préserver la biodiversité et de lutter contre le changement climatique.

► Poursuivre notre action en matière de réduction d'émissions de gaz à effet de serre (GES)

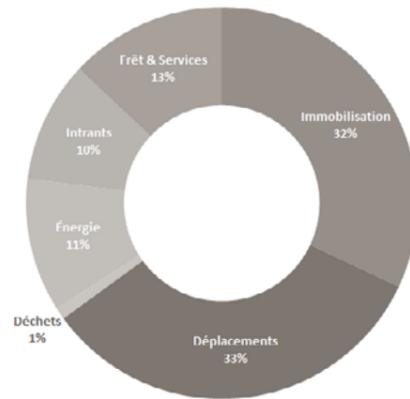
Lancement du 4^e Bilan Carbone®

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a décidé de réaliser en 2009 son premier Bilan Carbone® couvrant l'exercice 2008.

En fin d'année, il a lancé sa 4^e édition dont les résultats et le plan d'actions seront présentés courant mars 2019. Il permettra d'évaluer et de suivre les efforts réalisés, de fixer de nouveaux objectifs à 4 ans et de mettre en place des actions visant à diminuer l'empreinte carbone de la Caisse régionale.

Le dernier Bilan Carbone®, réalisé en 2014, identifiait la répartition des postes d'émissions de gaz à effet de serre de la manière dont le présente le schéma ci-contre.

Il est à noter qu'entre 2008 et 2014, la Caisse régionale a diminué ses émissions de gaz à effet de serre de 25% passant ainsi de 18 850 t_{éq} CO₂ à 14 100 t_{éq} CO₂.



Mettre en place des actions pour réduire les déplacements professionnels et privés des collaborateurs

Les déplacements des collaborateurs représentant le poste majeur d'émissions de CO₂ de la Caisse régionale, une attention particulière est portée à cette thématique et des actions visant à la réduire sont engagées chaque année.

Pour les trajets domicile-travail, la Caisse régionale a réalisé un plan de mobilité avec Nantes Métropole et est signataire du Plan de Déplacement Inter-Entreprises de l'agglomération de la Roche-sur-Yon. Ces dispositifs lui permettent de faire bénéficier à ses collaborateurs de tarifs avantageux sur les offres de transports en commun ou sur les offres vélos de ces collectivités. Dans le cadre de la semaine européenne de la mobilité, une sensibilisation aux moyens de transports alternatifs a été proposée via des ateliers vélos, l'initiation aux nouvelles formes de mobilité durable (gyroroues, trottinettes électriques) ou encore via la présentation des offres de transports en commun.

En ce qui concerne les trajets professionnels, la Caisse régionale encourage les réunions en audioconférence et visioconférence, les formations en ligne et bien entendu le co-voiturage. Par ailleurs, elle compte dans son parc automobile deux voitures électriques.

Maîtriser la consommation énergétique des bâtiments

La rénovation en cours des agences s'accompagne de travaux favorisant la performance énergétique des bâtiments. Par ailleurs, le Crédit Agricole Atlantique Vendée déploie actuellement un outil de Gestion Technique des Bâtiments (GTB). Il permettra d'optimiser la consommation énergétique de son parc d'agence à distance en régulant le chauffage, la climatisation, ou encore la ventilation, diminuant ainsi la consommation d'énergie de ces bâtiments. Pour le moment, ce sont 44 agences qui en sont équipées. En 2018, la Caisse régionale aura consommé 9 227 528 kWh d'électricité correspondant à 527 t_{éq} CO₂, en diminution de 12 % en un an.

Sur Nantes, la Caisse régionale construit de nouveaux bâtiments sur son site. En 2020, ils formeront le « Campus ». Ce programme a d'ores et déjà obtenu la certification « Excellent » par Certivéa en matière de Haute Qualité Environnementale (HQE).

En 2018, l'optimisation énergétique des bâtiments de la Caisse régionale a permis de réduire de 13% la consommation énergétique du parc immobilier.

	2017		2018	
Déplacements pros	1 164 t _{éq} CO ₂	V14 Base Carbone® ADEME	1 163 t _{éq} CO ₂	Base Carbone® ADEME 2018
Trajets en voiture	4 497 974 kms	0,251 kg CO ₂ /véhicule/km	4 523 265 kms	0,251 kg CO ₂ /véhicule/km
Trajets en train	522 265 kms	0,0056 kg CO ₂ /pers./km	487 425 kms	0,00369 kg CO ₂ /pers./km
Trajets en avion	104 436 kms	0,314/0,230/0,202 kg CO ₂ /pers./km	104 331 kms	0,314/0,230/0,202 kg CO ₂ /pers./km

Énergie	2017		2018	
Site de Nantes	1 947 894 kwh	lec. : 0,0647 kg CO ₂ /kWh Gaz : 0,2429 kg CO ₂ /kWh PCI Fioul : 3,251 kg CO ₂ /kWh PCI	2 165 150 kwh	Élec. : 0,0571 kg CO ₂ /kWh Gaz : 0,227 kg CO ₂ /kWh PCI Fioul : 3,251 kg CO ₂ /kWh PCI
Site de la Roche-sur-Yon	2 425 588 kwh		2 358 960 kwh	
Agences	8 903 883 kwh		7 385 842 kwh	

Agir pour réduire la consommation de papier

Consciente que la consommation de papier est un enjeu dans le secteur bancaire, la Caisse régionale a engagé de nombreux travaux de dématérialisation. A titre d'exemple, 50% des contrats passés avec les clients Entreprises sont désormais entièrement dématérialisés, ou encore 72% des prêts bancaires immobiliers accordés cette année ont été signés électroniquement. Enfin, au niveau du papier en lui-même, le grammage des feuilles utilisées pour les impressions a été diminué de 80g à 75g. L'ensemble de ces actions a permis de réduire de 32 % la consommation de papier de la Caisse régionale entre 2016 et 2018.

Favoriser le tri des déchets, s'assurer de leur traçabilité, de leur recyclage et de leur valorisation

Bien que les déchets ne constituent pas l'un des facteurs les plus impactants de son Bilan Carbone®, le Crédit Agricole Atlantique Vendée y porte néanmoins une attention particulière. Sur la partie « papier », il s'attache, via ses prestataires à les récupérer, les traiter, les recycler et les valoriser. Pour le matériel informatique, les éléments hors d'usage sont remis à une entreprise de récupération et dépollution, le restant est quant à lui offert à des associations et écoles qui en font la demande. Enfin, les déchets organiques sont traités et recyclés dans le cadre d'une usine de méthanisation (Bio Nerval). En 2018, la transformation de ces déchets organiques a généré 12 103 kWh d'énergie et produit 33,9 tonnes d'amendements organiques.

Lutter contre le gaspillage et encourager les éco-gestes

Dans une logique de sensibilisation des collaborateurs et de réduction de son empreinte carbone, la Caisse régionale a lancé, en 2018, un groupe de travail nommé « Green attitude ». Il a pour objectifs de faire évoluer les pratiques des collaborateurs en limitant le gaspillage et en partageant les bonnes pratiques en matière d'éco-gestes. Des plans d'actions ont ainsi été lancés pour cette année et l'année prochaine.

► Suivre les émissions de CO₂ 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) générées 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.

Macro-secteur	Facteur d'émission	2016		2017	
		Encours (en millions €)	Émissions financées (Kt _{éq} CO ₂)	Encours (en millions €)	Émissions financées (Kt _{éq} CO ₂)
Agriculture	0,30	1 358,7	408	1 331,8	400
Construction	0,07	1 492,5	102	1 479,5	101
Énergie	0,14	127,2	18	101,8	14
Industrie	0,32	106,6	34	86,8	28
Transport	0,87	174,3	152	191,6	167
Services	0	772,6	0	794,1	0
Déchets	0,74	32,4	24	31,8	23
Administration	0	802,6	0	832	0
Autres	0	276	0	262,7	0
TOTAL	/	5 142,9	737	51 12,2	732

L'estimation publiée au rapport RSE 2017 a été revue pour tenir compte d'une actualisation des facteurs de conversion entre 2008 et 2015. Les facteurs de conversion sont issus de données internationales et de la Banque Centrale Européenne.

Par ailleurs, afin de mieux appréhender leur impact sur le changement climatique, les Caisses régionales vont tenter d'appréhender le risque climatique physique qui, lié au réchauffement climatique, peut se matérialiser rapidement en impacts financiers sur les crédits et sur les résultats d'assurance. Pour le Crédit Agricole, ces impacts engendrent des risques potentiels de détérioration de la performance financière des contreparties. Ces impacts potentiels du changement climatique sont très localisés. Dans ce contexte, le Crédit Agricole souhaite disposer d'un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour l'ensemble de ces régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité. Cet outil comprendra également des éléments de méthode pour comprendre et saisir les facteurs contextuels aggravants. Ces résultats permettront aux Caisses régionales de disposer des bases techniques. Crédit Agricole s'appuiera sur la méthodologie mise en place par le Cabinet Conseil « Carbone 4 » qui sera menée en collaboration avec plusieurs Caisses régionales. Le travail sera conduit au cours du premier semestre 2019.



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

► Les informations non traitées ou non pertinentes pour l'activité de l'entreprise

Actions engagées en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable

A ce jour, l'activité directe de la Caisse régionale ne nécessite pas de stratégie d'adaptation spécifique aux conséquences de ces thématiques.

Actions engagées en faveur des droits de l'homme

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 achats de l'entreprise.

Actions engagées en faveur de l'économie circulaire

Au regard de l'activité directe du Crédit Agricole Atlantique Vendée, la thématique liée à l'économie circulaire a été jugée comme non pertinente. Néanmoins, les impacts indirects sont pris en compte et intégrés notamment dans la politique achats de l'entreprise.

Actions engagées en faveur du gaspillage alimentaire

Au regard de l'activité directe du Crédit Agricole Atlantique Vendée, la thématique liée au gaspillage alimentaire a été jugée comme non pertinente. Néanmoins, l'impact indirect lié à la restauration collective proposée sur les deux sites est traité par CONVIVIO, prestataire missionné par la Caisse régionale sur le sujet.

► Précisions méthodologiques

La période de reporting s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018.

Des fiches détaillées de procédure de reporting permettent, pour certains indicateurs cités dans la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF), 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 : ses sites (Nantes et la Roche-sur-Yon), ses points de ventes,
- 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.

Réalisation du modèle d'affaire

Le modèle d'affaire proposé dans la Déclaration de Performance Extra Financière 2018 a été réalisé sur la base de celui proposé par un groupe de travail national composé de représentants de Crédit Agricole S.A. et de Caisses régionales. Il a ensuite été adapté et complété avec les spécificités (territoriales, organisationnelles,...) du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Il a été présenté et partagé avec le Comité de Direction et le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Dans le cadre des données sociales communiquées dans la DPEF 2018 :

- les effectifs prennent en compte :
 - ◊ l'ensemble des collaborateurs disposant d'un contrat de travail à durée indéterminée en cours avec la Caisse régionale de Crédit Agricole Atlantique Vendée au 31 décembre 2018. 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 de la DPEF2018 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 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 retraites : compte uniquement sur le temps de présence (ex : 3/12...),
 - ◊ pour les salariés présents sur l'année entière mais avec une DTH validée au cours de l'année, prise en compte de l'année entière.

Dans le cadre des données environnementales communiquées dans la DPEF 2018 :

- 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 détermination de la consommation de gaz est une estimation à partir des consommations réelles facturées de janvier à décembre 2018.
- 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),
- 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 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 2018 de la Base Carbone de l'ADEME,
- Estimation des émissions de CO₂ 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 CO₂ (<http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf>). Cette méthodologie «Top/Down» a été adaptée par un groupe d'experts pour utiliser les données disponibles dans les Caisses régionale. Ainsi pour 2018, 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. Dans la DPEF 2018, les mesures publiées seront celles prenant la base des prêts à fin 2017.

Les indicateurs prioritaires revus par l'Organisme Tiers Indépendant et communiqués dans la DPEF 2018 :

- Le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation est obtenu en divisant le montant total du budget formation de l'année par le montant de la masse salariale. A noter que le montant du budget formation se divise entre les dépenses liées aux formations internes, les dépenses liées aux formations externes, la rémunération des apprenants, les autres dépenses comme la restauration ou encore les frais de déplacements, la taxe versée au FAFSEA au titre de la formation professionnelle continue, le montant consacré à l'investissement formation au sein du groupe Crédit Agricole et le montant du financement collectif des activités stratégiques IFCAM.
- Le taux d'emploi des séniors parmi les CDI (nouvel indicateur 2018) est obtenu en calculant le nombre de collaborateurs de 50 ans et plus au 31 décembre de l'année en cours sur le total des collaborateurs disposant d'un CDI au 31 décembre de la même année. Les données historiques ne sont pas disponibles pour ce nouvel indicateur.
- Le taux de transformation des contrats d'alternance en CDI (nouvel indicateur 2018) est obtenu via le nombre de contrats d'alternance transformés en CDI au sein de la Caisse régionale au cours de l'année N sur le nombre de contrats d'alternance total accueillis au sein de la Caisse régionale durant la même année. Les données historiques ne sont pas disponibles pour ce nouvel indicateur.
- Les déplacements professionnels par type de transport sont calculés en cumulant les kilomètres effectués en train, avion, véhicule personnel et véhicule de fonction remboursés ou payés par le siège. Les émissions issues des déplacements professionnels sont calculés avec des facteurs d'émissions 2018 propres à chacun des trois types de transport donnés par la Base Carbone de l'ADEME. Il est par ailleurs à noter que les facteurs d'émission seront mis à jour tous les ans.
- La consommation d'électricité des bâtiments est calculée à partir des consommations mises à dispositions par le fournisseur sur son site internet edfentreprise.fr suivant le lien ci-après : <https://www.edf.fr/entreprises>. Les émissions issues de la consommation d'électricité des bâtiments sont calculées à partir des consommations reportées en kWh et en utilisant pour chaque source les facteurs d'émissions 2018 de la Base Carbone de l'ADEME. A noter que le facteur d'émission utilisé prend en compte les émissions amont, c'est-à-dire les émissions causées par la production et l'acheminement d'électricité depuis la centrale.
- La proportion d'appels d'offres intégrant des critères RSE (nouvel indicateur 2018) est calculée via le nombre d'appels d'offres intégrant des critères RSE sur le nombre d'appels d'offres total de l'année. Les données historiques ne sont pas disponibles pour ce nouvel indicateur.
- Le montant accordé aux associations du territoire est calculé en additionnant les montants versés par la Caisses locales, à ceux accordés par la Commission des partenariats et du fonds de l'association Initiative Sociétaire Atlantique Vendée à différentes associations.
- Dans le cadre du Point Passerelle – Espace Solidaire, le nombre de dossiers traités correspond au nombre de demandes transmises 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.
- Le taux de formation des collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière (nouvel indicateur 2018) est calculé en comptabilisant le nombre de collaborateurs ayant suivi au moins une formation réglementaire (présentiel ou e-learning) sur le nombre de collaborateurs ayant eu un contrat en 2018 (hors collaborateurs ayant quitté l'entreprise dans l'année en cours et des absences longue durée).



**ATLANTIQUE
VENDÉE**

**Toute une banque
pour vous**