

1 Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

INTRODUCTION

Le projet sociétal du groupe du Crédit Agricole
S'engager dans la RSE avec le label Lucie
Présentation du modèle d'affaires
Présentation des principaux risques et opportunités

- I. AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE
 - a. Veiller à l'équilibre des pouvoirs et à l'efficacité du Conseil d'Administration
 - b. Veiller à ce que les dispositifs de contrôle et d'audit permettent de garantir la fiabilité des comptes et la maîtrise des principaux risques
 - c. Respecter les intérêts des sociétaires

- II. PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS
 - a. Respecter l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux
 - b. Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances
 - c. Créer des conditions du dialogue social sous toutes ses formes
 - d. Assurer la qualité des conditions de travail
 - e. Développer les compétences et l'employabilité de tous les collaborateurs
 - f. Assurer un système de rémunération équitable et transparent

- III. ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS CLIENTS
 - a. Prévenir la corruption, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
 - b. Agir en faveur de la responsabilité sociétale chez les fournisseurs
 - c. Prendre en compte les facteurs ESG dans les produits et services, dans la gestion des actifs et la politique de financement
 - d. Fournir des informations exactes et claires sur les produits bancaires et assurer le devoir de conseil
 - e. Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges

- IV. CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET SOCIETAL DES TERRITOIRES
 - a. Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation
 - b. Prévenir et gérer le risque de surendettement et favoriser l'accès aux produits et services bancaires
 - c. Participer à des initiatives d'intérêt général

- V. PRESERVER L'ENVIRONNEMENT
 - a. Empreinte carbone directe
 - b. Empreinte carbone indirecte

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

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

Le Crédit Agricole lance une mobilisation collective

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

Une mobilisation rendue possible par le modèle spécifique du Groupe

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

Le projet sociétal du Groupe s'articule autour de 3 thématiques :

10 engagements ont été formalisés autour de ces 3 thématiques :

Agir pour le Climat et la transition vers une économie bas carbone

#1

Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

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

#2

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

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

#3

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

Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale

#4

Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, quelle que soit sa situation, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique

- Bien Vivre à Domicile
- Eko Assurances

#5

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

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

#6

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

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

#7

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

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

Réussir les transitions Agri / Agro

#8

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

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

#9

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

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

#10

Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

Faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs

S'engager dans la RSE avec le label Lucie

La Caisse régionale a décidé de s'impliquer pleinement dans la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) en s'engageant dans une démarche de labellisation Lucie. Ce référentiel couvre la norme internationale de référence ISO 26000 et s'appuie sur 7 thématiques :

- Mettre en place une gouvernance responsable
- Respecter le droit des personnes
- Développer des relations et conditions de travail responsables
- Préserver l'environnement
- Développer l'éthique dans les relations d'affaires
- Respecter les intérêts des consommateurs
- Viser le développement local et l'intérêt général.

La labellisation a démarré par une auto évaluation sur les 7 thématiques réparties en 19 principes d'actions, suivi d'un audit réalisé par un cabinet indépendant, d'une durée de 5 jours sur site. Le rapport d'audit nous a permis de prendre 17 engagements dans le cadre de notre labellisation, obtenue le 25/03/2021. Nous sommes la 1^{ère} Caisse régionale à avoir obtenu ce label. Ce label est une invitation à poursuivre en faveur de la RSE. Cette labellisation est un des projets emblématiques de notre projet d'entreprise TEAM.

Nos 17 engagements sur 3 ans suite à notre labellisation Lucie

- Gouvernance
 - Rédiger et diffuser en interne et en externe notre politique RSE
 - Etablir un tableau synthétique des principaux indicateurs RSE
 - Organiser des actions communes avec d' autres entreprises du territoire (ex DRO (Dirigeants Responsable de l' Ouest)

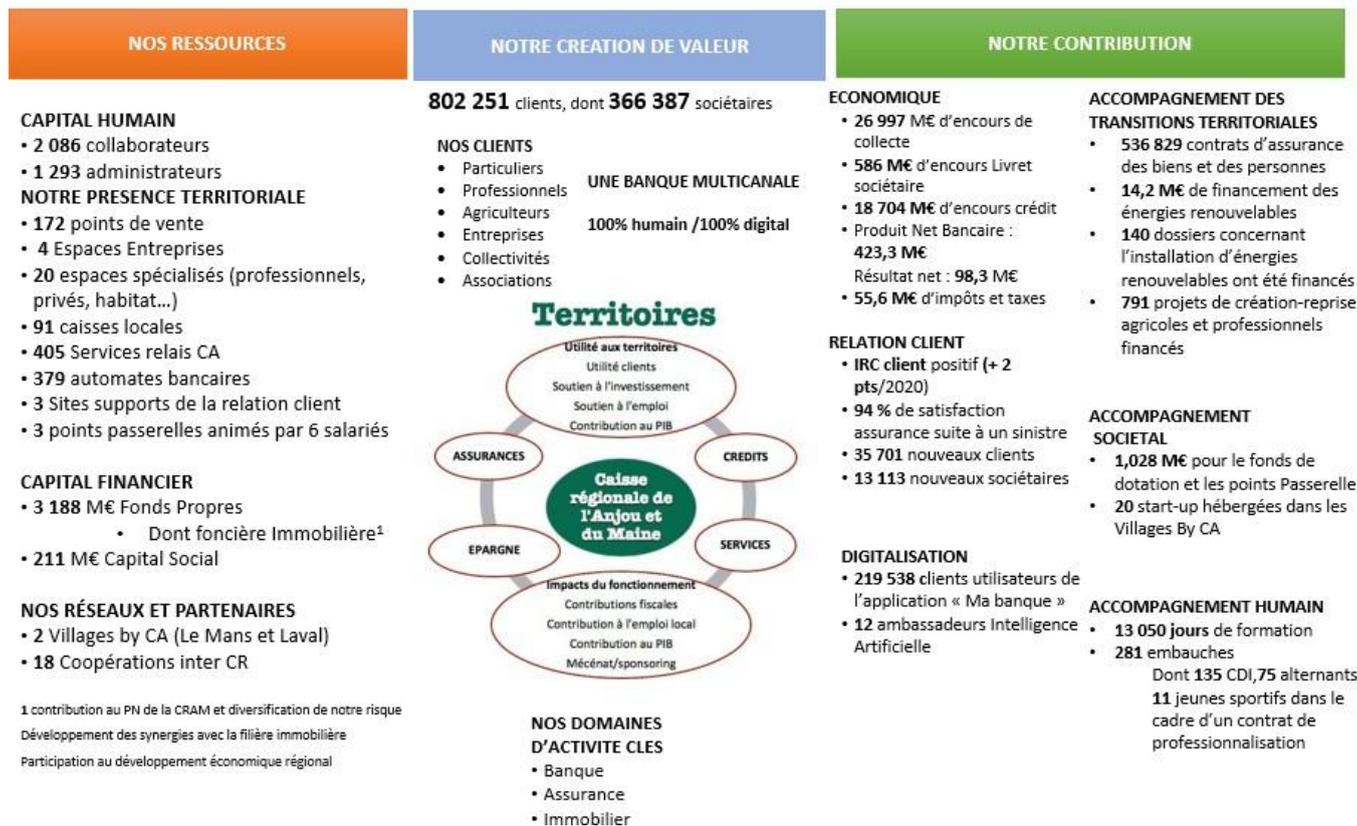
- Ethique dans les affaires
 - Mener à terme les appels d' offres fournitures et ménages en intégrant la RSE
 - Rédiger et inclure un questionnaire RSE dans notre démarche achats pour l' ensemble de nos fournisseurs et prestataires
 - Signer la charte RFAR et s' assurer du respect des 10 engagements

- Qualité de vie au travail
 - Poursuivre la transformation de nos pratiques managériales en lien avec le projet TEAM
 - Intégrer dans nos parcours jeunes embauchés et nouveaux administrateurs la thématique RSE
 - Mettre en place et mesurer un parcours d' intégration des jeunes sportifs

- Environnement
 - Mettre en place des indicateurs objectivés et mesurés dans un tableau de bord (Suivi émissions CO2, km, papier, conso énergétiques ...)
 - Sensibiliser les collaborateurs et administrateurs sur « la banque verte » (jeu, quizz, fresque du climat...)
 - Initier un dossier recyclage / déchets et le suivre avec indicateurs ad hoc
 - Instruire un dossier numérique « green IT » en lien avec la charte numérique responsable et le suivre avec indicateurs ad hoc

- Intérêt des consommateurs
 - Créer une cellule fraude
 - Mettre en place des critères ESG (Environnemental, Sociétal, Gouvernance) dans les notations Corporate

- Développement local/Territoires
 - Mieux structurer les actions et projets par axes pour une meilleure lisibilité et visibilité en lien avec le levier TEAM
 - Développer le mécénat de compétences ou le don de jour à des associations avec priorisation pour les séniors



Présentation des principaux risques et opportunités

Méthodologie :

Mise en œuvre de la DPEF

Afin de préparer la rédaction de la DPEF, la méthode a évolué avec la DPEF 2020, en calquant notre cotation des risques aux 7 thématiques de la labellisation Lucie et à ses 19 principes d'actions :

1 Nous reprenons le modèle d'affaires qui avait été mis en place pour la DPEF 2018

2 Nous avons ensuite coté ces risques au regard de 3 aléas (image, perte d'activité, sanction administrative ou judiciaire), en fonction des 7 thématiques du label Lucie :

- Mettre en place une gouvernance responsable
- Respecter les droits des personnes
- Développer des relations et conditions de travail responsables-
- Développer l'éthique dans les relations d'affaires
- Respecter les intérêts des consommateurs
- Viser le développement local et l'intérêt général
- Préserver l'environnement

3 Nous avons hiérarchisé ces risques suite à leur cotation.

I. LA REGLEMENTATION SFRD (politique relative aux risques en matière de durabilité)

a. Le cadre légal

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

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

Les acteurs des marchés financiers et les conseillers financiers doivent se conformer aux exigences de niveau 1 en vigueur depuis le **10 mars 2021**. L' application des textes de niveau 2 (RTS) est prévue pour le 1^{er} janvier 2022.

b. La réponse Groupe

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

➤ **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l' approche ESG dans tous les processus d' investissement en complément de l' analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d' engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d' informations sur la nature ESG des produits.
- **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l' intégration de la durabilité implique de développer l' expertise ESG des conseillers financiers afin qu' ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l' ESG dans la construction de leur portefeuille.

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

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l' investissement responsable, l' un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l' un des signataires fondateurs des Principes d' Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s' est engagée à disposer d' une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l' ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d' Investissement Responsable et la méthodologie de notation d' Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d' Assurances du Groupe, s' est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

➤ **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des

produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

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

Enfin, **le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.** Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d' influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d' efficacité économique et d' efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l' efficacité économique par celle de l' efficacité sociétale. Il s' agit du marqueur n° 3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l' analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique complète répondant à la réglementation SFRD est consultable sur notre site Crédit Agricole en ligne

II. LA REGLEMENTATION RELATIVE AU GREEN ASSET RATIO (GAR)

a. Le cadre légal

Les régulateurs font évoluer le cadre réglementaire des établissements financiers pour tenir compte des nouveaux impératifs en matière de développement durable et financement de la transition énergétique.

Les évolutions portent à la fois sur la prise en compte du climat dans le dispositif de gestion des risques (mise en place de stress tests climatiques, intégration dans le cadre d' appétence aux risques) et la publication d' informations et d' indicateurs notamment sur la part des expositions sur des industries « polluantes » ou au contraire les proportions d' investissements ou de financements à des industries vertes.

Sur ce dernier point, deux natures d' obligations supplémentaires vont s' appliquer aux banques : le Green Asset Ratio et le Pilier III ESG.

Si la mise en vigueur du Pilier III ESG n' est prévue qu' en juin 2022, la réglementation relative à la Taxonomie européenne sur les activités durables nécessite une prise en compte dès la DPEF 2021.

Toutes les entreprises soumises à NFRD (publiant une DPEF) devront publier trois éléments :

- Plusieurs ratios liés aux secteurs éligibles au Green Asset Ratio
- Des éléments méthodologiques liés à ces ratios (méthode de calcul, exclusions, etc.)

b. La réponse Groupe

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

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

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

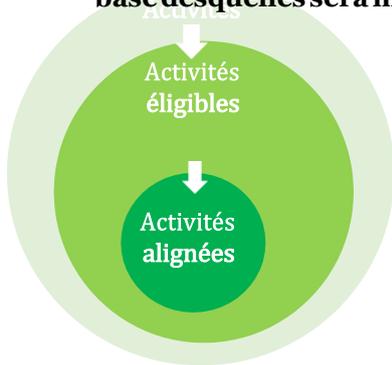
L' acte délégué sur l' article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

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

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

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « éligibles » et « non éligibles », c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non et (ii) la part des actifs exclus.
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaire et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

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



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

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

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31/12/2021) :

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

Par ailleurs, le Crédit Agricole Anjou Maine a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. Le Crédit Agricole Anjou Maine publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

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

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

En complément, le Crédit Agricole Anjou Maine publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

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

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	49 %
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (<i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i>).	18 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0 %
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	10 %
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0 %
Part d'autres actifs ¹ dans le total d'actifs	20 %
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	1 %
Total	31%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	3 %
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %
Total	3%

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l' Union Européenne s' élève au 31/12/2021 à 64%.

I. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

Pour la Caisse régionale, il est essentiel de faire vivre et de valoriser son modèle coopératif. D' autant que ce modèle, qui place l' intérêt collectif au cœur de l' identité et du fonctionnement du Crédit Agricole, développe chez les femmes et les hommes qui l' incarnent une culture entrepreneuriale mise au service du bien commun. Il vise à répondre aux évolutions sociétales contemporaines, notamment la quête de sens des citoyens et l' intégration de critères de responsabilité sociale et environnementale dans l' activité des organisations. Enfin, ce modèle permet à la Caisse régionale d' améliorer en continu la satisfaction de tous ses clients, dans la période bien particulière depuis le début de la crise sanitaire.



Chiffres clé

366 387 sociétaires en 2021 pour 359 163 pour l' année 2020
46% des clients sont sociétaires

¹ Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)

1 293 administrateurs 91 présidents de Caisse locale 21 membres au Conseil d'administration

a. **Veiller à l'équilibre des pouvoirs et à l'efficacité du Conseil d'Administration**

La valeur fondamentale du Crédit Agricole, le mutualisme, place l'Homme au centre de la vie de la Caisse régionale.

La Caisse régionale, société de personnes et non une société de capitaux, est une banque coopérative dont la performance s'inscrit sur le long terme.

Le principe « un homme = une voix » (vote démocratique des sociétaires en assemblée générale de Caisse locale) favorise la représentativité et le développement des territoires de la Caisse régionale.

Fonctionnement équitable et participatif

La séparation des fonctions entre la Présidence du Conseil d'administration et la Direction générale est assurée conformément aux textes en vigueur et aux statuts de la Caisse régionale : la définition des orientations stratégiques et le contrôle de leur mise en œuvre incombent au Conseil d'administration composé de 21 membres élus, les responsabilités exécutives étant elles exercées par le Directeur général.

Le Comité de direction comprend dix personnes, dont une femme, issus des Caisses régionales ou des filiales du Groupe Crédit agricole, avec des profils suffisamment différents pour assurer une bonne complémentarité des profils.

Les différents services et réseaux commerciaux de la Caisse régionale sont tous placés sous la responsabilité d'un des Directeurs membres du Comité de direction.

L'évaluation du bon fonctionnement, des compétences individuelles et collectives, de l'efficacité, du Conseil et de ses comités spécialisés (fréquence des réunions, assiduité), font l'objet d'une appréciation périodique réalisée par le Comité des nominations.

La nomination des membres du Conseil suit une procédure de sélection et s'appuie sur les recommandations du Comité des nominations.

Le Conseil est régulièrement informé de la situation financière de la Caisse régionale, de son activité, de ses engagements, de ses risques et de ses résultats.

Quatre fois par an, il arrête les comptes semestriels sociaux et consolidés et prend connaissance des comptes trimestriels sociaux et consolidés.

Il fait le point sur la mise en œuvre et le respect de la politique financière de la Caisse régionale conformément aux exigences réglementaires et aux décisions qu'il a prises, en s'appuyant sur les travaux d'audit réalisés par les Commissaires aux comptes de la Caisse régionale.

Il valide annuellement les orientations générales, la politique financière, la politique crédits, la politique de suivi et de gestion des risques, les budgets de l'année à venir, les évolutions de la politique tarifaire, de même que, depuis 2020, la stratégie et la politique d'externalisation de la Caisse régionale.

Avant présentation aux comités spécialisés du Conseil d'administration, puis au Conseil lui-même, les stratégies et politiques sont préalablement validées par le Comité de direction.

Conformément à l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des établissements de crédit, le bilan du dispositif de contrôle interne est présenté au Conseil d'administration, deux fois par an. Les rapports effectués devant le Conseil par les Responsables des fonctions de contrôle et par le Comité des risques visent ainsi à éclairer régulièrement les administrateurs sur l'adéquation aux exigences réglementaires du dispositif de contrôle. Ce dernier porte sur l'ensemble des risques supportés par un établissement de crédit : risque de crédit, risque de marché et de taux, risque de

liquidité, risque de non-conformité, risques opérationnels, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Les réunions du Conseil donnent lieu à de nombreuses questions et à des échanges riches et constructifs, y compris avec les Directeurs lors de la présentation des dossiers.

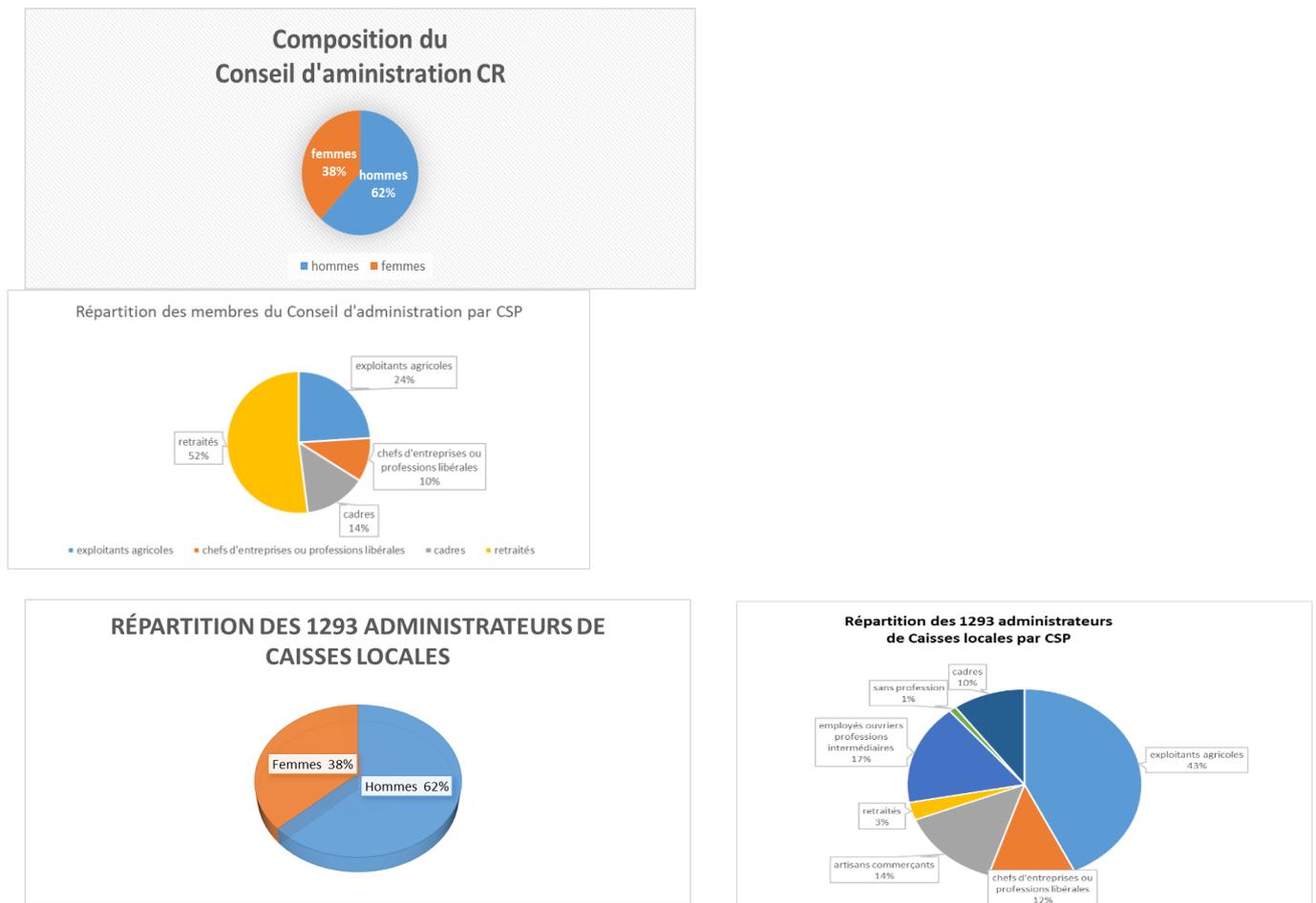
Diversité et représentativité

La diversité du Conseil (profession, âge, formation, expérience ...) fait l'objet d'une appréciation périodique par le Comité des nominations, en application de ses missions légales.

Chaque année, ce comité ci fixe, conformément aux dispositions du code monétaire et financier, un objectif de représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein du Conseil d'administration, il communique sur ce point annuellement au Conseil à la fin du premier semestre. Il prévoit actuellement que la proportion des personnes de chaque sexe au sein du Conseil d'administration atteigne au minimum 40% à l'issue de l'Assemblée générale de la Caisse appelée à statuer en 2024 sur les comptes de l'exercice 2023.

Le Conseil d'administration de 2021 est composé de 21 membres (13 hommes et de 8 femmes), le minimum statutaire étant fixé à 15 membres, issus, par tiers, de chacun des trois départements de son territoire, conformément à l'article 15 des statuts.

La moyenne d'âge s'établit à 58 ans, le plus jeune administrateur étant âgé de 44 ans.



Le Comité des nominations a constaté au sein du Conseil, la dernière fois le 26/11/2021 :

- une bonne représentation de l'ensemble des bassins économiques ;
- la diversité et la complémentarité des connaissances, des profils professionnels et des expériences ;
- une compétence collective acquise, au travers de la participation à des comités spécialisés, aux formations et par les expériences professionnelles de chacun des administrateurs ;
- une bonne répartition des catégories socioprofessionnelles ;
- un profil des membres de chacun des Comités spécialisés en adéquation avec leurs missions, avec une représentation équilibrée entre les trois instances.
- une diversité et une complémentarité du Conseil confortées par l'arrivée de nouveaux administrateurs depuis 2018: un chef d'entreprise (en 2018), un cadre commercial (en 2018), un cadre hospitalier (en 2019) un exploitant agricole et un salarié (en 2021).

Une commission nationale fait office de comité des rémunérations pour l' ensemble des Caisses régionales de Crédit Agricole. Elle est constituée et composée au sein du Groupe Crédit Agricole de Présidents de Caisses, de dirigeants de l' organe central (Crédit Agricole SA) et de dirigeants de la Fédération Nationale de Crédit Agricole.

b. Veiller à ce que les dispositifs de contrôle et d'audit permettent de garantir la fiabilité des comptes et la maîtrise des principaux risques

Les Comités spécialisés du Conseil d' administration qui éclairent celui-ci pour assurer l' effectivité de ses contrôles sont le Comité des risques et le Comité d' audit.

Ces comités se réunissent quatre à six fois par an.

Un reporting de la politique financière est effectué chaque semestre devant le Conseil d' administration. Il porte sur la gestion des placements des fonds propres, le suivi du risque de marché, la gestion des risques de contrepartie, de liquidité et du refinancement, le suivi du risque de taux. Le suivi du risque crédit est assuré par la présentation des comptes chaque trimestre.

Les rapports et les bilans sur le contrôle interne (contrôle permanent, contrôle de conformité et des risques, contrôle périodique) sont aussi présentés au Conseil d' administration chaque semestre.

Le Comité des risques rend un avis sur chacun de ces rapports au Conseil d' administration.

Les ordres du jour et les procès-verbaux des Conseils d' administration sont suffisamment détaillés pour permettre de s' assurer du respect de la séparation des pouvoirs.

Chaque année, les fonctions de contrôle actualisent les cartographies des risques.

Les plans de contrôle, les plans d' audit annuel et pluriannuel sont bâtis à partir des cartographies des risques.

c. Respecter les intérêts des sociétaires

La Caisse régionale compte parmi ses sociétaires les Caisses locales qui lui sont affiliées, les personnes physiques membres de son Conseil d' administration et la SACAM Mutualisation, entité qui représente l' ensemble des Caisses régionales au sein de chacune des Caisses.

Tous les clients peuvent devenir sociétaire après agrément par les Conseils d' administration des Caisses locales.

Afin de préserver les intérêts de ses sociétaires, la Caisse met à leur disposition un vaste dispositif : Assemblées générales, Conseils d' administration, informations en ligne, mais aussi événements sociétaires, remises de prix et trophées, enquêtes, web-conférences, réunions d' informations, maillage du territoire ...

Les **366 387** sociétaires des **91** Caisses locales affiliées à la Caisse régionale participent aux synergies positives nécessaires pour accompagner la Caisse sur les véritables enjeux locaux et l' accompagnent dans sa volonté d' être utile au territoire.

Aucun sociétaire n' est en mesure d' influencer à lui tout seul les orientations de la Caisse régionale (un même sociétaire ne peut détenir au maximum que 16 droits de vote pour un total de 1.130 droits de vote actuellement).

Les sociétaires de la Caisse régionale et des Caisses locales qui lui sont affiliées sont régulièrement convoqués en Assemblée générale pour approuver les comptes, décider de la rémunération des parts sociales, procéder au renouvellement des membres du Conseil d' administration, etc. Préalablement aux assemblées générales ou lors de celles- ci, les sociétaires peuvent poser toutes questions et/ou transmettre des informations. Ils prennent part aux décisions en votant. Les clients sociétaires sont également associés lors des assemblées générales à des tables rondes, témoignages, animations, expositions ...

Le rapport de gestion (rapport moral, compte de résultat et bilan) des Caisse locales est mis à disposition des sociétaires préalablement aux Assemblées générales et lors de celles-ci.

Les sociétaires rencontrent à cette occasion les représentants des Conseils d'administration de la Caisse régionale et des Caisses locales ainsi que la Direction générale de la Caisse régionale.

Chaque Conseil d'administration de Caisse locale réserve un temps de libre-échange entre les administrateurs grâce aux des tours de table.

Un site extranet est mis à disposition de tous les administrateurs (élus par les sociétaires) pour leur permettre de s'informer sur les actualités et les événements de la Caisse régionale et de la vie mutualiste (e-info, Anjou Maine Magazine ...).

De même, le rapport de gestion incluant la déclaration de performance extra financière (DPEF) et le pacte sociétal et territorial de la Caisse régionale sont publiés sur la vitrine internet de la caisse régionale de l'Anjou et du Maine.

Les résultats du Groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale sont communiqués aux administrateurs des Caisses locales et Caisse régionale chaque trimestre ou lors des événements organisés par la Caisse régionale.

Différents prix et trophées sont également organisés pour récompenser les clients sociétaires du territoire et permettre de reconnaître l'implication de ces acteurs.

C'est le cas pour les trophées de la création reprise ou en moyenne 80 prix de 1000 € chacun sont remis aux créateurs ou repreneurs d'entreprises du territoire, pour les trophées Héros locaux où 24 associations lauréates ont reçu 1500 €, et pour le coup de cœur des sociétaires où 3 associations ont été primées.

D'autres prix sont également décernés à l'occasion du grand prix du jury, du prix de l'artisanat, du prix du commerce...

Les sociétaires et leurs représentants sont régulièrement consultés et leurs témoignages relayés dans des articles et des vidéos.

Chaque trimestre, des enquêtes sont effectuées auprès des clients sociétaires afin de mesurer leur satisfaction.

Tous les deux ans, une enquête est réalisée auprès des administrateurs pour évaluer leur indice d'engagement et de recommandation.

Les instants mutualistes sont aussi un moment privilégié permettant aux sociétaires de se rencontrer pendant un temps dédié.

Des web conférences sont également organisées auprès des clients sociétaires, sur différents thèmes (gestion conseillée, immobilier ...)

Enfin, des réunions annuelles d'informations et des réunions « Privilège » sont animées chaque année sur tout le territoire de la Caisse. Elles sont destinées à nos clients et aux sociétaires. Elles ont un but exclusivement informatif.

Le maillage du territoire avec les 91 Caisses locales permet enfin de représenter l'ensemble des clients sociétaires.

II. Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs

Acteur majeur de l'emploi sur les 3 départements, la Caisse régionale est une entreprise à taille humaine, entrepreneuriale, et dont la mission, ancrée sur le territoire et dans la durée, est porteuse de sens pour les collaborateurs. Elle a placé l'humain au centre de son projet et affiche ses ambitions. L'une est d'attirer, de fidéliser et de faire grandir les talents de chacun. L'autre, d'adopter un modèle managérial et une organisation plus responsabilisante. Il s'agit pour elle de valoriser l'engagement et de nourrir « l'esprit d'entreprendre », avec l'objectif d'être l'employeur préféré sur son territoire dans les services financiers

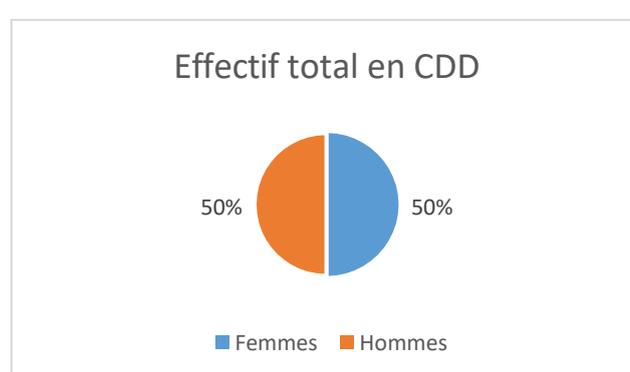
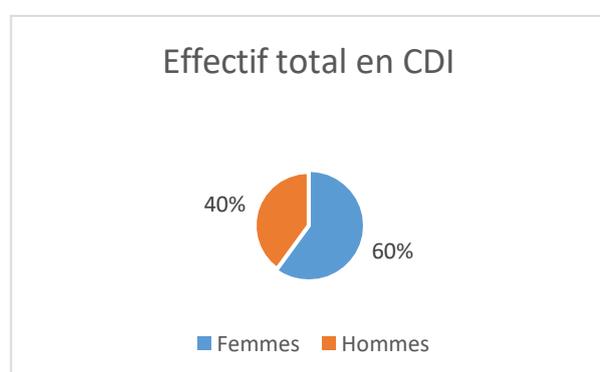
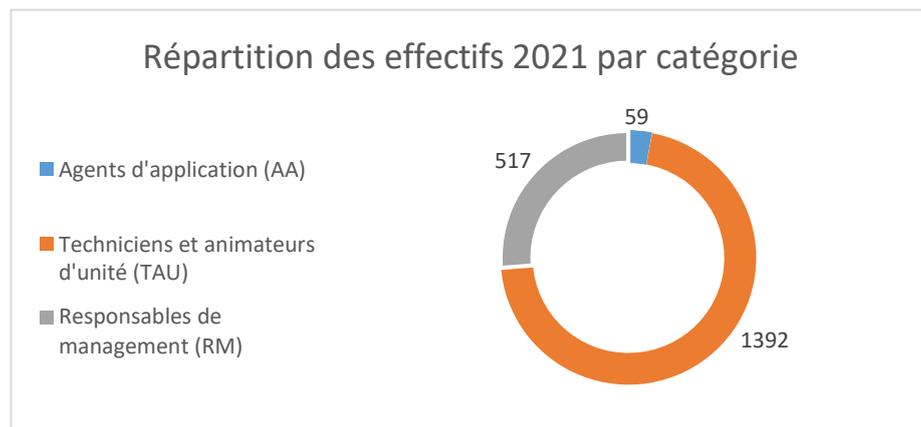
Affirmer notre responsabilité d'employeur

En 2021, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a poursuivi le déploiement de son projet d'entreprise **TEAM**, élaboré afin que tous les collaborateurs, quel que soit leur niveau de responsabilité, travaillent avec les mêmes objectifs de réussite des actions

- Panorama des effectifs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine à fin 2021

Au 31 décembre 2021, l'entreprise compte **2 086 salariés** (1953 CDI, 41 CDD, 92 alternants). Cet effectif est stable par rapport à l'année précédente (2081 salariés au 31 décembre 2020).

61% travaillent dans le réseau commercial, en agences par exemple, et 39% occupent des métiers des fonctions support à la relation client.



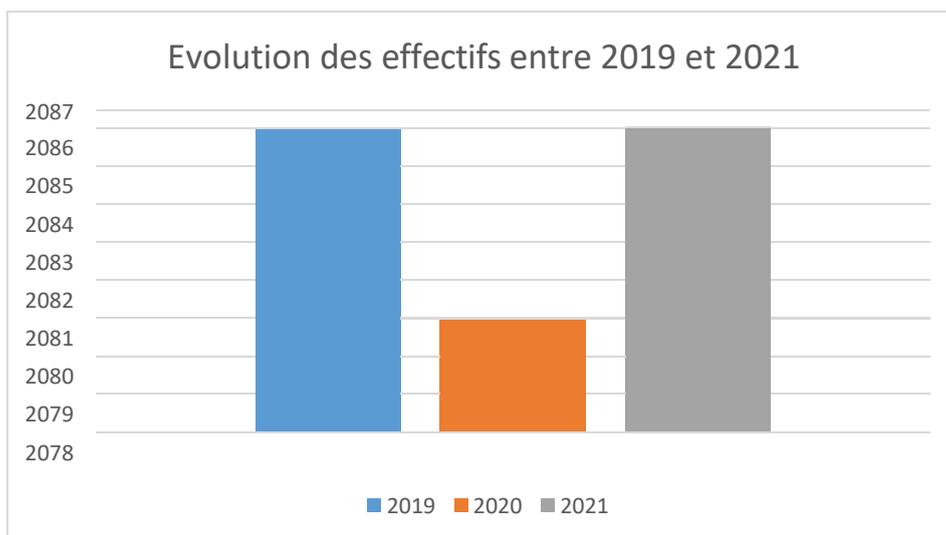
Le rajeunissement des effectifs se confirme ; l'âge moyen des collaborateurs en 2021 est de **39,85 ans, soit une diminution de 2,96 années par rapport à 2020**. **15%** des effectifs sont âgés de moins de 30 ans et **30,9% de moins de 35 ans**. La part des 30-50 ans est ainsi majoritaire avec **65%** des effectifs. La part des effectifs âgés de plus de 50 ans est de **20%**.

- Embauches et départs

Le Crédit Agricole Anjou-Maine compte **281** recrutements menés en 2021, soit 18,1 % de plus qu' en 2020, dont **130** en CDI, **76** en CDD et **75** en alternance. **82,2%** de ces recrutements concernent le réseau et **17,8%** concernent les sièges.

En 2021, **155** salariés en CDI ont quitté l'entreprise, en comparaison des **123** salariés qui étaient partis en 2020.

Le taux global de turnover, incluant les départs en retraite, est ainsi de **7,15%** en 2021, contre **6,51%** en 2020, témoin de la stabilité des effectifs de la Caisse régionale.



a. Respecter l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux

L'entreprise a mis en place un processus relatif au harcèlement moral et agissements sexistes. Elle s'assure concrètement qu'elle ne collabore pas avec des entités ayant des pratiques contraires aux droits de l'homme en conservant une relation étroite avec ses partenaires RH externes : sociétés d'intérim, cabinets de recrutement, formateurs. Elle veille, préalablement à la signature du contrat, au partage de valeur commune.

L'accord Relations Professionnelles intégrant une procédure en cas de harcèlement moral ou sexuel est en place. En cas d'alerte de harcèlement, la procédure prévoit la tenue d'un CSSCT (Commission Santé Sécurité au travail) exceptionnel afin de mettre en place une commission paritaire d'enquête permettant d'éclairer la situation avant la tenue d'un éventuel entretien préalable et conseil de discipline.

Durant cette procédure, il est prévu un soutien psychologique pour chacune des parties par un cabinet extérieur spécialisé.

Les nouveaux managers suivent un parcours de formation de 7 jours comprenant 1 journée dédiée aux Ressources Humaines et notamment comprenant une sensibilisation sur le harcèlement, la discrimination, le rôle RH du manager. Annuellement, le corps managérial est sensibilisé à ces sujets dans le cadre d'intervention de l'équipe RH au cours des réunions d'équipes.

b. Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances

Les politiques en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, d'insertion des personnes en situation de handicap et de valorisation des seniors témoignent de l'engagement et de la volonté de la Caisse régionale de **lutter contre toute forme de discrimination.**

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est engagé pour l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes à chaque étape de la vie du collaborateur, dès les recrutements jusqu'aux évaluations et promotions, en passant par la politique de formation. Cet engagement a été formalisé depuis la **signature d'un accord d'entreprise en juillet 2020 complété par avenant en juillet 2021.** Cet accord réaffirme les **principes de non-discrimination** et d'égalité de traitement et adopte des mesures **facilitant l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.**

La Caisse régionale accompagne par ailleurs les absences longues et notamment les absences liées à la **parentalité**, que ce soit par exemple avant le départ en congé maternité ou au retour de celui-ci.

Signe de ce climat propice, la proportion de femmes employées au sein du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine **60%** en 2021 soit un point de plus par rapport à 2020 (pour les contrats en CDI).



Chiffres clé

2 086 salariés et 281 recrutements en 2021

En outre, la Caisse régionale s'efforce de renforcer l'accessibilité des femmes à des postes d'encadrement. En 5 ans, la part des femmes dans l'encadrement de la Caisse régionale est passée de 34 à 40% pour un nombre total de femmes cadres² qui a nettement augmenté passant de 178 à 205 cadres en 2021 - En 5 ans, la part des femmes managers est passée de 30 à 35% pour un nombre total de femmes managers qui a augmenté passant de 88 à 99 en 2021.

La politique d'emploi des travailleurs handicapés, menée depuis 2005 dans l'entreprise, a été **réaffirmée début 2021**, par la **signature d'un nouvel accord d'entreprise avec les organisations syndicales**, pour une durée de 3 ans.

En 2021, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine compte 77 collaborateurs en situation de handicap. La Caisse régionale a poursuivi ses efforts pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap, notamment via sa politique d'achats responsables.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine développe ses **achats auprès des entreprises du secteur adapté et protégé**, via trois types de contrats que sont les achats de fournitures, la sous-traitance et la mise à disposition de personnel. A ce jour nous comptons 13 fournisseurs du secteur adapté et protégé.

Enfin, la Caisse Régionale de l'Anjou et du Maine s'est engagée avec une association, l'APELS (Agence pour l'Education par le Sport), dans un programme d'accompagnement à l'insertion professionnelle par l'alternance de jeunes sportifs peu ou pas diplômés et en recherche d'emploi.

En effet, pour le Crédit Agricole Anjou Maine, le sport révèle des valeurs et développe des compétences communes à celles qu'il attend de ses équipes :

- Les valeurs : le courage, le goût de l'effort, la discipline, la persévérance, le dépassement de soi, le respect de l'autre, le travail collectif
- Les compétences : la prise d'initiative, le sens du défi, la collaboration, l'empathie, l'engagement, la gestion du stress, la flexibilité, l'agilité

Après un stage de 2,5 mois préalable à l'embauche, 11 jeunes ont donc intégré les agences du Crédit Agricole Anjou Maine en novembre 2021 dans le cadre d'un contrat de professionnalisation d'une année pour exercer le métier de conseiller bancaire.

Pendant toute l'année, ils sont formés par l'Ecole Supérieure de la Banque sur le site du Mans et accompagnés au quotidien pour l'acquisition du savoir-faire et du savoir-être par leur tuteur, manager et leur parrain ou marraine.

c. Créer des conditions du dialogue social sous toutes ses formes

Le Crédit Agricole Anjou Maine veille au respect du dialogue social et laisse libre les salariés de constituer leurs propres organisations.

Les comptes rendus de négociations sont accessibles sur la plateforme en ligne Boardnox ouverte à tous les élus. Concernant les comptes rendus des délégués du personnel, étant passé au nouveau format "CSE" élu en avril 2019, l'accord sur le fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel prévoit la mise en place d'une communauté pour la gestion des réclamations : le e-CSE. Cette communauté retrace ainsi l'intégralité des questions et réponses apportées.

Le dialogue social repose sur de nombreux échanges avec les partenaires sociaux lors de réunions CSE, CSSCT, négociations et réunions techniques, commissions. Tous ces échanges permettent de suivre ce qui est mis en place au sein de l'entreprise. De plus, en amont des réunions CSE et CSSCT un échange a lieu avec le secrétaire et le référent afin de caler l'ordre du jour, 1 à 2 semaines avant la réunion. Tous les dossiers structurants (par exemple : réorganisation d'un service) passent en Comité de Direction. Les ordres du jour, avant d'être proposés aux secrétaire et référent sont construits entre la Direction des Ressources Humaines et la Direction Générale en fonction des passages en Comité de Direction. Cette méthodologie permet d'avoir une visibilité de l'ensemble des dossiers nécessitant un passage en instances et ainsi d'éviter un délit d'entrave pouvant porter atteinte à un représentant du personnel.

Le calendrier des négociations est vu au mois de décembre de chaque année pour fixer conjointement les sujets à aborder l'année

sui vante.

En 2021 se sont tenus :

² Postes de cadres dont de direction.

- 12 CSE ordinaires ;
- 5 réunions ordinaires CSSCT + 2 exceptionnels + 6 CSSCT exceptionnels liés à la crise ;
- 12 réunions de négociations + 1 réunion technique sur le dispositif de solidarité, le mécénat de compétences et le tutorat

Enfin, en octobre 2020, la Caisse Régionale Anjou Maine a souhaité solliciter ses équipiers pour connaître leur niveau d'engagement au sein de l'entreprise. Elle a réalisé une enquête permettant de mesurer l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) de ses collaborateurs : il atteint un niveau de 79% sur l'ensemble de la population soit une hausse de 5 points par rapport à 2019.

d. Assurer la qualité des conditions de travail

En termes de temps de travail, le projet HAPPII visant à adapter nos horaires aux besoins de nos clients, a abouti à un passage en horaires variables dans le réseau comme au siège. En conséquence la Caisse régionale a dû repenser le suivi du temps de travail. A ce titre, un nouvel outil de suivi a été déployé en janvier 2021, ce dernier développé par la Caisse régionale a été testé préalablement à son déploiement en lien avec les partenaires sociaux. Les modalités de gestion et de suivi ont fait l'objet d'un accord signé le 22 février 2021.

Le Crédit Agricole veille à l'ergonomie de ses postes. Ces points sont vus par le service Immobilier lors de réaménagements. Les plans sont présentés en CSSCT préalablement à un recueil d'avis en CSE lorsque le projet le nécessite. Pour des projets importants, le CSSCT est impliqué plus largement.

Lors d'un changement d'organisation, les salariés sont tenus informés par le manager de proximité parallèlement à la présentation faite en CSE.

e. Développer les compétences et l'employabilité de tous les collaborateurs

Conformément à la culture du Crédit Agricole et conscient de sa responsabilité d'acteur de l'emploi sur le territoire local, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine encourage la **formation et le développement de ses collaborateurs**.

L'ensemble des collaborateurs suit des **formations réglementaires obligatoires**. Des formations plus techniques sont aussi proposées en fonction du métier de chacun, dans une logique de développement des savoirs, savoir-être et savoir-faire. Comme par exemple les ateliers dynamiques assurances, les formations conseil Fiscal, la formation sur les travaux de rénovation énergétique et le parcours des nouveaux embauchés.

La Caisse régionale a mis en place **un dispositif de formation de 35 jours** pour accompagner l'intégration de ses nouveaux embauchés. Ce programme est composé de plusieurs modules, dont un module réglementaire, un sur les postures relationnelles et la démarche commerciale, ou encore un module sur les produits, services et assurances.

Dans le cadre de sa politique en matière de formation, la Caisse régionale développe de **nouveaux modes d'apprentissage en distanciel** (Webinaire, e-Learning, classes virtuelles), permettant de rendre les parcours de formation plus modulables et personnalisables.

Des fiches dématérialisées d'évaluation ont été mises en place sur l'ensemble des formations via l'outil Interview.

En 2021, compte tenu du contexte sanitaire, un mix entre **formations présentielles** et **formations distancielles** a été réalisé, offrant la possibilité aux équipiers de continuer à développer leurs connaissances et leurs compétences.

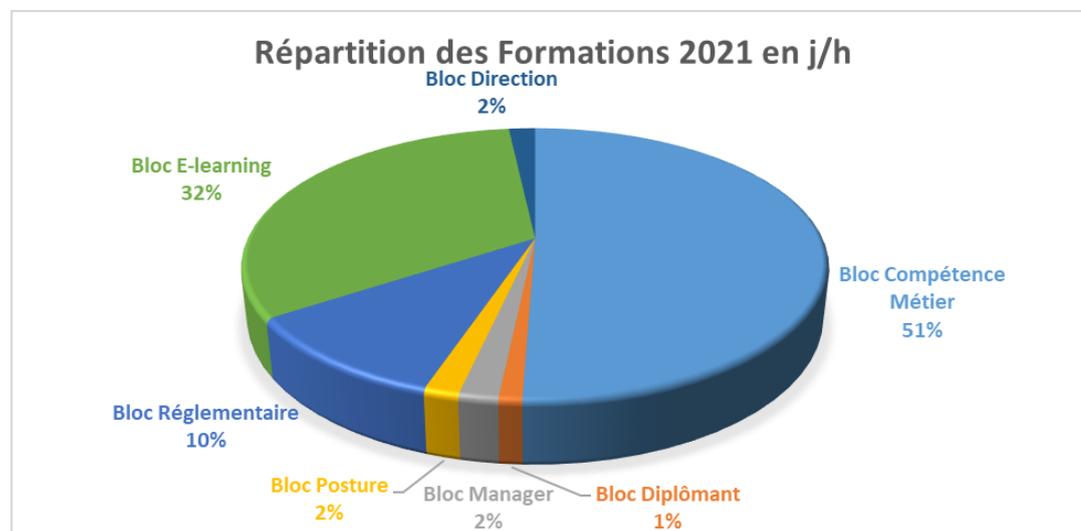
La Caisse régionale encourage en outre une **acculturation au digital** afin d'en fluidifier les pratiques pour l'ensemble des collaborateurs et rendre cette digitalisation accessible au client. Le lancement de DigiConso sur 2021 en est un exemple.

En 2021, ce sont au total **13 050 jours de formation** qui ont été dispensés aux collaborateurs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, dont 1.000 jours /hommes de formation consacrés aux formations diplômantes : Bachelor des particuliers, Mastère Agricole, Mastère Professionnel.

En 2021, compte tenu du contexte sanitaire, un mix entre **formations présentielles** et **formations distancielles** a été réalisé, offrant la possibilité aux équipiers de continuer à développer leurs connaissances et leurs compétences.

La Caisse régionale encourage en outre une **acculturation au digital** afin d' en fluidifier les pratiques pour l' ensemble des collaborateurs et rendre cette digitalisation accessible au client. Le lancement de DigiConso sur 2021 en est un exemple.

En 2021, compte tenu du contexte sanitaire, un mix entre **formations présentielle**s et **formations distancielles** a été réalisé, offrant la possibilité aux équipiers de continuer à développer leurs connaissances et leurs compétences.



La Caisse régionale encourage en outre une **acculturation au digital** afin d' en fluidifier les pratiques pour l' ensemble des collaborateurs et rendre cette digitalisation accessible au client. Le lancement de DigiConso sur 2021 en est un exemple.

En 2021, ce sont au total **13 050 jours de formation** qui ont été dispensés aux collaborateurs du Crédit Agricole de l' Anjou et du Maine, dont 1.000 jours /hommes de formation consacrés aux formations diplômantes : Bachelor des particuliers, Mastère Agricole, Mastère Professionnel.



Chiffres clé

Ces **13 050 jours de formation** pour les salariés ont représenté **5,28%** de la masse salariale. Chaque collaborateur a reçu en moyenne 6 jours de formation dans l' année soit 48 heures. La formation en ligne dans l' année, via la plateforme de e-learning interne représente 32,52 % de la formation en 2021.

Par ailleurs, en 2021, **92,07%** des salariés ont bénéficié d' un **Entretien Annuel d'Appréciation** réalisé par leur responsable hiérarchique. Cet entretien est l' occasion pour chaque salarié de faire son auto-évaluation sur l' année écoulée, d' exprimer ses souhaits d' évolution ou encore ses besoins de formation.

En matière de mobilité, la Caisse régionale de l' Anjou et du Maine s' efforce de favoriser l' évolution de tous ses collaborateurs en interne. En 2021 :

- **97,84%** des salariés ont bénéficié d' un **Entretien Professionnel** formalisé en cours d'année permettant un échange entre le manager et le collaborateur sur les perspectives d' évolution professionnelle de ce dernier.
- **16,91%** des salariés ont bénéficié d' une promotion sous forme de prise de responsabilité dans l'année.
- **27,8%** des salariés ont bénéficié d' une mobilité dans l'année.

III. Atteindre l' excellence dans nos relations avec nos clients

Dans un environnement en mutation, où les aléas se multiplient et les réglementations se renforcent, les attentes et usages de nos clients évoluent et la Caisse régionale se mobilise pour être ce partenaire **de confiance**, avec

l'ambition d'être la banque préférée de ses clients.

a. Prévenir la corruption, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Le Crédit Agricole de l' Anjou et du Maine est au service de tous : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

Le comité de management de la conformité veille tout particulièrement au respect des engagements du groupe, à savoir, la protection des intérêts des clients dans tous leurs actes.

En s' appuyant sur son expertise le Crédit Agricole de l' Anjou et du Maine, contribue à lutter contre le financement du terrorisme, la fraude fiscale, la corruption et met tout en œuvre pour assurer à travers ses innovations technologiques la protection des données personnelles de ses clients.

Nous souhaitons incarner pour nos clients et sociétaires le **tiers de confiance**.



• Agir avec éthique

Le respect, la transparence, la loyauté et la sécurité bancaire font partie intégrante de l' identité du Crédit Agricole. La Caisse régionale a décliné la charte éthique du groupe et renforcé son règlement intérieur par un code de conduite et un dispositif d' alerte garantissant la protection des droits des lanceurs d' alerte par la stricte confidentialité de leur identité, des faits objets du signalement et des personnes visées par le signalement.

Une gouvernance dédiée à la lutte contre la corruption (1^{er} établissement bancaire certifié ISO 37001) a été mise en œuvre ainsi qu' un programme de formation et de sensibilisation de l' ensemble des collaborateurs.

La politique de gestion des conflits d' intérêts s' inscrit dans les objectifs de bonne gouvernance de la Caisse régionale et dans les axes de sa politique en matière de RSE. Elle veille non seulement à se protéger des effets dommageables des conflits d' intérêts mais également à s' abstenir de les susciter ou de les provoquer en sa faveur, par exemple dans le choix de ses prestataires, experts, consultants etc...



Chiffres clés

En 2021, situations déclarées et ayant fait l' objet d' un avis de conformité ou RH :
12 situations déclarées concernant une situation de conflit d' intérêts impliquant un collaborateur, la Caisse régionale et/ou un client.

99.14% des salariés sont formés à la lutte contre la corruption.

• Lutter contre la fraude, l'évasion fiscale, le blanchiment et le financement du terrorisme

Des virements plus sûrs et plus rapides.

Notre service SécuriPass permet de renforcer la sécurité des opérations et de **lutter contre la fraude** en permettant à chacun de s' authentifier à distance de façon simple et sécurisée.

En matière **de lutte contre l'évasion fiscale**, un **dispositif de contrôle interne** chargé de veiller spécifiquement à la mise en place et à la bonne application des procédures internes assurant le respect des dispositions précitées est déployé.

Pour lutter contre le **blanchiment**, la Caisse régionale applique la dernière Directive européenne relative à la prévention de

l' utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme (LCBFT). Le dispositif de lutte contre le blanchiment repose sur des procédures actualisées, un processus d'entrée en relation et de

révision de la connaissance client, une classification des risques LCB, des analyses préalables des flux internationaux, des analyses des alertes générées par des outils de détection ou par la vigilance des équipiers de la Caisse régionale et d' un plan de formation de l' ensemble des équipiers.

La lutte contre le terrorisme reste au cœur de nos préoccupations.



Chiffres clés

En 2021, le programme de formations réglementaires a été déployé: 98,24% des salariés sont formés à la lutte contre le blanchiment.

98,52% des salariés sont formés à la lutte contre la fraude

100% des administrateurs ont participé à la Formation sur les Evolutions Réglementaires récentes.

- La sécurité des données personnelles clients

La **charte des données personnelles Crédit Agricole** appliquée par la Caisse régionale se fonde sur le respect de 5 principes :

- Nous ne vendons pas vos données personnelles
- Nous utilisons les données que vous nous confiez dans votre intérêt
- Nous sommes totalement transparents avec vous sur l' utilisation de vos données personnelles
- Nous vous laissons la maîtrise sur vos données et l' utilisation qui en est faite
- Nous donnons toujours la priorité à la sécurisation des données personnelles que vous nous confiez



Chiffre clés

Le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** est appliqué. Le **Délégué à la Protection des Données (DPO)**, participe au processus NAP³ et émet des avis de conformité. Le DPO répond aux demandes d' exercice de droits des personnes, au titre du RGPD. **En 2021, 29 demandes d' exercice de droits ont été faites au DPO.**

En 2021, **un incident lié à des pertes de données personnelles** a fait l' objet d' une déclaration à la CNIL.
94,06 % des salariés sont formés à la protection des données à caractère personnel.

b. Agir en faveur de la responsabilité sociétale chez les fournisseurs

Le Crédit Agricole de l' Anjou et du Maine a déployé sa politique achats. Sa mise en œuvre est dorénavant effective et suivie via un reporting annuel en comité de performance opérationnel (CPO) à compter de 2022.

Cette politique vise à sécuriser nos relations avec nos prestataires et fournisseurs et définit de manière structurelle et opérationnelle notre processus achat. La révision périodique de la politique achats permet d' assurer les obligations réglementaires vis-à-vis des différents acteurs.

Dans un souci de relations commerciales équilibrées et responsables, chaque acheteur doit respecter les principes fondamentaux suivants :

- Libre concurrence.
- Confidentialité des informations écrites et orales.
- Intégrité et respect de bonnes pratiques dans les négociations.
- Équité et égalité de traitement des candidats.
- Transparence tout au long du processus achat.
- Respect des délais de paiement réglementaires et contractuels
- Intégration des aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats

- Rencontre avec nos principaux fournisseurs pour travailler en commun l' aspect RSE

Les grands principes de notre politique reposent sur un modèle mixte.

Chaque Unité acheteuse choisit ses fournisseurs, gère ses achats dans le respect de ses délégations, sollicite à la demande notre unité d' expertise achats et de façon obligatoire lors d' appels d' offre. En complément elle établit un plan de contrôle de premier degré.

L' unité achats intervient en support auprès des acheteurs, centralise certaines procédures (suivi de la dépendance économique, suivi des documents légaux...) et met également en place des contrôles de premier et second degré.

En parallèle du déploiement de cette politique achats, l' unité experte administre l' outil EASY qui fait office de contrathèque pour nos fournisseurs et prestataires. Cet outil permet le stockage des contrats et avenants, leur signature par voie électronique et nous permet un suivi et un pilotage automatisé notamment de la dépendance économique, des documents légaux, du risque financier et de la note Ecovadis (note RSE).

Un système d' alerte groupe national a été mis place afin de prévenir chaque caisse régionale lors de défaillance de fournisseur. Ce système est actuellement opérationnel et assure la connaissance fournisseur (KYS - Know Your Supplier).

Un accompagnement a été réalisé afin d' appliquer les orientations de la politique achats avec chaque acheteur et pour intégrer EASY dans la gestion de leurs contrats.

L' intégration de la RSE dans nos relations commerciales avec nos prestataires et fournisseurs se fait à plusieurs niveaux :

- Par entretiens périodiques avec nos principaux fournisseurs,
- Sur les nouveaux entrants en respectant la politique générale d'achats responsables du Crédit Agricole et en pondérant le choix des fournisseurs et prestataires par des critères sociaux et environnementaux.

A titre d' exemple, lors de l' appel d' offres « prestations de nettoyage », nous avons intégré les critères RSE dans notre choix via une grille d' analyse multicritères.

En collaboration avec les fournisseurs concernés, nous avons supprimé la majorité des plastiques à usage unique dans les espaces détente et restauration.

Dans le cadre de notre projet d' entreprise, nous avons remplacé les enveloppes de remise de chèques à usage unique par des pochettes réutilisables.

En lien avec la baisse des volumes des documents circulant entre les agences et les sites, nous avons mené le projet de réduction des navettes courrier. Actuellement en test, il permet d' ores et déjà de limiter le nombre de kilomètres parcouru chaque jour.



Chiffres clés

Délai de paiement moyen aux fournisseurs → 21,4 jours 1

801 transactions financières avec des fournisseurs

1193 transactions financières avec des fournisseurs de notre territoire (49/53/72) soit 66,20%

c. Prendre en compte les facteurs ESG dans les produits et services, dans la gestion des actifs et la politique de financement

En matière d' investissement responsable, la démarche de la Caisse régionale est, depuis les années 2000, de commercialiser des offres de financement socialement responsable en complément des offres classiques.

Pour les particuliers il existe à titre d' exemple une offre pour financer des véhicules verts. Elle est destinée aux véhicules électriques, hybrides ou éligibles à la prime à la conversion.

Sur 2021, les conditions tarifaires sont restées très favorables aux consommateurs avec un taux de 1% sans frais de dossiers. Nous avons ajouté en 2021 à notre gamme un prêt travaux pour financer les économies d' énergies aux mêmes conditions. 476 dossiers ont été distribué sur 2021.

Pour le financement de l' habitat, les offres socialement responsables sont plus nombreuses puisqu' on y compte :

- L' Eco PTZ qui permet de financer les travaux d' économie d' énergie
- L' Eco PTZ « habiter mieux » distribué uniquement par le Crédit Agricole et la Banque Postale et qui a pour but de financer les travaux d' économie d' énergie. A noter que ce prêt est réservé aux ménages répondant aux plafonds des ressources de l' ANAH et donne droit à des subventions ANAH.

- Des offres spécifiques pour financer les logements sociaux tels le prêt locatif social (PLS), le prêt social location accession (PSLA), le prêt à l'accession sociale (PAS)

Pour 2021 l'ensemble de ces financements représente un peu plus de 1878 dossiers.

Pour les **marchés agri-pro** le Crédit Agricole Anjou Maine, conscient de l'urgence climatique, propose également à ses clients, à titre privé ou professionnel, des solutions pérennes avec des taux préférentiels pour l'acquisition de leurs véhicules neufs ou d'occasion.

Dans cette démarche engagée est également proposée une offre (via notre filiale CAL&F) de financement en CBM/LOA, ainsi que l'assurance associée pour les véhicules verts.

Nous avons également lancé en 2021 la LOA avec services permettant ainsi aux clients de lier financement et bouquet de services (entretiens/assistance/assurances...).

Fin 2021 pour les marchés Agri-Pro et en lien avec les changements des modes de consommation, le véhicule devient encore plus un bien d'usage et en ce sens en lien avec CA Mobility nous préparons la mise en marché de la LLD (Location Longue Durée) pour les marchés spécialisés.

Nous participons aussi à la promotion des semaines du développement durable en mettant en valeur ces offres.

Transition agricole

Dans le cadre du plan « France Relance » pour l'agriculture et le financement du machinisme agricole « vert », la caisse Régionale propose à ses clients une offre Court Terme Agilor Green à 0% (permet le préfinancement des subventions).

Pour être utile à notre territoire et respecter les intérêts des consommateurs, il a été lancé une Offre BIO en Anjou-Maine. La part des installations en agriculture Biologique est croissante et demande un vrai accompagnement.

Cette offre s'articule autour de solutions de financement à l'installation ou à la promotion de leur activité. L'offre Bio est complétée de solutions d'assurance contre les aléas climatiques ou pour sécuriser la continuité d'activité (ex : assurances récolte). Elle propose des circuits courts de vente directement sur l'exploitation ou en livraison avec des offres monétiques dédiées avantageuses (ex : terminaux de paiement...). Elle propose également une épargne responsable par l'intermédiaire des offres ISR d'Amundi.

L'ensemble de nos conseillers agri a été formé à cette offre BIO qui est par ailleurs visible sur notre vitrine Anjou Maine et communiquée à la Chambre d'Agriculture.

En parallèle de notre offre BIO la Caisse régionale a créé un pôle viticole pour renforcer nos relations et répondre aux besoins du territoire. Différents experts sont au côté de nos vignerons pour les aider à l'installation ou au développement de leur activité.

Le marché de l'agriculture contribue au développement de cette transition par le financement de panneaux photovoltaïques, de projet de méthanisation, par le remplacement de matériels agricoles.

Le pôle ENR (pôle énergie renouvelable) en coopération avec la Caisse régionale Atlantique Vendée, c'est renforcé en 2021 avec l'arrivée d'un collaborateur supplémentaire. Les deux Caisses Régionale se donnent les moyens de conforter leurs positions d'acteur incontournable sur l'expertise en lien avec la méthanisation et le photovoltaïque.

En complément de l'expertise technique approfondie que nécessite les dossiers, les caisses Régionales ont également renforcées leurs offres d'ingénieries financières ENR par le biais de la Banque Privée du dirigeant et Ouest Alliance.



Chiffres clé

206 installations aidées financées de Jeunes agriculteurs soit plus de 70 % des installations JA du territoire de la Caisse régionale

Sur le marché des **Entreprises**, une démarche RSE a été construite par le Groupe CA et sera déployée en 2021 auprès des équipes Entreprises :

- Un questionnaire proposé au niveau du groupe central CASA a été adapté par CA Anjou Maine pour un premier test sur l'agence entreprises d'Angers : 12 questions simples pour comprendre le contexte ESG de notre client :
 - Gouvernance et environnement.

- Relations sociales, clients et fournisseurs
- A l' issue du questionnaire, le client obtient une note sur 30 points.
- Cette note sera ensuite intégrée au dossier de crédit du client (elle viendra compléter la note financière qui, elle, reste inchangée).

- Le Chargé d' affaire, pourra à l' appui du questionnaire, conseiller le client en fonction de ses besoins et sensibilités.

Il n' existe pas à ce jour d' Offre propre à Anjou Maine qui prenne en compte les facteurs ESG. Nous intégrons néanmoins ces facteurs de la manière suivante :

Ressource préférentielle déployée par le Groupe Crédit Agricole :

- ⇒ Déploiement de la ressource BEI (Banque européenne d' investissements) sur les financements Transition énergétique :
Aucun projet encore financé à ce jour.

Promotion des offres GREEN du groupe :

- ⇒ Exemple CALF (Crédit Agricole Leasing and factoring) : Déploiement T1 2021 des GREEN solutions CALF **ID**
Mobilité verte, Autoconsommation PV.
Les conseillers seront également formés à ces solutions dans le cadre de la GREEN Academy (e Learning).
- ⇒ Exemple CACIB : Les prêts verts, prêts standard dont le produit est destiné au financement d' investissements verts. Ils sont structurés conformément aux Green Loan Principles et au Green Bond Framework de Crédit Agricole S. A. , et contribuent au pool d' actifs verts de la Banque, qui est refinancé sur le marché des obligations vertes. Les prêts liés au développement durable sont utilisés pour les besoins généraux de financement de l' emprunteur et se distinguent par une indexation de leur marge sur la performance ESG de l' entreprise.

Financement des projets clients ayant un impact durable sur l' environnement :

- ⇒ Parc Eolien : Participation en sous syndication CACIB sur 2 projets majeurs dans l' Ouest de la France (intervention à hauteur de 10 M€).
- ⇒ Méthanisation : 5 dossiers à l' étude actuellement, 2 dossiers débloqués pour 3.3 M€ (2020).
- ⇒ Photovoltaïque.

En matière d' investissement responsable, la démarche de la Caisse régionale Anjou-Maine est de commercialiser la gamme de placements d' AMUNDI 100 % engagée.

Ces placements doivent nécessairement agir sur l' un des quatre thèmes suivant :

- Soutenir les entreprises françaises,
- Participer aux défis climatiques et environnementaux,
- Contribuer aux évolutions sociétales (le bien vieillir, la solidarité...)
- Investir dans l' immobilier durable.

Le client peut donc choisir de placer une partie de son capital sur des fonds responsables et soucieux de l' environnement. L' investissement responsable peut également viser des entreprises du secteur des technologies « vertes » (exemple : des producteurs d' énergies non-fossiles).

Un fonds ISR fonctionne comme un fonds traditionnel et nos conseillers sont formés et sensibilisés à l' investissement responsable en général et aux offres pouvant être proposées aux clients.

Afin d' aider notre réseau, Amundi a élaboré des vidéos permettant de présenter des fonds d' investissement responsable mis à disposition de nos conseillers via le poste de travail. Ces vidéos font également l' objet de présentation à nos clients de manière interactive lors des entretiens. Avec notre concept d' accueil et de conseil en agence, client et conseiller sont côte à côte lors des entretiens ce qui permet au client de visualiser l' écran avec son conseiller et d' être ainsi totalement transparent.

Enfin, la lettre de l' investisseur éditée par Amundi tous les ans et envoyée à nos clients détenteurs d' OPCVM, donne les informations nécessaires sur l' investissement responsable avec accès possible sur le site Internet.

Pour 2021, la Caisse régionale accroît son encours total des fonds d' investissement responsable commercialisés, il s'élève à 901.3 millions d' euros à fin décembre et représente une augmentation de 20.74 % par rapport à 2020.

Le livret de développement durable et solidaire (LDDS) est une autre façon d' épargner de manière responsable et durable avec le Crédit Agricole. Les sommes placées sur ce livret réglementé participent au financement de logements sociaux, à la réhabilitation d'habitats anciens, à la construction de logements pour des personnes handicapées ou à la construction d' infrastructures durables.

Elément nouveau, nous avons proposé pour la seconde année à nos 191 948 clients titulaires d' un LDDS d' effectuer gratuitement des dons à partir de ce compte au bénéfice d' entités relevant de l' Économie Sociale et Solidaire (sélection de 10 associations par la Caisse Régionale de l' Anjou et du Maine).

Actions complémentaires ESG

En 2021, nous avons maintenu notre action en faveur du reboisement via une action simple : 1 contrat signé= 1 arbre planté (sur la gamme prévoyance décès et la gamme épargne suivante : contrat solidaire, contrat épargne vers l'avenir, offre Prédiliens)

Nous sommes donc associés à Reforest' Ation pour contribuer aux enjeux de reboisement de nos forêts et participer à la biodiversité.

Au titre de l'année 2021, ce seront donc 8 639 arbres qui seront replantés et donc au total depuis le démarrage de cette opération en 2019 : 27 159 arbres.

D'autre part, du 5 mai au 30 septembre 2021, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine s'est engagé en soutenant 6 associations œuvrant sur les terrains sociétaux et/ou gouvernementaux, reconnues d'intérêt général et/ou d'utilité publique et cela au travers de l'opération suivante : « Pour tout versement de 1 000 € d'un client sur son contrat d'assurance vie, un versement de 10 € à une asso »

Globalement ce sont 19 716 € qui ont été partagés entre ces 6 associations.

Enfin la Caisse Régionale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a invité l'ensemble de ses collaborateurs à participer à un jeu d'AMUNDI.

L'objectif était simple, en comptabilisant un nombre de pas parcouru sur la période de jeu et en participant à des quizz présentant l'offre 100 % engagée d'AMUNDI, la Caisse Régionale a financé l'implantation d'une ruche dans le village d'abeilles sur le Parc Régional de la Brenne à Ingrandes.



Chiffres clés

Encours éco PTZ : 49,483 M€ pour 5 073 dossiers

29,8 M€ de financement énergies renouvelables pour 206 dossiers

Encours investissement responsable : 901,3 M€

Encours LDDS : 1144,31 M€

Encours global Epargne 26 997 M€

7,58 % part des encours d'épargne et d'investissement responsables sur le portefeuille global

d. Fournir des informations exactes et claires sur les produits bancaires et assurer le devoir de conseil

Le processus de création des offres de financement, d'épargne et de produits et services repose sur un processus identique.

Les crédits aux particuliers, aux professionnels ou aux entreprises sont encadrés par des réglementations strictes.

Prenons pour exemple les crédits habitat. Nos simulations intègrent toutes les données nécessaires pour permettre à nos clients de comparer nos offres avec celles de nos concurrents, en respect de la Direction des crédits immobiliers (DCI).

Nous affichons dans le coût global de nos crédits l'intégralité de ce qui sera payé par nos clients

Nous affichons également les sommes éventuellement versées à des apporteurs d'affaire pour une totale transparence en respect de la DCI.

Nous mettons à la disposition de nos clients un espace habitat qui leur permet de retrouver toutes leurs simulations et d'en effectuer de nouvelles. Ces simulations sont supprimées de nos bases après 6 mois afin d'assurer la sécurité des données personnelles de nos clients

Avant la signature du contrat, nous faisons signer une demande de financement qui reprend l'ensemble des caractéristiques du financement et le détail des données concernant le client.

Notre contrat reprend l'ensemble des clauses nécessaires à la bonne compréhension de nos clients et notamment concernant les remboursements anticipés.

Les clients ne peuvent accepter leur offre de prêt qu'à l'issue du délai légal de rétractation (contrôlé de manière

automatique pour les signatures électroniques et de manière systématiques pour les offres papier).

Toutes nos communications à destination des clients font l'objet d'un contrôle par notre service juridique. La communication en matière de crédit est particulièrement encadrée et nous veillons à ce que les mentions légales figurent

clairement dans nos messages. Les taux indiqués sont basés sur des exemples représentatifs (pour choisir le montant du prêt pris en exemple, nous nous basons sur le montant moyen constaté dans notre Caisse régionale).

Dans la conception de nos offres et de nos grilles tarifaires, nous veillons à créer des offres qui puissent correspondre à des besoins de nos clients et pas uniquement des conditions promotionnelles « Harpon ». Par exemple, sur le crédit consommation, la durée minimale de nos offres est de 24 mois et non 12 mois comme le font certains de nos concurrents. Cette durée de 24 mois est réellement demandée par nos clients alors que nous ne réalisons que très peu de financements sur 12 mois.

Pour le domaine de **L'épargne** et ce tous marchés confondus, l'information et la communication envers les consommateurs doivent être complètes et officielles (remise du DICI document d'informations clés pour l'investisseur). Les items contenus dans le contrat et hors contrat sont précisément décrits, les risques et bénéfices également identifiés. Afin d'être au plus juste des attentes du client, une co-construction est engagée à partir de l'énoncé des besoins clients. Sont intégrés dans cette découverte les facteurs sociétaux et environnementaux puisque les principes et les enjeux du développement durable font partie intégrante des offres de produits et services (offres IRS Amundi notamment).

L'objectif est ainsi de sensibiliser les consommateurs sur l'impact de leurs choix de produits et services pour leur propre santé, leur bien être mais également de façon plus large sur l'environnement naturel et social.

La transmission de toutes ces informations est régie par la réglementation nationale MIF (marchés des instruments financiers) qui de facto cadre notre politique de commercialisation et d'information clientèle en sus d'une validation juridique.

En complément des enquêtes de satisfaction clients sont régulièrement menées et suivies au travers de l'IRC (indice de recommandation client).

e. Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges

Satisfaction client

Depuis 2009, la Caisse régionale s'est engagée dans une démarche sur les processus visant à améliorer les usages clients et équipiers.

En 2013 nous avons obtenu la première certification ISO 9001 de notre système de Management de la Qualité par l'AFNOR avec comme processus principal « Répondre aux demandes et réclamations clients nécessitant l'intervention du siège ».

En 2016, nous avons renouvelé notre certificat ISO 9001, puis en 2017, élargi la certification au processus « Financer un projet Agri/Pro en délégation agence ».

Depuis toutes ces années, la Caisse régionale Anjou Maine a acquis une maturité et nous sommes reconnus pour notre démarche Qualité au sein du groupe Crédit Agricole. Les résultats des mesures de satisfaction client / IRC reflètent l'engagement de tous dans cette démarche basée sur l'amélioration continue.

De ce fait, à compter de 2019, la Direction générale a décidé de mettre en place un dispositif alternatif à la certification ISO 9001 au travers du développement d'un système de management de la qualité propre à la Caisse régionale Anjou Maine avec une orientation client renforcée et couvrant plus largement les processus de l'entreprise.

Les objectifs recherchés pour notre Système de Management de la Qualité

- Elargir la démarche à d'autres processus,
- Cibler nos audits qualité internes.
- Intensifier la prise en compte de la voix du client et des utilisateurs,
- Contribuer à l'amélioration de l'IRC,
- Améliorer nos performances opérationnelles,
- Embarquer toute l'entreprise sur l'amélioration continue
- Continuer à avoir un regard externe sur notre Système de Management de la Qualité.



Chiffres clé

En 2021, 76% des 94266 demandes et réclamations clôturées ont été traitées sous un délai moyen maximum de 5 jours (en 2020 : 76% sur un total clôturé de 85316) avec un respect du délai annoncé au client de 93% comme en 2020 et 2019, mais toutefois de +3 points par rapport à l'objectif de 90%. Le volume total de demandes et réclamations a progressé de 10 % en 2021.



Chiffres clé

L'**Indice Recommandation Client (IRC stratégique CASA clients particuliers)** est un outil de mesure de satisfaction client commun à toutes les Caisses régionales. L' étude annuelle réalisée du 26 janvier au 12 mai 2021 par le **Crédit Agricole SA (délégué à l'institut BVA)** a permis d' interroger 1016 clients particuliers de notre territoire (412 clients du Crédit Agricole, 201 du Crédit Mutuel, 201 de la Banque Postale et 202 de la Caisse d' épargne). Les résultats montrent **un IRC à +13 correspondant à une amélioration de 10 points par rapport à 2019 (IRC 2019 : + 3).**

En ce qui concerne le sociétariat (IRC agences T4 2021), la recommandation continue à s' accentuer avec un **Indice de Recommandation Sociétaire progresse de 2 points entre 2020 et 2021 en passant de +18.9 à +20.9.**

Ainsi, en 2021, l' IRC agences cumulé (sociétaires+ non sociétaires) a progressé de 2 points en passant de +17.2 à

f. Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges

Une étude afin de mesurer et suivre l' Engagement Sociétal des Caisses Régionales de Crédit Agricole et de ses principaux concurrents au travers d' indicateurs clés.

Une étude réalisée du 2 novembre 2020 au 27 novembre 2020.

L' interrogation de nos clients tous marchés a été réalisée. Un total de 546 interviews de clients Crédit Agricole Anjou Maine, 306 Particuliers, 80 Professionnels, 130 Agriculteurs, avec une invitation à répondre au questionnaire a été envoyée par email par CSA.

L' engagement sociétal perçu par nos clients (notation sur 10) :

- Particuliers 6,3
- Professionnels 5,8
- Agriculteurs 6,3

Cette 1ère étude montre que l' engagement sociétal de notre Caisse régionale est globalement bien perçu par nos clients, cependant la notion de responsabilité sociétale de l' entreprise reste globalement méconnue.

Une nouvelle étude aura lieu au cours du 2ème semestre 2022.

IV. Contribuer au développement économique et sociétal des territoires

Etre créateur de liens et utile aux territoires et à ceux qui y vivent : cette ambition inscrite dans l'ADN du Crédit Agricole trouve une résonance nouvelle dans une période marquée par des défis sociétaux, environnementaux et technologiques cruciaux pour l'avenir de l'humanité. D'où la volonté de la Caisse régionale d'accompagner les transitions à l'œuvre partout sur ses 3 départements. Elle agit en se mobilisant autour de projets d'intérêt général et en répondant au besoin croissant de solidarité et d'inclusion bancaire.

a. Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation

Emplois et compétences

Nous ne disposons pas à proprement parler d' une politique de contribution à la création d' emplois locaux mais nous le faisons naturellement au travers de nos recrutements par exemple.

Nous avons des relations privilégiées avec les écoles implantées sur le territoire, la chambre de commerce et d'industrie pour faciliter nos recrutements en alternance et en CDI. Nous réalisons régulièrement des présentations de l'entreprise

et de nos métiers dans ces mêmes écoles, accompagnons les étudiants dans leur démarche de recherche d'emploi et proposons des offres de stage.

En complément nous travaillons avec des organismes tels pôle emploi, Cap emploi, l' APEC, les missions locales implantées sur l' ensemble de nos territoires.

Ces actions sont partagées avec l' ensemble du personnel au travers de communications ciblées.

Notons un objectif de 5% de travailleurs handicapés fixé pour notre Caisse régionale et un partenariat avec l' APPELS pour faciliter le recrutement de jeunes publics prioritaires dans le cadre d' un contrat d' alternance d' un an.

b. Prévenir et gérer le risque de surendettement et favoriser l'accès aux produits et services bancaires

Soutenir tous nos clients, à tout moment est une raison d'être.

Une chose est immuable dans la relation qui nous unit à nos clients, c' est la nécessité d' être à leur côté dans les difficultés qu' ils peuvent rencontrer. Pour nous c' est une finalité, une raison d' être, pour eux c' est un besoin, une attente, une nécessité.

En 2021, la Caisse régionale a accompagné sa clientèle en situation de fragilité financière. Elle se veut ainsi proactive pour anticiper et accompagner cette population.

En premier lieu, prévenir l' apparition de signes de fragilité se fait au travers de la gestion du risque au quotidien. L' objectif est bien sûr d' identifier spontanément les évènements de vie potentiellement générateurs de fragilité financière. Cette détection peut également se faire grâce à la connaissance de ses clients (exemple : clients avec des frais de dysfonctionnement importants).

Dans un second temps ce dispositif permet de contacter les clients présentant des signes avancés de fragilité. Cette détection est automatisée et se fait au travers de signes de dégradation de leur situation financière.

Enfin et également de manière automatisée, chaque conseiller disposera de la liste de ses clients en situation de fragilité financière avérée. Sont ainsi contactés les clients surendettés, les interdits bancaires, les clients avec frais de dysfonctionnement élevés sur le dernier mois ou dernier trimestre.

Pour ces clients, il est recommandé de les solliciter et d' étudier dans le cadre d' une approche globale toute solution intégrant notre panel d' offres dédiées (CAC module budget protégé, offre EKO, prêt coup de pouce, rétrocession de frais, points passerelle...)

A titre d' exemple, le CAC module budget protégé est à 1€/mois, les frais d' incidents bancaires plafonnés à 20€/mois et 200€/an. Pour ces clients fragiles disposant de Crédit agricole en ligne, des alertes sms gratuites leur sont adressées dès lors qu' ils sont à découvert...

Pour faciliter cette approche clientèle fragile, nos conseillers disposent d' outils dédiés

- Un fichier des clients à fort dysfonctionnement
- Une box dédiée comprenant
 - Les démarches relationnelles
 - Une FAQ (foire aux questions) et une cinématique de traitement
 - La description de l' offre et des frais plafonnés
 - Des outils d' aide à la vente CASA
 - Des points clés communs à l' ensemble des entretiens
 - Des éléments de lecture d' un budget

Nous accompagnons les personnes sous protection et disposons d' un pôle tutelles (5 collaborateurs) chargé d' accompagner plus de 6000 personnes protégées.

Il contribue à la relation au quotidien avec les organismes tutélaires et apporte en complément une expertise patrimoniale (un conseiller privé dédié). Cette unité soutient également les agences bancaires pour répondre aux éventuelles questions sur cette population fragilisée ou dépendante.

En complément de cette offre dédiée la Caisse régionale dispose depuis de longues années désormais de Points Passerelle qui ont pour objectif d' orienter, d' accompagner les personnes gravement fragilisées (clientes ou non), spécialement celles qui

rencontrent des difficultés administratives ou financières en vue de leur rendre autonomie et dignité.

Les **Points Passerelle** en Anjou-Maine sont des **lieux d'accueil et de médiation** avec pour missions l'écoute, le diagnostic, l'orientation, et la mise en place de **solutions sociales et économiques**. Ils reçoivent les particuliers clients et non clients qui rencontrent des difficultés dans la vie. Ils sont implantés dans les quatre villes principales du territoire

(Angers, Cholet, Laval et Le Mans) et animés par six salariés du Crédit Agricole. En Caisse locale, les administrateurs jouent un rôle de détection de requérants potentiels potentiel au même titre que les organismes sociaux.



Chiffres clés

En 2021, 482 requérants rencontrés par le point passerelle (459 en 2020, 685 en 2019)
En 2021, 71 Ateliers budgétaires réunissant 642 participants (46 ateliers en 2020 pour 380 participants, 33 ateliers en 2019 pour 255 participants).

4793 clients titulaires offre budget pour **28566 clients** en situation de fragilité financière

Soit **16,8% de personnes équipées.**

Tutelle : **6 151 majeurs protégés** dont Famille 2560, Associations tutélaires 2798, Mandataires judiciaires 793.

98,28 % de nos établissements sont accessibles aux PMR.

a. Participer à des initiatives d'intérêt général

Le Conseil d'Administration du fonds de dotation actions mutualistes établit son programme d'action pour l'année à venir

- Dons en faveur de l'association développement solidaire (Point passerelle)
- Dons à « CA initiatives locales »
- Trophée création-reprise pour soutenir les professionnels
- Prix de l'initiative pour soutenir les projets étudiants et les startups

Soutien financier et/ou soutien de communication à une « grande cause ». En 2021, il s'agit des jeunes et cela se traduit notamment par le mécénat de « Entreprendre pour Apprendre (EPA) », et de la Fondation de l'université d'Angers pour la mise en place d'une ligne d'écoute afin d'apporter un soutien psychologique aux étudiants des Pays de Loire.

- Soutien financier à des chaires universitaires (Ecole Supérieure d'Agriculture (ESA) et Université Catholique (UCO))
- Bourses d'études pour les étudiants en 1^{ère} année de médecine en Sarthe (CAP Santé)

La Direction Générale par le biais du service communication interne et externe initie en complément des actions sociétales diverses et variées.

C'est le cas notamment d'actions en faveur de la santé publique avec la réalisation de campagne de sensibilisation (semaine du handicap / Octobre rose / Téléthon ...)

Dans un cadre plus large d'assistance à des tiers, le CA a développé les Points Passerelles. Ils sont ouverts à tous les publics et sont gérés par l'association Développement Solidaire financée par le Fonds de Dotation CA.

Ces Point Passerelle ont pour but d'aider, d'orienter et d'accompagner des personnes (clientes ou non du Crédit Agricole) en difficulté passagère, confrontées à des accidents de la vie ayant entraîné une modification importante de leurs revenus. Au-delà de l'aide « professionnelle » l'objectif est de leur rendre autonomie et dignité.

Les Point Passerelle interviennent aussi dans les collèges, lycées, MFR... afin de sensibiliser les jeunes à l'éducation budgétaire.

La Caisse régionale relaie sur son territoire les appels à projet de CA assurances et des Fondations nationales. Avec la Fondation Crédit Agricole Initiative Locale (CAIL), la Caisse régionale apporte son soutien aux Apprentis d'Auteuil, aux Cafés joyeux, à des Territoires aux grandes écoles Mayenne. Toutes les actions soutenues sont en faveur des jeunes.

Elle met également à disposition dans chaque point de vente un espace (mur d'affichage) dans lequel les associations sont libres de communiquer sur leurs initiatives locales.

Dans le domaine de l'innovation et du partage du savoir, nous accompagnons des startups dans nos villages by CA (Le Mans et Laval), apportons notre soutien à des colloques tels ceux organisés par l'ESEO, Agreenstartup... Nous sommes présents au Comité de pilotage du concours « la Mayenne innove » Nous participons à des forums de l'enseignement et de la formation, favorisons les échanges et rencontres avec les acteurs de notre territoire.

Nous sommes membres du Cercles des mécènes des Quinconces dans le domaine culturel, présent au comité de pilotage du forum

de l' enseignement et des métiers.

Dans le domaine agricole nous participons au conseil d' administration de l' IREO 53 (institut rural d' éducation et d' orientation), de la SAFER Pays de la Loire (société d' aménagement foncier et d' établissement rural), de SOLAAL

(solidarité des producteurs agricoles et des filières alimentaires), de l' AFDI 49 (agriculteurs français et développement international), nous sommes membres des chambres d' agriculture 49/53/72.

Dans le domaine de l' habitat nous sommes membre du Conseil d' administration du club Pégase Mayenne Logement, de l' ADIL 53 (association départementale information logement), de l' ADLJ (association départementale pour le logement des jeunes). Mais aussi de Soliha Pays de la Loire et Procivis Ouest.



Chiffres clé

Le fonds de dotation et le point passerelle sont dotés d'un budget de 1, 028 M€

V. Préserver l'environnement

a. Empreinte Carbone directe

Sur la thématique de l' environnement direct, nous devons nous améliorer de manière plus volontaire Nous

avons dans le cadre des engagements suite à la labellisation Lucie RSE, 4 axes d' améliorations :

- Mettre en place des indicateurs objectivés et mesurés dans un tableau de bord (Suivi émissions CO2, km, papier, conso énergétiques ...)
- Sensibiliser les collaborateurs et administrateurs sur « la banque verte » (jeu, quizz, fresque du climat...)
- Initier un dossier recyclage / déchets et le suivre avec indicateurs ad hoc
- Instruire un dossier numérique « green IT » en lien avec la charte INR et le suivre avec indicateurs ad hoc

Dans le cadre de notre projet d' entreprise, sur le levier de la banque verte, nous avons 4 axes d' améliorations :

- Photovoltaïque
- GTB
- Reforestation
- La dématérialisation

Le Photovoltaïque

C' est un axe de développement complémentaire dans la démarche RSE du Crédit Agricole Anjou Maine. Un moyen d' agir sur le bilan carbone de la Caisse régionale en travaillant cette fois-ci, non pas sur des dépenses énergétiques, mais sur de la production. Disposant de bâtiments et d' espaces pouvant accueillir des projets solaires, les équipes du service immobilier étudient les possibilités d' implantations et réalisent un premier projet sur la toiture du nouveau bâtiment en construction au Mans qui accueillera Cofilmo.

À la suite de cette réalisation, plusieurs projets sont à l' étude actuellement sur les sites d' Angers et de Laval pour implanter des panneaux solaires : les toits terrasses pourraient accueillir des panneaux solaires et des ombrières photovoltaïques pourraient recouvrir les parkings. Si les études sont validées, ces projets verront le jour dans les prochains mois...

La GTB

La GTB ou plus précisément la Gestion Technique des Bâtiments est un applicatif qui permet, d' un poste de travail, de piloter et de contrôler les équipements techniques d' une agence, comme le chauffage, la climatisation, l' enseigne, la VMC, l' eau chaude... Déjà déployée dans 29 agences de notre territoire, la GTB donne toute satisfaction aux agences qui l' utilisent et permet également aux équipes du service immobilier d' être très réactives en cas de panne, voire même de les anticiper pour au final réaliser des économies d' énergie.

Un des avantages de ce système, c' est qu' il n' est pas nécessaire d' attendre le passage d' un technicien pour passer du mode chauffage au mode climatisation, et inversement. De son poste de travail, le manager peut, d' un seul clic, passer de l' un à l' autre. Il a même une vision précise de la température qu' il fait dans chaque bureau de l' agence et peut ainsi agir rapidement, simplement et en toute autonomie pour le plus grand confort des équipiers. La bascule, chauffage/climatisation en journée ou le mode de démarrage le matin peut se faire de façon automatique en fonction de la température extérieure.

Des économies d' énergies significatives avec des capteurs situés sur l' ensemble des appareils, la GTB permet de détecter la plupart des pannes en temps réel, comme par exemple, l' enseigne qui reste allumée en plein jour. Dans ce cas, le service immobilier reçoit une alerte sur son poste de travail et peut ainsi prendre les dispositions pour remédier au problème. De la même manière avec la GTB, quand on ferme l' agence le soir, cela coupe automatiquement l' eau, la ventilation, et le chauffage ou la clim se mettent en mode réduit de nuit. La GTB permet également de suivre en instantanée ses consommations d' énergie. Et le constat est très positif puisque l' estimation d' économie réalisée par les agences équipées, oscille entre 10 et 15 %. Un déploiement sur l' ensemble de nos agences. Compte tenu de l' impact RSE très important, il a été décidé de déployer la GTB sur les 110 points de vente de la Caisse régionale à l' horizon 2023. 35 devraient l' être fin 2021, puis le rythme sera de 40 à 50 agences en 2022 et en 2023.

La reforestation

C' était une idée issue du Projet d'Entreprise TEAM : agir sur la reforestation. C' est au travers de la signature d' une convention avec le fonds de dotation « Plantons pour l' avenir », le 9 novembre dernier, que le Crédit Agricole Anjou Maine s' est engagé pour le renouvellement des forêts au service de la croissance verte.

Un reboisement rendu possible par le mécénat. Alors que la protection et la mise en valeur des forêts ainsi que le reboisement dans le cadre d' une gestion durable ont été reconnus d' intérêt général, plusieurs Caisses régionales du Crédit Agricole ainsi que la Coopérative Forestière Alliance Forêts Bois soutiennent le fonds de dotation « Plantons pour l' avenir », au titre du mécénat.

Par la signature de cette convention, le Crédit Agricole Anjou Maine s' implique donc à son tour dans ce cercle vertueux. Grâce aux dons d' entreprises et de particuliers, « Plantons pour l' avenir » apporte aux propriétaires forestiers, un financement pour leurs travaux de (re)boisement et d' entretien, sous forme d' une avance remboursable à taux 0 sur 30 ans. Par ses remboursements futurs, le bénéficiaire assurera le financement de nouveaux (re)boisements et donc la pérennité du fonds. Ce sont ainsi près de deux milles hectares de forêts mal-venantes ou inadaptées, qui ont pu être replantés depuis six ans, partout en

France, dont 24 projets pour 190 hectares dans les départements de la Sarthe, du Maine-et-Loire et de la Mayenne.

La dématérialisation

La consommation de papier dans les entreprises est un levier fort d' amélioration écologique et économique. C' est le cas aussi en Anjou Maine, notamment dans le cadre de l' ambition « Acteur sociétal durable » du projet d' entreprise TEAM et de la labélisation LUCIE qui en découle. Ce constat s' est transformé en projet d' amélioration et de dématérialisation. Il a démarré au printemps 2021 et est axé sur cinq chantiers qui commencent à produire leurs effets.

En Anjou Maine, quelques constats sont là aussi : 54,8 % de nos clients sont en e-relevés et 61,4 % des courriers de gestion sont dématérialisés. Il reste une marge de progression et d' économie puisque le budget d' édition et d' envoi de ces courriers représente 4 millions d' euros et 30 millions de feuilles sont consommées tous les ans par l' ensemble des collaborateurs et nos prestataires qui envoient nos courriers. La consommation de papier dans les entreprises est un levier fort d' amélioration écologique et économique. C' est le cas aussi en Anjou Maine, notamment dans le cadre de l' ambition « Acteur sociétal durable » du projet d' entreprise TEAM et de la labélisation LUCIE qui en découle. Ce constat

s' est transformé en projet d' amélioration et de dématérialisation. Il a démarré au printemps 2021 et est axé sur cinq chantiers qui commencent à produire leurs effets.

Une feuille de route

Afin de réduire le nombre de courriers sortants et d' optimiser les process, 5 chantiers liés à la dématérialisation en Anjou Maine ont été identifiés :

- Améliorer le taux de clients en e-documents
- Dématérialiser les courriers envoyés par nos services supports de la relation client
- Identifier et dématérialiser les courriers envoyés par les filiales (CA-Titres, Pacifica, Prédica...)
- Accompagner l' ensemble des équipiers de la Caisse régionale
- Optimiser les navettes courrier

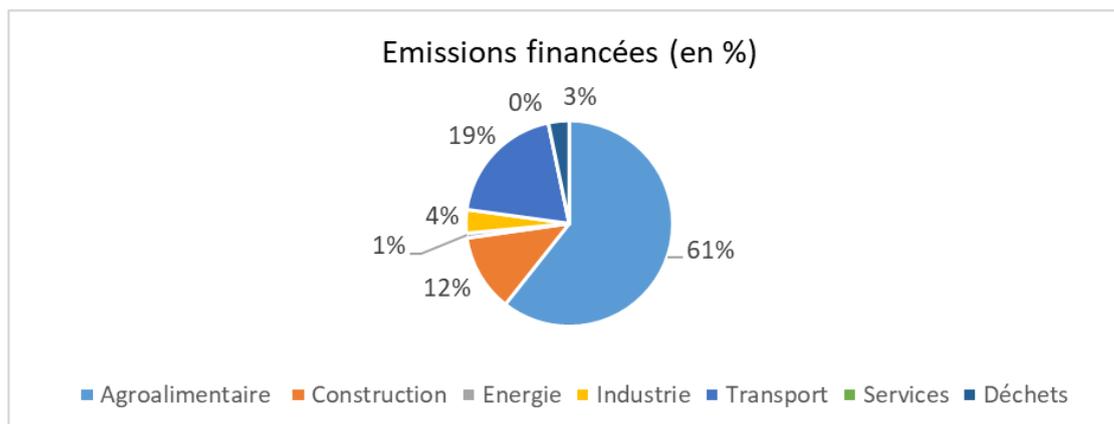
b. Empreinte carbone indirecte

Accompagner la transition énergétique :

En tant qu'établissement bancaire, le **fléchage des investissements dans des projets bas-carbone** est un véritable enjeu pour la Caisse.

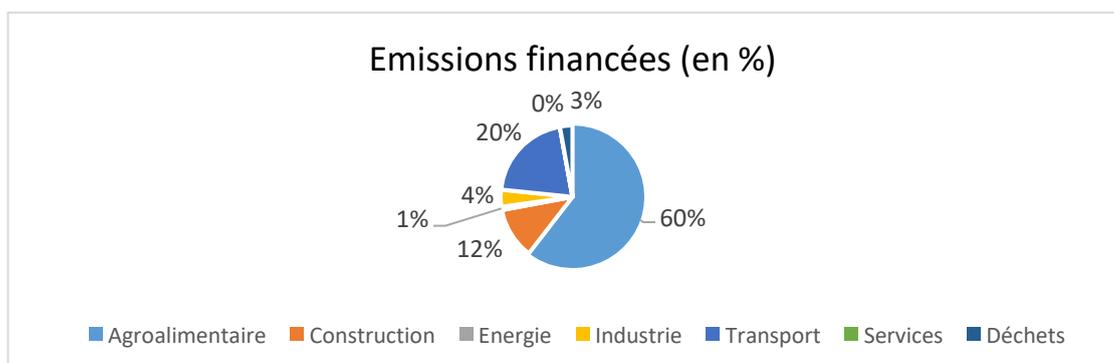
Afin de quantifier les émissions de gaz à effet de serre (GES) de ses financements, le Groupe Crédit Agricole a mis en place **une méthode d'estimation des émissions de GES** suite aux travaux réalisés par le Groupe Crédit Agricole, en collaboration avec la chaire Finance et Développement durable de Dauphine, et ainsi permettre une véritable robustesse de calcul. Elle permet de **rendre compte du poids carbone lié aux investissements financés en accord avec l'article 173**.

Pour la Caisse régionale, les émissions liées aux financements sont estimées comme suit en 2020 :



Au total, 1 195 kilotonnes de CO₂ ont été financées en 2020.

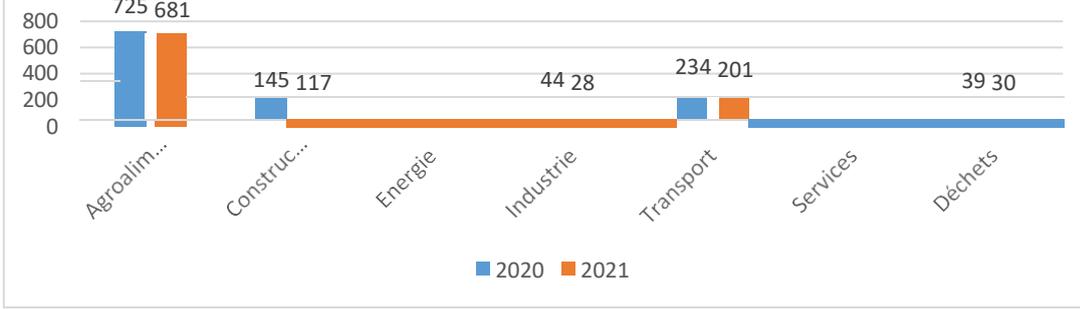
Pour la Caisse régionale, les émissions liées aux financements sont estimées comme suit en 2021 :



Au total, 1 163 kilotonnes de CO₂ ont été financées en 2021, soit une diminution de 2,75 % par rapport à 2020.

En tant que financeur de projets, nous portons la responsabilité **d'accompagner le développement et la croissance de nos clients de tous secteurs d'activité**. Cela nécessite pour la Caisse régionale de mener des arbitrages dans ses investissements et parfois de continuer à accompagner des secteurs clés du territoire malgré leurs émissions de gaz à effet de serre.

Evolution des émissions financées par la Caisse entre 2021 et 2020 par macro-secteur, en ktCO₂



VI. Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion



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

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

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine Exercice clos le 31 décembre 2021

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

A l'Assemblée Générale,

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

Conclusion

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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



Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

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

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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



Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

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

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené cinq entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions des ressources humaines, de la gouvernance mutualiste, des marchés agricole et entreprises, et de la direction RSE.

Nature et étendue des travaux

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

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

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

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



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

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

Paris-La Défense, le 28 février 2022

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Part de la masse salariale consacrée à la formation (%).	Les résultats des politiques d'égalité de traitement des collaborateurs (égalité hommes/femmes, lutte contre les discriminations, insertion des personnes handicapées).
Informations environnementales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Part des encours d'épargne et d'investissement responsable sur le portefeuille global (%).	<p>Les actions de développement des placements et offres responsables, tous marchés.</p> <p>Les actions en matière d'atténuation du changement climatique (certifications, moyens, postes significatifs d'émissions du fait de l'activité, mesures de réduction).</p> <p>Les actions d'accompagnement de la transition agricole.</p>
Informations sociétales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
<p>Part du personnel féminin dans l'encadrement de la Caisse régionale (%).</p> <p>Répartition des administrateurs des caisses locales par catégorie socio-professionnelle (%).</p> <p>Nombre de premiers rendez-vous Point Passerelle réalisés dans l'année (nb).</p>	Les actions d'accompagnement RSE et de prise en compte des critères ESG dans le financement des entreprises.

