

ÉDITO	2
INTRODUCTION	3
LES MISSIONS DU CREDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE	3
ENGAGEMENTS GLOBAUX.....	3
PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES DU CREDIT AGRICOLE DE L'ANJOU ET DU MAINE	5
PRESENTATION DES PRINCIPAUX RISQUES ET OPPORTUNITES.....	6
I. AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE.....	8
II. ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS SOCIETAIRES ET CLIENTS	11
AFFIRMER NOTRE MODELE DE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ ET HUMAINE	12
• <i>Implantation locale et accessibilité géographique.....</i>	12
• <i>Expertise.....</i>	12
• <i>Satisfaction client :</i>	13
OPTIMISER L'EXPERIENCE DE NOS CLIENTS PAR LA DIGITALISATION	13
ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE	14
• <i>Anti-blanchiment et anti-corruption</i>	15
• <i>La sécurité des données personnelles et sensibles :</i>	16
• <i>Contrôle et conformité :</i>	16
III. CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES ET À LEUR TRANSITION	17
FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES	18
• <i>L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine</i>	18
ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS DES TERRITOIRES	19
• <i>Accompagner la transition énergétique :</i>	19
• <i>Accompagner l'agriculture :</i>	20
INVESTISSEMENT RESPONSABLE : UNE DEMARCHE EN PROGRES	21
IV. PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS	23
AFFIRMER NOTRE RESPONSABILITE D'EMPLOYEUR	24
• <i>Panorama des effectifs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine à fin 2018.....</i>	24
• <i>Embauches et départs.....</i>	25
• <i>Rémunérations et avantages sociaux</i>	25
• <i>Encourager des relations sociales constructives</i>	26
FAVORISER LA MONTEE EN COMPETENCE DES COLLABORATEURS	26
MOBILISER NOS COLLABORATEURS.....	28
• <i>Une politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes..</i>	28
• <i>Des mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées</i>	29
• <i>Une démarche active pour favoriser l'employabilité de tous.....</i>	29
V. CULTIVER UNE RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES.....	31
PREVENIR LES RISQUES ET ACCOMPAGNER LES POPULATIONS.....	32
• <i>Assurer et protéger :</i>	32
• <i>Promouvoir l'inclusion bancaire :</i>	32
• <i>Être utile aux territoires :</i>	33
LA RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE DE L'ENTREPRISE	35
• <i>Empreinte carbone de la Caisse régionale et lutte contre le changement climatique :</i>	35
ANNEXE 1 : TABLE DE CORRESPONDANCE REGLEMENTAIRE	38

Édito



Ensemble, investissons l'avenir !

Plus que jamais ces derniers mois, le contexte économique et social met en évidence les difficultés auxquelles nombre de nos concitoyens font face. En parallèle, alors que l'année 2018 a battu des records de températures, le contexte environnemental nous rappelle l'urgence de mettre en place des actions radicales pour engager l'économie dans la transition écologique. Ces profondes mutations se manifestent directement sur nos territoires, avec de nouveaux défis pour le vivre ensemble. Cela repose sur des préalables que sont l'écoute, la capacité à se parler, la transparence et la compréhension réciproque.

Nous avons, à tous les niveaux, notre part de responsabilité dans un collectif. Chaque action doit nous amener à nous poser la question de son bénéfice. Le changement n'est possible que si les efforts demandés sont compris et acceptables par tous. Notre ADN mutualiste nous engage à apporter des solutions de soutien du quotidien, aussi bien en interne auprès de nos sociétaires et équipiers¹, qu'en externe auprès de nos parties prenantes, qu'il s'agisse de nos clients à travers les projets que nous finançons, de nos fournisseurs, des collectivités locales ou de la société civile.

C'est dans cet esprit que nous relevons aujourd'hui des défis majeurs pour notre banque, nos territoires de présence et tous les clients qui y vivent. La digitalisation transforme nos outils et les interactions avec nos clients, la nécessaire transition écologique nous amène à repenser l'accompagnement financier de nos projets, et les évolutions démographiques conduisent à demeurer au plus près de tous nos clients, quelle que soit leur situation.

L'année 2018, par ses succès, nous prouve que nous avons tous les atouts pour relever ces défis en 2019 : la réactivité, la disponibilité et les compétences. En effet, nous avons déployé notre réseau de Digit'acteurs parmi nos équipiers pour accélérer la digitalisation de nos métiers. Notre ambition d'être une banque 100% humaine et 100% digitale se concrétise au travers du maintien de notre réseau d'agences sur notre territoire, et nous continuons de réinvestir 86% de nos résultats dans le développement du territoire. Nous sommes aussi restés présents pour nos clients les plus fragiles par l'amélioration de nos services inclusifs.

Notre rôle, en tant que Caisse régionale du Crédit Agricole, est d'accompagner nos clients particuliers et entreprises et de favoriser la réussite de tous vers une transition des modèles, pour une économie plus durable, plus respectueuse de l'environnement et plus inclusive. La réussite de ce projet sera ce que nous en ferons ensemble, nous invitons chacun à en être l'acteur.

Hugues Brasseur, *Directeur général*

Guy Guilaumé, *Président*

¹ Collaborateurs

Introduction

Les missions du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est une **Banque Coopérative et Mutualiste Régionale**, attachée au devenir de ses territoires locaux et impliquée dans le développement socioéconomique de ses habitants.

Notre mission, pour être utile à nos clients, ne peut se faire qu'en **cohérence avec la dynamique du territoire**. Cela implique de répondre au plus près à leurs attentes, d'accompagner leurs projets, et de développer une relation de confiance, en toute transparence. Également banque responsable, nous cherchons à **préserver l'environnement de nos territoires** et à **contribuer au développement socio-économique** de ses habitants. Nous apportons pour cela le meilleur de notre expertise globale à notre échelle. Dans nos trois départements de présence, près de 1 emploi sur 20 est soutenu par le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine et nous soutenons plus de **76 000 emplois** dans l'économie française en 2017².

Nous continuons aussi d'affirmer notre volonté de demeurer une **banque de proximité** à la fois **100% humaine et 100% digitale** pour chacun de nos clients : particuliers, professionnels, professions libérales, associations, petites, moyennes ou grandes entreprises, collectivités publiques et acteurs du logement social.

Nous valorisons ainsi particulièrement **l'excellence relationnelle** avec notre clientèle et nos sociétaires, et sommes guidés au quotidien par nos valeurs mutualistes de **proximité, de responsabilité et de solidarité**. Banque Assurance et Immobilier destinée à être référente sur son territoire, interdépendante de son tissu, respectueuse de ses valeurs, de sa gouvernance et des règles de la profession, nous nous appuyons historiquement et continuerons de nous appuyer sur un **modèle coopératif et mutualiste**, ainsi qu'un principe de vote : 1 homme égal 1 voix.

Nous promouvons également une véritable **co-construction de l'avenir avec nos équipiers et administrateurs**, partageons nos pratiques sociétales tout en développant leurs talents.

Engagements globaux

Acteur majeur du secteur bancaire, le Groupe Crédit Agricole est conscient de sa responsabilité. Il mène ainsi une politique de responsabilité sociale et environnementale active qui s'inscrit dans le respect du **Pacte mondial des Nations Unies**. Depuis l'adhésion à ce pacte en 2003, le Groupe a lancé différentes initiatives et **pris des engagements autour de 10 valeurs fondamentales** dans les domaines des Droits de l'Homme, des normes de travail, de l'environnement et de lutte contre la corruption.

² Source : Empreinte socio-économique CRÉDIT AGRICOLE Anjou Maine réalisée par Utopies en 2018 sur données 2017

En 2003, Crédit Agricole CIB, la banque d'affaires du Crédit Agricole, a également fait partie des fondateurs des **Principes de l'Équateur**, aux côtés de neuf autres organismes bancaires internationaux. La filiale de gestion d'actifs du Crédit Agricole, Amundi, figure parmi les premiers signataires des **Principes de l'Investissement Responsable (PRI)** des Nations Unies mis en œuvre en 2006. Crédit Agricole Assurances y souscrit également depuis 2010.

Le Groupe Crédit Agricole s'engage auprès des clients pour leur garantir respect, transparence, loyauté, solidarité, utilité et proximité. En 2017, la mise en œuvre de la charte éthique a permis d'asseoir les valeurs du Groupe et d'en adapter la spécificité et les procédures de contrôle à chaque entité. Elle décrit les principes d'actions des entités du Crédit Agricole vis-à-vis des clients, de la société et des collaborateurs.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine porte une attention particulière à des pratiques d'achats responsables. Depuis 2017, la Caisse régionale applique la politique d'Achats Responsable du groupe et la décline aux grands enjeux territoriaux et de Performance Globale d'Entreprise, au travers de 5 axes :

- Assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs
- Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème
- Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats
- Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs
- Intégrer la politique achats-responsables dans les dispositifs de gouvernance existants

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a signé en 2018 la **Politique Achats Responsables du Groupe**.

Présentation du modèle d'affaires du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

NOS RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN

- **2 088** collaborateurs
- **1 312** administrateurs

NOTRE PRESENCE TERRITORIALE

- **180** points de vente
- **17** espaces spécialisés (professionnels, privés, habitat...)
- **92** caisses locales
- **472** Points verts
- **342** automates bancaires
- **3** Sites administratifs
- **3** points passerelles animés par 6 salariés

CAPITAL FINANCIER

- **2 857 M€** Fonds Propres
- **211 M€** Capital Social

NOS RÉSEAUX ET PARTENAIRES

- **2** Villages by CA + **1** en 2019¹
- **18** Coopérations inter CR

¹ Les Villages by CA sont des accélérateurs de business mettant en relation des start-up avec des Grandes Entreprises, ETI, PME (partenaires), pour leur permettre de se développer en trouvant des relais de croissance et aux partenaires de trouver de l'agilité.

NOTRE CREATION DE VALEUR

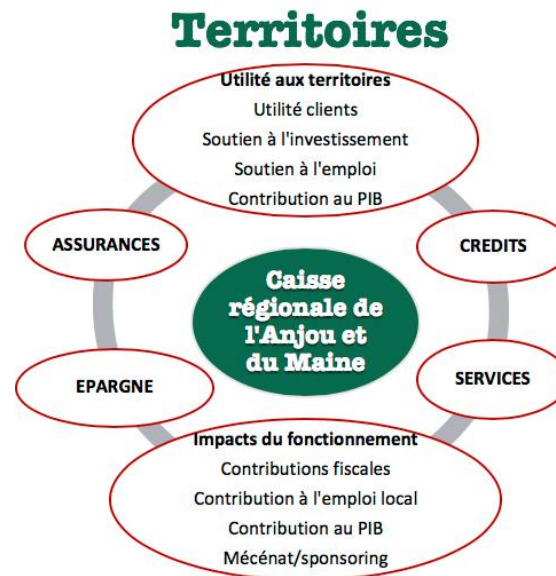
788 764 clients, dont **345 915** sociétaires

NOS CLIENTS

- Particuliers
- Professionnels
- Agriculteurs
- Entreprises
- Collectivités
- Associations

UNE BANQUE MULTICANALE

100% humain / 100% digital



NOS DOMAINES D'ACTIVITE CLES

- Banque
- Assurance
- Immobilier

NOTRE CONTRIBUTION

ECONOMIQUE

- **21 585 M€** d'encours de collecte
- **346 M€** d'encours Livret sociétaire
- **15 377 M€** d'encours crédit
- Produit Net Bancaire : **426,6 M€**
- Résultat net : **97,3 M€**
- **72,5 M€** d'impôts et taxes

RELATION CLIENT

- **94%** de satisfaction assurance suite à un sinistre
- IRC client -1
- **36 837** nouveaux clients
- **20 311** nouveaux sociétaires

ANCRAGE TERRITORIAL

- **76 100¹** emplois soutenus dans l'économie française, dont **41%¹** dans le Maine-et-Loire, la Sarthe et la Mayenne.
- **31 000¹** emplois soutenus sur le territoire par le fonctionnement de la caisse et les fonds débloqués, soit **1 emploi sur 20¹**
- **5 200 M€¹** de contribution au PIB dans l'économie française

DIGITALISATION

- **213** digit'acteurs
- **118 243** clients utilisateurs de l'application « Ma banque »

¹ (2017)

ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS TERRITORIALES

- **476 505** contrats d'assurance des biens et des personnes
- **54** projets d'isolation et rénovation énergétique des bâtiments accompagnés
- **6,8M€** de financement des énergies renouvelables
- **55** dossiers concernant l'installation d'énergies renouvelables ont été déposés
- **751** projets de création-reprise agricoles et professionnels financés

ACCOMPAGNEMENT SOCIÉTAL

- **1,1 M€** pour le fonds de dotation et les points Passerelle
- **11** start-up hébergées dans les Villages By CA
- **1 101** associations accompagnées

ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

- **15 070** jours de formation
- **244** embauches dont **104** CDI

Présentation des principaux risques et opportunités

Dans l'exercice de ses activités, la Caisse régionale fait face à des transformations importantes **sur son marché et au cœur des territoires** sur lesquels elle opère. Le marché bancaire voit **l'émergence de nouveaux acteurs**, les banques digitales, qui transforment les métiers et les attentes clients en matière de réactivité et d'agilité, de proximité et d'utilité sociale des banques. Les territoires se transforment avec la **digitalisation**, les **évolutions démographiques et écologiques**. Leurs habitants ont des **parcours de vie de plus en plus divers**, des **besoins économiques variés**, auxquels il faut s'adapter et répondre par **l'inclusion et la possibilité pour chacun de concrétiser ses projets par un financement adapté**. Aussi, la prise de conscience sur les enjeux liés à la protection **des données personnelles** et la réglementation croissante sur le sujet sont plus que jamais au cœur de nos préoccupations.

Méthodologie :

Une analyse risques/opportunité développement durable pour le secteur bancaire, avec un focus au niveau régional, a été réalisée par la Caisse régionale cette année. L'étude de différentes sources internes et externes³ au groupe a été menée, ainsi que des entretiens internes, appuyés par un outil d'analyse des tendances territoriales, Local Goals⁴. Cette analyse a donné lieu à une cotation puis une hiérarchisation des risques et opportunités principaux.



Des transformations sociales et démographiques sur les territoires

▪ Accessibilité financière et inclusion bancaire : Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine joue un rôle croissant **d'accompagnement auprès de clientèles plus fragiles** et des populations aux **parcours de vie de moins en moins linéaires** (reconversions professionnelles, changements de cadre familial, aléas de santé...). Certains territoires de l'Anjou et du Maine connaissent un ralentissement démographique et vieillissement de population, qui transforment les **dynamiques d'épargne et d'endettement**.

Ce sont des opportunités de maintenir **la vitalité du territoire**, repenser l'offre et ses activités clés pour s'adresser à tous les types de clients, partout sur le territoire.

Le rôle des banques dans l'instabilité financière a été pointé du doigt par les acteurs économiques et la société civile. Dans ce contexte de défiance, la Caisse régionale peut jouer un rôle clé dans le **développement des projets entrepreneuriaux et territoriaux**, mais aussi pour les projets personnels des clients. Nous avons une responsabilité en permettant une **inclusion bancaire** aussi large que possible.

▪ Accessibilité physique et implantation locale : L'ancrage local de la Caisse Régionale est donc mis au défi par le risque de **désertification** de certains territoires, de perte de confiance des clients et de la perte de la dynamique de bancarisation.

³ Sources : Pacte Coopératif & Territorial 2018, Cartographie interne des risques extra-financiers des Caisses régionales, Rapport intégré CASA, Grille SASB 2018

⁴ L'outil Local Goals d'Utopies est une méthode pour reconnecter sa stratégie RSE aux objectifs de développement durables territoriaux, en évaluant le niveau de soutenabilité de chaque département métropolitain. 70 indicateurs territoriaux sont analysés selon leur contribution aux différents Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Le développement des **services de proximité, localisés** sur l'ensemble du territoire, et la **création d'offres spécifiques pour tous** sont autant d'opportunités de maintenir la vitalité du territoire et son développement économique.



Des modèles bancaires de plus en plus digitaux

- Digitalisation et relation client : L'évolution des modes de consommation bancaires face à une demande client et à une concurrence de plus en plus dématérialisées est un défi pour les acteurs bancaires historiques. Les attentes sont désormais centrées sur **l'accessibilité des services** et la **protection des données personnelles**. Le maintien voire l'amélioration de l'attractivité et de la qualité de l'expérience client sont des opportunités à saisir par la Caisse régionale grâce à ces transformations de processus et d'offre.
- Digitalisation des métiers et des outils : La Caisse est attendue sur sa capacité à transformer ses métiers, supports et interactions clients, pour prévenir les risques **d'obsolescence des outils** et de non maîtrise des technologies.



Des exigences éthiques et réglementaires

- Éthique : Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est historiquement sensible aux **risques éthiques liés à ses financements, au blanchiment, au financement du terrorisme ou à la corruption**, en tant qu'établissement bancaire. Au-delà des coûts légaux, l'exposition à des pratiques non éthiques représente un risque non négligeable pour la confiance que lui confère ses clients sur les territoires.
Ces risques éthiques sont sources de **destruction de valeur pour les économies et les populations des territoires, il y a une opportunité à communiquer nos bonnes pratiques au niveau local**.
- Protection des données personnelles : La dématérialisation fait prendre une autre dimension aux défis de **protection des données personnelles**, et la Caisse régionale est attendue sur sa capacité à préserver la confidentialité de ses données et maintenir la confiance de ses clients.
Les mesures de formation, de prévention et de lutte contre ces pratiques mises en place historiquement par la Caisse sont une opportunité pour la Caisse régionale d'être perçus comme une véritable banque tiers de confiance.



L'accompagnement des clients face à la transition écologique et la lutte contre le changement climatique

- Transition énergétique : Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a un rôle à jouer dans le financement de projets locaux qui répondent aux besoins économiques de ses clients tout en suivant les **évolutions sociétales et environnementales**, notamment en lien avec la **transition énergétique et écologique**.
D'autre part, **le coût d'un risque** croissant liés aux événements climatiques (submersions, inondations, chaleur élevées ou très froides, tempêtes) doit être anticipé dans les modèles de financement et d'assurance.
- Accompagnement des agriculteurs : clients historiques du Groupe sensibles au réchauffement climatique, le soutien aux agriculteurs est aussi une opportunité de développer l'innovation et d'ancrer le leadership de la Caisse, tout en identifiant des possibilités de partenariats.

« Notre rôle est de lutter contre le risque de désertification du territoire et de paupérisation du tissu économique et social, en accompagnant les populations dans les projets de développement locaux » Etienne Royol, Directeur Risques

I. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

La gouvernance singulière du Crédit Agricole réside dans ses valeurs et son modèle coopératif et mutualiste. Fondamentalement ancrée dans ses régions d'implantation et interdépendante de ses territoires, la Caisse régionale bénéficie de ce lien direct avec ses administrateurs pour être à l'écoute de ses clients et des populations locales. Avec un centre de décision au plus près de ses territoires, elle est en capacité d'enrichir à chaque niveau ses offres et services bancaires en lien avec les évolutions sociétales.



345 915 sociétaires

1 312 administrateurs

92 présidents de Caisse locale

21 membres au **Conseil d'administration**

Valeur fondamentale du Crédit Agricole, le mutualisme place l'homme au centre de la vie de la Caisse régionale.

La Caisse régionale est une banque coopérative dont la performance s'inscrit sur le long terme. Elle est une société de personnes et non une société de capitaux. Ses réserves se transmettent de génération en génération.

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.

Les 345 915 sociétaires (**1,9%** de plus qu'en 2017) des **92** Caisses locales affiliées à la Caisse régionale participent aux synergies positives nécessaires pour accompagner la Caisse sur les véritables enjeux locaux et servent sa volonté d'être utile au territoire.



La Caisse régionale applique la **règle mutualiste du « double regard »** qui associe un Président élu à un Directeur Général exécutif.

Le **Conseil d'administration** est composé de 21 membres en 2018, issus par tiers de chacun des départements de la Caisse (Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe).

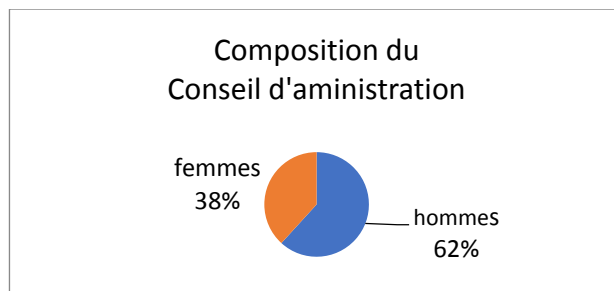
Les membres du Conseil d'administration sont élus pour 3 ans par l'Assemblée générale des sociétaires de la Caisse régionale et renouvelables par tiers chaque année.

Le Directeur général et le Comité de direction proposent au Conseil d'administration la politique et la stratégie de la Caisse. Ils en assurent la mise en œuvre dans les limites définies par le Conseil d'administration, à qui ils rendent compte des résultats de leur gestion. Il se compose du Directeur général, de deux Directeurs généraux adjoints et de huit Directeurs.

Répartition des membres du Conseil d'Administration en 2018



13 hommes et 8 femmes composent le Conseil d'administration de 21 membres.



En 2018, les Conseils d'administration des Caisses locales comptent **1 312** administrateurs, un chiffre légèrement plus faible qu'en 2017, en raison notamment de la fusion de deux Caisses locales.

Chaque Caisse locale est aussi une coopérative qui appartient à ses clients, personnes physiques ou personnes morales, qui ont souscrit des parts sociales et sont donc ses sociétaires.

Tous les clients qui le souhaitent ont vocation à devenir sociétaire après agrément par les Conseils d'administration des Caisses locales.

Les sociétaires sont convoqués à l'Assemblée générale de leur Caisse locale, en élisent les administrateurs, en approuvent les comptes, votent les résolutions et les modifications des statuts.

11 formations ont été proposées à l'ensemble des administrateurs en 2018. Elles ont permis à 758 participants de se former sur des sujets en lien avec leur rôle d'administrateurs: Administrateurs créateurs de liens, Prise de parole en public et Approche bancaire d'un dossier création reprise

Les Assemblées générales sont l'occasion pour les sociétaires et les administrateurs des Caisses locales de s'exprimer et de dialoguer directement avec les dirigeants de la Caisse régionale.



Le samedi 2 juin 2018, La Caisse régionale a organisé ses 2^e « Rencontres sociétaires ». Dans chaque Caisse locale, élus et salariés se sont mobilisés pour accueillir nos sociétaires, futurs sociétaires ou associations. Cet événement majeur de la vie mutualiste a permis d'expliquer notre raison d'être de banque coopérative. Dans une ambiance conviviale, les administrateurs, clients sociétaires, salariés et prospects ont pu découvrir et échanger sur nos initiatives locales.

II. Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients

La satisfaction de nos clients est notre priorité et la garantie de l'accessibilité à nos offres et services, une de nos principales préoccupations. Les besoins de mobilité professionnelle et personnelle, le vieillissement de la population de certains territoires ou une concurrence dématérialisée de plus en plus importante questionnent nos interactions avec nos clients, nos métiers et nos offres.

Nous cherchons à garantir des services de proximité de qualité, à répondre aux besoins en matière de digitalisation tout en maintenant une relation de confiance. Nous veillons aussi à notre implantation locale.

Nous développons l'accessibilité en ligne de nos services et nous adaptons nos outils au numérique.

Nous renforçons nos standards éthiques, anti-corruption et de protection des données personnelles. Nous nous appliquons ainsi à nous positionner comme un véritable tiers de confiance, à la fois 100% humain et 100% digital.



472 points verts sur le territoire

Notre Indice de Recommandation Client a progressé de **6 points** en 2018

213 Digit'Acteurs pour faciliter la digitalisation au sein de la Caisse régionale

Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité et humaine

En tant que Caisse régionale ancrée localement, actrice et facilitatrice du développement des territoires, nous nous efforçons de maintenir accessibles et disponibles nos services et nos agences partout sur les territoires et développons des services de proximité.

- Implantation locale et accessibilité géographique

Grâce au modèle coopératif de la Caisse, les administrateurs sont nos relais sur tout le territoire.



La Caisse régionale compte aujourd'hui **180 points de vente et 342 automates bancaires, et 472 Points Verts**, soit un nombre de points de contacts en baisse de 1,7%. Ces derniers permettent aux clients des petites communes rurales de bénéficier d'un **service de retraits d'espèces auprès de commerçants affiliés** au réseau Crédit Agricole. La Caisse régionale s'est fixée comme objectif d'implanter un point de retrait d'argent (distributeur ou Point Vert) dans chaque commune de plus de 1 000 habitants. Aujourd'hui plus de 86% de ce maillage est réalisé.

En 2018, le nombre de DAB/GAB⁵ à disposition pour **10 000 habitants** est de **1,7**, en légère baisse par rapport à 2017 et il y a environ **1 bureau permanent pour 10 000 habitants** sur le territoire, un chiffre stable par rapport à 2017. Nous assurons ainsi à nos clients une présence locale, une écoute et un dialogue permanent pour rester leur tiers de confiance, où qu'ils soient.

Afin de permettre également une meilleure accessibilité aux clients sourds et malentendants souhaitant se mettre en relation avec leur banque, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine propose les services d'**Accéo**. Il s'agit d'un **service à distance** en temps réel de transcription de la parole et de **visio-interprétation** en langue des signes, entièrement gratuit.

« La Caisse Régionale ose le développement local, alors que de nombreux acteurs bancaires ferment des points de vente. Plus que jamais, nous sommes un acteur ancré dans les territoires et notre rôle est essentiel au maintien du tissu économique local et du lien social »

François de La Perraudière, Directeur Général Adjoint

- Expertise

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est également organisé sur le terrain, pour répondre spécifiquement aux attentes des professionnels (dont les agriculteurs et entreprises), grâce à **188 conseillers professionnels et agricoles répartis sur l'ensemble du territoire et aux 22 Chargés d'affaires Entreprises des quatre agences entreprises**. Nous avons déployé en 2018 une nouvelle organisation avec notamment un **banquier conseil**, qui permet aux grandes entreprises du territoire d'avoir accès à l'ensemble des expertises et métiers du Groupe par un expert dédié. Un **conseiller privé du dirigeant d'entreprise** est présent dans

⁵ Distributeur Automatique Bancaire / Guichet Automatique Bancaire

chaque Agence entreprises afin d'apporter un service personnalisé. Enfin, nos systèmes de délégations ont été revus afin de rapprocher la décision en proximité des clients.

- Satisfaction client :

Le projet **Relation VISÉO** lancé en 2015 traduit en cinq engagements l'approche relationnelle de la Caisse régionale vis-à-vis de ses clients :

- aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre pour apporter un conseil objectif en réponse aux attentes des clients
- renforcer le lien et l'écoute
- chaque client dispose d'un ou plusieurs interlocuteurs désignés
- proposer les solutions adaptées et personnalisées
- prise en charge des demandes

Anjou Maine apparaît comme une des banques, sur près de 130 banques consultées, ayant le **meilleur rapport qualité/prix** selon des études réalisées par des organismes extérieurs reconnus.

Une nouvelle fois, Anjou Maine se situe sur la **plus haute marche du podium** de la région Pays de La Loire. L'évolution de nos tarifs est en diminution de 5.3% par rapport à l'année précédente.

Nous sommes même 1^{er} sur le plan national au niveau du profil "consommateur moyen".

Depuis 2013, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine est certifiée **ISO 9001** pour le processus « répondre aux demandes et réclamations clients qui nécessitent l'intervention d'une unité siège ». En 2018, **79 257** demandes et réclamations ont été traitées sous un délai moyen de **4** jours avec un respect du délai annoncé au client de **94% (+4 points par rapport à l'objectif de 90%)** au lieu de **92 % en 2017**.



L'Indice Recommandation Client (IRC) est un outil de mesure commun de satisfaction client à toutes les Caisses régionales. En 2018, l'étude annuelle **réalisée par le Crédit Agricole SA** a permis d'interroger **1 034 clients particuliers** de notre territoire (clients Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Banque Postale et Caisse d'Épargne). Les résultats montrent un IRC de **-1** pour 2018 soit une amélioration de **6 points** par rapport à 2017. En ce qui concerne le sociétariat, la recommandation tend à s'accroître avec un **Indice de Recommandation Sociétaire positif à +6**. Ainsi en 2018, ces résultats montrent une plus grande satisfaction de l'ensemble de nos clients et plus particulièrement des sociétaires.

Optimiser l'expérience de nos clients par la digitalisation

Les exigences croissantes des clients en matière de **digitalisation des banques, de dématérialisation des services et de protection des données personnelles**, sont autant de mutations qui transforment les métiers, les offres et les modes d'interaction clients de la Caisse régionale. A ce titre, la Caisse régionale s'est dotée d'un **chef de projet à la transformation digitale**.

Le Groupe Crédit Agricole a annoncé en 2018 la signature du partenariat proposé par le secrétariat d'état au numérique et matérialisé par une « **Charte d'engagement pour l'inclusion numérique** ». Des engagements sont ainsi pris pour la **détection et l'accompagnement des publics isolés ou fragiles, l'acculturation et la formation au numérique qui seront mises en place en 2019.**

En 2018, la digitalisation des métiers de la Caisse s'est accélérée tant pour nos clients que pour les processus internes. Une **feuille de route sur la transformation digitale** est revue annuellement.



En 2018, **160 équipiers et 53 administrateurs** se sont portés volontaires pour devenir « **Digit'acteurs** » au sein de la Caisse régionale, et être ainsi ses ambassadeurs digitaux. Ils ont pour rôle de faciliter l'usage et la promotion des outils multicanaux auprès des clients tout en acculturant chaque Caisse locale au digital.

Sur le sujet de la dématérialisation, un **réseau social interne, Chatter**, a été lancé pour animer la communauté des Digit'acteurs et établir un véritable lien avec les différents services et l'animation commerciale, **200 collaborateurs** seront formés en 2019.

Par ailleurs, le **challenge « Ma Banque »** a été lancé à destination des collaborateurs, avec pour objectif de mieux ancrer le réflexe digital dans le réseau de proximité, sensibiliser aux nouveaux usages digitaux de la banque et promouvoir l'application auprès des clients. En 2018, **118 243** clients ont été utilisateurs actifs de l'application « Ma banque » soit près de 18% des clients totaux. C'est une augmentation de **21%** par rapport à 2017. De façon plus globale, **286 454** clients utilisent le service de Banque en ligne « BAM », soit près de 46% des clients, alors qu'ils étaient **43,8%** en 2017.

Pour les clients, La Caisse régionale propose la **souscription 100 % en ligne de produits et services**, limitant ainsi les déplacements tout en rendant les clients plus autonomes. **La signature électronique**, d'ores et déjà proposée pour l'Épargne et l'Assurance, s'est étendue aux offres crédit immobilier et crédit consommation. En 2018, **792 713** signatures électroniques en agences ont été effectuées via des tablettes, soit **82%** des signatures totales.

« La relation client est transformée par la digitalisation et la différence se fera sur l'utilité client, car nous ne traitons pas des numéros de compte mais bien des personnes. »

Hugues Brasseur, Directeur Général

Être un partenaire de confiance

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine s'appuie sur les outils éprouvés du Groupe et d'une spécification pour ses propres engagements afin de prévenir tout risque de **corruption, de blanchiment, et de lutter activement contre le financement du terrorisme, ou le non-respect de la protection des données.**

Nous souhaitons incarner pour nos clients et sociétaires le **tiers de confiance**. A ce titre, un comité de management de la conformité a été constitué en 2018 dont l'objectif est de suivre

et de piloter les dispositifs de lutte contre la corruption, le blanchiment, le financement du terrorisme et le non-respect de la protection des données.

- [Anti-blanchiment et anti-corruption](#)

Pour lutter contre le **blanchiment**, la Caisse régionale applique la quatrième 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, 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.

En matière **d'anticorruption**, la Caisse régionale a mis en œuvre conformément à la loi Sapin II, les mesures de prévention des risques de corruption. La Caisse a adopté un code de conduite intégré au règlement intérieur qui définit, pour tous les collaborateurs de la Caisse, les règles déontologiques. Un dispositif d'alerte interne a également été instauré, ainsi qu'une cartographie des risques qui sera finalisée en 2019, et une procédure d'évaluation de la situation des clients, des fournisseurs de premier rang et des intermédiaires. Une **politique de gestion des conflits d'intérêts**, en cours d'actualisation, est également mise à disposition des salariés de la Caisse régionale.

La Caisse régionale réalise ses obligations d'informations et de notifications relatives aux **opérations sur instruments financiers et opérations d'investissement et de désinvestissement** afin de permettre aux autorités publiques d'organiser la transparence des marchés. La prévention des abus de marché passe par la **sensibilisation et la formation des collaborateurs**, la détection des cas potentiels d'abus de marché (signaux d'alerte) et la remontée des opérations suspectes au régulateur compétent.

comite

Par ailleurs, une formation en présentiel des nouveaux équipiers à **la lutte contre le terrorisme** a été menée en 2018. Le dispositif de gestion de crise inclut les risques opérationnels depuis 2018 (dont risques financiers, attaque terroriste)



En 2018, un programme de formations réglementaires a été mis en place :

96,17% des collaborateurs ont participé et réussi la formation à la lutte contre le blanchiment.

98,32% des salariés ont participé et réussi la formation contre la fraude et l'anticorruption⁶

100 % des administrateurs ont reçu 3 formations réglementaires sur les obligations de conformité et sécurité financière, les obligations liés à la fonction d'administrateur et les sanctions internationales.

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

⁶ présents et payés au 31/12/2018

internes assurant le respect des dispositions précitées a été déployé au cours de l'année 2018.

- La sécurité des données personnelles et sensibles :

Avec la charte des données personnelles mise en place en octobre 2016 par le Groupe Crédit Agricole, celui-ci s'engage ainsi à sécuriser les données de ses clients.

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

- nous ne vendons par 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



Le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** est entré en vigueur le 25 mai 2018. Pour s'y conformer et aller plus loin dans la protection des données personnelles et sensibles de ses clients, la Caisse régionale a nommé un **Délégué à la Protection des Données (DPO)**, qui participe au processus NAP⁷ et émet des avis de conformité. **31 demandes ont été faites au DPO** en 2018. Un registre où sont recensés les traitements de données personnelles réalisés par la Caisse a été créé et une procédure de réponses aux demandes d'exercices de droits des personnes a été mise en place. Un **e-learning RGPD** a enfin été établi pour les services du siège manipulant des données personnelles dans leurs activités.

- Contrôle et conformité :

Au sein de la Caisse régionale, le service conformité a pour mission de s'assurer du respect :

- de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires propres aux activités bancaires et financières
- des normes et usages professionnels et déontologiques ;
- des principes fondamentaux figurant dans la Charte de Déontologie du Groupe ;
- des instructions, codes de conduite et procédures internes aux entités du Groupe en relation avec les domaines relevant de la Conformité.

Préalablement à leur mise en marché, le service Conformité identifie ainsi les projets de nouvelles activités et produits, en lien avec les services concernés. Après la collecte et l'analyse des documents commerciaux et clientèle, les experts (juridique, conformité, sécurité informatique et Délégué à la Protection des Données) émettent un avis portant sur le **respect de la réglementation, les modalités de mise en marché, la sécurité des données personnelles, les informations des conseillers et des clients sur le produit**, ainsi que sur les

⁷ Nouvelles Activités et nouveaux Produits

contrôles à mettre en place le cas échéant, puis validation en comité de développement présidé par le DGA.

III. Contribuer au développement économique des territoires et à leur transition

Nous sommes le partenaire d'un ménage sur deux, d'une entreprise sur deux, d'un professionnel sur trois et de 70 % des agriculteurs. Dépendante de la vitalité des territoires au cœur desquels nous travaillons, nous cherchons à dynamiser l'économie locale en accompagnant et facilitant le financement des projets. Nous contribuons ainsi à la transition vers des modèles économiques plus durables, d'un point de vue environnemental et plus inclusif. Nous continuons d'accompagner notre clientèle historique d'agriculteurs.



76 100 emplois soutenus en France et **1 emploi sur 20** sur nos départements de présence

86,33% des résultats conservés en fonds propres pour nourrir le financement des territoires

+3,6% d'émissions de GES financées en 2018

751 projets de création-reprises agricoles et professionnels ont été financés par la Caisse durant l'année 2018

3 172 millions d'euros de nouveaux crédits accordés toutes clientèles confondues

Favoriser le développement économique des territoires

Nos **2 088** salariés accompagnent au quotidien plus de **788 000** clients en Maine et Loire, en Mayenne et en Sarthe, dans tous nos métiers de conseil.

- [L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine](#)

Le développement du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est directement lié à la **dynamique socio-économique de ses territoires**. Favoriser la vitalité de la région est au cœur du projet d'entreprise de la Caisse régionale. Afin d'évaluer et mieux quantifier sa contribution au tissu économique français et local, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a mené en 2018⁸ **une étude pour apporter un éclairage approfondi des retombées générées à la fois par l'utilisation des financements** accordés aux professionnels et particuliers, grâce en partie à l'épargne que confie les clients et à ses fonds propres, et par les **retombées socio-économiques** de son propre fonctionnement.

La Caisse régionale a des frais de fonctionnement conséquents : les salaires qu'elle verse à ses employés, les frais de fournisseurs et les impôts. Pour fonctionner, la Caisse régionale s'appuie sur ses salariés, à qui elle verse des salaires, paie des fournisseurs et verse des impôts. Chaque euro dépensé se démultiplie : les entreprises fournisseurs commandent à d'autres fournisseurs entraînant l'ensemble des acteurs économiques du territoire dans un cercle vertueux. Les salaires versés, les achats effectués et les impôts payés par le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine participent à la consommation des ménages, des commerces, des services et aux dépenses des administrations publiques. Ainsi par son fonctionnement, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine soutient **6 900 emplois** en France dont :

-2 000 emplois directs

-1 200 emplois indirects par ses achats

-3 700 emplois induits par la consommation des salariés de la Caisse et des salariés de sa chaîne de fournisseurs et par les dépenses des administrations liées aux impôts et taxes versés par la Caisse et par sa chaîne de fournisseurs.

La richesse générée par le fonctionnement de la Caisse est **de 0,7 milliard d'euros de PIB** en France, dont près des deux tiers sur les départements de présence.

Pour réaliser leurs projets, la Caisse régionale accorde chaque année à ses clients, professionnels, artisans, commerçants, agriculteurs, collectivités locales, entreprises, associations et particuliers de nouveaux crédits grâce, en partie, à l'épargne qui lui est confiée par ses clients. Ces fonds injectés contribuent à nourrir les financements aux particuliers ainsi qu'à l'économie et permettent de soutenir **69 200 emplois** en France dont :

-11 300 emplois directs

⁸ Étude réalisée en 2018 sur les données 2017. Le calcul de l'empreinte socio-économique du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a été réalisé par **UTOPIES®** (SARL LG Conseil - RCS Paris 398 598 367) à l'aide de son modèle **LOCALFOOTPRINT®**, basé principalement sur les données qui lui ont été transmises. L'étude a nécessité des retraitements, des recherches documentaires et des modélisations statistiques spécifiques au secteur bancaire. Les résultats de cette empreinte sont un ordre de grandeur du poids économique brut généré par l'injection de flux monétaires dans une économie de territoire.

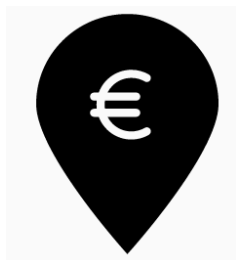
-27 300 emplois indirects

-30 600 emplois induits

C'est plus de **4,5 milliards d'euros de PIB généré** en France.



Au total, par son fonctionnement et son activité bancaire, la Caisse régionale soutient **76 100 emplois en France** et près d'1 emploi sur 20 sur ses départements de présence. Ce sont **5,2 milliards d'euros de contribution** au PIB français.



Quelques chiffres en 2018 :

262,8 M€ de charges de fonctionnement

5,8 M€ d'intérêts versés aux sociétaires

72,5 M€ d'impôts et taxes

97,3 M€ de résultat net

28,1 M€ d'achats totaux

1,1 M€ alloués au fonds de dotation et aux points passerelle

86,33% des résultats sont conservés en fonds propres pour contribuer à nourrir le financement des territoires, soit une évolution de 36 points de base par rapport à 2017.

Accompagner les transitions des territoires

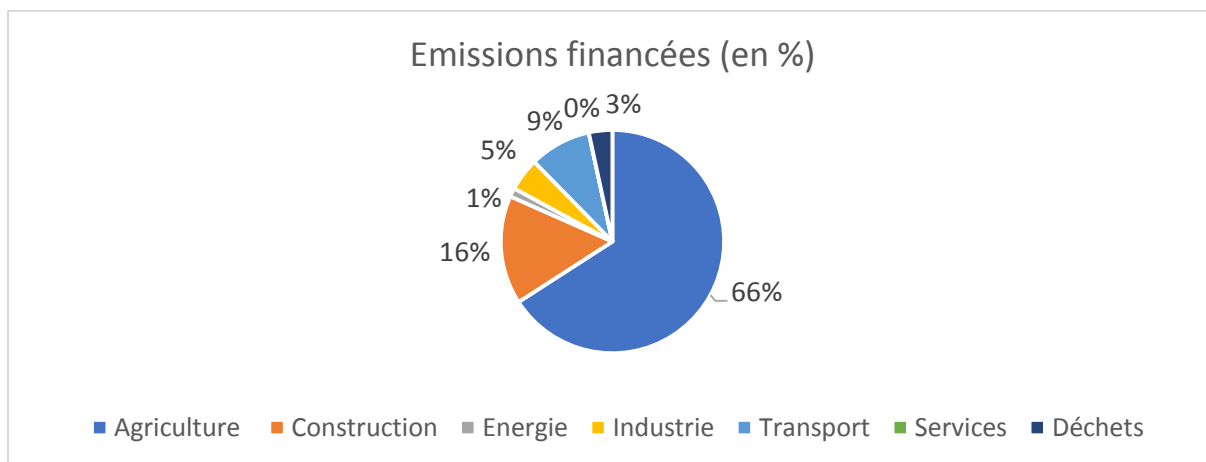
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine répond aux besoins de ses clients, en facilitant la concrétisation des projets locaux de développement. L'accompagnement des agriculteurs, clients historiques du Groupe, est aussi une **opportunité d'affirmer notre soutien au secteur et de déployer notre organisation unique au niveau local**. La Caisse régionale renforce l'accompagnement de ses clients afin de **lutter contre l'augmentation des risques climatiques, conserver une légitimité environnementale et une acceptation sociétale auprès de toute clientèle**. Nous travaillons pour développer des offres différenciantes et à valeur ajoutée qui répondent aux exigences de la transition écologique et énergétique.

- [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**.

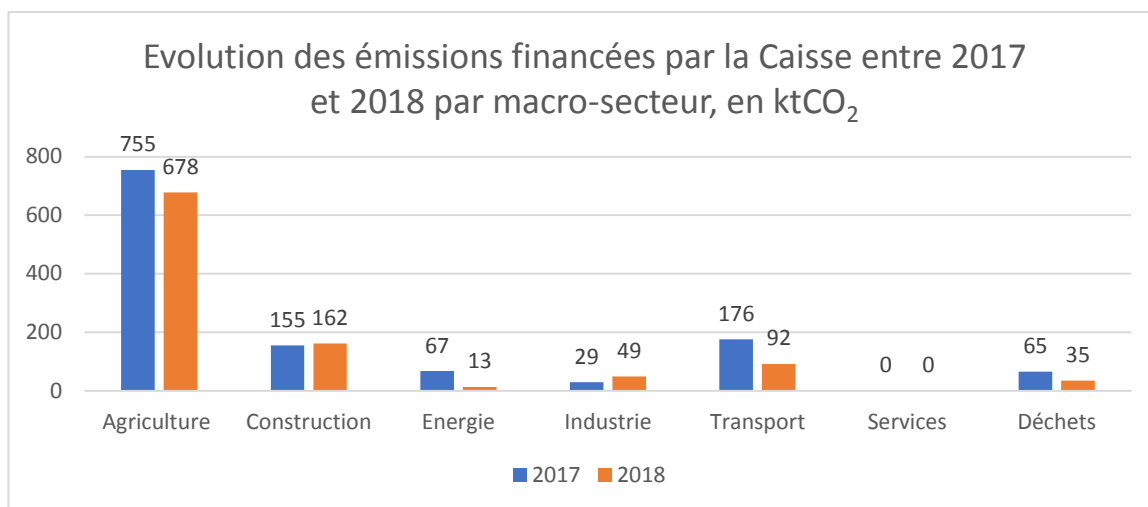
Pour la Caisse régionale, les émissions liées aux financements sont estimées comme suit en 2018 :



Au total, **1 029 kilotonnes de CO₂** ont été financées en 2018, soit **3,6%** de plus qu'en 2017.



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.



En coopération avec la Caisse régionale d'Atlantique Vendée, notre Caisse régionale a notamment monté depuis quelques années une équipe d'analyse et de structuration des financements de projets Énergies Renouvelables, portés par nos clients Entreprises, Agriculteurs et collectivités publiques. Cette équipe analyse très en amont la pertinence de l'investissement et en structure le financement. A titre d'illustration, sur les projets de méthanisation, la Caisse régionale bénéficie d'un taux de pénétration commerciale de **64%**.

- Accompagner l'agriculture :

Banque historique de l'agriculture, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est le premier partenaire des agriculteurs du **Maine-et-Loire, de la Mayenne et de la Sarthe**. Fidèle à nos convictions, nous accompagnons nos clients dans leurs réussites mais aussi dans des

situations plus difficiles, adaptons notre organisation au contexte et continuons à installer et financer les exploitations. Ce sont **188** installations de jeunes agriculteurs qui ont été financées par la Caisse durant l'année 2018, marquée par une reprise des investissements, notamment dans le machinisme agricole.

« En matière de transition vers des modèles énergétiques et agricoles plus durables, notre rôle est aussi humain, nous devons accompagner les changements de métiers de nos clients. C'est aussi une partie de notre utilité sociale. Notre métier de demain sera tout autant celui de service à la personne que de banque. » Hugues Brasseur, Directeur général

La politique de la Caisse régionale en matière de financement est de fonder son évaluation sur la **cohérence Homme/Projet**, et d'accompagner les agriculteurs dans **tous leurs moments de vie** : installations, développement, coups durs, transmission... La proximité avec nos partenaires que sont les centres de gestion, les Chambres d'agriculture, les Directions Départementales des Territoires et plus généralement les Organisations Professionnelles Agricoles est particulièrement importante.



De nombreux objets de financement agricole peuvent contribuer à une **agriculture en transition** : le financement de **panneaux photovoltaïques**, de rénovations de bâtiments agricoles ou de **structures de méthanisation** (à la ferme ou collectives) ou l'accompagnement d'entreprises agricoles en reconversion biologique.

55 dossiers concernant l'installation d'énergies renouvelables ont été déposés, à **96,37%** pour des clients agriculteurs.

La Caisse régionale finance le **remplacement des matériels agricoles** par des matériels neufs à même de diminuer les consommations d'énergies et de produits phytosanitaires.

Par ailleurs, la Caisse régionale s'inscrit dans la nouvelle orientation en matière de bien-être animal. A ce titre, elle s'est engagée à ne plus financer de nouveaux ateliers **de poules élevées en cage**.

Investissement Responsable : une démarche en progrès

En matière d'investissement responsable, la démarche de la Caisse régionale est de commercialiser les offres d'Organismes de Placement Collectifs (OPC) ISR d'Amundi. Amundi se classe 1^{er} acteur européen de l'industrie de l'Asset Management en termes d'encours avec plus de **1 400 milliards d'euros** d'actifs sous gestion. La Caisse propose des OPC à une large gamme de clientèle, tels qu'Amundi Valeurs Durables, et qui peuvent répondre à des demandes client avec des fonds ou des offres plus spécifiques.



Pour 2018, la Caisse régionale accroît son encours total des fonds ISR commercialisés qui s'élève à **149,2 millions** d'euros à fin novembre 2018 soit une augmentation de 131,4 millions d'euros par rapport à 2017.

Par ailleurs, le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) est une solution d'épargne proposée aux particuliers. Au 31/12/2018, l'encours LDDS est de **951 millions d'euros soit une évolution de 3,02 % par rapport à 2017**. Cette ressource est destinée au financement du logement social et des projets en vue de l'amélioration énergétique des habitations.

L'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ) est également proposé par la Caisse régionale, et permet de financer les travaux de rénovation énergétique des logements. En 2018, l'encours Eco-PTZ, était de **59,8 millions d'euros**, en recul de **7 %** par rapport à 2017.

IV. Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est un employeur local majeur de son territoire. Nous veillons à l'accompagnement des carrières de nos équipiers qui jouent au quotidien un rôle clé dans l'utilité que nous souhaitons apporter à nos clients et territoires. Nous œuvrons afin que tous, experts de nos métiers, des managers aux équipiers, soyons impliqués dans le succès collectif de l'entreprise à long-terme. Nous accordons une grande importance à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances.



2 088 salariés et **244** recrutements en 2018

100% des managers ont reçu la formation et la labellisation AGILEO.

15 070 jours de formation pour les salariés

34% de femmes à des postes d'encadrement en 2018

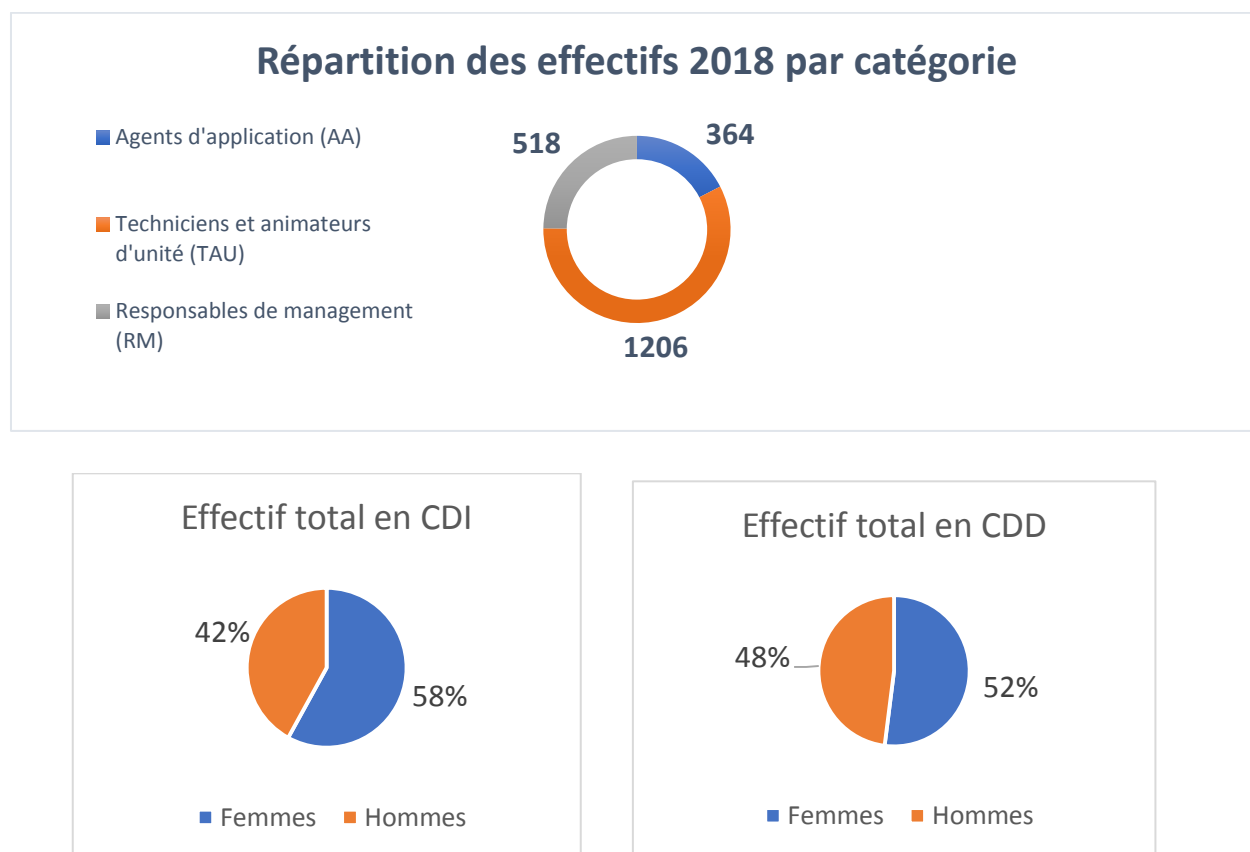
Affirmer notre responsabilité d'employeur

La Caisse régionale est un employeur privé majeur du bassin d'emploi local. En 2018, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a poursuivi le déploiement de son projet **AGILEO**, 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 2018](#)

Au 31 décembre 2018, l'entreprise compte **2 088 salariés** (1933 CDI, 65 CDD, 76 alternants). Cet effectif est en légère hausse par rapport à l'année précédente (2074 salariés au 31 décembre 2017).

60% travaillent dans le réseau commercial, en agences par exemple, et 40% occupent des métiers des fonctions support à la relation client.



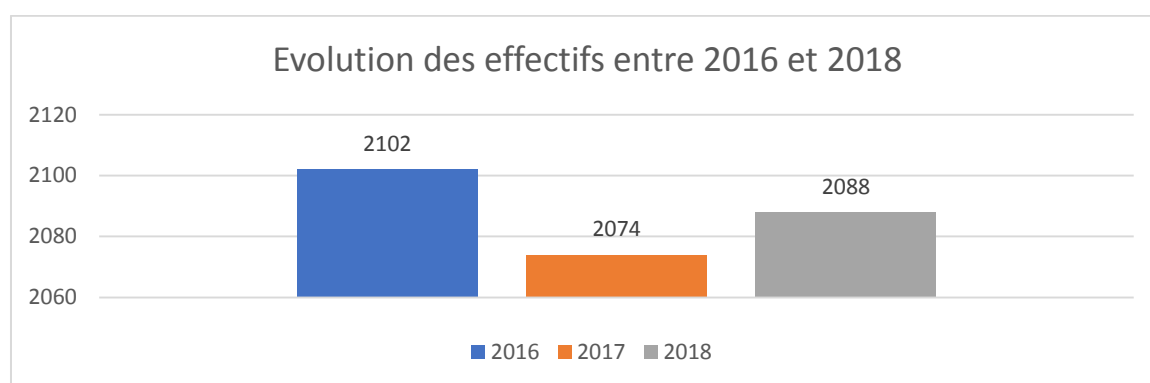
Le rajeunissement des effectifs se confirme : alors que l'âge moyen des collaborateurs en 2018 est de **41,1 ans, soit une diminution de 1,8 par rapport à 2017**. **18%** des effectifs sont âgés de moins de 30 ans et **33,4% de moins de 35 ans**. La part des 30-50 ans est ainsi majoritaire avec près de **63%** des effectifs. La part des effectifs âgés de plus de 50 ans est de **19%**.

- Embauches et départs

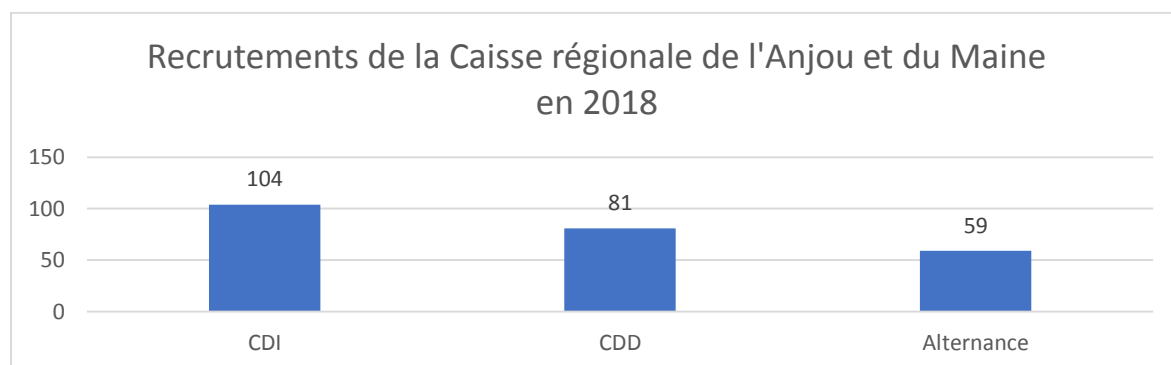
Le Crédit Agricole Anjou-Maine compte **244** recrutements menés en 2018, soit 11 % de moins qu'en 2017, dont **104** en CDI, **81** en CDD et **59** en alternance. **92%** de ces recrutements concernent le réseau et **8%** concernent les sièges.

En 2018, **83** salariés en CDI ont quitté l'entreprise, en comparaison des **100** salariés qui étaient partis en 2017.

Le taux global de turnover, incluant les départs en retraite, est ainsi de **4,79%** en 2018, contre 5,09 % en 2017, témoin de la stabilité des effectifs de la Caisse régionale.



L'effectif de la Caisse a ainsi augmenté de **1%** en 2018 par rapport à 2017.



- Rémunérations et avantages sociaux

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine contribue au développement économique local, notamment en tant qu'employeur, à travers la répartition de la valeur créée par l'emploi. Le montant global de la masse salariale en 2018 est de **94,9 millions d'euros**.



Les avantages sociaux sont prévus, pour la plupart, par la Convention Collective du Crédit Agricole et par des accords de branche ou d'entreprise. **Ces avantages sont volontairement plus favorables que les dispositions légales françaises**, en lien avec l'attachement à l'humain, qui est au cœur des valeurs de l'entreprise.

Ces dispositifs concernent notamment les **congés (tant en nombre qu'en nature de congés)**, la prise en charge intégrale du délai de carence de 3 jours en cas de maladie, le **paiement d'un 13^e mois**, le **versement de primes de diplômes**.

La Caisse régionale s'efforce également d'être autant que possible à l'écoute de ses collaborateurs, pour permettre à chacun un développement professionnel et personnel. En accord avec l'organisation de l'activité de chaque agence ou de chaque service, les collaborateurs ont la possibilité de demander un temps partiel choisi. Ainsi en 2018, **12%** des salariés travaillaient à temps partiel.

- [Encourager des relations sociales constructives](#)

Des moyens importants, humains et en temps, sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise. Au cours de l'année 2018, de nombreuses réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

- **11** réunions de Délégués du Personnel,
- **12** réunions du Comité d'entreprise,
- **7** réunions du CHSCT,
- **11** réunions avec les Délégués Syndicaux.

Ces réunions, sur des sujets variés, ont porté leurs fruits. Ainsi, **5** accords collectifs ont été signés au niveau national et au niveau de la Caisse régionale, **9** accords ont été signés.

Favoriser la montée en compétence des collaborateurs

Conformément à la culture du Crédit Agricole SA 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 dans les agences du réseau comme dans les bureaux des sièges bénéficient 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.

La Caisse régionale a mis en place **un dispositif de formation de 35 jours** pour accompagner l'intégration des 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 et la mise en place d'une Académie de formation, la Caisse régionale développe de **nouveaux modes d'apprentissages en distanciel** (MOOC, e-Learning, classes virtuelles), permettant de rendre les parcours de formation plus modulables et personnalisables.

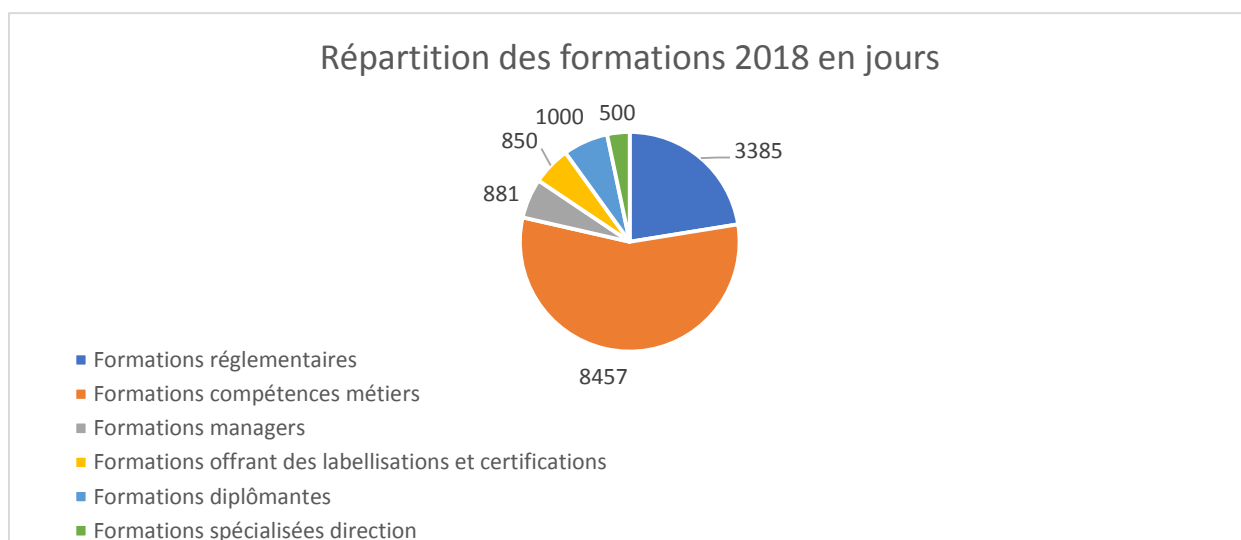
Chaque formation dispensée par **l'Académie Anjou Maine** est par ailleurs organisée autour de deux entretiens pré- et post-formation, organisés entre le collaborateur et le manager,

afin de mesurer l'acquisition des compétences. Ce dispositif se complète d'une évaluation pour mesurer l'efficacité des formations diffusées.

D'autre part, des fiches dématérialisées d'évaluation ont été mises en place sur l'ensemble des formations.

En 2018, les **formations en e-learning** ont continué à se poursuivre, offrant la possibilité aux équipiers de développer leurs connaissances des métiers et de se créer des parcours à la carte.

Un **dispositif spécifique certifiant** et d'une durée de deux ans, appelé Manager AGILEO, a été mis en place à **destination des managers**. Il intègre six jours de formation en présentiel et un accompagnement individuel notamment via du coaching. En 2018, **100% des managers** ont reçu la formation et la labellisation AGILEO. La Caisse régionale encourage en outre une **acculturation au digital** afin d'en fluidifier les pratiques pour l'ensemble des collaborateurs (cf. partie « Optimiser l'expérience de nos clients par la digitalisation »).



En 2018, ce sont au total **15 070 jours de formation** qui ont été dispensés aux collaborateurs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine.



Ces **15 070 jours de formation** pour les salariés ont représenté un budget de **2,2 millions d'euros**, soit **2,3%** de la masse salariale.

Chaque collaborateur a reçu en moyenne **7 jours** de formation dans l'année. La formation en ligne dans l'année, via la plateforme de e-learning interne représente 30 % de la formation en 2018.

Par ailleurs, en 2018, **91,4%** 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 le bilan de l'année écoulée, s'exprimer sur 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 2018 :

- **96%** des salariés ont bénéficié d'un **Entretien Professionnel** formalisé au cours de l'année.
- **9,2%** des salariés ont bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité dans l'année.
- **13,9%** des salariés ont bénéficié d'une mobilité dans l'année.

Mobiliser nos collaborateurs

La Caisse régionale a signé la Charte de la Diversité depuis 2009. Plus qu'un simple ajustement aux incitations législatives, la défense des valeurs humaines est ancrée dans la culture de la Caisse régionale et dans ses pratiques quotidiennes. La Caisse régionale souhaite promouvoir un développement social de qualité. Elle oriente ses actions autour de quatre axes :

- l'égalité professionnelle homme-femme,
- le handicap,
- les seniors,
- la diversité ethnique et sociale.



Depuis la signature de la Charte de la Diversité en 2009, la Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a établi un **partenariat avec le lycée Emmanuel Mounier**, situé en zone urbaine sensible à Angers. Ce partenariat a pris la forme d'une **opération de mécénat** qui a permis, depuis plusieurs années, à des élèves de première de partir dans le cadre d'un séjour éducatif à Seattle.

- [Une politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes](#)

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**.

La Caisse régionale respecte les conventions fondamentales de **l'Organisation Internationale du Travail (OIT)** relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession. La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine n'est en aucun cas concernée par le travail forcé ou obligatoire ni par le travail des enfants. Concernant le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, l'entreprise compte **six organisations syndicales** qui communiquent largement dans l'entreprise, et qui sont associées en tant que partenaires majeurs du Dialogue social de l'entreprise, aux projets clés menés par la Caisse régionale.

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 décembre 2016**. 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 employée au sein du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine augmente sensiblement, passant de **57,7%** en 2017 à **58,3%** en 2018 (pour les contrats en CDI).



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 **24 à 34 %** pour un nombre total de cadres qui a nettement augmenté passant de **299 à 318 cadres** en 2018.

- [Des mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées](#)

La politique d'emploi des travailleurs handicapés, menée depuis 2005 dans l'entreprise, a été **réaffirmée début 2016**, par la **signature d'un nouvel accord d'entreprise avec les organisations syndicales**, pour une durée de 3 ans.

En 2018, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine compte **3,59%** de collaborateurs en situation de handicap, soit **75 personnes**. 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.

En 2018, **2** salariés en situation de handicap ont été embauchés en CDI et **14** ont été employés en CDD dont **13** dans le cadre d'un cursus de formation en alternance (DU Banque assurance), en partenariat avec l'Université d'Angers et les Cap Emplois de notre territoire.

Parmi les entreprises adaptées auxquelles a recours le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine figurent des prestataires de services variés dans les départements locaux. Il s'agit de l'ESAT Arceau Anjou, ISTA Angers, ESAT Gérard Corre, ESAT les Prairies, ESAT le bois joli, HANDIRECT, EA Avrillé-ADAPEI et SCOMEN.

- [Une démarche active pour favoriser l'employabilité de tous](#)

Un accord d'entreprise sur les **contrats de génération** a été signé en **décembre 2016**. Cet accord poursuit les engagements de la Caisse régionale sur l'emploi des jeunes et des seniors. Pour les seniors de plus de 50 ans, il prévoit notamment des actions visant à accompagner **l'évolution de carrière** et la **réalisation d'entretiens RH de seconde partie de**

carrière. L'accord anticipe et prévoit également des **mesures de transition** entre activité et retraite, telles que des possibilités d'aménagement des fins de carrière par l'usage d'un temps partiel, avec prise en charge des cotisations retraite à taux plein par la Caisse régionale et la création d'un Compte Épargne Temps spécifique permettant d'anticiper son départ en retraite de quelques semaines.

V. Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires

Nous jouons un rôle croissant d'accompagnant de notre clientèle face aux nouvelles nécessités liées au vieillissement de la population, ou dans les cas de précarité économique et sociale. Les comportements face à l'épargne et l'endettement évoluent. Nous offrons des solutions en matière de prévoyance, épargne, santé ou logement, et continuons à soutenir les projets associatifs locaux et de créateurs de lien social. Nous prenons aussi la responsabilité d'agir pour un environnement plus durable et plus sain, comme de réduire nos impacts environnementaux directs.



415 requérants accompagnés au Point Passerelle en 2018, pour 873 requérants accompagnés en totalité.

1 100 000 euros de budget pour le Fonds de Dotation et les points Passerelle en 2018

Prévenir les risques et accompagner les populations

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine offre des solutions à tous ses clients quels que soient leur âge ou leur parcours de vie. Il porte une attention particulière aux situations des plus fragiles et assure un suivi des clients et de leurs projets locaux et de vie.

- Assurer et protéger :



L'un des axes définis par le groupe Crédit Agricole Assurances pour accompagner nos clients dans la durée et donner de l'utilité à nos contrats dès leur souscription est d'être un **assureur-préventeur**. Les objectifs sont de **sensibiliser le client dans son comportement**, véhiculer une image responsable et humaine, favoriser le **développement du mutualisme**.

En matière d'assurance, la Caisse régionale distribue les produits de Crédit Agricole Assurances via la Société **d'assurance dommages** Pacifica et la Société **d'assurance de personnes** Prédica. À ce titre, elle a vocation à accompagner, voire anticiper les besoins de la société en matière d'assurances.

Aussi, depuis 2010, **Crédit Agricole Assurances** s'est engagé dans une action de mécénat en faveur des associations locales qui œuvrent auprès des aidants familiaux. L'association **France Alzheimer 49**, qui œuvre en faveur des malades a été récompensée en mars 2018 avec un don de 18 000€.

Depuis 2017, le **pôle tutelle** assure également la relation au quotidien auprès des professionnels tutélaires et propose une expertise sur les conseils d'épargne avec un conseiller privé dédié. La clientèle protégée au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine représente en 2018 :

- 5635** clients dont **2417** gérés par des familles, **2535** par des organismes et **683** par des mandataires professionnels
- Plus de **400 clients nouveaux** pris en charge chaque année par le service.

Nous mettons ainsi tout en œuvre pour que les populations fragilisées, dépendantes ou vieillissantes puissent accéder aux services et produits les plus adaptés à leurs besoins.

- Promouvoir l'inclusion bancaire :

Pour contribuer à la lutte contre l'exclusion bancaire, nous fournissons ainsi des services dédiés aux populations en difficultés. Une attention toute particulière est portée par nos conseillers en agence vis-à-vis des clients régulièrement à découvert, afin de trouver avec eux une solution adéquate et limiter les frais bancaires liés au dysfonctionnement de compte. Dans ce cadre, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a développé un **système de recensement des clientèles dites « fragiles »** et **respecte les préconisations du rapport Pauget/Constans**.

« Il y a autant besoin de transparence que d'un prix juste. Nous souhaitons être la banque du meilleur rapport qualité prix sur notre territoire » François de La Perraudière, Directeur Général Adjoint

Pour que chacun puisse accéder à nos services et demeurer dans la dynamique de bancarisation, les collaborateurs du service recouvrement amiable réalisent un **accompagnement spécifique** pour ces clients en difficulté. Après une phase de diagnostic à l'écoute des clients, ce service propose des solutions adaptées permettant d'apurer les dettes : nouveau délai de règlement, utilisation de pauses pour alléger momentanément les mensualités existantes, mise en place de prêts de consolidation ou de plans d'apurement.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine traduit aussi ces engagements dans son offre de services depuis 2017, avec le lancement d'**EKO**. Cette offre regroupe l'essentiel de la banque au quotidien : un compte, une carte et un accès à l'expertise de son agence de proximité, le tout pour **2 euros par mois**.

- Être utile aux territoires :

Doté d'un budget de **1,1 M d'€** en 2018, le **Fonds de Dotation et le Point Passerelle** contribuent aux actions mutualistes de la Caisse régionale. Ils participent à l'animation et au développement de la vie associative locale, à la mise en valeur et la sauvegarde du patrimoine et de l'environnement, au développement économique et à la création d'entreprises, à l'éducation financière, à l'insertion sociale et professionnelle, au soutien et à l'accompagnement des personnes en difficultés financières.

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 requérant potentiel au même titre que les organismes sociaux.

En 2018, une convention a été signée à Angers avec l'association C'Possible, pour permettre aux Points Passerelle d'intervenir dans les **établissements scolaires de l'éducation nationale**. (Cette démarche a lieu dans un but d'éducation budgétaire (**24 sessions** et **229 participants** en 2018).

En 2018, **415 requérants** ont été accompagnés au Point Passerelle.

Résultats et indicateurs clés 2018 :

471 accompagnements en cours

68% des requérants sont sortis du dispositif d'accompagnement avec succès

En 2018, la grande cause portée par le fonds de dotation a été « **j'ai créé ma boîte** » pour encourager l'entrepreneuriat local en affectant **30 000 euros** pour la valorisation du territoire au travers d'outils de communication.

Dans le cadre de « **j'aime mon asso** », nous soutenons en 2018, 1 100 projets associatifs pour un montant de 420 000 €. Les projets soutenus sont à caractère économique, environnemental, scolaire, solidaire, culture, sportif... Ainsi le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine soutient les projets associatifs de son territoire.

Afin d'accompagner la création d'entreprise le territoire, le groupe Crédit Agricole a créé un réseau de **29 villages, les « Villages by CA »**. Ces villages hébergent des startups et proposent un programme d'accompagnement pour les startups en phase d'accélération. La Caisse régionale a créé **deux villages** (Angers et Laval) et envisage de créer un nouveau village en **2019 au Mans**. Ces villages s'appuient sur un réseau de partenariat entreprises et éco système startups. **11 startups sont à ce jour accompagnées**.

En 2018, lors des **Trophées de la Création reprise, 136 000€** provenant du fonds de dotation ont récompensé **100** professionnels au niveau des Caisses locales. Parmi ceux-ci, **15** ont reçu un prix départemental. Ces prix sont destinés à récompenser les entreprises commerciales, artisanales ou libérales créées ou reprises depuis plus de 2 ans sur notre territoire. Ainsi, la Caisse régionale accompagne par ces distinctions les entrepreneurs de son territoire.

Le prix de l'initiative, créé en 2004 par le Crédit Agricole Anjou Maine. Les projets peuvent être d'intérêt général, économique ou social et doivent faire preuve d'originalité, de créativité, de réalisme et/ou révéler l'esprit d'entreprise. Depuis 2017, ce concours permet aussi également de soutenir l'entrepreneuriat innovant en Sarthe, Mayenne et Maine-et-Loire.

Le Mécénat en faveur de la vie locale fait également partie intégrante de nos activités bancaires et définit aussi notre empreinte. C'est pourquoi le Crédit Agricole Anjou Maine, aux côtés des fondations Crédit Agricole Pays de France et Crédit Agricole CAIL, soutient des projets de son territoire chaque année.

- Fondation Pays de France : Nous avons, en 2018, soutenu **l'Abbaye Royale de Fontevraud** pour l'ouverture d'une nouvelle salle d'exposition. Le Crédit Agricole Anjou Maine et la Fondation ont lancé une nouvelle opération « Je donne, CA double » avec la plateforme participative « Commeon ». L'opération a permis de récolter plus de 40 000 € dont 20 000 € versés par la Fondation et le Crédit Agricole Anjou Maine.
- Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement : L'association « **Coordination autonomie** » située dans le Maine-et-Loire a par ailleurs été récompensée en 2018 d'un chèque de **7 500€** grâce à la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement. L'objectif de cette association est de trouver les meilleures solutions possibles pour permettre à des personnes dépendantes, âgées ou handicapées de pouvoir rester chez elles sans danger.

La responsabilité environnementale de l'entreprise

Le Conseil d'administration et la Direction générale sont particulièrement sensibilisés aux enjeux du développement durable et aux impacts de la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine sur son environnement.

- [Empreinte carbone de la Caisse régionale et lutte contre le changement climatique :](#)

Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre du scope 1 et 2 de la Caisse régionale sont les émissions liées à la **consommation d'énergie** et au **transport de ses collaborateurs**. Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine agit sur ces deux postes pour réduire significativement des émissions de gaz à effet de serre.

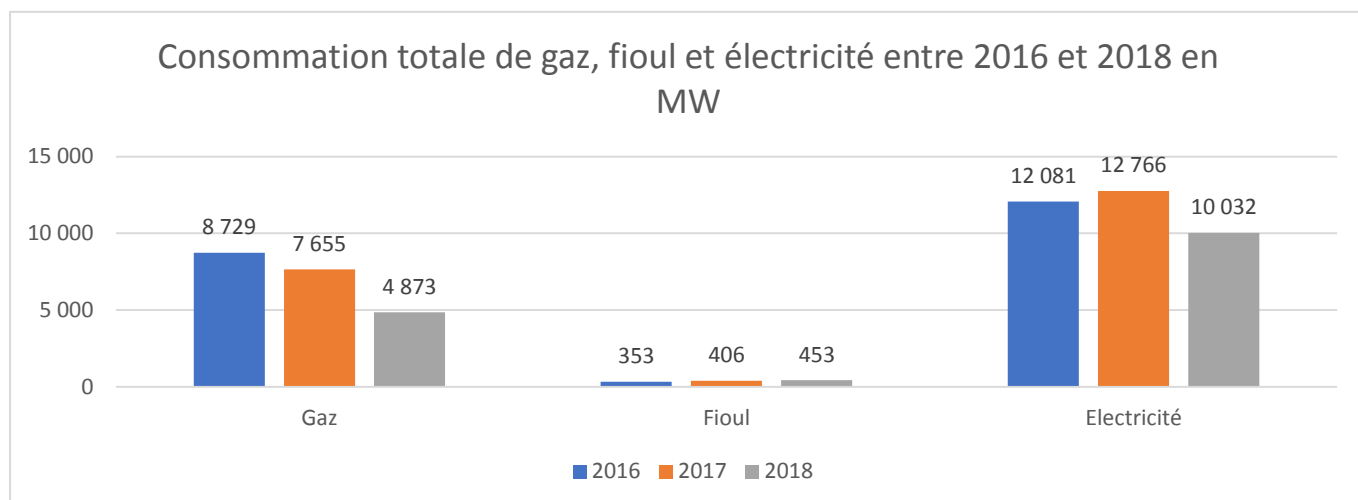


La Caisse régionale investit sur son territoire avec un vaste programme de rénovation sur 5 ans de ses agences et ses sièges pour un coût total de **123 millions d'euros**.

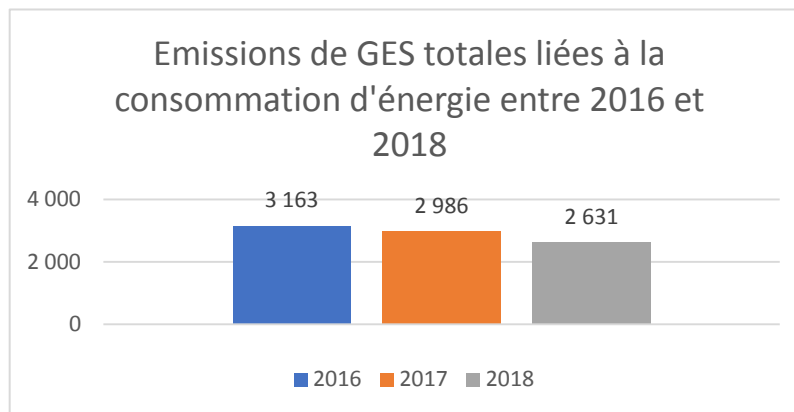
Pour chaque projet, une étude adaptée a été réalisée en fonction de l'immeuble, de ses usages et du type de rénovation ou de construction dans un objectif constant : **25% d'optimisation de nos consommations d'énergie**. Dans le cadre de ce programme de rénovation des agences bancaires, près de **160 entrepreneurs locaux** ont été sollicités. Ainsi en 2018, les **250 équipiers** du site de Prémartine ont déménagé vers le nouveau site du Mans, plus économe en énergie.

Des travaux d'isolation thermiques ont été réalisés sur le site de Laval pour améliorer ses performances thermiques. Près de **25% d'énergie ont été économisés**. Cet investissement de 6 millions d'euros, témoigne aussi de la volonté de la Caisse régionale de pérenniser ses activités sur tout son territoire.

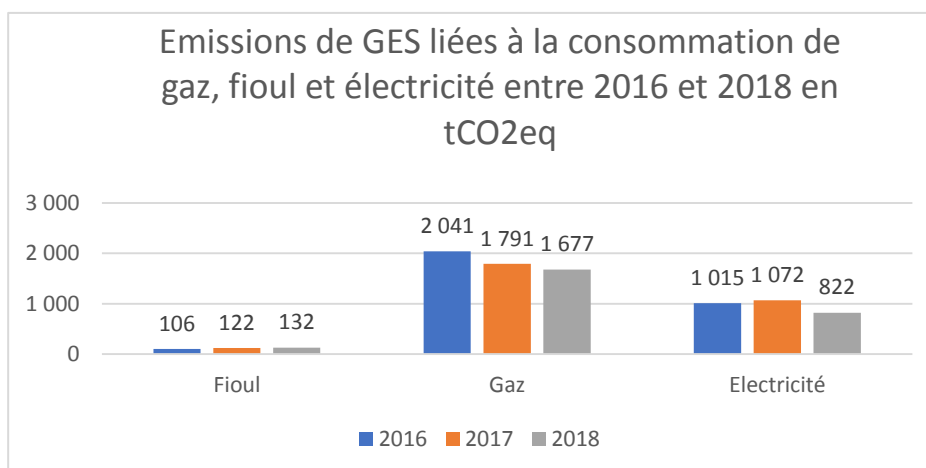
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine réduit ainsi ses émissions de gaz à effet de serre en optimisant la consommation d'énergie de ses bâtiments.



La consommation de gaz de la Caisse régionale a diminué de **plus de 36 %** entre 2017 et 2018 et la consommation électrique a diminué de **plus de 20%** par rapport à 2017. Cela représente une consommation totale d'énergie sur l'année 2018 de **15 359 349 kWh** soit **124 kWh/m²**, contre 154kWh/m² en 2017⁹.



Entre 2016 et 2018, les émissions de GES ont ainsi diminué de près de **20%** pour le fioul et de **18%** pour l'électricité.



Au total, les émissions de gaz à effet de serre de la Caisse liées à ses consommations d'énergies ont diminué de **17%** depuis 2016.

⁹ Source énergie

Électricité : site WEB EDF Entreprise

Gaz : Site WEB ENI (et extrapolation pour décembre 2018)

Fioul : Donnée comptabilité 2018

Source ADEME : <http://www.basecarbone.fr/fr/basecarbone/donnees-consulter/choix-categorie/idregle/1>

Électricité : 82g CO₂/kWh (Électricité 2014 mix moyen consommation)

Gaz naturel : 219g CO₂/kWh (PCS)

Fioul : 324g CO₂/kWh (PCI) ou 3250g CO₂/L

Essence : 2,79kg CO₂/L

Gazole : 3,17 kg CO₂/L

De plus, **100% de notre consommation électrique** provient de sources d'origines renouvelables.

Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées aux transports de ses collaborateurs, un site de covoiturage permet aux salariés d'organiser leurs trajets professionnels. De plus, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine prend en charge **50 % du coût des abonnements des transports en commun** pour les trajets domicile-travail, et a développé un parc de véhicules électriques, tout en favorisant les réunions par visioconférences.

Annexe 1 : Table de correspondance réglementaire

Catégorie d'information	Indicateurs de l'article L. 225-105-1	Page correspondante à l'information
INFORMATIONS PRELIMINAIRES		
Présentation du modèle d'affaires		Page 3 : « Mission de la Caisse Crédit Agricole Anjou-Maine » Page 5 : « Présentation du modèle d'affaires de Crédit Agricole Anjou-Maine »
Présentation des risques et opportunités principaux		Pages 6-7 : « Présentation des risques et opportunités principaux » Page 12 : « implantation locale et accessibilité géographique » - « Disponibilité » Page 13-14 : « Optimiser l'expérience de nos clients par la digitalisation » Page 14 à 16 : « Être un partenaire de confiance » Page 20 à 23 : « Accompagner les transitions des territoires » Page 33 : « Prévenir les risques et accompagner les populations »
INFORMATIONS SOCIALES		
Emploi	L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	Page 25 : « Panorama des effectifs du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine à fin 2018 »
Emploi	Les embauches et les licenciements	Pages 26 : « Embauches et départs »
Emploi	Les rémunérations et leur évolution	Page 27 : « Rémunérations et avantages sociaux »
Relations sociales	L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	Page 27 : « Encourager des relations sociales constructives »
Relations sociales	Le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et de sécurité au travail	Page 26-27 : « encourager des relations sociales constructives »
Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement	Page 27 à 29 : « Favoriser la montée en compétence des collaborateurs »
Formation	Le nombre total d'heures de formation	Pages 27 à 29 : « Favoriser la montée en compétence des collaborateurs »
Égalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	Pages 29-30 : « Une politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et

		les hommes »
Égalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Page 30-31 : « Des mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées »
Égalité de traitement	La politique de lutte contre les discriminations	Pages 29 à 31 : « Mobiliser nos collaborateurs »
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES		
Politique générale en matière environnementale	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Pages 36 à 38 : « La responsabilité environnementale de l'entreprise »
Économie circulaire – Prévention et gestion des déchets	Les actions de la lutte contre le gaspillage alimentaire	Concernant les actions pour lutter contre le gaspillage alimentaire, les activités de restauration de la CR Anjou étant externalisées, ces mesures ne s'appliquent pas à la Caisse régionale. Les prestataires en charge de ce domaine ont leur propre plan de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Économie circulaire – utilisation durable des ressources	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Pages 36 à 38 : « Empreinte carbone de la Caisse régionale et lutte contre le changement climatique »
Changement climatique	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	Pages 20-21 : « Accompagner la transition énergétique » Pages 36 à 38 : « Empreinte carbone de la Caisse régionale et lutte contre le changement climatique »
Changement climatique	Les mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique	Pages 20-21 : « Accompagner la transition énergétique »
Changement climatique	Les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen et long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en œuvre à cet effet	Page 36 à 38 : « Empreinte carbone de la Caisse régionale et lutte contre le changement climatique »
INFORMATIONS SOCIÉTALES		
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	L'impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local	Pages 19-20 : « L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole Anjou-Maine »

Engagements sociétaux en faveur du développement durable	L'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales	Pages 19-20 : « L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole Anjou-Maine »
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci	Pages 18 à 23 : « Contribuer au développement économique des territoires et à leur transition » Page 27 : « Encourager des relations sociales constructives »
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Les actions de partenariat ou de mécénat	Page 33 : « Assurer et protéger » Page 34-35 : « Être utile aux territoires » Page 31 : « Une démarche active pour favoriser l'employabilité de tous »
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Page 3-4 : « Engagements globaux » Pages 19-20 : « L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole Anjou-Maine »
Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Page 3-4 : « Engagements globaux » Pages 19-20 : « L'empreinte socio-économique du Crédit Agricole Anjou-Maine »
Loyauté des pratiques	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Page 33 : « Assurer et protéger » Page 33-34 : « Promouvoir l'inclusion bancaire »
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		
Lutte contre la corruption	Les actions engagées pour prévenir la corruption	Page 15-16 : « Anti-blanchiment et anti-corruption »
RESPECT DES DROITS DE L'HOMME		
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives	Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Page 3-4 : « Engagements globaux »

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives	A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Page 3-4 : « Engagements globaux » Page 29 à 31 : « Mobiliser nos collaborateurs »
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives	A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Page 3-4 : « Engagements globaux »
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives	A l'abolition effective du travail des enfants	Page 3-4 : « Engagements globaux »
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme		Page 3-4 : « Engagements globaux »
NOUVELLES REGLEMENTATIONS		
Lutte contre l'évasion fiscale (loi sur la lutte contre les fraudes du 23 octobre 2018)		Page 15-16 : « Anti-blanchiment et anti-corruption » <i>Compte tenu de la publication tardive des lois (23 octobre 2018), nous n'avons pas été en mesure d'intégrer en intégralité le thème de l'évasion fiscale à notre analyse de risques RSE et/ou de traiter ce sujet ; ce thème, s'il constitue un risque principal, sera traité de façon plus approfondie lors du prochain exercice.</i>

Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018)

Compte tenu de la publication tardive de la loi sur l'alimentation durable (30 octobre 2018), nous n'avons pas été en mesure d'intégrer les thèmes suivants : lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable, à notre analyse de risques RSE et/ou de traiter ces sujets ; ces thèmes, s'ils constituent des risques principaux, seront traités lors du prochain exercice.