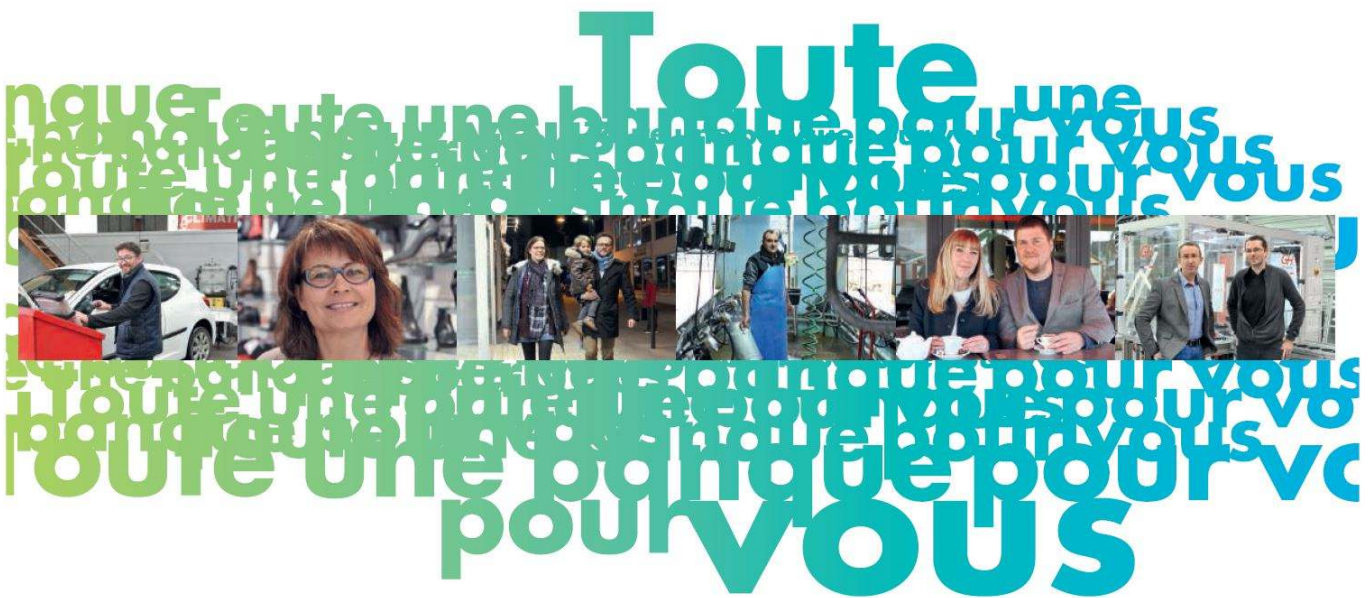




*Le rapport RSE 2017
(Responsabilité Sociale d'Entreprise)*



Sommaire

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE 4

1.1 Le Pacte mondial des Nations Unies : la ligne de conduite de Crédit Agricole s.a.	4
1.2 Principes de l'Equateur : un engagement de premier plan	4
1.3 Principes de l'investissement Responsable : une démarche en progrès	4
1.4 Charte de la diversité : lutter contre les discriminations	4
1.5 Charte des Droits Humains : l'expression de nos convictions	5
1.6 La charte éthique	5
1.7 Une politique d'achats responsables	5
1.8 La charte des données personnelles.....	5

LES 5 DOMAINES D'ENGAGEMENT..... 6

L'EXCELLENCE DE LA RELATION AVEC NOS CLIENTS..... 6

1.1 Qualité et relation clients.....	6
1.2 Relation VISÉO.....	7
1.3 La banque au quotidien	7

LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT 10

2.1 Chiffres clés à fin 2017	10
2.2 Épargne.....	11
2.3 Crédits	11
2.4 Partenariats pour soutenir l'économie de notre territoire	12
2.5 Relations avec les fournisseurs, la politique d'achat et de sous-traitance.....	13
2.6 Responsabilité environnementale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine	13
2.7 Influencer sur le mode de transport de ses collaborateurs	14

LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE 17

3.1 Une gouvernance organisée autour des valeurs coopératives et mutualistes	17
3.2 Le Crédit Agricole, une banque coopérative	17
3.3 Les parts sociales.....	17
3.4 Le sociétaire	17
3.5 La Caisse locale, socle de l'organisation mutualiste.....	18
3.6 Les administrateurs.....	18
3.7 La Caisse régionale, instance de gouvernance et de décision	18

NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES..... 20

4.1 Structure de l'emploi	20
4.2 Embauche et départs.....	20

4.3 Rémunérations et leurs évolutions	20
4.4 Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière	20
4.5 Prestations versées aux salariés à temps plein, avantages sociaux.....	20
4.6 Absentéisme	21
4.7 Temps partiel.....	21
4.8 Organisation du dialogue social	21
4.9 Conditions de santé et de sécurité au travail	21
4.10 Les accidents du travail	21
4.11 La formation	21
4.12 Politique de lutte contre les discriminations.....	22
4.13 Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion de personnes handicapées	22
4.14 Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	23
4.15 Mesures prises en faveur des seniors	23
4.16 Mesures prises en faveur de la diversité ethnique et sociale.....	23
4.17 Respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT.....	24
NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES.....	25
5.1 Une entreprise responsable.....	25
5.2 Accessibilité et présence sur le territoire.....	25
5.3 Point Passerelle.....	25
5.4 Responsabilité sociétale d'assureur	26
5.5 Partenariat et Mécénat	26
5.6 L'apprentissage, grande Cause 2017	28
Annexes	29
Motifs d'exclusion des indicateurs non-pertinents	29
Informations requises par l'Article 225 de la loi Grenelle II.....	30
Périmètre et méthode de calcul.....	34
Périmètre et méthode de calcul des émissions de GES (Gae à Effet Serre) liés aux déplacements (tableau page 13) :	34
Périmètre et méthode de calcul des consommations d'énergie de la Caisse Régionale, hors déplacements (tableau page 13) :	34

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

LE GROUPE CREDIT AGRICOLE

Acteur majeur du secteur bancaire, le Groupe Crédit Agricole est conscient de sa responsabilité. Il mène ainsi une politique de responsabilité sociale et environnementale (RSE) active qui s'inscrit dans le respect du Pacte mondial des Nations Unies. Depuis l'adhésion de Crédit Agricole s.a. à ce pacte en 2003, le Groupe a lancé différentes initiatives et pris de nombreux engagements. D'autre part, le déploiement du Plan Ambition Stratégique 2020 du Crédit Agricole s'appuie sur une intégration de la RSE dans tous les métiers du groupe.

La RSE s'exprime également à travers les cinq engagements pris par les Caisses régionales dans le PACTE Coopératif et Territorial. Cette démarche est créatrice de valeur, source de performance et de fierté. La Caisse régionale Anjou Maine s'y inscrit pleinement.

Les engagements du Crédit Agricole sont les suivants :

Retrouvez les engagements Développement Durable du Groupe sur : <http://www.credit-agricole.com/Responsable-et-engage>.

1.1 Le Pacte mondial des Nations Unies : la ligne de conduite de Crédit Agricole s.a.

Dès 2003, Crédit Agricole s.a. signe le Pacte Mondial des Nations Unies et s'engage à adopter, soutenir et appliquer au sein de ses entités un ensemble de 10 valeurs fondamentales dans les domaines suivants :

- Droits de l'Homme.
- Normes du travail.
- Environnement.
- Lutte contre la corruption.

1.2 Principes de l'Équateur : un engagement de premier plan

Crédit Agricole CIB, la banque d'affaires du Crédit Agricole, a fait partie en 2003 des fondateurs des Principes de l'Équateur, aux côtés de 9 autres organismes bancaires internationaux. L'enjeu pour Crédit Agricole s.a : évaluer les impacts sociaux et environnementaux des projets financés par ces établissements. Une première pour une banque française.

1.3 Principes de l'investissement Responsable : une démarche en progrès

Filiale de gestion d'actifs du Crédit Agricole, Amundi figure parmi les premiers signataires des Principes de l'Investissement Responsable (PRI) mis en œuvre dès 2006.

Crédit Agricole Assurances y a également souscrit en 2010.

1.4 Charte de la diversité : lutter contre les discriminations

Au Crédit Agricole, nous sommes convaincus que la diversité est une force. C'est pourquoi Crédit Agricole s.a. et 10 de ses entités ont signé en 2008 la Charte de la diversité. Objectif : concrétiser notre volonté de lutter contre les discriminations.

1.5 Charte des Droits Humains : l'expression de nos convictions

Signée fin 2009, la Charte des Droits Humains est née d'une certitude : le respect des droits humains ne relève pas uniquement des États, mais aussi de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

Baptisée « RESPECT », cette charte illustre notre volonté de promouvoir des principes essentiels : Reconnaissance, Égalité, Sécurité, Participation, Équité, Cohérence, Territoire.

Forts de cet engagement, nous entreprenons des actions concrètes dans nos divers domaines d'activités et dans nos sphères d'influence, en France comme à l'international.

1.6 La charte éthique

Depuis toujours, le Crédit Agricole s'engage pour garantir aux clients respect, transparence, loyauté, solidarité, utilité et proximité. Depuis 2017, il peut s'appuyer sur un nouvel outil pour promouvoir ces valeurs fondatrices de confiance : la charte éthique, déployée pour l'ensemble du Groupe. Elle réaffirme ces valeurs qu'elle fait vivre au quotidien au sein de la banque. Elle est diffusée aux collaborateurs et aux administrateurs. Les clients peuvent également la consulter sur la vitrine Anjou Maine.

1.7 Une politique d'achats responsables

Le Groupe Crédit Agricole dans son ensemble s'est doté d'une Politique Achats Responsables, afin de répondre aux grands enjeux de demain sur ses territoires et contribuer à la Performance globale de l'Entreprise. Elle s'intègre pleinement dans la Charte Ethique du Groupe Crédit Agricole. Validée fin 2017, la Caisse régionale a la volonté de poursuivre cette démarche dans les années à venir.

Cette Politique s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation. Elle s'adresse à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats et aux fournisseurs.

Elle se décline par un plan d'actions selon 5 axes :

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

1.8 La charte des données personnelles

La sécurité bancaire est l'une des priorités du Crédit Agricole qui s'équipe en permanence afin de prévenir la corruption, lutter contre le blanchiment et la fraude, et protéger les données sensibles et personnelles. 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.

LES 5 DOMAINES D'ENGAGEMENT

L'EXCELLENCE DE LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

Banque Assurance référente sur son territoire, respectueuse de ses valeurs, de sa gouvernance et des règles de la profession, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine s'appuie dans la durée sur son modèle coopératif pour viser la très grande satisfaction de ses clients.

1.1 Qualité et relation clients

La démarche qualité est une priorité du Crédit Agricole Anjou Maine qui a l'ambition d'être la banque assurance coopérative de référence pour développer son territoire et être utile à ses clients et sociétaires.

1.1.1 Enquêtes de satisfaction

Le Crédit Agricole Anjou Maine a mesuré mensuellement le niveau de satisfaction et de Très Grande Satisfaction de ses clients, grâce à des enquêtes téléphoniques autour de 5 événements clés de leur vie, et ce jusqu' au 31 Mars 2017.

Dans la continuité de 2016, environ 1 000 clients (particuliers, professionnels, agriculteurs) nous ont fait part sur les 3 premiers mois 2017 de leur ressenti.

A fin mars 2017, les 5 événements mesurés sur la « très grande satisfaction » progressent très sensiblement par rapport à fin 2016, à savoir :

- entrée en relation : 4,7/10 clients très satisfaits (+0,3 par rapport à Décembre 2016)
- Crédit réalisé : 4,5 /10 (+0,4)
- Accueil : 3,9/10 (+0,7)
- Entretien : 4,9/10 (+0,7)
- Réclamations : 2,6/10 (+0,1)

Parallèlement un IRC stratégique piloté par Crédit Agricole SA a lieu chaque année au niveau de la clientèle des particuliers du territoire Anjou Maine. La note s'établit à -7 pour 2017 (plus de détracteurs que de promoteurs).

En cohérence avec cette démarche nationale, depuis le 1^{er} Avril, la mesure de l'indice de recommandation clients (IRC) et sociétaires (IRS) au niveau agences et régions a remplacé les enquêtes de « très grande satisfaction » ci-dessus.

Pour chaque agence, 30 clients et/ou sociétaires sont interrogés chaque trimestre sur leur appétence à nous recommander.

Sur 9 922 répondants, les résultats cumulés des 3 premières vagues s'inscrivent comme suit à fin Décembre 2017:

IRC à -1,6 et IRS à -0,9 (plus de détracteurs que de promoteurs).

1.1.2 Traitement des demandes et réclamations

Dans le cadre de cette démarche qualité, un processus de traitement des demandes et réclamations émises par nos clients a été mis en place depuis plusieurs années afin d'améliorer nos pratiques et procédures dans ce domaine de manière continue.

CÉSAME, outil interne de traitement des demandes et des réclamations clients, enregistre toutes celles nécessitant un délai de traitement et l'assistance d'un service du siège.

En 2017, 65 225 demandes et réclamations ont été traitées sous un délai moyen de 5 jours avec un respect du délai annoncé au client de 92% (+ 2pts par rapport à l'objectif de 90%).

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 ».

Les équipes de l'AFNOR ont réalisé un audit de suivi du 27 Février au 06 mars 2017. 25 points forts ont été constatés et aucune non-conformité n'a été relevée.

1.1.3 Initiatives pour accroître la compréhension financière

Depuis la mise en œuvre de la Directive Européenne sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF), la vente de produits financiers est conditionnée par des processus et outils adaptés :

- La qualification des clients par un questionnaire qui évalue leur connaissance des produits financiers et leur niveau d'expérience. Une qualification de connaissance minimale a été attribuée par défaut aux clients n'ayant pas complété ce questionnaire.
- Les conseillers disposent d'outils informatiques leur permettant de formaliser les entretiens avec les clients en s'assurant de la prise en compte du patrimoine, des objectifs, des horizons de placement, de l'appréhension au risque et des compétences en matière de marchés financiers. Cette démarche vise à accroître la compréhension financière des clients de sorte que les produits et services vendus correspondent toujours à leurs besoins.
- Les contrôles sur la bonne application de la MIF sont effectués à plusieurs niveaux et les nouveaux conseillers sont formés.

1.1.4 Pratiques dans la diffusion des tarifs

Les tarifs mis à jour annuellement sont diffusés par :

- l'envoi d'une plaquette des tarifs à chaque client, soit par courrier, soit par messagerie sécurisée dans son espace client en ligne.
- l'affichage des tarifs dans chaque point de vente,
- l'intégralité des conditions tarifaires disponible sur le site web www.ca-anjou-maine.fr.

1.2 Relation VISÉO

L'approche relationnelle de la Caisse régionale vis-à-vis de ses clients est basée sur une relation personnalisée et sur l'écoute de leurs besoins.

Le projet Relation VISÉO traduit le mode de relation que le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a souhaité mettre en œuvre avec ses clients.

Il s'articule autour de 5 engagements relationnels :

- aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre : cet engagement traduit la volonté d'apporter un conseil objectif, qui répond aux attentes de ses clients,
- renforcer le lien et l'écoute envers les clients,
- chaque client dispose d'un ou plusieurs interlocuteurs désignés,
- proposer les solutions adaptées et personnalisées en réponse aux besoins clients,
- prise en charge des demandes clients.

1.3 La banque au quotidien

1.3.1 Mise en marché de nouvelles offres

Préalablement à leur mise en marché, le service Conformité identifie les projets de nouvelles activités et produits, en lien avec les services concernés. Après la collecte et l'analyse des documents commerciaux et clientèle, la Conformité émet un avis portant sur les modalités de mise en marché à respecter, d'information des conseillers et des clients sur le produit, ainsi que sur les contrôles à mettre en place le cas échéant. Les avis sont validés par la direction commerciale en comité de développement.

En 2017, 66 avis ont ainsi été émis.

1.3.2 Souscription en ligne et Banque à accès multiple

En 2017, 94 049 clients ont été utilisateurs actifs de l'application « ma banque », soit une augmentation de 36% par rapport à 2016. La Caisse régionale propose la souscription 100 % en ligne de produits et services simples, limitant ainsi les déplacements tout en rendant les clients plus autonomes. Ce développement s'appuie notamment sur la mise à disposition sur le site de simulateurs crédits comme CA e-immobilier pour un financement habitat et de simulateurs pour les assurances. — 15 081 simulations d'emprunts immobiliers avec CA e-immobilier ont été effectuées en 2017.

1.3.3 Signature électronique en agence

Pour limiter au maximum le nombre de documents imprimés, la signature électronique par tablette est proposée en agence aux clients. En 2017, près de 900 000 opérations ont été validées par signature électronique.

1.3.4 Accessibilité

Face aux difficultés de ses 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. Outil innovant, ce service à distance et en temps réel de transcription de la parole et de visio-interprétation en langue des signes est entièrement gratuit. Une personne souhaitant se mettre en relation avec un interlocuteur du Crédit Agricole se connecte à la vitrine Anjou Maine. Après avoir chargé une application, elle est mise en relation avec un intermédiaire de la société Accéo qui assure, en direct avec le conseiller du Crédit Agricole, la transcription du contenu de la conversation par écrit ou en langue des signes.

1.3.5 L'e-document

Le e-document est un document bancaire électronique au format PDF, ayant la même valeur légale que les documents envoyés sous format papier, et disponible pendant 10 ans sur Internet en toute sécurité à partir du site Crédit Agricole en ligne. Depuis 2009, la Caisse régionale met à disposition de ses clients ce service qui permet de diminuer la consommation de papier.

1.3.6 Conformité - Déontologie - Lutte contre la fraude

Au sein de la Caisse régionale, le service conformité a pour mission de s'assurer du respect des lois et des règlements, de la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme. La coordination de la prévention et gestion de la fraude et de la protection de la clientèle font aussi partie de ses missions.

La lutte contre la fraude et la corruption repose sur un dispositif de prévention, de détection, de traitement des alertes et fait l'objet de rapports aux instances décisionnelles et de gouvernance de la caisse régionale et du groupe Crédit Agricole.

Les notes de procédure relatives à la conformité, déontologie et lutte contre la fraude sont mises à disposition de chaque salarié.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine applique la charte éthique du groupe (cf. chapitre 1.6) et publie sur sa vitrine internet les engagements du groupe Crédit Agricole.

L'ensemble du personnel a pu réaliser les formations réglementaires suivantes en 2017 : Conflit d'intérêt ; Directive crédit immobilier ; Culture Risques ; Volcker

1.3.7 Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

La Caisse régionale de Crédit Agricole ANJOU MAINE applique la 4ème Directive européenne relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme (LCBFT) (Directive (UE) 2015/849 du 20 mai 2015), transposée par la France par [ordonnance n° 2016-1635 du 1er décembre 2016](#).

Le dispositif de lutte contre le blanchiment passe par plusieurs phases de contrôle effectuées par le service Conformité :

- Contrôles sur les flux internationaux et sur les alertes émises par les agences et/ou par Crédit Agricole s.a.
- Analyse des alertes LCB-FT (lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme) générées par l'outil groupe Norkom sur l'ensemble des scénarios de détection définis comme obligatoires au sein du groupe Crédit Agricole.
- 4 correspondants TRACFIN (traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins) sont habilités à faire les déclarations de soupçon.
- 14 926 alertes NORKOM traitées sur 2017 contre 6 049 en 2016. L'augmentation du nombre d'alertes étant liée à l'application de la 4^{ème} directive, visant entre autres à identifier en nos livres les personnes politiquement exposées.

Formations déployées en 2016 :

- Sanctions internationales

LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT

Banque universelle de proximité leader sur son territoire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est le partenaire d'un ménage sur deux, d'une entreprise sur trois, d'un professionnel sur trois et de 70 % des agriculteurs. Ses 2 000 salariés accompagnent au quotidien plus de 780 000 clients dans le Maine et Loire, en Mayenne et en Sarthe, dans tous ses métiers : épargne, financement, assurances et immobilier.

Dans un contexte économique incertain, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine demeure un acteur majeur qui investit activement sur son territoire exerçant son cœur de métier et soutenant ses clients par l'accompagnement de leurs projets en les aidant ainsi à se réaliser et à concrétiser leurs ambitions.

Mobilisée pour accroître la solidité de ses fondamentaux, la Caisse régionale continue de valoriser et de développer ses engagements pour joindre l'utile au responsable.

Elle poursuit ses investissements pour être la banque 100% humaines et 100% digitale afin de mettre à la disposition de chacun les services adaptés à ses besoins.

Ambitieux dans ses engagements, Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine met en œuvre toutes les actions nécessaires pour développer le territoire et investir pour son futur.

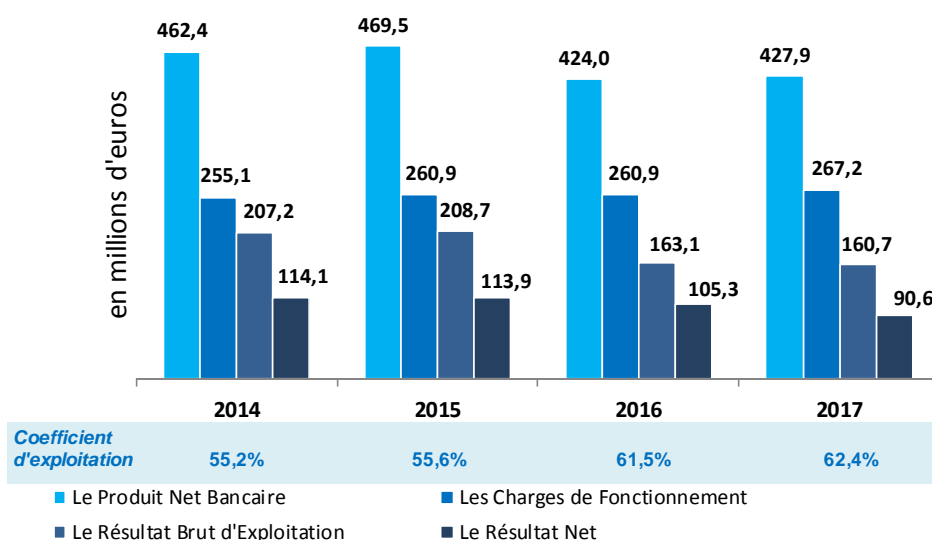
2.1 Chiffres clés à fin 2017

Le Produit Net Bancaire atteint 427,9 millions d'euros, en hausse de 0,9% sur un an. Le résultat net de 2017 s'établit à 90,6 millions d'euros soit -14% par rapport à 2016. La rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés au titre de l'exercice 2017 est de 1,96 euros par titre (sous réserve de l'approbation de l'assemblée générale des sociétaires de la Caisse régionale qui se tiendra le 28 mars 2018).

En 2017, la Caisse régionale s'est acquittée de 53,6 millions d'euros en impôts et taxes, dont 23,5 millions d'impôt sur les sociétés. Le montant de la taxe d'apprentissage versée est de 591 716 euros.

La Caisse régionale continue à investir 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 (inclus en 2017).

Evolution des Comptes sociaux



Principaux poids du PNB

PNB	424 M€	427,9 M€
dont CFN	62%	62%
dont la masse salariale	22%	22%
dont le montant des dons et fonds alloués aux actions sociales	0,2%	0,2%
dont les achats	13%	11%
dont divers (coût du risque, provisions...)	5%	11%
dont IS	8%	6%
dont le résultat net	25%	21%
dont les intérêts de parts versés aux Caisses Locales	1%	1%
dont la rémunération des CCA	2%	2%
dont les résultats conservés pour le développement de la CR	21%	18%

2.2 Épargne

2.2.1 Amundi Valeurs Durables –

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine distribue des solutions d'investissement socialement responsable (ISR) d'Amundi, filiale de Crédit Agricole s.a., notamment le Fonds Commun de Placement (FCP) Amundi Valeurs Durables. Ce FCP est investi dans les actions d'entreprises européennes qui exercent une partie de leur activité dans la thématique environnementale, principalement celle des « technologies vertes ». L'encours de ce FCP s'élève à 7.2 millions d'euros à fin 2017.

Le fonds respecte les principes de l'ISR, avec la prise en compte de critères extra-financiers – environnementaux, sociaux et de gouvernance – dans la sélection des entreprises.

2.2.2 Livret Développement Durable (LDD)

Le Livret Développement Durable (LDD) est une solution d'épargne pour les particuliers. Au 31/12/2017, l'encours LDD est de 923,3 millions d'euros. Cette ressource est destinée au financement du logement social et des projets en vue de l'amélioration énergétique des habitations.

2.2.3 Livret A

Le Livret A est le compte d'épargne réglementé et défiscalisé français le plus utilisé. Cette ressource est également destinée au financement du logement social : Offices Publics de l'Habitat (OPH), Entreprises Sociales de l'Habitat, ...

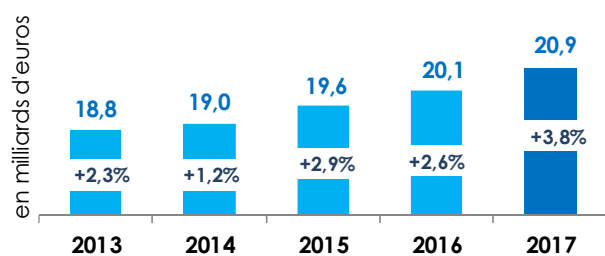
L'encours Livret A de la Caisse régionale est de 1 532,6 millions d'euros au 31/12/2017.

2.3 Crédits

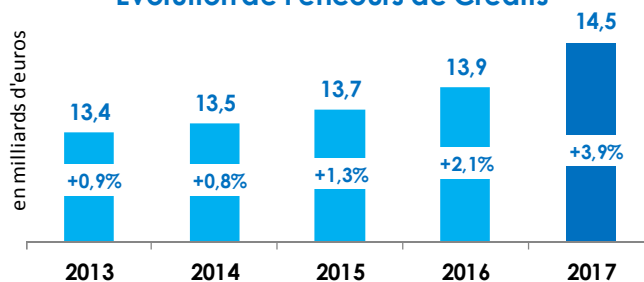
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine propose à ses clients une offre de prêts destinée à accompagner les investissements environnementaux sur l'ensemble de ses marchés (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités publiques).

en M€	2014	2015	2016	2017
Crédit Réalisé Eco Prêt à taux Zéro	7,898	7,216	6,910	5,601
Crédit Habitat en Economie Energie	3,934	4,693	3,699	4,294
TOTAL	11,832	11,909	10,609	9,895

Evolution de l'encours de Collecte



Evolution de l'encours de Crédits



2.4 Partenariats pour soutenir l'économie de notre territoire

2.4.1 Plateformes d'Initiatives Locales

Ces associations loi 1901 ont pour mission d'aider gracieusement les créateurs et les repreneurs d'entreprises en leur accordant un prêt d'honneur sans garantie, et en les accompagnant aussi après la création ou la reprise, jusqu'à la réussite économique de leur projet.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine contribue par abondement aux fonds des plateformes situées sur son territoire et participe également aux comités d'agréments.

2.4.2 La Grande Aventure d'Entreprendre et Challenge des « Espoirs de l'économie locale »

Dans le Maine-et-Loire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est partenaire historique de la Chambre de Commerce et d'Industrie pour mettre en valeur les meilleures créations-reprises sur le territoire. La Grande Aventure d'Entreprendre est un événement annuel organisé par la CCI. Cette journée propose ateliers et rencontres avec pour objectif en 2017 de favoriser l'émergence d'idées et faciliter l'entrepreneuriat. A cette occasion, sont récompensés les lauréats du Challenge des « Espoirs de l'économie locale » avec une enveloppe de 6 000 euros attribuée par le Crédit Agricole. Une « Soirée Événement » autour de la remise des prix est organisée avec l'ensemble des autres professionnels de la création-reprise, comme les ordres des Experts Comptables et des Avocats, le Comité d'Expansion, Harmonie Mutuelle, les clubs d'entreprises CEA.

2.4.3 CAPEB

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine soutient et accompagne la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment) dans ses actions en faveur de l'artisanat. Ainsi le Crédit Agricole a été partenaire des Rencontres Professionnelles du bâtiment et le 60ème anniversaire de la CAPEB de la Mayenne qui se sont tenus en mars 2017. Pour le département de la Sarthe le Crédit Agricole a été présent à l'Assemblée Générale et a participé sur le stand ECO ARTISANS de la CAPEB de la Foire du Mans.

2.4.4 Soutien à l'artisanat

Dans la Sarthe, le Crédit Agricole a été le partenaire bancaire d'une tournée avec la Chambre de Métiers «ARTISANA'Tour» en 5 étapes sur l'ensemble du département, avec pour objectifs d'aller à la rencontre de ses artisans, pour établir un lien de proximité et présenter les services mis à leur disposition. A chacune de ces étapes, 3 artisans locaux ont été mis à l'honneur, avec la présence de salariés et administrateurs du Crédit Agricole à chacune des rencontres.

Dans le département de la Mayenne, le Crédit Agricole s'est inscrit comme partenaire exclusif de la Soirée de l'Artisanat, valorisant et reconnaissant notamment les différentes filières d'apprentissage.

Dans le département du Maine et Loire, le Crédit Agricole a participé à une table ronde lors d'une soirée sur le thème « De Micro à Réel, faites la lumière sur le régime Micro-entrepreneur ».

2.4.5 CCI de la Sarthe avec Initiative Sarthe

La CCI de la Sarthe et Initiative Sarthe se sont rapprochées pour une manifestation commune à laquelle le Crédit Agricole s'est associé comme partenaire. Le Crédit agricole a été présent à chacune des 6 réunions décentralisées sur le département de la Sarthe, et a animé un atelier « comment financer mon projet ? ».

2.4.6 Salon national des ETA

Le Salon National des ETA (Etablissements Travaux Agricoles) s'est tenu les 13 et 14 décembre au Mans, rassemblant des visiteurs venus en grande partie de tout le Grand Ouest, ainsi que des exposants nombreux et diversifiés. Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine était présent avec un stand associant des représentants d'Agilor et CA Leasing Factoring, pour accueillir des dirigeants d'ETA très souvent accompagnés de leurs salariés, ainsi que des étudiants en agriculture avec leurs enseignants.

UNEXO, la filiale de capital investissement des caisses régionales du grand Ouest

UNEXO est la filiale de capital investissement de neuf Caisses régionales du grand Ouest de la France, dont Anjou Maine. Elle accompagne les PME et les ETI du grand Ouest ayant un chiffre d'affaires de plus de 5 millions d'euros pour permettre à leurs dirigeants de développer leur société ou de la transmettre, tout en gardant le centre décisionnel dans la région.

UNEXO accompagne ainsi les dirigeants d'entreprises par des investissements allant de 300 milles à 10 millions d'euros.

Depuis sa création en 1993, UNEXO a accompagné plus de 250 entreprises et a 100 participations actives en portefeuille à fin 2017.

2.5 Relations avec les fournisseurs, la politique d'achat et de sous-traitance

En 2014, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a formalisé une démarche d'achats responsables qui s'inscrit dans la politique d'achats responsables du Groupe Crédit Agricole.

Cette démarche se concrétise par le remplissage d'un formulaire d'un questionnaire développement durable à compléter par le fournisseur. Celui-ci contribue à orienter le choix final du fournisseur.

Cette démarche doit permettre :

- de veiller à respecter la traçabilité du produit acheté,
- de privilégier des achats locaux,
- d'intégrer la recyclabilité du produit et de vérifier la présence ou non de normes de développement durable,
- de prendre en compte, pour les plus grandes entreprises, la présence d'une charte développement durable ou d'un rapport RSE et de leur contenu.

2.6 Responsabilité environnementale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

Afin de mieux prendre en compte les impacts environnementaux de ses activités et les réduire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a réalisé un 3^{ème} Bilan Carbone® en 2014, lequel sera renouvelé en 2018. En 2008 déjà, la Caisse régionale s'était dotée d'un document répertoriant les principaux agrégats des rejets en gaz à effet de serre (GES). Le Bilan Carbone® nous a alors permis de faire un état des lieux, 6 ans après le début des actions en faveur du développement durable.

Nous avons ainsi confronté nos habitudes aux nécessités environnementales et inscrit, au cœur de nos projets, notre volonté de toujours nous améliorer.

Le Bilan Carbone® de la Caisse régionale s'élevait au titre de l'exercice 2014 à 13 900 tonnes d'équivalent CO₂, soit 7,3 tonnes d'équivalent CO₂ par salarié. Ce Bilan Carbone® met en évidence des leviers de réduction des émissions comme :

- les déplacements des salariés,

- l'énergie des bâtiments,
- les intrants dont le papier.

Le Bilan Carbone® 2014 a permis de poursuivre la mise en œuvre d'un mix de solutions qui, en mobilisant l'ensemble des collaborateurs et des administrateurs de la caisse régionale, a permis de réduire nos émissions de manière significative. A partir du Bilan Carbone® 2014, la Caisse régionale a proposé un nouveau plan d'action visant à pérenniser cette tendance positive.

2.7 Influencer sur le mode de transport de ses collaborateurs

Tous les salariés sont incités à privilégier les trajets en covoiturage pour toutes les réunions extérieures mais aussi pour les divers déplacements 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.

Ouvert en 2014, un site de covoiturage permet aux salariés d'organiser leurs trajets professionnels (réservation de véhicules d'entreprise ou partage de voiture personnelle). Il favorise également le développement du covoiturage domicile-travail.

Emissions de gaz à effet de serre (GES) liés aux déplacements professionnels

	2013	2014	2015	2016	2017
Véhicules de société, incluant les véhicules de direction et les véhicules personnels des salariés	6 528 045 kms Emission CO ₂ = 936122 kg	6 780 666 kms Emission CO ₂ = 972 348 kg	6 346 978 kms Emission CO ₂ = 910 157 kg	5 959 258 kms Emission CO ₂ = 854 557 kg	4 455 373 kms Emission CO ₂ = 652 364 kg
Déplacements administrateurs (vacations)	414 803 kms Emission CO ₂ = 59 483 kg	432 55 kms Emission CO ₂ = 62 028kg	459 208 kms Emission CO ₂ = 65 850 kg	459 782 kms Emission CO ₂ = 65 932 kg	453 682 kms Emission CO ₂ = 65 057 kg

2.7.1 Poursuivre nos efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre

Le programme de rénovation des agences se poursuit. 147 agences ont déjà été rénovées. 13 restent à rénover en 2018. À chaque nouveau chantier, un DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) est réalisé pour être pris en compte par le maître d'œuvre.

Pour chaque projet, nous établissons une étude adaptée en fonction de l'immeuble, de ses usages et du type de rénovation ou de construction dans un objectif constant, fixé à 25%, d'optimisation de nos consommations d'énergie.

Consommations d'énergie de la Caisse régionale

En Kwh	2013	2014	2015	2016	2017
Fuel	1 218 765	999 912	491 552	352 589	406 337
Gaz	8 166 443	6 933 350	6 593 161	8 729 187	7 655 936
Electricité	13 652 548	12 175 055	12 816 166	12 081 784	12 766 338
TOTAL	23 057 756	20 108 317	19 900 879	20 925 047	20 828 611
En Kwh/m ²	2013	2014	2015	2016	2017
Fuel	9	7	4	3	3
Gaz	61	52	49	67	57
Electricité	101	90	95	93	95
TOTAL	171	149	147	161	155
En teq CO2	2013	2014	2015	2016	2017
Fuel	395	324	159	106	122
Gaz	1 788	1 518	1 444	2041	1 791
Electricité	1 120	998	1 051	1 015	1 072
TOTAL	3 303	2 841	2 654	3 106	2 986

2.7.2 Travaux dans les sièges et dans nos agences

En décembre 2014, les appels d'offre ont été lancés pour la construction du nouveau siège social de la Caisse régionale au Mans, dont la livraison est prévue au premier semestre 2018.

L'approche HQE (haute qualité environnementale) du nouveau siège comportera notamment la nouvelle réglementation thermique RT 2012. Le chantier est à faibles nuisances, réduisant les quantités de déchets non valorisables, limitant les désagréments (bruit et poussière) et incluant un tri sélectif des déchets avec une traçabilité jusqu'à leur traitement.

Le chantier de rénovation du siège de Laval a également été lancé en 2014, avec une deuxième tranche qui s'est déroulée en 2016. Il inclut notamment l'isolation par l'extérieur, ce qui améliorera la performance énergétique et thermique grâce au remplacement total du système de chauffage/climatisation.

Dans le cadre du plan de rénovation des agences bancaires, nous faisons appel à près de 160 entrepreneurs locaux (électriciens, plombiers, maçons, etc.). C'est aussi en privilégiant le savoir-faire local que nous participons au développement économique de la région.

2.7.3 Consommation de papiers

« Le défi de la dématérialisation : 0 papier, 100 % numérique » est l'un des objectifs à 5 ans de notre nouveau projet d'entreprise Agiléo. La Caisse régionale s'applique à réduire sa consommation de papier en privilégiant des solutions dématérialisées (visioconférences, usage de tablettes, archivage numérique, création de communautés digitales inter-services...) et en sensibilisant ses collaborateurs aux éco-gestes.

Consommation de papier	Chiffres 2016	Chiffres 2017
A- Volume de papier ramettes consommé (en kg)	54 460 ramettes A4 et 620 ramettes A3 soit 136 502 kg	56 420 ramettes A4 et 450 ramettes A3 soit 140 461 kg
B- Volume de courriers clients expédiés par routeur/reprographie/marketing ou marchés (relevés de compte, mailings...) (en kg)	101 644 kg	116 510 kg
C- Volumes de chèques et lettres-chèques expédiés (en kg)	59 559 kg	53 335 kg
Consommation totale de papiers = A+B+C	297 705 kg	310 306 kg

2.7.4 Gestion des déchets

La Caisse régionale mesure la quantité de déchets résultant de son activité. Les principales catégories de déchets sont le papier, le carton, les consommables informatiques, les piles et les batteries. La quantité de papier/carton à recycler reste stable en 2017, les quantités de DEEE ont baissé par rapport à 2016 qui avaient fait l'objet d'opérations importantes de remplacement de matériel.

Catégories de déchets	Chiffres 2016	Chiffres 2017
Déchets papier (volume de papier sortant de la CR pour recyclage ou incinération,	16,2t	16,7t
TOTAL déchets exprimé en tonnes	7,71 kg/ETP	8,05kg/ETP
TOTAL déchets exprimé en kg/ETP		
Déchets d'équipement électrique électronique (DEEE)	8,1t	2,721t
TOTAL exprimé en tonnes	3,87 kg/ETP	1,31 kg/ETP
TOTAL exprimé en kg/ ETP		

2.7.5 Estimation des émissions de CO2 liées aux financements (article 173 sur la loi sur la transition énergétique)

Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES (gaz à effet de serre) suite aux travaux réalisés avec CACIB / Crédit Agricole SA / LCL et 6 Caisses régionales. Cette méthodologie mise au point en collaboration avec la chaire Finance et Développement durable de Dauphine permet à toutes les Caisses de rendre compte du poids carbone lié à leurs financements en accord avec l'article 173.

Macro-secteurs	Emissions Financées (en kt CO2)
Agriculture	755
Construction	155
Energie	67
Industrie	29
Transport	176
Services	0
Déchets	65
TOTAL	1 247

LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE

Valeur fondamentale du Crédit Agricole, le mutualisme place l'homme au centre de la vie de la Caisse régionale. Le principe « un homme = une voix » favorise la représentativité qui offre une diversité fondamentale et enrichit à chaque niveau les offres et services bancaires.

Les 339 542 sociétaires du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine participent aux synergies positives nécessaires pour accompagner la Caisse régionale sur les véritables enjeux locaux.

Cela montre comment l'apport substantiel d'une gouvernance coopérative efficace contribue à pérenniser et ancrer le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine sur le territoire.

3.1 Une gouvernance organisée autour des valeurs coopératives et mutualistes

Le mutualisme est un ensemble de valeurs qui placent l'homme au centre de la vie économique et sociale. Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine s'inscrit dans ce courant de pensée en s'appuyant sur trois valeurs fondamentales, présentes dans son projet d'entreprise Agiléo - la proximité, la responsabilité, la solidarité - et sur une dynamique : le développement.

3.2 Le Crédit Agricole, une banque coopérative

La coopérative est une association autonome de personnes volontairement réunies pour satisfaire leurs aspirations et besoins économiques, sociaux et culturels communs, au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement. La volonté d'être utile au territoire s'inscrit dans le modèle «un sociétaire = une voix».

3.3 Les parts sociales

La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine est une coopérative, elle permet donc à ses clients sociétaires d'apporter du capital en souscrivant des parts sociales rémunérées annuellement. Cet apport permet alors à la Caisse régionale d'investir pour soutenir l'activité et la croissance de son territoire : les sociétaires deviennent ainsi acteurs de ce développement.

3.4 Le sociétaire

Tout client a vocation à devenir sociétaire après agrément par le Conseil d'administration de la Caisse locale. Le sociétaire est une personne physique ou morale qui a souscrit des parts sociales d'une Caisse locale. Il est convoqué à l'Assemblée générale de sa Caisse locale. Il en élit les administrateurs, en approuve les comptes, vote les résolutions et les modifications de statuts. Même parmi les clients les plus fidèles, beaucoup ignorent qu'ils peuvent devenir sociétaires de leur Caisse régionale et contribuer ainsi à ses grandes orientations, participer au développement du territoire de leur caisse locale et bénéficier d'avantages qui leur sont réservés.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, en cohérence avec son projet d'entreprise Agiléo a atteint son ambition puisque 100 % de ses clients fidèles sont sociétaires (depuis juin 2017).

En 2017, le Crédit Agricole a développé la communication auprès de ses clients fidèles et sociétaires. Par tous les canaux, ces derniers ont été informés des avantages bancaires dont ils bénéficient en tant que sociétaires. Des événements majeurs pour la Caisse régionale sur le territoire comme les cafés solidaires et la journée sociétaires ont été organisés et ont permis de les inviter.

Au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, ce sont 339 542 clients qui sont sociétaires au 31/12/2017 (338 113 au 31/12/2016).

3.5 La Caisse locale, socle de l'organisation mutualiste

Lieu d'échange avec les sociétaires, la Caisse locale regroupe l'ensemble des sociétaires de son territoire. Elle transmet à la Caisse régionale les informations sur l'environnement économique et humain de son périmètre. Au niveau local, elle assure la promotion des ambitions, de la stratégie et de l'activité du Crédit Agricole. Elle délègue aux professionnels de la banque les pouvoirs nécessaires à la prise de décisions sur des dossiers de prêts et à la gestion des risques. Elle dispose de moyens pour soutenir des actions locales sur le plan social, culturel, économique, etc., signe le plus explicite de son engagement mutualiste.

3.6 Les administrateurs

Fin 2017, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine compte 1 320 administrateurs qui composent les 93 Conseils d'administration de Caisses locales. Leur moyenne d'âge est de 50 ans et 34 % sont des femmes. En termes de catégories socio-professionnelles (CSP), 47% sont agriculteurs, 22% sont salariés, 12 % sont artisans commerçants, 11% sont chefs d'entreprise ou professions libérales, 6% sont retraités ou sans profession.

Formation des administrateurs

Sur 2017-2018, 926 administrateurs se sont inscrits aux différents modules. Cette session propose 10 formations telles que : l'approche bancaire d'un dossier création-reprise d'entreprise, connaissance du groupe Crédit Agricole, Innovations technologiques, les taux d'intérêts, etc...

Information des administrateurs

En 2013, le service animation des Caisses locales a créé un outil de communication numérique à destination des Présidents de Caisses locales pour une meilleure transversalité et efficacité. En 2016, 5 Caisses Locales pilotes ont testé sur le dernier trimestre la mise en place d'un portail d'information à destination de l'ensemble des Administrateurs. Ce dernier a été déployé dans l'ensemble des Caisses locales en 2017.

Il est utile de préciser que ces techniques et ces supports sont en cohérence avec nos actions de développement durable pour réduire notre empreinte carbone.

3.7 La Caisse régionale, instance de gouvernance et de décision

- **Le Conseil d'administration**

Le Conseil d'administration est composé de 21 membres, issus par tiers de chacun des départements de la Caisse régionale (Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe). Les membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale sont élus pour 3 ans par l'Assemblée générale des sociétaires de la Caisse régionale. Ils sont renouvelables par tiers chaque année.

Au 31 décembre 2017, le Conseil d'administration comprend huit femmes. La moyenne d'âge de ce Conseil est de 57 ans. 52% exploitants agricoles, 19% sont chefs d'entreprise ou professions libérales, 14% salariés, et 14% sont retraités.

Le Conseil d'administration élit chaque année son Président ainsi que 3 Vice-présidents, issus chacun d'un des 3 départements de la Caisse régionale. Les fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur général sont dissociées. Le Conseil d'administration, participe à la définition et valide la stratégie de l'entreprise. Il contrôle l'application des politiques qu'il a décidées. Le Conseil d'administration de la Caisse régionale se réunit chaque mois (sauf en août) en présence du Directeur général, des Directeurs généraux adjoints et, des représentants du Comité d'entreprise.

- **Le Comité de direction**

Le Directeur général et le Comité de direction proposent au Conseil d'administration la politique et la stratégie de la Caisse régionale.

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. Le Comité de Direction agit au plus près des managers et des collaborateurs, que ce soit en agence ou sur les sites d'Angers, du Mans et de Laval. Le Comité de direction se

compose du Directeur général, de deux Directeurs généraux adjoints et de huit Directeurs. Le Comité de direction se réunit en moyenne 2 fois par mois.

Diverses commissions (partenariats, plan d'actions mutualistes, etc.) élaborent également des propositions susceptibles d'alimenter la réflexion du Conseil d'administration et du Comité de direction.

En résumé

- Les sociétaires sont copropriétaires de leur Caisse locale et peuvent exercer un droit de regard sur la gestion de celle-ci lors de l'Assemblée générale, selon le principe « un homme = une voix ».
- Les dirigeants ne sont pas propriétaires et les membres du Comité de direction sont tous salariés.
- D'autres comités permanents permettent d'assurer la transversalité et la coordination du fonctionnement de l'entreprise (Comité de contrôle interne, Comité de développement, Comité financier, etc.).
- Les décisions importantes sur les demandes de financement sont prises par le Comité des prêts, celui-ci est composé de membres du Comité de direction et d'administrateurs de la Caisse régionale.

NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

Toujours attentif à l'environnement du bassin économique qui constitue son territoire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine montre son attachement à être un acteur majeur de l'animation et de la diversité du marché de l'emploi local. Ses engagements en faveur de l'égalité des chances et de l'emploi des personnes en situation de handicap sont constants.

Sa responsabilité est d'impliquer les salariés dans la vie de l'entreprise, sa stratégie et ses objectifs à travers des actions récurrentes.

Ses recrutements sont déterminés par la recherche des talents et de parcours différents. Ils sont la richesse de la Caisse régionale et permettent d'offrir de belles opportunités d'évolutions et de mobilité tant sur le territoire de l'Anjou et du Maine qu'au sein du Groupe Crédit Agricole.

4.1 Structure de l'emploi

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est l'un des premiers employeurs privés de son territoire.

Au 31/12/2017, l'entreprise compte 2 074 salariés (1933 CDI, 65 CDD, 76 alternants).

En 2017, 60,4 % des salariés (CDI, CDD et alternants) travaillent dans le réseau et 39,6 % dans les sites d'Angers, Laval et Le Mans.

11,2 % des salariés travaillent à temps partiel. La part des femmes représente 57,4% en 2017 (57,1% en 2016). 20,9 % des salariés en CDI sont âgés de plus de 50 ans et 19,4 % des salariés ont moins de 30 ans.

4.2 Embauche et départs

99 embauches ont été réalisées en 2017, dont 94 % pour le réseau et 6 % pour les sièges. Les origines d'arrivée dans le réseau sont diverses : 73 % concernent des anciens CDD ou alternants, 19 % des salariés du Groupe Crédit Agricole et 18 % viennent de l'extérieur.

En 2017, 100 salariés ont quitté l'entreprise (contre 97 en 2016), dont 3 licenciements et 45 départs en retraite.

4.3 Rémunérations et leurs évolutions

Entre 2016 et 2017, nous constatons une hausse (+5,37 %) de la rémunération annuelle brute moyenne pour les salariés présents ces deux années.

En 2017, le montant global de la masse salariale était de 83,313 millions d'euros.

4.4 Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

En 2017, 97,8% des salariés ont bénéficié d'un Entretien d'Appréciation Personnel réalisé par leur responsable hiérarchique. Cet entretien est l'occasion pour chaque salarié de s'exprimer sur ses souhaits d'évolution ou encore ses besoins de formation.

4.5 Prestations versées aux salariés à temps plein, avantages sociaux

Les avantages sociaux sont prévus, pour la plupart, par la Convention Collective du Crédit Agricole et par des accords de branche ou d'entreprise. Ils sont plus favorables que les dispositions légales et concernent notamment :

- des congés pour événements familiaux : mariage, naissance, décès, maladie enfant, etc.
- un délai de carence de 3 jours pris en charge intégralement en cas de maladie,
- le paiement d'un 13ème mois,
- le versement de primes de diplômes pour les collaborateurs qui obtiennent des diplômes professionnels,
- le versement de titres restaurant pour le réseau et une participation aux restaurants d'entreprise pour les sièges.

4.6 Absentéisme

Pour 2017, le taux d'absentéisme des CDI est égal à 3,81 % (maladie, longue maladie et accidents du travail).

4.7 Temps partiel

233 salariés travaillent à temps partiel (soit 11,2 % des salariés). La Caisse régionale souhaite être le plus possible à l'écoute des salariés. Cela est traduit par la possibilité de moduler le temps de travail, en accord avec l'organisation de l'activité de l'agence ou du service.

4.8 Organisation du dialogue social

Au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, des moyens importants, humains et en temps, sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise. Au cours de l'année 2017, de nombreuses réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

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

Doivent être ajoutées les heures de délégations prises par les élus et mandatés (CE, DP, CHSCT, DS) pour préparer leurs dossiers et les réunions listées ci-dessus. De plus, en 2017 :

- 14 salariés ont bénéficié d'une formation économique sociale et syndicale,
- 25 avis ont été sollicités en Comité d'entreprise,
- 13 avenants ou accords d'entreprise ont été négociés et signés (avenant sur le PERCO, avenant sur le fonctionnement des IRP, avenant sur la formation professionnelle, procès-verbal sur la rétribution globale, accord sur le don de jours de repos, accord sur l'enveloppe d'euros 2017, accord sur le CET, accord sur la gestion des incivilités, accord sur le 13^{ème} mois, accord sur le droit à la déconnexion, accord sur le forfait jours, accord sur les aides à la parentalité, accord sur les attachés co)

4.9 Conditions de santé et de sécurité au travail

6 réunions du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) se sont déroulées en 2017.

Entre autres sujets abordés :

- Incivilités : suivi et bilan chiffré sur le nombre d'incivilités dans la caisse régionale, avec un détail par catégorie d'incivilité et suites données, ainsi que l'accompagnement formation mis en place,
- Adaptation du maillage des agences sur le territoire (localisation des points de vente),
- Projets d'organisation de l'entreprise et suivi des projets mis en place dans le cadre du plan d'entreprise.

4.10 Les accidents du travail

Chaque année, les accidents du travail sont analysés en réunion trimestrielle du CHSCT. Pour 2017, il y en a eu 69 :

- Nombre d'accidents de travail déclarés à la M.S.A : 51 dont 25 reconnus.
- Nombre d'accidents de trajets déclarés à la M.S.A : 18 dont 11 reconnus.
- Le taux de gravité est de 0,18 et le taux de fréquence est de 6.60

4.11 La formation

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a investi fortement en 2017 dans la formation de ses salariés, avec près de 14 000 jours de formation, soit plus de 6 jours par salarié (périmètre et mode de calcul page 36). Tous les équipiers réseau et siège bénéficient des formations règlementaires obligatoires.

Puis, en fonction de leurs métiers, des formations plus techniques sont proposées, dans une logique de développement des Savoirs, Savoirs Etre et Savoirs 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 (réglementaire - postures relationnelles et démarche commerciale – produits services et assurances)

Dans le cadre de sa politique 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,...), rend les parcours de formation plus modulables et personnalisables.

Chaque formation Académie Anjou Maine bénéficie d'un entretien pré et post formation entre le collaborateur et le manager pour mesurer l'évaluation des compétences.

Ce dispositif se complète d'une évaluation dématérialisée pour mesurer l'efficacité des formations diffusées tout en optimisant l'emprise temps.

Un dispositif spécifique labellisant à destination des managers a été mis en place sur deux ans. Il intègre 6 jours de formation en présentiel et un accompagnement individuel via des labo trainings, des coachings et du co développement.

En parallèle nous développons le recours à l'autoformation et la culture métier avec un temps dédié pour chaque équipier du réseau.

4.12 Politique de lutte contre les discriminations

La signature de la Charte de la Diversité, en 2009, en présence de Yazid Sabeg, Commissaire à la Diversité, reste un événement marquant pour la Caisse régionale mais n'est pas, en soi, le point de départ de notre politique Diversité. Plus qu'un simple ajustement aux incitations législatives, la défense des valeurs humaines est ancrée depuis longtemps dans nos pratiques quotidiennes.

La Charte de la Diversité doit devenir le socle de notre « développement durable social ».

En signant la Charte de la Diversité et de la non-discrimination, la Caisse régionale oriente ses actions autour des 4 axes suivants :

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

4.13 Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion de 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.

À fin 2017, 70 personnes en situation de handicap sont employées en CDI au sein de l'entreprise.

Pour 2017, 3 salariés ont été embauchés en CDI et 18 ont été accueillis en CDD dont 15 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.

Cette formation, au profit des personnes handicapées en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle, a accueilli depuis sa création 87 personnes en situation de handicap. A la rentrée 2017, 6 salariés handicapés en alternance ont débuté leur formation pour l'année scolaire 2017/2018.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a aussi recours à 13 entreprises adaptées dont Gérard Corre et l'Arceau (49), SICOMEN et les Espaces (53), les Prairies et le Circuit (72), le Domaine de St Gilles (41), la Sellerie parisienne (94) et l'ADEP (95)....

Le taux d'emploi prévisionnel pour notre Caisse régionale fin 2017 s'établit à 5.6 % de travailleurs handicapés (pour un objectif de 6%).

Depuis cinq ans, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a noué des partenariats, notamment avec les Cap Emplois de son territoire et a également mis en place depuis 2007 un cursus de formation en alternance (DU Banque assurance), en partenariat avec l'Université d'Angers. Cette formation, au profit des personnes handicapées en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle, a accueilli depuis sa création 87 personnes en situation de handicap.

Pour la promotion 2016/2017, sur 8 alternants :

- 2 personnes ont abandonné la formation pour raison de santé,
- 1 personne a été embauchée en CDI
- 1 salarié a dû interrompre pendant 6 mois sa formation mais sera intégré à la promotion 2017/2018

Pour l'année 2017/2018, 7 salariés handicapés en alternance ont débuté leur formation en septembre (Cependant un abandon a été enregistré au bout d'un mois).

Notre collaboration avec les entreprises adaptées du territoire.

La structure juridique des entreprises adaptées permet de formaliser trois types de contrats : fournitures, sous-traitance et mise à disposition de personnel.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine collabore sur ces 3 types de contrats. Cela montre l'importance que la Caisse régionale porte au développement local et en particulier pour les structures spécialisées.

4.14 Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Un accord d'entreprise a été signé en décembre 2016. Cet accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes réaffirme les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement, et adopte des mesures facilitant l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Ces principes se traduisent par des mesures fortes comme, par exemple :

- l'accompagnement des absences longues et notamment autour de la maternité, que ce soit avant le départ, pendant l'absence ou au retour de celle-ci,
- le renforcement de l'accessibilité des femmes à des postes d'encadrement. En effet, 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.
- la mise en place d'une aide à la parentalité par une offre de CESU préfinancé par la Caisse Régionale pour la garde d'enfants de 6 à 11 ans.

4.15 Mesures prises en faveur des seniors

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, il prévoit notamment des actions visant à accompagner l'évolution de carrière et notamment la réalisation d'entretien RH de 2^{ème} partie de carrière pour tous les collaborateurs de 50 ans et plus tous les 10 ans.

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, d'un Compte Epargne Temps spécifique permettant d'anticiper son départ en retraite de quelques semaines.

4.16 Mesures prises en faveur de la diversité ethnique et sociale

Depuis la signature de la Charte de la Diversité en 2009, la Caisse Régionale a établi un partenariat avec un lycée situé en zone urbaine sensible à Angers : le Lycée Emmanuel Mounier.

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.

Par ailleurs, quelques élèves de terminal ont été reçus par la Direction des Ressources Humaines dans le cadre de la construction de leur projet professionnel pour découvrir le fonctionnement d'une grande entreprise et les métiers de la banque.

4.17 Respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Comme indiqué précédemment, grâce à sa Charte de la Diversité, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine respecte les conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession. De plus, elle 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 du droit de négociation collective, l'entreprise compte 6 organisations syndicales qui communiquent largement dans l'entreprise.

NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES

5.1 Une entreprise responsable

Le Conseil d'administration et la Direction générale, sensibilisés aux enjeux du développement durable et les impacts de la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine sur son environnement, ont intégré au niveau stratégique ces 3 composantes : environnement, économie et social. Dès 2008, ils ont impulsé la politique de développement durable de la Caisse régionale par la création d'un poste de Chargé de mission Développement Durable, et assuré la mise en œuvre de cette démarche notamment par la réalisation d'un Bilan Carbone®, la mise en marché d'offres commerciales développement durable et des engagements associatifs.

5.2 Accessibilité et présence sur le territoire

La Caisse régionale compte 175 points de vente et 332 automates bancaires. À cela, il convient d'ajouter 477 Points Verts qui permettent aux clients du Crédit Agricole, dans les petites communes rurales, de bénéficier d'un service de retraits d'espèces auprès de commerçants affiliés à ce réseau. Dans le cadre de notre projet d'entreprise Agiléo, un plan d'action est en cours de réalisation pour implanter un point de retrait d'argent (distributeur ou Point Vert) dans chaque commune de plus de 1 000 habitants. 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), grâce à 188 conseillers professionnels et Agricoles répartis sur l'ensemble du territoire et aux 4 agences entreprises.

Parce que la vie est faite de bons et de moins bons moments, la Caisse régionale veille à accompagner au mieux ses clients en situation difficile.

5.3 Point Passerelle

Créée en 2004, l'association Développement Solidaire, se donne pour objectif, en intervenant dans les départements du Maine-et-Loire, de la Mayenne et de la Sarthe, d'aider les particuliers, clients et non clients du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, qui rencontrent des difficultés de vie ou des accidents de la vie et qui ont la volonté de s'en sortir. Le Point Passerelle est un lieu d'accueil et de médiation ayant pour missions d'écouter, de diagnostiquer, d'orienter, d'accompagner, de trouver et de mettre en place des solutions sociales et économiques.

En collaboration avec les organismes sociaux, privés et publics, l'association Développement Solidaire a pour objectif principal de « remettre en selle » les personnes fragilisées. Les points d'accueil, Points Passerelles sont présents dans les 4 villes principales du territoire : Angers, Cholet, Laval et Le Mans. Ils sont animés par 6 animateurs, salariés du Crédit Agricole dont le temps est mis à disposition de l'association Développement Solidaire. Ils ont accompagnés 862 requérants en 2017 (812 en 2016).

En 2014, l'association Développement Solidaire a signé une convention avec La Maison de la Justice et du Droit en Maine-et-Loire, se concrétisant par la mise en place d'une permanence, une fois par mois, pour accueillir et informer des personnes faisant face à des problèmes de relations bancaires, d'endettement ou de surendettement.

Pour renforcer l'aide aux plus fragilisés, des conventions en matière de médiation sociale énergie sont en place, entre les Points Passerelle, EDF et ENGIE. Ces partenariats consistent à accompagner les clients en difficulté financière et pouvant avoir du mal à honorer les factures énergétiques.

Enfin, des conventions existent avec Habitat et Humanisme Sarthe Mayenne et Familles Rurales. L'objet est la formation de bénévoles de ces deux associations sur l'éducation budgétaire. Des ateliers sur l'éducation budgétaires sont également mis en place auprès des jeunes suivis par Habitat et Humanisme et Familles rurales. Leur rôle d'Habitat Humanisme est aussi d'aider les personnes en difficulté à trouver un logement.

Il s'agit de gestes forts qui démontrent la volonté du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine de partager ses valeurs de solidarité et d'être utile au territoire.

En 2017, une nouvelle convention a été signée le 25 04 2017 avec SOLIDARAUTO (Trélazé 49). Entreprise d'insertion, elle remet en état des véhicules donnés principalement par des entreprises afin de les revendre à

petits prix à des populations éligibles au micro crédit. De plus, elle propose une activité d'entretien de véhicules pour une population ayant un faible quotient familial.

L'accompagnement des clients qui présentent régulièrement des comptes débiteurs

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 (consolidation de crédits, mise en place ou mise à niveau d'une autorisation de découvert, offre coup de main, etc.) et limiter ainsi 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.

Accompagnement du service recouvrement amiable

Les collaborateurs du service recouvrement amiable réalisent un accompagnement spécifique : consolidation/restructuration de la dette, suspension des frais d'intervention... Après une phase de diagnostic et à l'écoute des clients, les services de recouvrement amiable proposent des solutions adaptées à la situation de leurs clients, permettant d'apurer leurs 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. Ces solutions permettent d'accompagner les clients en difficulté en maintenant la relation commerciale.

5.4 Responsabilité sociétale d'assureur

La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine 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.

La prévention

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.

C'est un point essentiel du métier d'assureur responsable.

Les objectifs sont de sensibiliser le client dans son comportement, véhiculer une image responsable et humaine, favoriser le développement du mutualisme.

En 2017, comme en 2016, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a mis en place des actions de sensibilisation auprès des jeunes et de la famille ainsi que des agriculteurs et des professionnels. Mais aussi auprès des salariés et des sociétaires, comme le parcours prévention alcool.

Le Crédit Agricole Anjou Maine a poursuivi en 2017 sa démarche Prévention en proposant des conférences sur le « bien vieillir », mais également des actions Prévention Santé au travail à l'attention de ses salariés (formation aux gestes qui sauvent avec la Croix Rouge, Showroom Nexecur) et en relayant l'opération « Mois sans Tabac ». Pour la 1^{ère} fois, l'ensemble des auto-écoles de notre territoire ont été informées de nos actions de prévention auprès des jeunes conducteurs. Ces opérations pérennisent notre démarche prévention et contribue à promouvoir l'image d'un assureur responsable.

Ces actions nous ont permis d'agir au plus près des situations de vie du client, en synergie avec notre réseau mutualiste, et de nous positionner dans notre rôle d'expert de la prévention pour les assurances de personnes et de biens. Ce type d'actions se fait au plus près de nos territoires (agence et caisse locale).

5.5 Partenariat et Mécénat

Relais essentiels de la politique mutualiste du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, les Conseils d'administration de la Caisse régionale et des Caisses locales ont également pour mission d'accompagner les projets d'associations locales. Ainsi, l'implication du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine sur son territoire est majeure et a représenté 734 000 euros de budget en 2017, permettant ainsi de soutenir plus de 1 100 actions mutualistes. Les aides financières ont soutenu principalement des associations qui portent des projets, dans différents domaines d'activité : santé, animation, sport, culture, environnement, patrimoine, etc.

5.5.1 Fonds de Dotation « Actions Mutualistes du Crédit Agricole »

La Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine a constitué, le 25 mars 2011, un Fonds de dotation régi par la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.

Elle entend ainsi marquer son engagement dans le domaine de l'intérêt général, décliner ses valeurs mutualistes de proximité, de solidarité et de responsabilité sur son territoire, en soutenant les projets ou en réalisant des actions qui y participent. Dénommé

« Actions Mutualistes du Crédit Agricole », le Fonds de Dotation de la Caisse régionale a pour objet d'initier, réaliser, promouvoir ou soutenir et financer, par tout moyen, des initiatives, actions, œuvres ou missions poursuivant un but d'intérêt général.

Dans ce cadre, le Fonds de Dotation participe :

- 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.

Doté d'un budget de 734 000 euros en 2017, le Fonds de Dotation regroupe l'ensemble des actions mutualistes de la Caisse régionale en veillant particulièrement à la satisfaction de l'intérêt général qu'il poursuit. Plus de 1 100 associations ont ainsi été accompagnées en 2017.

5.5.1.1 Fonds d'Animation Locale

Par l'intermédiaire des agences, symboles de l'ancrage territorial du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine et du Fonds de Dotation, nous avons soutenu 1102 projets (dont les TVL) en 2017 pour 389 000 euros. Le Fonds d'Animation Locale, émanation du Fonds de Dotation, soutient des projets comme :

- la création d'ateliers pour favoriser le bien-être et l'insertion en Anjou,
- la campagne de recrutement de jeunes pompiers volontaires en Mayenne,
- ou encore une opération de création théâtrale en Sarthe.

5.5.1.2 Trophées de la Vie Locale (TVL)

En 2017, 246 projets d'associations ont été récompensés. Chaque année, des associations du territoire qui agissent pour la solidarité, le sport, la nature, l'enseignement, la culture et l'humanitaire sont récompensées. (12 prix départementaux à 1000 euros + 1 prix spécial du jury départemental à 2 000 euros et 3 prix « coup de cœur sociétaires » de 2000 euros). Cette année 2017, 31 000 euros + 6 000 euros + 6 000 euros soit 43 000 euros ont été versés, par l'intermédiaire du Fonds de Dotation.

L'association Crédit Agricole Initiatives Locales organise ce concours qui récompense les actions en faveur des jeunes et portent des démarches intergénérationnelles.

5.5.1.3 Prix de l'Initiative

Créé en 2004 par le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, le Prix de l'Initiative est un concours réservé aux étudiants des grandes écoles et universités de Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe.

Il vise à récompenser tous les projets de type entrepreneurial ou associatif (loi 1901). 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. En 2017 le Fonds de dotation « Actions mutualistes du Crédit Agricole », financeur du concours, a récompensé à hauteur de 17 000 euros les 11 projets gagnants.

5.5.1.4 Les TRC

Lancés en 2007, les Trophées de la Création Reprise sont destinés à promouvoir et récompenser les entreprises commerciales, artisanales ou libérales créées ou reprises depuis plus de 2 ans, sur notre territoire Anjou Maine (Maine et Loire, Mayenne et Sarthe). En 2017, 130 000 euros provenant du Fonds de dotation ont récompensé 94 associations(CL) prix 1 000 euros (94 000 euros) + 4 associations (CL) prix 2 000 euros par département (24 000 euros) + 1 association par département prix 4 000 euros (12 000 euros).

Chaque Caisse Locale peut annuellement décerner le Trophée de la Création Reprise au niveau local et le récompenser de 1 000 euros. Les projets ainsi sélectionnés participent au jury départemental qui désigne quatre prix de 2 000 euros : Artisanat, Commerce, Innovation, Transmission et un Grand Prix Spécial du Jury de 4 000 euros. Ces prix se cumulent avec le prix local.

Les Trophées de la Création et Reprise d'entreprises ont permis de récompenser en dix ans, 892 professionnels de notre territoire. Si le Crédit Agricole, leader sur le marché des professionnels avec 28,5% de pénétration commerciale (source CAsa) est à l'initiative des Trophées de la Création Reprise, il a su fédérer pour chacun des 3 départements, des partenaires pour pérenniser cette action : Chambre des Métiers et de l'Artisanat, Chambre de Commerce et de l'Industrie, Ordre des experts comptables, les Plateforme Initiative, autant d'acteurs qui contribuent à soutenir la création et la reprise d'entreprise. Outre le soutien financier, ces trophées permettent un accompagnement humain et une valorisation locale.

5.5.1.5 La carte Sociétaire

Depuis 2010, la Caisse régionale propose à ses clients, au même tarif que la carte bancaire classique, une carte bancaire

« Sociétaire » : chaque paiement, chaque retrait effectué avec cette carte dans les distributeurs du Crédit Agricole et auprès de ses services Points Verts, déclenche le versement, par le Crédit Agricole, d'une contribution de 2 centimes d'euro au fonds de dotation.

5.6 L'apprentissage, grande Cause 2017

Après le don du sang (2012), la prévention routière (2013), la pratique du sport (2014), la prévention des risques domestiques avec la Croix Rouge(2015) , la passion d'entreprendre (2016), le Fonds de Dotation « Actions Mutualistes du Crédit Agricole » a soutenu en 2017, l'apprentissage. 30 000 euros ont été affecté à cette grande cause pour valoriser notre territoire. Ils ont été utilisés pour créer des outils de communication (film, supports de réunions...).

Annexes

Motifs d'exclusion des indicateurs non-pertinents

Suite à l'étude du Comité de Développement Durable de la Caisse régionale, certains indicateurs du Décret Grenelle II ne seront pas évoqués dans le Pacte coopératif et territorial 2017 du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine.

DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

- a. Les moyens et les mesures de prévention, réduction ou réparation consacrés aux risques de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement.
Les activités de la Caisse régionale ont un impact non significatif sur l'environnement, par conséquent elle n'a pas déployé de moyens et de mesures de prévention, de réduction ou de réparation pour les risques de rejets dans l'air, l'eau et le sol.
- b. Les moyens et les mesures de prévention, réduction ou réparation consacrés aux risques liés aux nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité.
Les activités de la Caisse régionale n'engendrent pas de nuisance sonore significative.
- c. Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions.
Les risques environnementaux et les pollutions représentant un risque non significatif pour les activités de la Caisse régionale, cette dernière ne dispose pas de moyens consacrés à leur prévention.
- d. Les montants des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours.
Les activités de la CR Anjou Maine ne représentent pas un risque majeur en matière d'environnement, par conséquent, il n'y a pas de provisions et garanties lié à ce risque.
- e. La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales.
L'activité de la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine étant faiblement consommatrice d'eau, le suivi de la consommation d'eau étant rendu compliqué du fait de la difficulté importante à transformer les données comptables (en Euro) en litres d'eau consommés (les factures incluant une partie consommation proprement dite et une partie taxes, variable d'un point de vente à l'autre), il a été décidé de ne pas suivre ce poste dans le cadre du reporting RSE.
- f. Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Les activités de restauration de la CR Anjou Maine sont externalisées. Les prestataires en charges de ce domaine ont leur propre plan de lutte contre le gaspillage alimentaire.
- g. L'utilisation des sols.
Les activités de la CR Anjou Maine n'ont pas d'impact significatif en matière d'utilisation des sols.
- h. L'adaptation aux conséquences du changement climatique.
L'impact direct du changement climatique sur le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est très réduit. Cependant nos indicateurs du Bilan Carbone® montrent l'attachement de la Caisse régionale à réduire son effet sur le changement climatique. Par ailleurs, le Pacte Territorial 2017 met en évidence les émissions de GES liées au financement en 2017, estimées à 1.247.000 teq CO2
- i. Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité.
Même si la Caisse régionale est sensible aux enjeux écologiques liés à la biodiversité, ce n'est pas un enjeu prioritaire dans le cadre des activités du Crédit Agricole de l'Anjou Maine.

DONNÉES SOCIETALES

- j. Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.
La Caisse régionale s'associe aux actions mises en place par le Crédit Agricole S.A. sur le plan international.

Informations requises par l'Article 225 de la loi Grenelle II

Référentiel	Réf	Volet			Thème	Informations	Paragraphes et pages du rapport
Grenelle II	1	Social	I	a	Emploi	L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	Paragraphe 4.1
Grenelle II	2	Social	I	a	Emploi	Les embauches et les licenciements	Paragraphe 4.2
Grenelle II	3	Social	I	a	Emploi	Les rémunérations et leur évolution	Paragraphe 4.3
Grenelle II	4	Social	I	b	Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	Paragraphes 4.5 et 4.7
Grenelle II	5	Social	I	b	Organisation du travail	L'absentéisme	Paragraphe 4.6
Grenelle II	6	Social	I	c	Relations sociales	L'organisation du dialogue social : notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci	Paragraphe 4.8
Grenelle II	7	Social	I	c	Relations sociales	Bilan des accords collectifs	Paragraphe 4.8
Grenelle II	8	Social	I	d	Santé et sécurité	Les conditions de santé et de sécurité au travail	Paragraphe 4.9
Grenelle II	9	Social	I	d	Santé et sécurité	Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Paragraphe 4.8
Grenelle II	10	Social	I	d	Santé et sécurité	Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Paragraphe 4.10
Grenelle II	11	Social	I	e	Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	Paragraphe 4.11
Grenelle II	12	Social	I	e	Formation	Le nombre total d'heures de formation	Paragraphe 4.11
Grenelle II	13	Social	I	f	Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	Paragraphe 4.14
Grenelle II	14	Social	I	f	Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité et de l'insertion des personnes handicapées	Paragraphe 4.13
Grenelle II	15	Social	I	f	Egalité de traitement	La politique de lutte contre les discriminations	Paragraphes 4.12 et 4.16
Grenelle II	16	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail)	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Paragraphe 4.17
Grenelle II	17	Social	I	g	Promotion et	L'élimination des	Paragraphes

					respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail)	discriminations en matière d'emploi et de profession	4.12 4.13 4.14 4.16
Grenelle II	18	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail)	L'élimination du travail forcé ou obligatoire	Paragraphe 4.17
Grenelle II	19	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail)	L'abolition effective du travail des enfants	Paragraphe 4.17
Grenelle II	20	Environnement	II	a	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	Paragraphe 2.6
Grenelle II	21	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Paragraphe 2.7
Grenelle II	22	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	« N/A »
Grenelle II	24	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	« N/A »
Grenelle II	25	Environnement	II	b	Pollution	Les mesures de prévention, de réduction, ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	« N/A »
Grenelle II	26	Environnement	II	b	Pollution	La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	« N/A »
Grenelle II	27	Environnement	II	c	Economie circulaire	Les mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination	Paragraphes 2.7.3-2.7.4

						des déchets	
Grenelle II	27	Environnement	II	c	Economie circulaire	Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	« N/A »
Grenelle II	27	Environnement	II	c	Economie circulaire	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	« N/A »
Grenelle II	28	Environnement	II	c	Economie circulaire	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Paragraphe 2.7.3
Grenelle II	29	Environnement	II	c	Economie circulaire	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Paragraphe 2.7.1
Grenelle II	30	Environnement	II	c	Economie circulaire	L'utilisation des sols	« N/A »
Grenelle II	31	Environnement	II	d	Changement climatique	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment l'usage des biens et services qu'elle produit	Paragraphes 2.7 et 2.7.5
Grenelle II	32	Environnement	II	d	Changement climatique	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	« N/A »
Grenelle II	33	Environnement	II	e	Protection de la biodiversité	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	« N/A »
Grenelle II	34	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	En matière d'emploi et de développement régional	Paragraphes 2.1 2.4
Grenelle II	35	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	Sur les populations riveraines ou locales	Paragraphes 5.1 5.2 5.3
Grenelle II	36	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	Paragraphes 1.1 à 1.3, 3.1, 3.2 et 3.5 à 3.7 5.5
Grenelle II	37	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements	Les actions de partenariat ou de mécénat	Paragraphes 2.4

					d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines		et 5.5
Grenelle II	38	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Paragraphe 1.7 et 2.5
Grenelle II	39	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Paragraphe 1.7 et 2.5
Grenelle II	40	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	Les actions engagées pour prévenir la corruption	Paragraphe 1.3-6 et 1.3.7
Grenelle II	41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Paragraphe 1.3-6 et 1.3-7, 5.3 et 5.4
Grenelle II	42	Sociétal	III	e	Autres actions engagées, au titre du présent 30, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	« N/A »

Note méthodologique : le périmètre de reporting RSE du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est constitué de la Caisse régionale et de ses Caisses locales. Le fonds dédié, qui ne compte aucun effectif, n'est pas inclus à ce périmètre de reporting.

Les données reportées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017.

Périmètre et méthode de calcul

Périmètre et méthode de calcul des émissions de GES (Gae à Effet Serre) liés aux déplacements (tableau page 13) :

Kilomètres parcourus par les salariés dans le cadre des déplacements professionnels :

- Véhicules de flotte : Tableau de suivi interne secteur logistique (Extrapolation pour le véhicule de Monsieur BRASSEUR pour le mois de novembre et décembre en utilisant une moyenne mensuelle = 2200 kms)
- Kilomètres indemnisés au titre des frais de déplacement : source Sirhus (outil RH).

Kilomètres parcourus par les administrateurs :

- Kilomètres indemnisés : source Sirhus (outil RH).

Calcul des émissions

- Facteur d'émission par litre d'essence : 2,79 kg CO2 émis
- Facteur d'émission par litre de gazole : 3,17 kg CO2 émis.
- Facteurs d'émission calculés en appliquant un ratio 60% diesel - 40% essence

(cf. http://ccfa.fr/wp-content/uploads/2018/01/Analyse_Statistiques_2017_FR.pdf) et en prenant en compte une consommation moyenne de 6l/100kms.

Périmètre et méthode de calcul des consommations d'énergie de la Caisse Régionale, hors déplacements (tableau page 13) :

Consommation d'électricité

- Source EDF Entreprise - Donnée comptable 2017 sans extrapolation

Source énergie

- Electricité => Site Web EDF Entreprise
- Gaz => Site Web ENI (+ extrapolation pour décembre 2017)
- Fioul => Donnée compta 2017

Consommation de gaz

- Source ENI suivi en ligne - Extrapolation pour les agences et le siège d'Angers pour le mois de Décembre 2017 (Reprise de la valeur à l'identique que Décembre 2016)

Consommation de Fuel

- Montant total des achats de fuel (source contrôle de gestion) / Prix moyen du fuel 2016 = 0,74 cts (source : bilan comptable 2017 - Prix moyen du litre de fioul = 0,74 euros

(http://www.prix-carburants.developpement-durable.gouv.fr/petrole/se_cons_fr.htm) et coeff de conversion de 9,97kw/L

(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=BCD63C97F9BC54306EBF497065E4C142.tpdjo08v_1?idArticle=LEGIARTI000020491591&cidTexte=JORFTEXT000000788395&categorieLien=id&dateTexte=20120315)

Sources m²

- Surface du parc immobilier = 134 535 m² (source suivi interne service immobilier)

Sources CO²

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

- Electricité : 82g CO₂ / kWh (Electricité 2014 mix moyen consommation)
- Gaz naturel : 219g CO₂ /kWh (PCS)
- Fioul : 324g CO₂/kWh (PCI) ou 3250g CO₂/L

Périmètre et mode de calcul des consommations de papier (tableau page 14) :

Ramettes papier A4 + A3

- Relevé de consommation Fiducial.

Courriers clients

- Mailing envoyé par Handirect et Sotiaf : source de suivi interne communication client
- Courriers envoyés par COFILMO : source reporting ECOFOLIO

Courrier égrené

- LAVAL/ANGERS : tableau de bord AFFRANCHIGO LA POSTE
- LE MANS : tableau de bord Machine à affranchir NEOPOST

Reprographie

- Tableau de suivi interne

Détermination du poids moyen d'un pli

- SOTIAF/HANDIRECT = 1 envoi = 1 feuille A4 (5g) + 1 enveloppe C6 (5g)
- Courrier égrené = 1 enveloppe C6 (5g) + 2 feuilles A4 (2x5g)

Périmètre et mode de calcul des catégories de déchets (tableau page 11) :

DEEE

- Reporting ESAT Arceau ANJOU

Cartouches d'encre

- reporting Fiducial

Papier

- Reporting HALBOUT (le tonnage inclut le carton)

Périmètre et mode de calcul du nombre de jours de formations par salarié (item 4.11) :

Nombre total de jours consacré à la formation / nombre total de salariés au 31/12/2017.

- $13\,929 / 2\,074 = 6.71$

Angers

52 boulevard Pierre de Coubertin

BP20426

49004 ANGERS cedex 01

Tél : 02 41 47 83 83

Laval

18 boulevard Lucien Daniel

53091 LAVAL cedex 09

Tél : 02 43 68 46 00

Le Mans (jusqu'au 28 février 2018)

40 rue Prémartine

72083 Le Mans cedex 9

Tél : 02 43 76 33 33

Le Mans (à partir du 1er mars 2018)

77 avenue Olivier Messiaen

72083 Le Mans cedex 9

Tél : 02 43 76 33 33

www.ca-anjou-maine.fr

