MORBIHAN

RAPPORT SOCIAL, SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

Le PACTE
COOPÉRATIF & TERRITORIAL

1 AFFIRMER...
DES RELATIONS ÉTHIQUES

A. Etre à l'écoute et agir en toute transparence 6
- Qualité de la relation clientèle et protection du consommateur
- L'IRC Agences
- Le traitement des réclamations
- Information sur les tarifs

B. L'intérêt du client 8
- Approche conseil

C. Organisation de la gouvernance coopérative 9

2 CONTRIBUER...
À LA PROSPÉRITÉ ÉCONOMIQUE

A. Une présence au service de son territoire et de tous ses clients 12
- Implantation et couverture du territoire
- Un agent économique majeur du Morbihan
- Quelle réelle empreinte locale ?

B. Accompagnement du développement économique 14
- Soutien à l'initiative économique et à l'accompagnement des créateurs
- Engagée auprès des partenaires économiques
- Une responsabilité particulière vis-à-vis de l'agriculture
- Faciliter l'accession à la propriété des primo-accédants
- Une épargne locale pour financer l'économie locale
- Progression de l'Investissement Socialement Responsable (ISR)

3 PROTÉGER...
NOTRE PATRIMOINE ENVIRONNEMENTAL

A. Prise en compte des questions environnementales dans les politiques d'offres & de financement 20
- Energies renouvelables et économies d'énergie

B. Limitation et réduction de l'impact environnemental de la Caisse régionale 21
- Gestion des émissions de gaz à effet de serre (GES)
- Politique immobilière et énergie
- Politique papier et dématérialisation
- Déplacements professionnels
- Sensibilisation des salariés
- Gestion des déchets

4 CULTIVER...
NOTRE ENGAGEMENT RESPONSABLE

A. Une approche responsable avec les tiers 26

B. Une politique mutualiste d'engagement 26
- Au service des acteurs qui renforcent l'attractivité et la notoriété du département
- L'engagement mutualiste des élus
- Faciliter l'inclusion bancaire et sociale

C. Conformité : prévention et contrôles des risques 30

5 PARTAGER...
DES VALEURS RESPECTUEUSES

A. Emplois 32

B. Rémunérations et carrières 33

C. Égalité de traitement 34

D. Formation 35

E. Le télétravail testé et adopté 35

F. Conditions de travail 36
- Santé et sécurité au travail
- Baromètre social

G. Relations sociales, respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective 36

ANNEXES

Synthèse des principaux indicateurs 37

Objectifs 2016 : où en sommes-nous de nos engagements RSE ? 39

EDITO

Sous le sceau du Pacte Coopératif et Territorial, marque de notre engagement sur les enjeux du développement durable, nous avons le plaisir de partager avec vous notre 3ème Rapport Social, Sociétal et Environnemental.
2016 s'est refermée avec les signes d'une confiance renforcée de nos clients et sociétaires ; pour autant nous avons encore à progresser pour mieux répondre aux attentes sociétales auxquelles nous sommes confrontés, tout en préservant notre modèle social performant.
Nous voulons inscrire notre démarche dans la durée et nous calons nos objectifs sur le rythme de nos plans à moyen terme. « Morbihan 2020 » fixe notre nouveau cap.
En 2017, nous définirons les nouveaux objectifs des 12 engagements témoins de notre Responsabilité Sociétale et Environnementale et sur lesquels nous rendrons compte jusqu'en 2020.
Plus que jamais, nous réaffirmons avec fierté notre modèle : une banque coopérative responsable, attentive aux enjeux sociétaux et environnementaux, au service des clients et sociétaires morbihannais et plus généralement de son territoire.
Bonne lecture.

Le PACTE COOPÉRATIF & TERRITORIAL

LES FAITS MARQUANTS 2016

JANV.

Plus de **300 dossiers** déposés par les associations et les écoles pour les Trophées de la Vie Locale. Dans le cadre du Morbihannais de l'année en partenariat avec Ouest-France et le département du Morbihan, le Crédit Agricole remet le prix de l'Entreprise à In Vivo NSA et son projet de centre mondial de l'innovation dans la nutrition et la santé animales.

FÉV.

Rendez-vous incontournables avec le territoire et les Morbihannais : près de **10 000 personnes** prennent part aux Assemblées Générales des Caisses Locales.

MARS

Le Crédit Agricole poursuit son action auprès des jeunes en soutenant le **Printemps de l'Entreprise** à Vannes, Auray et Lorient. Diffusion du **rapport RSE** aux participants à l'Assemblée Générale de la Caisse régionale.

AVRIL

La littorale 56 s'élance pour sa **4ème édition**. Le Crédit Agricole du Morbihan est à nouveau partenaire de l'évènement sportif qui rassemble plus de **3 000 familles** au profit de l'aide aux malades et la recherche sur le cancer.

MAI

La Caisse régionale met à profit **8 ans d'expérience** dans le soutien aux accidentés de la vie pour élargir les activités de « Point Passerelle » aux situations agricoles.

JUIN

Le Crédit Agricole du Morbihan est **partenaire** de la Chambre de Commerce et d'Industrie dans les **Trophées de l'Innovation**.

JUIL. & AOÛT

Le cœur de la Bretagne bat au rythme de **Brest 2016** et du **Festival Interceltique de Lorient**. Le Crédit Agricole est fier d'en être un mécène historique.

SEPT.

Lancement du **1er Challenge des Initiatives**. Cet appel à projet interne vise à améliorer la vie collective, mieux prendre en compte l'environnement ou encore s'adapter à la banque de demain. Les **35 dossiers** déposés ont mobilisé près de **200 collaborateurs**.

OCT.

Inauguration du Pain Perdu (collecte et transformation des produits invendus de boulangerie), un projet d'économie circulaire de la Banque Alimentaire et de l'ESAT du Prat avec le concours du Crédit Agricole.

NOV.

Première édition des **« Cafés du digital »**, espace d'information servant à accompagner les clients dans l'utilisation de la banque digitale.

DÉC.

Le Conseil d'Administration décide d'apporter son concours à **Morbihan Energies** pour la création d'une Société d'Economie Mixte dédiée aux énergies renouvelables. L'année se clôt avec la présentation des orientations du Plan Moyen Terme « Morbihan 2020 » et sur un record : plus d'**1,5 Md** de réalisation de crédits en 2016.

FIRMEF

AFFIRMER...

AFFIRM

1

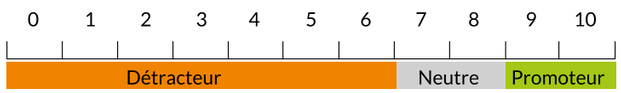
AFFIRMER...

DES RELATIONS ÉTHIQUES

A / ÊTRE À L'ÉCOUTE ET AGIR EN TOUTE TRANSPARENCE

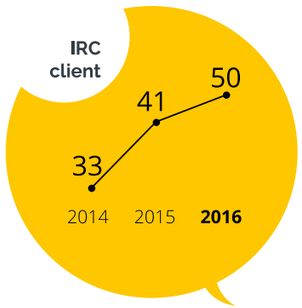
Qualité de la relation clientèle et protection du consommateur

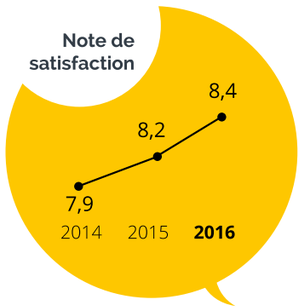
Depuis 2012, la mesure de la satisfaction est évaluée avec précision dans l'ensemble des Caisses régionales de Crédit Agricole grâce aux Indices de Recommandation Client, les IRC. Les enquêtes permettent de dégager à la fois une note de recommandation clients (échelle de 1 à 10) et un Indice de Recommandation Client (IRC) qui mesure la différence entre les clients « promoteurs » et les « détracteurs » (+ ou -).



L'IRC Agences

Les résultats des IRC Agences « clients contactés » sont en constante progression, avec un indice de recommandation multiplié par 1,9 en 3 ans, en corrélation avec le déploiement des engagements relationnels et des pratiques professionnelles associées.





Méthode d'enquêtes

Les enquêtes sont menées sous forme de web-questionnaires et adressées dans les deux semaines qui suivent le contact avec le client. Les questions sont adaptées en fonction du canal de contact et permettent de qualifier la perception des clients sur les **pratiques commerciales et la qualité de la relation**.

Un nouveau médiateur

En 2016, la Caisse régionale a changé de médiateur et opté pour celui de la FBF (Fédération Bancaire Française).

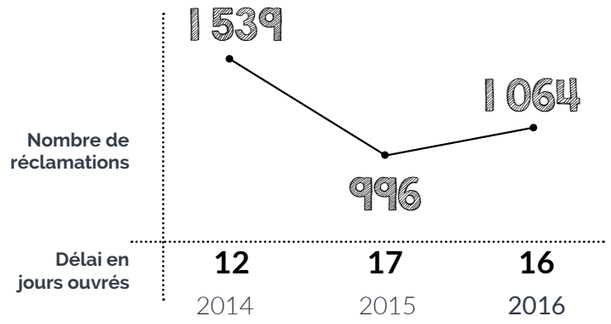
Le médiateur a été saisi à 11 reprises en 2016 :

- **2 décisions rendues favorables** au Crédit Agricole du Morbihan.
- **1 dossier clos sans accord** des parties, le client et le Crédit Agricole refusant la solution préconisée.
- **2 dossiers non examinés en médiation**, les clients et la Caisse régionale étant parvenus à une solution amiable.
- **5 dossiers clos** à l'initiative du médiateur, les clients n'ayant pas au préalable formulé réclamation auprès du Crédit Agricole.
- **1 dossier en cours d'étude** et en attente de décision du médiateur.

Le traitement des réclamations

L'unité écoute-clients prend en charge les réclamations les plus complexes ainsi que celles qui s'appuient sur des notions sensibles tels que les défauts de conseil, de conformité et également l'ensemble des courriers réclamants adressés à la Direction Générale. Elle s'appuie sur une organisation dédiée dans chaque direction opérationnelle et un traitement partiellement décentralisé au niveau des points de vente avec des procédures de délégation pour le mécontentement en lien avec le tarifaire bancaire.

Traitement des réclamations complexes (unité écoute-clients)



Information sur les tarifs

La tarification des produits et services est révisée annuellement et fait l'objet d'une information avec diffusion des tarifaires à l'ensemble de la clientèle au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

Les tarifs font l'objet d'un affichage accessible à la clientèle dans chacun des points de vente de la Caisse régionale et sont accessibles intégralement et en permanence sur le site internet de la Caisse régionale.

B / L'INTÉRÊT DU CLIENT

Approche conseil

La démarche commerciale de la Caisse régionale est basée sur une approche conseil personnalisée avec des propositions de solutions à partir des demandes et des besoins du client, et respectueuses de ses sensibilités propres : c'est « l'esprit de servir ».

Le Crédit Agricole du Morbihan vise à mettre l'humain au cœur de l'entretien, nouer une relation de confiance dans un monde technologique en mouvement avec des attentions qui se traduisent par des **pratiques professionnelles au service d'une relation de proximité** sur trois domaines :

- **l'accueil**
- **l'entretien**
- **le développement de la relation client**

En 2016, le déploiement de « Relation Client 2.0 » s'est poursuivi sur les segments prioritaires suivants :

- RC Agri-Professionnel : 5 pratiques complémentaires
- RC Entreprise : 12 pratiques spécifiques
- RC Patrimonial : 2 pratiques identitaires

L'ESPRIT DE SERVIR

Cette « promesse » se traduit en actes et comportements professionnels :

Trois engagements de service :

- « Etre accessible à mon interlocuteur en mode multi-canal »
- « Produire de la valeur ajoutée par la qualité des contenus »
- « Agir et décider en réactivité dans le suivi et le traitement »

Et trois attitudes de service :

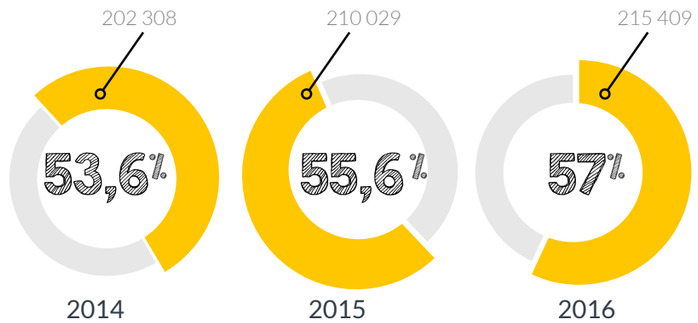
- « Etre attentionné à mon interlocuteur et à sa situation »
- « Etre à l'écoute de la demande et du besoin exprimés »
- « S'assurer de la compréhension réciproque pour agir »

C / ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

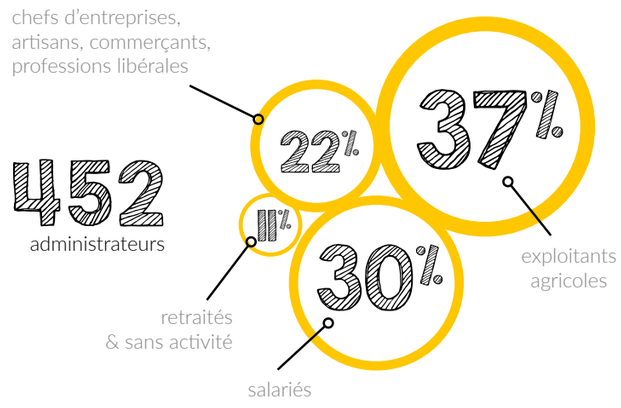
La Caisse régionale s'est engagée dans une politique de développement du sociétariat destinée à élargir son socle coopératif et légitimer le modèle qu'elle défend. Le Crédit Agricole du Morbihan se situe au 3ème rang des 39 Caisses régionales en taux de sociétariat.

Sociétariat

Nombre de sociétaires au 31 décembre



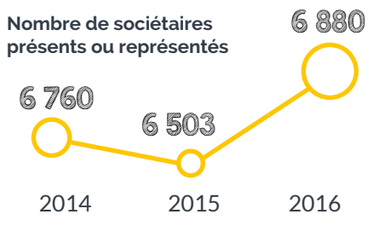
Composition des Caisses Locales



Les Caisses Locales constituent le point d'ancrage du Crédit Agricole du Morbihan pour prendre le pouls du territoire. Leur dynamique repose sur un modèle de fonctionnement qui concilie qualité de représentativité des sociétaires et implication des administrateurs sur leurs territoires. Elles veillent par ailleurs à **maintenir une représentativité des catégories socioprofessionnelles** dans les Conseils d'Administration conforme à celle de leurs territoires.

Assemblées Générales des Caisses Locales

Nombre de sociétaires présents ou représentés



Après un fléchissement de la participation en 2015, la participation des sociétaires s'est redressée pour atteindre un de ses meilleurs niveaux. Le taux moyen de participation ressort à 3,3 %. Les conseils sont constitués de **40 % de femmes** (plus 2 points par rapport à 2015) et désormais 10 femmes exercent les fonctions de présidentes de Caisse Locale (23 % des présidents).

Les Assemblées Générales constituent un moment clé et un temps fort d'échanges avec les clients-sociétaires. Les sociétaires sont invités à évaluer la qualité des Assemblées Générales via des enquêtes en ligne.

Quelle gouvernance ?

La gouvernance coopérative s'articule autour de deux instances :

le Conseil d'Administration de la Caisse régionale est l'organe délibérant.

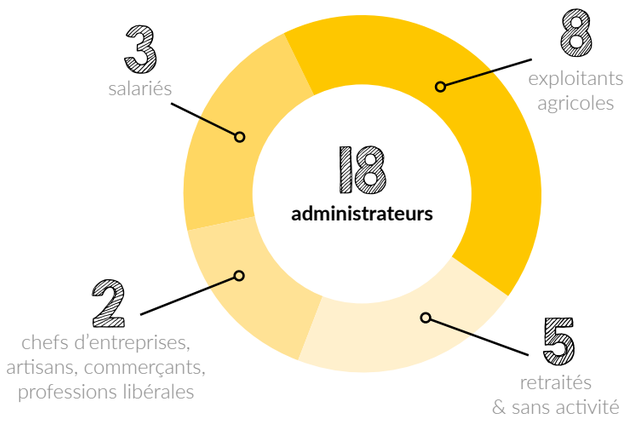
le Comité de Direction est l'organe exécutif.

Les Administrateurs sont élus par les Présidents des 44 Caisses Locales.

Le Conseil élit chaque année son Président et constitue son bureau, composé en 2016 de 5 administrateurs, dont le Président du Conseil d'Administration.
Les fonctions de Présidence et de Direction sont dissociées.

Le Directeur Général, et son Comité de Direction, composé de 7 personnes, proposent au Conseil d'Administration la politique et la stratégie de la Caisse régionale.

Le Conseil d'Administration valide la stratégie de l'entreprise sur son territoire et en contrôle l'exécution confiée au Comité de Direction qui a tout pouvoir de mise en œuvre.



Conseil d'Administration de la Caisse régionale

CONTRIBUER...

2

CONTRIBUER...

À LA PROSPÉRITÉ ÉCONOMIQUE

A / UNE PRÉSENCE AU SERVICE DE SON TERRITOIRE ET DE TOUS SES CLIENTS

Implantation et couverture du territoire

Le Crédit Agricole du Morbihan a installé un réseau d'accueil et de services qui maille les 21 cantons du département et apporte à ce jour à ses clients et aux Morbihannais **l'offre la plus dense et la plus accessible** de la communauté bancaire départementale :

84 Agences permanentes
dont 2 agences Banque Privée et 4 agences Entreprises

5 Points conseils

188 Distributeurs automatiques de billets

127 Services Point Vert

Accessibilité

En 2016, **1/3 des points de vente** ont fait l'objet des travaux de mise aux normes, en cohérence avec l'agenda. Les demandes de certifications ou de dérogations associées à ces travaux étaient en cours d'élaboration en fin d'année. Par ailleurs, **85 % du parc d'automates est accessible aux personnes à mobilité réduite** et est équipé de kit audio pour les personnes malvoyantes, tandis que la Caisse régionale lancera en 2017 un service d'édition de relevés de compte en braille.

Un agent économique majeur du Morbihan

Son statut coopératif préserve le Crédit Agricole de la pression actionnariale. Ce statut lui permet notamment de conserver ses résultats pour renforcer ses fondamentaux et pérenniser sa capacité d'intervention sur le territoire.

Base sociale en M€	2014	2015	2016
PNB (Produit Net Bancaire)	**214,6**	**210,7**	**205,2**
Salariés	**48,9**	**47,8**	**48,1**
Masse salariale	43,2	42,8	43,1
Intéressement+participation	5,7	5,0	5,0
Pouvoirs publics	**27,0**	**33,8**	**25,4**
Impôts sur les sociétés	22,1	29,2	19,2
Impôts et taxes locales	4,9	4,6	6,2
Résultat Net social distribuable (y compris report à nouveau)	**43,1**	**34,3**	**32,8**
Intérêts aux Caisses Locales	0,8	0,8	0,6
Intérêts aux CCA	2,1	0,6	1,7
Intérêts aux CCI	1,7	0,4	3,1
Résultat conservé pour le développement de la CR	**36,3**	**28,9**	**27,6**

Près de 85 %
des résultats sont conservés pour le développement de la Caisse régionale et pour servir son territoire

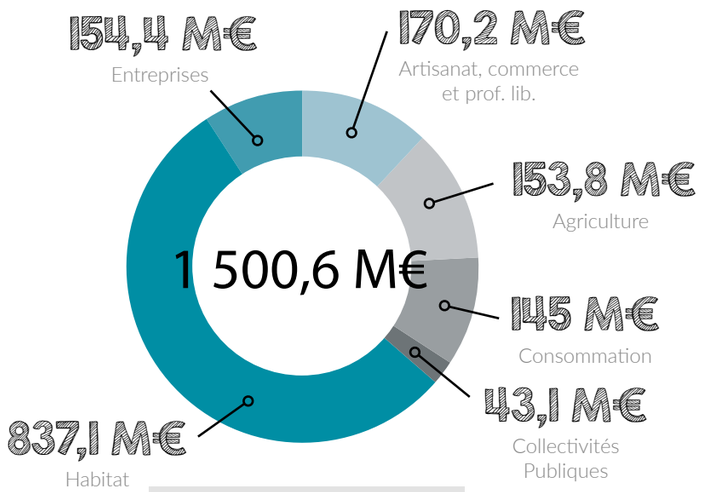
65 %
des achats et investissements réalisés auprès d'entreprises régionales

Quelle réelle empreinte locale ?

En 2014, la Caisse régionale a été le 1er établissement bancaire français à faire procéder à la mesure de son empreinte économique et sociale en faisant appel au cabinet « Utopies » et son modèle « Local footprint ». L'étude d'Utopies a démontré sans conteste la réalité du très fort ancrage du Crédit Agricole du Morbihan sur le territoire, mais aussi sa capacité à influer positivement sur l'emploi et l'économie, notamment par une **distribution de crédits qui sert à plus de 90 % des agents économiques locaux**.

B / ACCOMPAGNEMENT DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

En progression de 11 % par rapport à 2015 avec 1,5 Md € de crédits nouveaux, les réalisations de prêts atteignent un niveau jamais atteint.



Réalisation de crédits 2016

Le contexte de taux bas et la volonté de se rééquiper ont positivement alimenté la demande des ménages dans les crédits à la consommation (+18 %), tandis que la très forte progression des prêts « habitat » provient d'une reprise du marché de l'immobilier et d'une activité des rachats de crédit qui a pesé pour plus de 40 % dans l'activité « crédit habitat » de la Caisse régionale.

La tendance à une activité soutenue et en progression sur les autres marchés est observée, exceptée sur le marché de l'agriculture qui pâtit des incertitudes pesant sur les filières d'élevage. Après deux années de fléchissement, les crédits aux collectivités repartent à la hausse, avec une progression dépassant les 40 %.

Soutien à l'initiative économique et à l'accompagnement des créateurs

Une organisation et des expertises au service de la création et de l'initiative économique

Combien de chargés et de conseillers de clientèle dédiés ?

- **10** PME/PMI ETI & Grandes entreprises
- **47** Agriculture
- **60** Artisanat, commerce, TPE et professions libérales
- **4** Promotion immobilière, associations et collectivités locales

Et aussi…

2 ingénieurs patrimoine
41 conseillers privés et chargés de patrimoine
11 conseillers assurances spécialisés Agriculture et clientèles professionnelles

Engagée auprès des partenaires économiques

Dans le domaine de l'initiative économique, la Caisse régionale est un partenaire attentif et engagé auprès des structures économiques de soutien et d'accompagnement à la création d'entreprises. Partenaire du **réseau Initiative France**, elle participe au fonds de développement breton BRIT tandis qu'elle est membre des conseils et comités d'agrément de projet de chacune des 5 plateformes du département. Elle apporte annuellement une dotation à BRIT et prend part lorsque nécessaire aux appels de fonds des plateformes pour doter les enveloppes de prêts d'honneur qu'elles attribuent.

En 2016, la Caisse régionale et le réseau morbihannais des 5 plateformes ont renforcé leur partenariat. Axe fort de ce partenariat : l'appel aux administrateurs des Caisses Locales de venir compléter les équipes de parrainage d'Initiative Bretagne pour accompagner les porteurs de projets de création/reprise. Elle est également membre des comités des engagements morbihannais de **Bretagne Active** qui apporte les garanties du réseau France Active dans le financement de la création/reprise de TPE.

La Caisse régionale est le partenaire de référence retenu par la **Chambre de Métiers** dans l'accompagnement de la création/reprise des commerces et métiers de l'artisanat (Label Métier).

Dans le domaine du capital développement, le Crédit Agricole du Morbihan concourt à l'amorçage, la création, le développement et la transmission des entreprises performantes et innovantes. Avec **Unexo et Idia**, il dispose de deux outils propres au Groupe Crédit Agricole pour accompagner les besoins en fonds propres des entreprises morbihannaises. Unexo est présente au capital de 8 entreprises morbihannaises, dont 3 prises de participation sur les deux dernières années pour plus de 5 M€.

En 2015, la Caisse régionale a porté sa participation à 9,2 % dans le capital de **SFLD**, une société de capital-risque locale dont elle est partenaire d'origine et apportera 1,5 M€ sur trois ans. **En 2016, SFLD a procédé à trois prises de participations pour 425 000 €**.

	Initiative France	Bretagne Active
Dossiers agréés avec financement CA 56	45	19
Montant des prêts Crédit Agricole	5,16 M€	520 000 €

Artisanat

Nombre de projets financés convention Chambre de Métiers

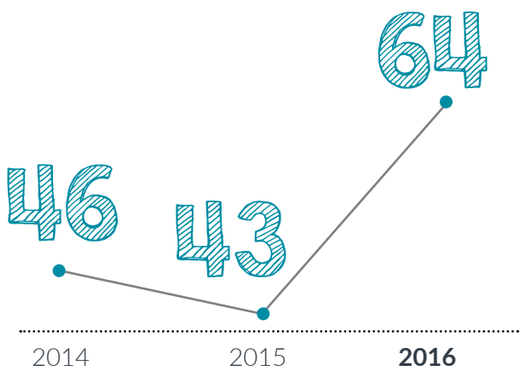
2014	2015	**2016**
57	51	44

Une responsabilité particulière vis-à-vis de l'agriculture

L'agriculture morbihannaise demeure un secteur clé de l'économie départementale et la Caisse régionale réaffirme son attachement à demeurer le partenaire d'une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activité économique et d'emplois en cohérence avec son territoire et les écosystèmes locaux.

AU CÔTÉ DES AGRICULTEURS

Bien qu'en retrait de près de 7 % et malgré les tensions économiques inhérentes au contexte de crise touchant plus particulièrement la filière laitière, ce sont encore plus de **150 M€ de crédits** d'investissement à l'agriculture, qui confirment la volonté des agriculteurs morbihannais à faire face et à continuer à moderniser leurs outils de production. La Caisse régionale met au service des candidats à l'installation un chargé d'activité expert JA (Jeune Agriculteur) pour créer les conditions optimisées de leur installation.



Jeunes Agriculteurs installés par la Caisse régionale

Méthanisation

Dans le cadre de la coopération créée avec ses homologues bretons en matière d'économie de l'environnement, la Caisse régionale propose une expertise dédiée notamment à l'accompagnement et à l'émergence des projets de méthanisation agricole.

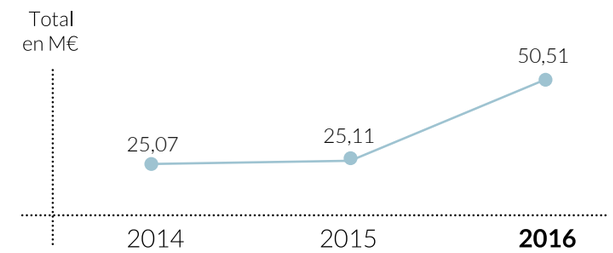
Faciliter l'accession à la propriété des primo-accédants

Le Crédit Agricole du Morbihan est attentif à sécuriser et faciliter l'accès à la primo-accession. **1er distributeur du prêt à taux zéro "PTZ"** , il complète son offre avec un prêt spécifique, le O% primo breton. Sur le Pays de Lorient, partenaire du dispositif d'accompagnement mis en place par Lorient Agglomération, les villes de Lorient et Lanester en collaboration avec l'ADIL (Agence départementale d'information sur le logement), il octroie des prêts complémentaires à 0%.

PRÊT 0% PRIMO BRETON

Plus de 1 700 ménages morbihannais bénéficiaires en 2016 de l'offre exclusive du Crédit Agricole réservant jusqu'à 12 000 € à 0% aux primo-accédants.

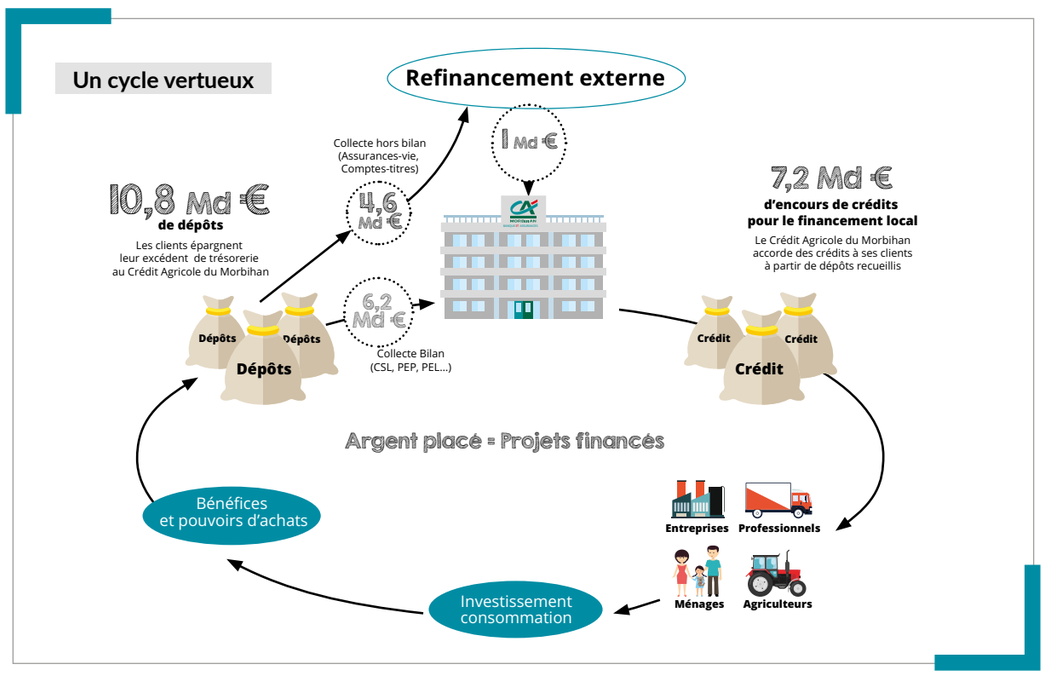
Total des prêts Primo-accession 0%



Les résultats de 2016 illustrent un marché immobilier mieux orienté et des ménages motivés par les conditions attractives de taux et les nouvelles conditions d'accès au prêt à taux zéro.

Une épargne locale pour financer l'économie locale

L'encours d'épargne collectée auprès de la clientèle morbihannaise progresse de 2,3 % par rapport à 2015 pour atteindre 10,75 Md€ au 31 décembre 2016.

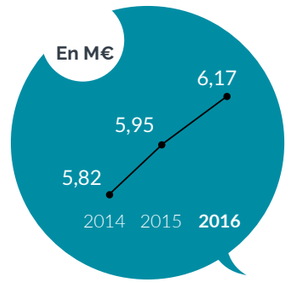


Répartition de l'épargne collectée par typologie de placement au 31/12/2016

57% Epargne de bilan

35% Assurance Vie

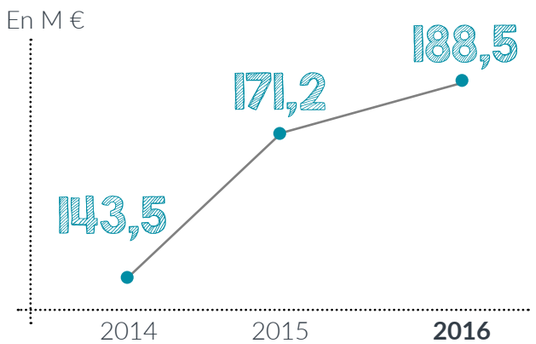
8% Valeurs mobilières



Epargne de bilan au 31 décembre

L'épargne bancaire de bilan, en **évolution de 3,5%** atteint **6,17 Md€**, une épargne propice au financement de l'économie locale.
Malgré une rémunération de l'épargne au plus bas, elle trouve toujours un écho favorable auprès de la clientèle morbihannaise, encline à privilégier une épargne souple et disponible.

Progression de l'Investissement Socialement Responsable (ISR)



Encours ISR au 31 décembre 2016

En 2016, l'Investissement Socialement Responsable (ISR) occupe une place significative dans les encours OPCVM* de la clientèle et dans les Plans Epargne Entreprises (PEE).

*OPCVM = Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières

51% poids de l'ISR dans les **encours PEE** de la clientèle

22% poids de l'ISR dans les **encours Amundi** de la clientèle

La Caisse régionale s'appuie sur l'expertise d'**Amundi**, leader français de l'Asset Management. En 2016, Amundi a été le 1er Asset Manager à présenter des fonds au comité du Label National de l'ISR et obtenir leur qualification.

PROTÉGER...

3

PROTÉGER...

NOTRE PATRIMOINE ENVIRONNEMENTAL

A / PRISE EN COMPTE DES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES DANS LES POLITIQUES D'OFFRES ET DE FINANCEMENT

Energies renouvelables et économies d'énergie

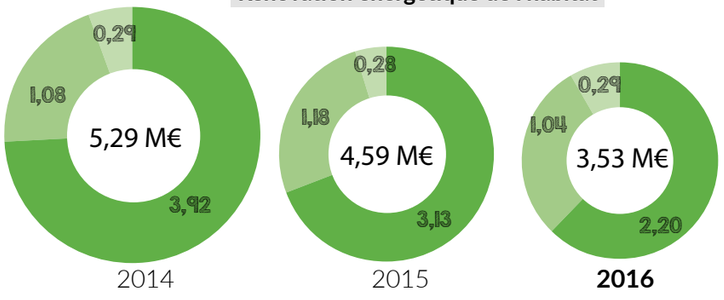
Le Crédit Agricole détient le **leadership** dans le financement des projets de méthanisation et de cogénération. Cela se traduit concrètement en Morbihan par **l'accompagnement et le financement de 8 des 10 unités** de cogénération et méthanisation actuellement fonctionnelles et en phase de production.

En 2016, les experts du pôle économie de l'environnement (partage d'expertise entre les 4 caisses bretonnes du Crédit Agricole) ont pris en étude 9 dossiers (1 éolien, 2 solaires et 6 méthanisations) et contractualisé pour **2,1 M€** de financement supplémentaire sur du photovoltaïque s'ajoutant aux **4 M€** réalisés depuis 2012.

Entrée en service en 2016 de la station de méthanisation de LIGER à Locminé avec les premières productions du biocarburant GNV Karrgreen

Par ailleurs, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a validé le **projet d'entrée au capital d'une Société d'Economie Mixte** aux côtés de Morbihan Energies (syndicat départemental d'électricité), de la Caisse des Dépôts et Consignation et deux autres partenaires bancaires. La SEM "56 Energies" a pour ambition de porter 5 à 6 projets majeurs d'énergies renouvelables nécessitant une trentaine de millions d'euros d'investissement.

Rénovation énergétique de l'habitat



Eco PTZ = Eco Prêt à taux zéro
PEE = Prêt Economie Energie
Renov' = prêt convention Lorient Agglomération

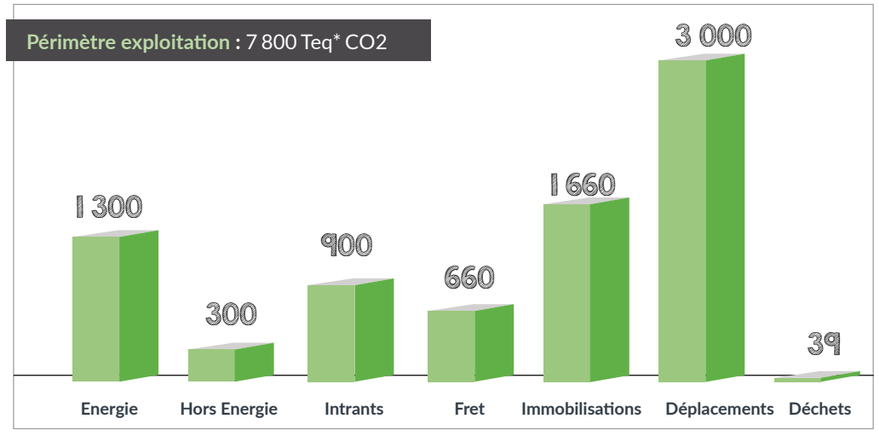
A la faveur du nouveau Programme local de l'habitat démarrant au 1er janvier, l'Espace Infos Habitat de Lorient Agglomération et la Caisse régionale ont convenu des modalités de renouvellement du prêt « Renov' » qui a permis en 3 ans à **84 ménages modestes de financer leur projet de rénovation énergétique**.

Bien qu'acteur majeur de la transition énergétique et malgré la **création de l'offre dédiée « Orizon »**, les prêts économies d'énergies sont en repli.

B / LIMITATION ET RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE LA CAISSE RÉGIONALE

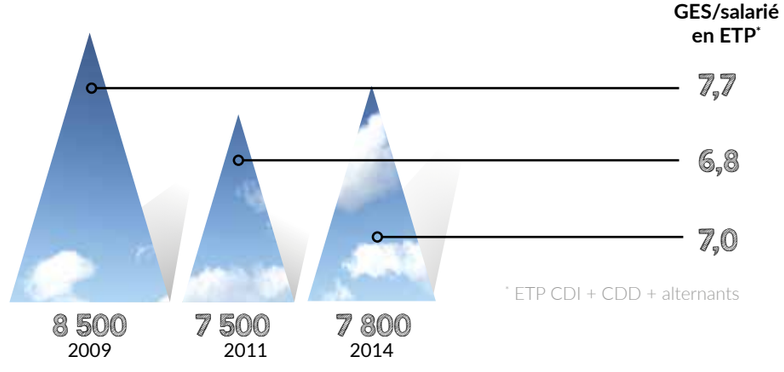
Gestion des émissions de gaz à effet de serre (GES)

En 2015, la Caisse régionale s'est appuyée sur Ecoact pour réaliser le 3ème diagnostic de ses émissions de gaz à effet de serre. Le prochain diagnostic de GES sera réalisé en 2019.



*Tonne équivalent CO2

La Caisse régionale a intégré en 2016 un groupe de travail national qui vise à modéliser et mettre à disposition une méthode de mesure du poids carbone des activités de financement. Les travaux doivent aboutir en 2017 et permettre de répondre à la loi sur la transition énergétique (art. 173 : "les émissions de GES liées à l'usage des biens et services qu'elle produit").



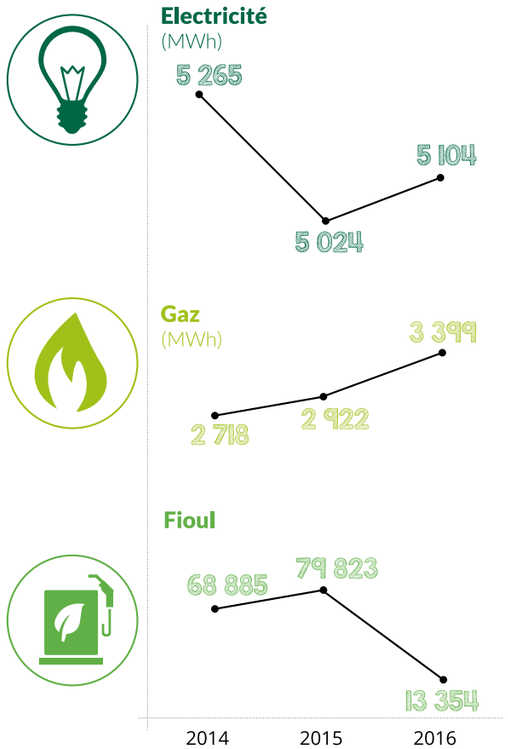
* ETP CDI + CDD + alternants

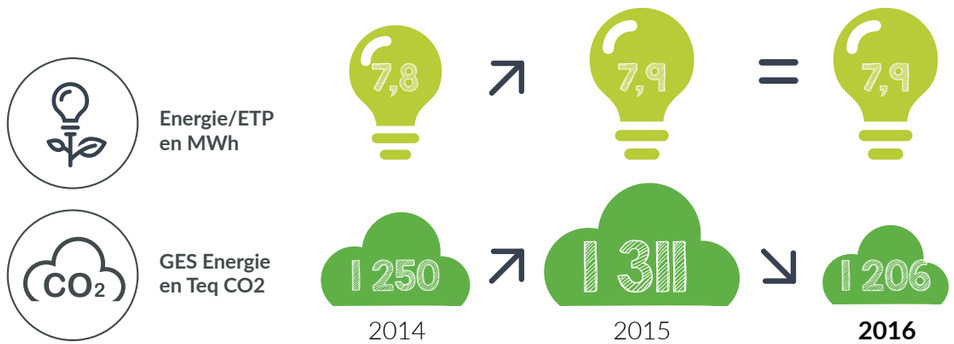
Politique immobilière et énergie

Un tiers des points de vente a fait l'objet de travaux d'améliorations énergétiques qui ont privilégié :

- la sortie des systèmes de chauffage au fioul
- l'isolation sous toiture et des parois opaques
- le remplacement d'ouvertures
- l'installation de systèmes d'horlogerie pour la gestion des éclairages d'enseignes et du chauffage
- l'installation de systèmes de détection pour le contrôle des éclairages et de thermostat d'ambiance

Après 6 années d'investissements majeurs menés au Siège et dans le réseau des points de vente, l'entreprise a fait une pause en 2016 dans les travaux consacrés à l'efficacité énergétique.





CONTRAT ÉNERGIE VERTE

La fourniture d'électricité de la totalité des immeubles de la Caisse régionale est réalisée par EDF dans le cadre d'un contrat **« énergie verte ».**

Les conditions d'abonnement garantissent qu'EDF injecte dans le réseau une production en énergie renouvelable au moins équivalente aux consommations du Crédit Agricole.

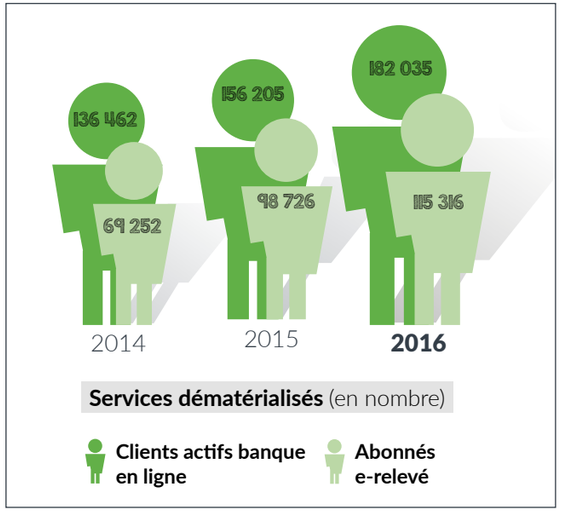
Politique papier et dématérialisation

En 2016, les utilisateurs de Smartphones sont de plus en plus fidèles à l'application « MA BANQUE ». Ils n'hésitent plus à « embarquer » leur banque dans leur poche et se connectent régulièrement pour suivre leur compte bancaire. L'abonnement aux « e-documents » est maintenant un réflexe des clients qui demandent de moins en moins de papier et apprécient la sécurisation de l'archivage en ligne.

Poids du papier par salarié

en 2012 **111 kg** / en 2016 **91 kg**

84 % Part de papier issue des labellisations FSC ou PEFC dans les consommations de la Caisse régionale (éditions internes et éditique clientèle)



Café DiGiTAL

En novembre, les agences se sont mobilisées pour accueillir leurs clients autour d'un « café digital » et leur permettre de découvrir les applications utiles développées pour faciliter le suivi et la gestion de leurs comptes.

Déplacements professionnels

Après une hausse exceptionnelle des déplacements en 2015, l'année 2016 confirme les efforts consacrés pour maîtriser les déplacements : la Caisse régionale passe **sous le seuil symbolique des deux millions de kilomètres !**

Afin de limiter encore les déplacements, le Siège de la Caisse régionale est équipé de cinq salles de visioconférences et tous les postes téléphoniques des collaborateurs sont dotés de la fonctionnalité audioconférence et visiophonie.

Sensibilisation des salariés

Les moyens financiers, dégagés conjointement par l'entreprise et le comité d'entreprise pour sensibiliser les salariés à la sobriété énergétique et aux démarches respectueuses de l'environnement, ont permis de renouveler la dotation « éco-responsable » qui a bénéficié en **5 ans** à près de **400 collaborateurs** : formation à l'éco-conduite, participation financière pour l'acquisition d'électro-ménager A+, la rénovation énergétique, les études thermiques, la récupération d'eau, les énergies renouvelables.

Après avoir formé 69 collaborateurs en 2015, le Crédit Agricole du Morbihan continue son effort de sensibilisation à l'éco-conduite en formant 47 nouveaux salariés en 2016.

Déchets en tonne	2014	2015	**2016**
Papiers	68,2	73,3	92,0
Carton	2,6	2,6	2,6
DEEE	nr	1,3	2,1
Microfilms	nr	0,3	0
Verre	0,7	1,3	0,9
DIB	93,6	74,1	72,2
Plastique	nr	0,9	0,9
Mobilier de bureau	6,6	7,7	6,2

nr = non recensé

Gestion des déchets

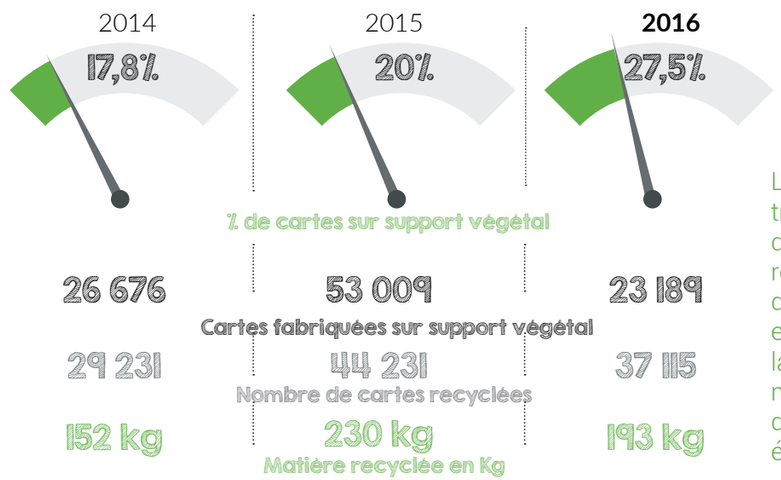
En 2016, 10 opérations de déstockage et destruction d'archives ainsi qu'une collecte de DEEE (Déchet d'Equipement Electrique et Electronique) à déclasser ont été organisées. Deux prestataires assurent la prise en charge pour le recyclage des papiers et cartons collectés quotidiennement.

Instant solidaire et réemploi

Les déménagements ou réaménagements d'agences impliquent parfois le remplacement du mobilier existant.
Des bureaux, des armoires, des chaises… mais aussi des fournitures se retrouvent en zone de stockage faute d'utilité à notre Caisse. C'est là que l'opération « Instant solidaire » entre en jeu, pour que ce mobilier fasse le bonheur de nos associations sociétaires.

La carte environnement

La Caisse régionale est associée à la démarche « carte environnement » lancée en 2014 au sein du Groupe Crédit Agricole avec comme objectif la fabrication de 100 % de cartes bancaires réalisées sur un support végétal fin 2017.



Le process de traitement de la matière recyclée permet de récupérer et valoriser la partie des métaux rares de la puce électronique.

4 CULTIVER…

NOTRE ENGAGEMENT RESPONSABLE

A / UNE APPROCHE RESPONSABLE AVEC LES TIERS

Les acheteurs internes veillent à la sécurité et à la durabilité des achats par le choix de fournisseurs présentant un bilan économique stable et un portefeuille clients diversifié. Un seuil de pourcentage de chiffre d'affaires maximal est à respecter afin de ne pas créer de situation de dépendance. **La Charte Achats** rappelle clairement la nécessité d'intégrer les critères RSE dans le choix d'un fournisseur.

B / UNE POLITIQUE MUTUALISTE D'ENGAGEMENT

Au service des acteurs qui renforcent l'attractivité et la notoriété du département

Au-delà de son périmètre d'intervention naturelle (l'économie), le Crédit Agricole consacre chaque année une part significative de son résultat à soutenir les initiatives portées par les acteurs de la société civile locale et les administrateurs des Caisses Locales. Un engagement rendu possible par le fonds mutualiste issu de l'activation des cartes sociétaires à raison de 0,02 € par transaction.

140 821 € Soutien à l'animation et l'initiative économique

129 100 € Sport

91 029 € Soutien à l'agriculture

103 024 € Culture & patrimoine

103 364 € Insertion & soutien domaine social

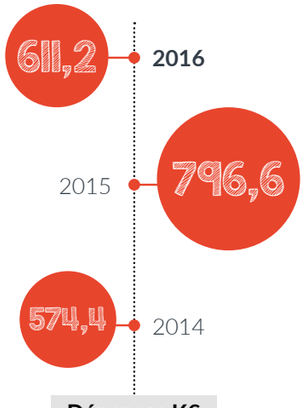
43 895 € Environnement

Détail des engagements 2016
1,87 % du résultat de l'exercice

Mécénats et partenariats de choix

La Caisse régionale a signé six conventions de mécénat avec :

- l'association Bretagne Vivante pour la gestion du parc naturel des Marais de Séné
- l'association morbihannaise des Restaurants du Cœur
- la Banque Alimentaire
- le Théâtre Anne de Bretagne de Vannes
- le Festival Interceltique de Lorient
- la Ligue contre le cancer.



Dépenses K€

Mécénat, sponsoring non commercial et autres soutiens financiers aux initiatives et acteurs du territoire

Soutien aux associations et événements du département

- **La santé avec les courses solidaires au profit du soutien aux malades et à la recherche sur le cancer :** la Vannetaise, la Gourinoise, la Littorale, les Marcels…
- **La culture :** festival Les Indisciplinées et festival Algues au rythme…
- **Le sport :** Brassard cycliste, l'Open 12 de tennis…

Nouvelle application du Festival Interceltique de Lorient
réalisée avec le soutien du Crédit Agricole en Bretagne

L'engagement mutualiste des élus

En décembre, les administrateurs ont renouvelé l'opération « café sociétaire » et accueilli en agences les clients et sociétaires afin de faire valoir la coopérative, son utilité au territoire et l'engagement de ses élus et salariés auprès des Morbihannais. **Les « cafés sociétaires » ont permis de toucher plus de 4 300 personnes.**

Les Caisses Locales accompagnent des projets d'intérêts généraux :

- **Guémené** — Rénovation de l'équipement de la Maison d'Accueil Spécialisé — **5 000 €**
- **Riantec** — Soutien à l'unité Alzheimer pour une meilleure prise en compte du bien-être des personnes — **1 500 €**
- **Le Faouët** — Acquisition d'un attelage équestre permettant d'accueillir les publics handicapés — **2 000 €**
- **Belz** — Soutien au projet d'école de la commune de Sainte-Hélène dans le cadre de COP21 — **10 000 €**

TVL : 16 ans de succès

La **16ème édition** des Trophées de la Vie Locale (TVL) a récompensé **214 lauréats** parmi les **400 dossiers** déposés par les associations et les établissements scolaires pour près de **100 000 €** de dotations.

Le Bureau de la Caisse régionale a porté 3 dossiers auprès de la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement :

- **20 000 €** pour la création d'une résidence intergénérationnelle à mixité sociale par **Habitat & Humanisme** à Vannes.
- **20 000 €** pour le projet « **Pain Perdu** » d'économie circulaire et d'insertion sociale porté conjointement par la Banque Alimentaire et un ESAT de l'ADAPEI du Morbihan (création d'un atelier employant 10 salariés handicapés).
- **30 000 €** pour les **Compagnons Bâtisseurs de Bretagne** pour l'équipement en matériels destiné à l'auto-réhabilitation des logements des publics précaires ou à faibles ressources.

Un soutien davantage affirmé de la promotion et de la dynamique entrepreneuriale :

Soirée de clôture du Cyber West Challenge 2016

- Trophées de l'Innovation (CCI)
- Conférence sur les financements innovants (CCI)
- Nuit de la création (CCI)
- Entreprendre au Féminin en Bretagne
- Challenge des Réseaux (VIPE Vannes)
- Cyber West Challenge - Concours création entreprise sur le thème de la sécurité

Faciliter l'inclusion bancaire et sociale

Avec ses deux conseillers, le dispositif Point Passerelle accueille les clients accidentés de la vie. Orientés principalement par les conseillers des agences et les partenaires en matière de distribution du microcrédit personnel et de prêts aux propriétaires occupants modestes, plus de 1 400 ménages ou personnes seules ont pu bénéficier de ce dispositif depuis 2008.

Le taux annuel de sortie avec succès s'installe durablement au-delà des 60%. Le temps de leur présence dans le dispositif, les clients suivis bénéficient aussi d'un accompagnement pour les soutenir dans la conduite de leur budget familial.

Point Passerelle	2014	2015	2016
Situations nouvelles instruites	165	224	278
Accompagnements en cours	135	168	289
Taux de sortie avec succès	63%	62%	64%

+24%

2016 a confirmé le fort accroissement des entrées dans le dispositif

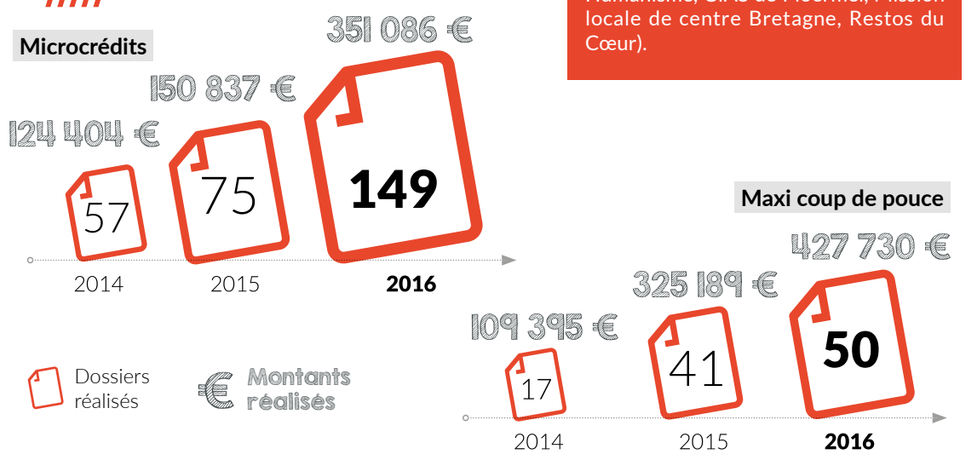
L'année 2016 a été marquée par la préparation et le lancement d'un dispositif **Point Passerelle élargi** à la prise en compte des difficultés sociales et familiales que peuvent rencontrer les exploitants agricoles, notamment dans le contexte de crise pesant sur la filière laitière. Après une concertation avec les services de la Mutualité Sociale Agricole et de la Chambre d'agriculture, le dispositif s'appuie sur l'expertise agricole d'administrateurs de Caisses Locales et d'anciens salariés.

Les conseillers et bénévoles Passerelle réunis pour le lancement du dispositif sur les familles agricoles.

La solidarité au quotidien

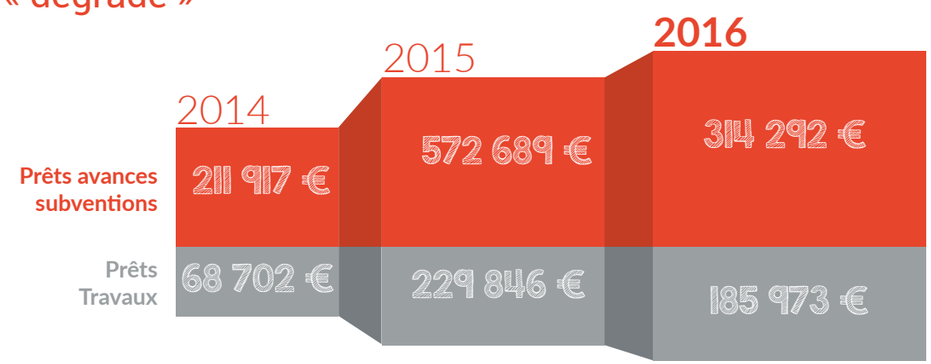
ENGIE (ex GDF/SUEZ) **et EDF ont reconnu l'expertise et l'accompagnement du dispositif Point Passerelle et confié aux conseillers du dispositif un rôle de médiation sociale énergie**. Concrètement, les conseillers ont accès aux dispositifs solidarité des deux énergéticiens qui leur permettent de négocier des plans de paiement sur-mesure et éviter ainsi des procédures contentieuses ou des ruptures d'approvisionnement.

La Caisse régionale est le partenaire financier de plusieurs acteurs sociaux du département dans le cadre du microcrédit personnel (Habitat & Humanisme, CIAS de Ploërmel, Mission locale de centre Bretagne, Restos du Cœur).



Aides à l'habitat « dégradé »

Dans le cadre des conventions passées avec le Conseil départemental et Lorient Agglomération relatives à la sortie de l'habitat indigne, la lutte contre la précarité énergétique et l'adaptation des logements au handicap et la dépendance, le **Point Passerelle finance les besoins d'anticipation de subventions et les travaux à charge des propriétaires occupants impécunieux**.



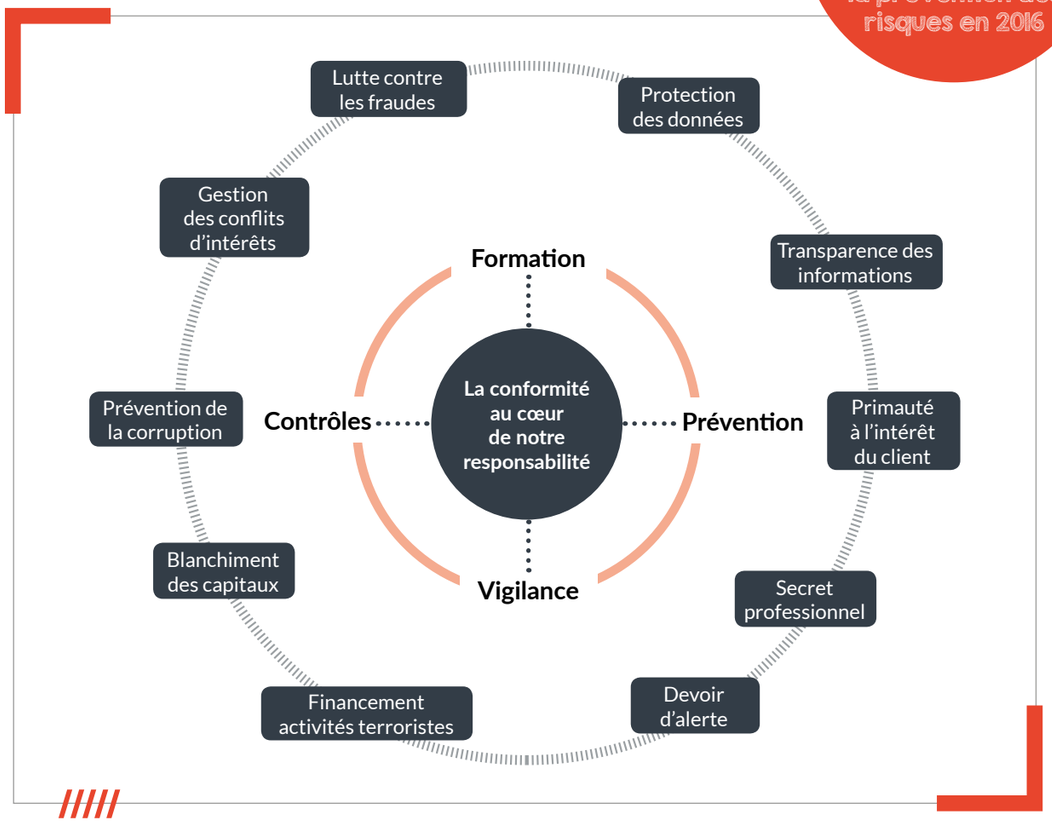
C / CONFORMITÉ : PRÉVENTION ET CONTRÔLES DES RISQUES

Le respect des dispositions législatives et des réglementations propres aux activités bancaires et financières est notre devoir. Il en va de notre réputation.

Notre politique de conformité s'impose à l'ensemble des collaborateurs et s'appuie sur :

- Une charte de déontologie
- Une vigilance permanente et un contrôle des risques
- Un programme de formations obligatoires

94 %
le taux de suivi des formations à la conformité et à la prévention des risques en 2016



Procédure Nouvelle activité-Nouveau produit (NAP)

Le lancement d'une nouvelle activité ou d'un nouveau produit ou service doit être précédé :

- d'une analyse spécifique des risques de non-conformité susceptibles d'être engendrés, notamment les risques de conflit d'intérêts
- de l'avis du Responsable de la Conformité de la Caisse régionale

En 2016, 50 avis NAP ont été délivrés.

PARTAGER...

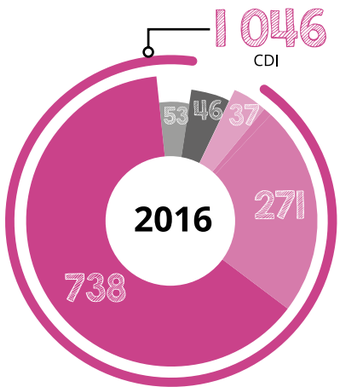
5

PARTAGER...

DES VALEURS RESPECTUEUSES

A / LES EMPLOIS

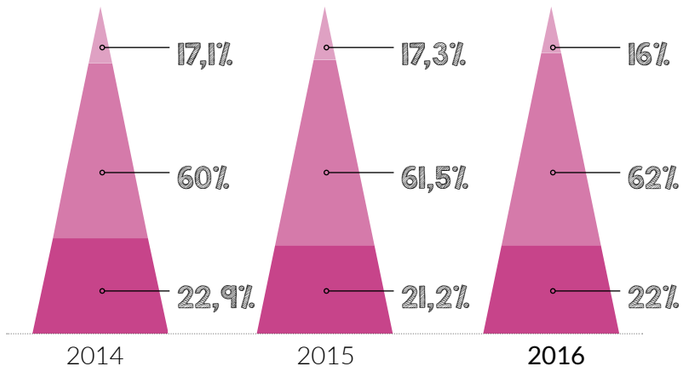
Effectif au 31 décembre 2016



- **CDI**
  - Techniciens Animateurs d'Unité
  - Responsables de management
  - Agents d'application
- Contrats à durée déterminée
- Contrats en alternance

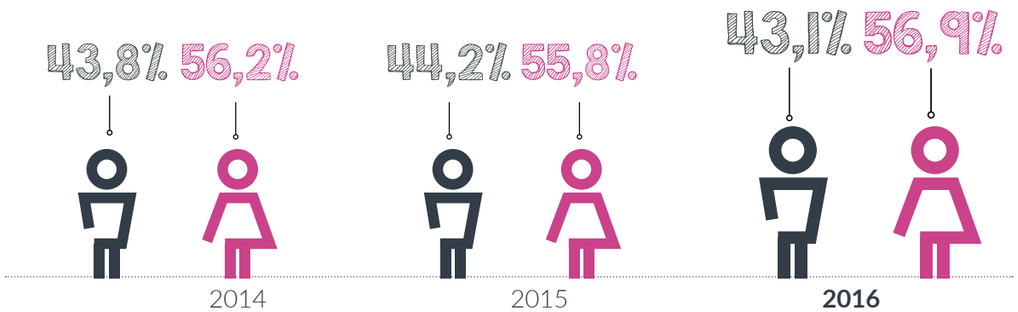
Sur les 5 dernières années, la Caisse régionale a recruté **241 collaborateurs en contrats à durée indéterminée**. En 2016, la Caisse régionale a organisé son recrutement en s'appuyant sur son vivier d'alternants et de stagiaires et en développant le sourcing vers les réseaux sociaux. **Près de 25 % des recrutements de CDI proviennent de personnes ayant occupé préalablement un emploi en contrat à durée déterminée au sein de l'entreprise**.

63 % de l'effectif est affecté à des fonctions en relation directe avec la clientèle



Répartition effectif CDI (par âge)

< 35 ans | de 35 à 55 ans | ≥ 55 ans



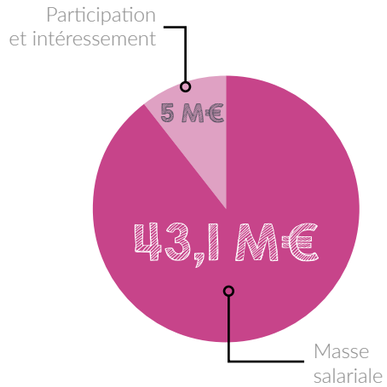
Répartition effectif CDI (par sexe)

Homme | Femme

B / RÉMUNÉRATIONS ET CARRIÈRES

L'accent est mis sur les valeurs d'engagement de la Caisse régionale :

- Non discrimination
- Apprentissage
- Accès à la formation des seniors
- Accompagnement au retour à l'emploi après une longue interruption
- Temps partiel choisi
- Reconnaissance des compétences et de l'engagement des collaborateurs



Dynamique de carrière : une attention permanente aux évolutions des collaborateurs

Depuis 2014

90 % des salariés rencontrés en entretien individuel de carrière

395 bénéficiaires de promotion par la prise de responsabilité

C / ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

La Caisse régionale ambitionne d'être un employeur de référence en matière d'égalité de traitement.

L'accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle homme-femme, renouvelé en 2016, a confirmé le cadre d'engagement, dont celui de poursuivre le renforcement de la représentativité féminine dans les personnels d'encadrement, notamment dans le management du réseau de distribution.

Taux d'encadrement féminin

2014	2015	2016
36,1%	37,6%	37,4%

14,1%
L'effectif CDI en **temps partiel** choisi

27,8%
L'effectif CDI bénéficiaire évolution salariale pour expertise et compétences

54
Nombre de **salariés solidaires** ayant fait un don de congé

AGITEZ VOTRE CRÉATIVITÉ

Challenge des Initiatives : récompenser l'inventivité des salariés

Un challenge a été organisé en 2016 pour inciter les salariés à proposer des initiatives permettant de déployer des projets innovants au sein de l'entreprise. La 1re édition a mis en avant 3 thématiques : l'environnement, la vie collective, la banque de demain.

35 dossiers déposés • 3 équipes récompensées • 1 prix Coup de cœur

En 2016, la Caisse régionale a recruté **2 travailleurs en situation de handicap en CDI et 8 en CDD de plus de trois mois**. Simultanément, la Caisse régionale poursuit sa politique de formation professionnelle en accueillant **3 alternants en situation de handicap**. Avec un taux d'emploi durablement installé au-dessus des 6%, elle atteint l'objectif prioritaire qu'elle s'était fixée.

Taux de travailleurs en situation de handicap

2014	2015	2016
6,68%	6,65%	6,67%

D / FORMATION

La politique de formation mise en place comprend, d'une part, des actions individuelles ou collectives rendues nécessaires par les orientations stratégiques de la Caisse régionale et, d'autre part, une gestion individuelle des compétences répondant au besoin de l'entreprise et intégrant l'initiative du salarié dans la réalisation de son projet professionnel.

L'année 2016 a ainsi été marquée par le développement des formations sur le **multi-canal et le digital**. Par ailleurs, de plus en plus de **formations sont individualisées en fonction du niveau de connaissance des collaborateurs**.
Ce dispositif passe par un diagnostic préalable individuel des connaissances et compétences afin de proposer ensuite au collaborateur un parcours individuel optimisé. Un diagnostic individuel final permet de mesurer la progression de chacun.

	2014	2015	2016
Nombre d'heures de formation	44 741 h	47 385 h	43 602 h
Frais de formation en % de la masse salariale	5,6%	5,9%	5,9%

Les grands axes de la formation répondent à trois enjeux :
l'excellence relationnelle, l'excellence professionnelle, et l'accompagnement des évolutions professionnelles

E / LE TÉLÉTRAVAIL TESTÉ ET ADOPTÉ

Comme elle s'y était engagée, la Caisse régionale, au vu de l'appréciation positive de la part des salariés testeurs et de leurs managers, a souhaité permettre à une partie des collaborateurs de pouvoir accéder au télétravail.
A la fin 2016, 12 salariés bénéficiaient du dispositif.

F / CONDITIONS DE TRAVAIL

Santé et sécurité au travail

La Caisse régionale porte une attention toute particulière à la prévention, à la prise en compte des risques professionnels et à la veille sur les risques psychosociaux. Soucieuse d'améliorer les conditions de travail, elle peut notamment s'appuyer sur l'implication des représentants du personnel dans les travaux du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et ceux du groupe « conditions de travail » pour proposer de nouvelles pistes d'actions à mettre en œuvre durant le Plan Moyen Terme « Morbihan 2020 ».

Baromètre social

Faisant suite au « baromètre social IER collaborateur », nombre d'actions d'amélioration ont été réalisées : simplification de process et règles de fonctionnement internes, augmentation des délégations sur les crédits pour fluidifier la relation clientèle, cursus de formation, partage de bonnes pratiques. Un réseau social d'entreprise devrait être lancé en 2017.

Sensibilisation à l'ergonomie

Au cours de l'année 2016, la Caisse régionale a organisé une action de sensibilisation aux troubles musculo-squelettiques. Cette action a dans un premier temps été réalisée sous forme de tests auprès des salariés du Siège avant d'être proposée, à l'occasion de la Semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap, à l'ensemble des collaborateurs. Cette action préventive animée par deux ergothérapeutes avait pour objectif de sensibiliser les salariés au « bon positionnement » au bureau. Ainsi, les salariés inscrits ont pu prendre conscience des mauvaises habitudes adoptées et acquérir des « bonnes » pratiques pour mieux se positionner.

G / RELATIONS SOCIALES, RESPECT DE LA LIBERTÉ D'ASSOCIATION ET DU DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE

Le dialogue social a porté sur les grands projets d'organisation de l'entreprise, le suivi des coopérations bretonnes (organisation de pôles de compétences au service des 4 Caisses de Crédit Agricole bretonnes), ainsi que sur les conditions de travail.

48 réunions ont été organisées :

13 du comité d'entreprise, 11 des délégués du personnel, 5 du CHSCT, 12 de négociation et de concertation avec les délégués syndicaux, 2 du groupe de travail « conditions de travail », 4 du sous-groupe « volet social du PMT », et 1 réunion d'échanges et de travail avec les organisations syndicales des 4 Caisses régionales bretonnes.

4 accords d'entreprise ont été signés, portant notamment sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et l'accompagnement de la mobilité interne.

SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX INDICATEURS

INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET D'UTILITÉ TERRITORIALE

CORRÉLATION AVEC OBLIGATIONS D'INFORMATION - ARTICLES R225-104 ET R225-105

GOUVERNANCE	2013	2014	2015	2016	Référence article 225
Nombre de sociétaires	191 706	202 308	210 029	215 409	
Taux de sociétariat	50,5%	53,6%	55,6%	57,0%	
Nombre de sociétaires présents aux Assemblées Générales	6 115	6 760	6 503	6 880	IIIb1
Nombre d'administrateurs de Caisses Locales	469	455	456	452	
Taux de féminisation CA Caisses Locales	35%	37%	38%	40%	
Nombre de Caisses Locales	44	44	44	44	
Taux de participation aux Conseils d'Administration Caisses Locales	non calculé	84%	84%	84%	
Pourcentage de femmes présidentes de Caisses Locales	14%	14%	16%	23%	
Nombre d'administrateurs Caisse régionale	18	18	18	18	
Taux de féminisation CA Caisse régionale	11%	11%	17%	17%	
Taux de participation aux Conseils d'Administration	94%	94%	94%	94%	
Nombre de membres Comité de Direction	7	7	7	7	Ia1
Nombre de membres du 1er cercle (Comité de Direction + management supérieur)	25	26	26	29	Ia1
Taux de féminisation du 1er cercle	16%	19%	18%	17%	If1

ACCOMPAGNEMENT DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE	2013	2014	2015	2016	Référence article 225
Réalisations de crédits moyen et long terme	1,11 Md €	1,11 Md €	1,35 Md €	1,50 Md €	IIIa1
Encours totaux de crédits	7,17 Md €	7,13 Md €	7,01 Md €	7,19 Md €	IIIa1
Nombre Installations de Jeunes Agriculteurs*	59	46	43	64	IIIa1
Nombre de projets financés convention Label Métier	54	57	51	44	IIIa1
Réalisation de prêts convention Label Métier	non calculé	1,56 M€	1,27 M€	1,16 M€	IIIa1
Dossiers agréés avec financement CA56 Initiative Bretagne	non consolidé		38	45	IIIa1
Réalisation de prêts CA 56 dossiers agréés Initiative Bretagne	non consolidé		3,9 M€	5,16 M€	IIIa1
Dossiers agréés avec financement CA56 Bretagne Active	non consolidé	20	13	19	IIIa1
Réalisation de prêts CA 56 dossiers agrées Bretagne Active	non consolidé	0,51 M€	0,46 M€	0,52 M€	IIIa1
Réalisation de prêts 0% aux primo-accédants à la propriété	25,87 M€	25,07 M€	25,11 M€	50,51 M€	IIIa1

*Dans le cadre du dispositif d'installation aidée.

RESSOURCES CONFIÉES PAR LA CLIENTÈLE	2013	2014	2015	2016	Référence article 225
Encours global de l'épargne clientèle	10,10 Md €	10,21 Md €	10,43 Md €	10,75 Md €	IIIa1
Dont épargne de bilan	5,71 Md €	5,81 Md €	5,95 Md €	6,17 Md €	IIIa1
Dont assurance-vie	3,41 Md €	3,60 Md €	3,68 Md €	3,78 Md €	IIIa1
Dont valeurs mobilières	0,98 Md €	0,80 Md €	0,80 Md €	0,80 Md €	IIIa1
Y compris ISR (Investissement Socialement Responsable) clientèle OPCVM Amundi	71,1 M€	95,8 M€	125,0 M€	141,3 M€	IIa1/IIId et c
Poids de l'ISR clientèle dans les encours OPCVM Amundi	indicateur non mis en place		20%	22%	IIa1/IIId et c
Y compris ISR (Investissement Socialement Responsable) PEE OPCVM Amundi	45,0 M€	47,7 M€	46,2 M€	47,2 M€	IIa1/IIId et c
Poids de l'ISR PEE dans les encours PEE OPCVM Amundi	indicateur non mis en place		52%	51%	IIa1/IIId et c

ÉCOUTE ET SATISFACTION CLIENTÈLE, ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	2013	2014	2015	2016	Référence article 225
Enquête IRC stratégique, note de recommandation	non réalisé	6,9	7,0	non réalisé	IIIb1
Enquête IRC stratégique, Indice de recommandation client	non réalisé	-13	-14	non réalisé	IIIb1
Enquête IRC agences, note de recommandation	7,8	7,9	8,2	8,4	IIIb1
Enquête IRC agences, Indice de recommandation client	+17	+33	+41	+50	IIIb1
Nombre de réclamations complexes	1 792	1 539	996	1 064	IIId2
Délai de traitement moyen des réclamations complexes (jours ouvrés)	15	12	17	16	IIId2
Nombre d'agences permanentes	92	84	84	84	IIIa2
Agences permanentes pour 10 000 habitants	indicateur non mis en place		1,13	1,13	IIIa2
Nombre de distributeurs de billets	220	199	196	188	IIIa2
Distributeurs de billets pour 10 000 habitants	iindicateur non mis en place		2,64	2,54	IIIa2
% Distributeurs accessibles PMR et malvoyants	indicateur non mis en place		60%	85%	IIId2
Services dématérialisés					
Clients actifs banque en ligne en nombre	117 279	136 462	156 205	182 035	IIIa2/IIe1
Clients abonnés e-relevé en nombre	68 557	69 252	98 726	115 316	IIIa2/IIe1
Dispositif Point Passerelle, inclusion sociale et bancaire, accidents de la vie					
Situations nouvelles instruites	134	165	224	278	IIId2
Situations en cours d'accompagnement	100	135	168	289	IIId2
Sortie du dispositif en succès (taux de sortie annuel)	67%	63%	62%	64%	IIId2
Réalisations de prêts microcrédits et coup de pouce	82 568 €	124 404 €	150 837 €	351 086 €	IIId2
Réalisations de prêts "Maxi coup de pouce"	inexistant	109 395 €	325 189 €	427 730 €	IIId2
Réalisations de prêts sortie habitat précaire et maintien à domicile	134 321 €	280 619 €	802 535 €	500 265 €	IIId2
Aides financières accordées	10 580 €	17 355 €	24 476 €	42 935 €	IIId2

IMPACT DE L'ACTIVITÉ SUR LE TERRITOIRE ET LES PARTIES PRENANTES	2013	2014	2015	2016	Référence article 225
Données en M€ (base sociale)					
PNB Produit Net Bancaire	213,4	214,6	210,7	205,2	IIIa1
Salariés	50,0	48,9	47,8	48,1	IIIa1
Masse salariale	44,6	43,2	42,8	43,1	IIIa1
Intéressement+participation	5,4	5,7	5,0	5,0	IIIa1
Pouvoirs publics	25,8	27,0	33,8	25,4	IIIa1
Impôts sur les sociétés	22,5	22,1	29,2	19,2	IIIa1
Impôts et taxes locales	5,3	4,9	4,6	6,2	IIIa1
Résultat Net social distribuable (y compris report à nouveau)	41,5	43,1	34,3	32,8	IIIa1
Intérêts aux Caisses Locales	1,0	0,8	0,6	0,4	IIIa1
Intérêts aux CCA	2,0	2,1	1,7	1,7	IIIa1
Intérêts aux CCI	3,8	3,9	3,1	3,1	IIIa1
Résultat conservé pour le développement de la CR	34,6	36,3	28,9	27,6	IIIa1
Part des entreprises régionales dans les travaux immobiliers de la CR	75%	74%	75%	65%	IIIa1/IIIc1
Part des fournisseurs régionaux dans les achats de la CR	70%	57%	65%	64%	IIIa1/IIIc1
Soutien à l'animation et l'initiative économique	101 635 €	118 377 €	113 369 €	140 821 €	IIIb2
Soutien à l'agriculture	86 196 €	94 452 €	81 799 €	91 029 €	IIIb2
Culture & patrimoine	146 400 €	117 010 €	154 850 €	103 024 €	IIIb2
Environnement	40 210 €	41 500 €	42 600 €	43 895 €	IIIb2
Insertion & soutien domaine social	58 644 €	101 203 €	274 933 €	103 364 €	IIIb2
Sport	53 469 €	101 906 €	129 059 €	129 100 €	IIIb2
Total engagements de mécénat, soutiens divers et sponsoring €	486 554 €	574 447 €	796 610 €	611 233 €	IIIb2
Total engagements en % du résultat	1,17%	1,33%	2,32%	1,87%	IIIb2

ÉCONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT, IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE LA CAISSE RÉGIONALE	2013	2014	2015	2016	Référence article 225
Réalisation des Eco-PTZ	3,70 M€	3,92 M€	3,13 M€	2,20 M€	IIIa1/IId1
Réalisation des autres Prêt Eco Energie de l'habitat PEE	2,72 M€	1,08 M€	1,18 M€	1,04 M€	IIIa1/IId1
Réalisation des prêts Renov' convention Lorient Agglo	inexistant	0,29 M€	0,28 M€	0,29 M€	IIIa1/IId1
Montant total des prêts rénovation énergétique de l'habitat	6,42 M€	5,29 M€	4,59 M€	3,53 M€	IIIa1/IId1
Bilan des Gaz à Effet de Serre (GES) Périmètre d'exploitation	Année 2009	Année 2011	Année 2014		
GES en Teq CO2	8 500	7 500	7 800		IId1
GES en Teq CO2/Effectif salarié en ETP CDI+CDD+alternants	7,7	6,8	7,0		IId1
Energie					
Electricité (consommations en MWh)	6 146	5 265	5 024	5 104	IIc2/IIc3
Gaz (consommations en MWh)	2 787	2 718	2 922	3 399	IIc2/IIc3
Fioul (consommations en litres)	131 245	68 885	79 823	12 354	IIc2/IIc3
Poste énergie consommations par salarié en MWh/ETP	9,00	7,8	7,9	7,9	IIc2/IIc3
GES Poste énergie en Teq CO2	1 510	1 250	1 311	1 206	IId1
GES Poste énergie en Teq CO2/ETP	1,33	1,12	1,19	1,10	IId1
Déplacements professionnels en milliers de Km					
Véhicules de fonction et de service	437,0	448,2	658,9	548,3	IIc2/IIc3
Véhicules du personnel	1 523,1	1 424,0	1 386,5	1 199,4	IIc2/IIc3
Véhicules des administrateurs	179,6	193,9	188,5	187,7	IIc2/IIc3
Total déplacements automobile	2 139,7	2 066,1	2 233,9	1 935,5	IIc2/IIc3
GES Poste déplacement automobile en Teq CO2	541,6	522,9	566,5	490,8	IId1
GES Poste déplacement automobile en Teq CO2/ETP	0,48	0,47	0,51	0,45	IId1
Nombre de salariés formés à l'écoconduite	42	47	69	47	IId1/IIa2
Ecofolio Papiers volumes de l'année en tonnes	102,5	84,5	70,9	69,3	IIc2
Ecofolio Part du papier déclaré en fibre responsable	86%	88%	84%	84%	IIe1
Consommations papiers éditique clientèle et usage interne en tonnes	126,5	120,9	111,1	99,5	IIc2
Papiers éditique clientèle, usage interne Consommations en Kg/ETP	111	108	101	91	IIc2
Cartes bancaires fabriquées sur support végétal en nombre	inexistant	26 676	53 009	23 189	IIb2
Part des cartes bancaires fabriquées sur support végétal	inexistant	17,8%	20,0%	27,5%	IIb2
Nombre de cartes bancaires récupérées pour recyclage	inexistant	29 231	44 231	37 115	IIb2
Poids de matières recyclées provenant des cartes bancaires	inexistant	152 Kg	230 Kg	193 Kg	IIb2
Collecte de déchets de la CR en tonnes					
Papiers	74,0	68,2	73,3	92	IIb2
Carton	non recensé	2,6	2,6	2,6	IIb2
DEEE	non recensé		1,3	2,1	IIb2
Microfilms	non recensé		0,3	0	IIb2
Verre	1,1	0,7	1,3	0,9	IIb2
DIB	90,9	93,6	74,1	72,2	IIb2
Plastique	non recensé		0,9	0,9	IIb2
Mobilier de bureau	non trié	6,6	7,7	6,2	IIb2
Consommations d'eau du siège social en m^3	3 129	3 228	3 873	3 409	IIc1

EMPLOIS, ENGAGEMENT DES SALARIÉS ET PERFORMANCE SOCIALE DE LA CAISSE RÉGIONALE	2013	2014	2015	2016	Référence article 225
Effectif au 31 décembre					
Responsables de management	271	266	271	271	Ia1
Techniciens Animateurs d'Unités	737	723	732	738	Ia1
Agents d'application	74	65	48	37	Ia1
Total CDI (Contrat à durée indéterminée)	**1 082**	**1 054**	**1 051**	**1 046**	Ia1
Contrats à durée déterminée	53	52	44	53	Ia1
Contrats en alternance	56	62	63	46	Ia1
Répartition effectif CDI					
Femmes	54,80%	56,20%	55,80%	56,90%	Ia1
Hommes	45,20%	43,80%	44,20%	43,10%	Ia1
Répartition effectif CDI/âge					
< 35 ans	27,00%	22,90%	21,20%	22,00%	Ia1
de 35 à 55 ans	56,50%	60,00%	61,50%	62,00%	Ia1
≥ 55 ans	16,50%	17,10%	17,30%	16,00%	Ia1
Nombre embauches CDI	58	47	42	61	Ia2
Nombre licenciements	2	5	4	3	Ia2
Turn over	1,20%	2,70%	2,20%	2,20%	Ia2
Rémunérations et charges sociales	75,6 M€	77,2 M€	70,0 M€	69,5 M€	Ia3
Masse salariale brute	44,6 M€	43,2 M€	42,8 M€	43,1 M€	Ia3
Part de la rémunération variable (objectifs de performance)/ Rémunération	<13%	<13%	<13%	<13%	Ia3
Intéressement + participation versés	5,7 M€	5,4 M€	5,7 M€	5,0 M€	Ia3/IIIa1
Pourcentage de salariés CDI reçus en entretien d'appréciation	89%	96%	90%	89%	Ia3/If3
Nombre de salariés promus					
Prise de responsabilité	101	163	113	119	Ia3/If3
Expertise, compétence	298	490	284	291	Ia3/If3
Total	**399**	**553**	**397**	**410**	Ia3/If3
Taux encadrement féminin	34,2%	36,1%	37,6%	37,4%	If1/If3
Taux de travailleurs handicapés	6,25%	6,68%	6,65%	6,67%	If2/If3
Formation					
Frais de formation en % de la masse salariale	5,8%	5,6%	5.9 %	5,8%	Ie1
Nombre d'heures de formation	50 483	44 741	47 385	43 602	Ie2
Nombre d'heures de formation/ETP	44 H	40 H	43 H	42 H	Ie2
Accidents du travail	5	10	9	3	Id3
Jours d'absence pour maladie (dont accidents de travail ou de trajet)	8 568	9 636	8933	9093	Ib2/Id3
Taux d'absentéisme (nbre de jours d'absence/nbre de jours théoriques de travail)	3,66%	4,19%	3,94%	4,03%	Ib2/Id3
Effectif salarié CDI travaillant à temps partiel en %	14,5%	15,1%	14,3%	14,1%	Ib1/If
Effectif salarié CDI en télétravail 1j/semaine en nombre	4	4	10	12	Ib1/IIa2
Nombre de réunions Instances Représentatives du Personnel	58	61	47	48	Ic1
Nombre d'accords d'entreprise conclus dans l'exercice	14	7	7	4	Ic2

OBJECTIFS 2016 : OÙ EN SOMMES-NOUS DE NOS ENGAGEMENTS RSE ?

1. Agir au quotidien de manière responsable
2. Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise de qualité adaptées à leurs attentes
3. Enrichir la relation avec nos fournisseurs et partenaires à travers une approche responsable et partagée
4. Lutter contre le changement climatique et réduire l'impact environnemental de notre activité
5. Être le financeur de référence de la transition énergétique du Morbihan et promouvoir des initiatives d'intérêt général en matière de protection de l'environnement
6. Développer la compétence de nos collaborateurs au service de l'excellence relationnelle
7. Permettre l'épanouissement de nos collaborateurs par une gestion motivante des carrières tout au long de la vie professionnelle et une qualité de vie au travail
8. Etre un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement
9. Mettre notre leadership et notre ancrage territorial au service du développement du Morbihan
10. Dynamiser nos actions mutualistes et notre offre de produits et services solidaires et socialement responsables
11. Accompagner les acteurs du monde agricole, entrepreneurs de territoire responsables et investisseurs environnementaux dans le Morbihan
12. Consolider notre modèle de gouvernance coopérative

L'engagement ne peut pas être tenu

L'engagement doit être consolidé

L'engagement est dans le plan de marche

L'engagement est atteint ou en passe de l'être

+ Tendance favorable

= Tendance stable

– Tendance en retrait

RAPPORT SOCIAL, SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL 2016

MERCI à tous les collaborateurs et administrateurs qui contribuent, par leur travail et leur action, aujourd'hui et demain plus encore, à porter l'engagement responsable du Crédit Agricole à servir utilement le Morbihan et ses hommes et femmes qui en font la richesse.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Les informations contenues dans ce rapport sont issues de la communication réglementaire que réalise la Caisse régionale dans le cadre de l'article R.225-05 du Code de commerce et qui a fait l'objet d'une attestation de présence des données requises et d'un avis sur la sincérité des informations publiées par l'Organisme Tiers Indépendant Ernst & Young et Associés (avis délivré le 27/02/2017).

Ces informations sont publiées dans le rapport de gestion de l'exercice 2016 au chapitre G. Le lecteur désireux de s'informer davantage pourra consulter l'intégralité de ces informations sur le site www.ca-morbihan.fr rubrique « Informations réglementaires et Financières/Rapports annuels d'activité ».

Mentions légales
Crédit Agricole du Morbihan, Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit – Siège social : Avenue de Keranguen, 56956 Vannes cedex – 777 903 816 R.C.S Vannes – Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07.022.976.

Impression : Cloître Imprimeurs
Imprimé sur papier FSC 100% recyclé

Crédits photos : Crédit Agricole - Fotolia - Istock - Manuel Dutrus - Amundi

Conception et rédaction : Décrocher la Une & Karbone studio