MORBIHAN

RSE.

Rapport social, sociétal et environnemental 2019

Sur l'exercice de l'année 2018

Le PACTE
COOPÉRATIF & TERRITORIAL

1

Gouvernance coopérative 5 > 12

" Consolider notre modèle pour mieux servir les Morbihannais"

2

Relation de l'homme au travail 13 > 24

" S'engager pour nos collaborateurs"

3

Loyauté et bonnes pratiques 25 > 34

" Servir nos clients avec loyauté "

4

Notre engagement sociétal 35 > 48

" Soutenir et être solidaire "

5

Notre engagement environnemental 49 > 55

" Agir davantage pour relever le défi de la transition énergétique "

Synthèse des principaux indicateurs 57 > 59

Modèle d'affaires du Crédit Agricole du Morbihan 60 > 61

Notre feuille de route 2019 62

Hervé Le Floc'h
Président

Pierre-Louis Boissière
Directeur Général

QUELLE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE POUR LE CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN ?

Banque coopérative et mutualiste de plein exercice, la Caisse régionale a pour mission de fournir des solutions de crédit, d'épargne et de patrimoine, d'assurance, ainsi que les services associés. Depuis 1904, notre banque construit une relation durable avec ses clients, et aujourd'hui, plus de 370 000 Morbihannais lui font confiance. Ce n'est donc pas un hasard si nous sommes le seul établissement bancaire dont le centre de décision se situe dans le Morbihan.

Cette confiance de nos clients et sociétaires et l'exigence de prendre en compte les questions sociétales et environnementales nous obligent. C'est la raison pour laquelle le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a adopté en 2013 une politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

Notre démarche permet de nous adapter et de conformer notre reporting aux obligations* réglementaires en matière d'informations sociales, sociétales et environnementales ; des informations certifiées sans réserve par un Organisme Tiers Indépendant.

Notre démarche est suivie et comprise par nos collaborateurs, en atteste leur mobilisation lors du baromètre RSE du Groupe Crédit Agricole (16 000 salariés interrogés par l'Institut CSA), où 42,3% d'entre eux y ont pris part. A 94%, ils nous indiquent connaitre la RSE et nous déclarent qu'il s'agit d'enjeux à prendre en compte.

C'est pourquoi nous tenons à publier en toute transparence les données des domaines dans lesquels nous progressons, mais aussi ceux où nous pouvons encore mieux faire. Autant de devoirs qui renforcent la responsabilité d'une entreprise !

*(ordonnance 2017-1180 du 19 juillet 2017, décret 2017-1265 du 9 août 2017).

FEUILLE DE ROUTE 2018
OÙ EN SOMMES-NOUS ?

Adopter la politique «achats responsables» et déployer les livrables nationaux

•

Adhésion de la Caisse régionale à la politique Groupe CA, désignation d'un référent, participation au groupe de travail national. En attente des livrables nationaux prévus au premier semestre 2019.

Présenter un plan de relance pour l'accompagnement de la clientèle des particuliers sur la transition énergétique

•

Non réalisé, reporté sur l'exercice 2019.

Mettre en place le plan de déplacement interentreprise sur Vannes

•

Enquête réalisée auprès des salariés, 2ème réunion des entreprises participantes. Le plan de mobilité reste cependant à être adopté.

Animer la semaine du développement durable

•

Diffusion du rapport et du mini-guide RSE. Réalisation d'un quiz avec participation de 340 collaborateurs. Inscription de l'entité au baromètre RSE Groupe Crédit Agricole par l'institut CSA. La Caisse régionale du Morbihan, 1ère en taux de participation collaborateurs (42,3%).

Valoriser le 10ème anniversaire Point Passerelle

•

Réalisé. Création de supports de communication, de films témoins, organisation d'une réunion d'information avec participation des partenaires du dispositif.

Lancer le Village by CA

•

Village by CA ouvert, 2 appels à projets réalisés, 20 start-up sélectionnées.

Promouvoir l'ISR* et le contrat solidaire de CA-Assurances

•

Lancement du contrat solidaire réalisé, résultats modestes.

*ISR : Investissement Socialement Responsable

1. GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

Consolider notre modèle pour mieux servir les Morbihannais

« L'histoire du Crédit Agricole du Morbihan est intimement liée à la richesse et la diversité de ce territoire, nous entendons la poursuivre, conscients des responsabilités qui nous incombent. Le choix de préserver notre densité d'implantations au service des Morbihannais est un gage de confiance que nous leur devons. Les élus des Caisses Locales en sont les ardents défenseurs et les Administrateurs de la Caisse régionale les garants. »

Hervé LE FLOC'H
Président

RESTER UNE RÉFÉRENCE

Par son mode d'organisation et sa proximité fusionnelle avec le territoire, le modèle coopératif constitue une référence pour le développement de l'économie locale.

REPRÉSENTATIVITÉ DES SOCIÉTAIRES DANS LES ORGANES DE GOUVERNANCE

La Caisse régionale est engagée dans une **politique de développement du sociétariat** destinée à élargir son socle coopératif : 15 400 nouveaux sociétaires accueillis en 2018. Le Crédit Agricole du Morbihan se situe au 3ème rang national en taux de sociétariat.

Sociétariat au 31/12/18

59 %
TAUX DE SOCIÉTARIAT

218 595
SOCIÉTAIRES

Assemblée générale 2018
de Saint-Jean-Brévelay

5 947
SOCIÉTAIRES PRÉSENTS OU REPRÉSENTÉS AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DES CAISSES LOCALES

Chaque année, lors des assemblées générales et selon le principe **« un homme = une voix »**, les sociétaires élisent leurs représentants aux Conseils d'Administration des 44 Caisses Locales.

Les Caisses Locales constituant le point d'ancrage du Crédit Agricole du Morbihan pour prendre le pouls du territoire, les assemblées générales représentent 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.

COMPOSITION DES CONSEILS D'ADMINISTRATION DE CAISSES LOCALES

414
ADMINISTRATEURS

- Retraités et sans activité : 10 %
- Salariés : 32 %
- Chefs d'entreprises, artisans, commerçants, professions libérales : 23 %
- Exploitants agricoles : 35 %

La dynamique des Caisses Locales repose sur un modèle de fonctionnement qui concilie qualité de représentativité des sociétaires et implication des Administrateurs tout en veillant à maintenir une représentativité des catégories socioprofessionnelles conforme aux territoires.

LES CONSEILS D'ADMINISTRATION EN CHIFFRES

L'ÂGE MOYEN
des Administrateurs est de **53 ans**.

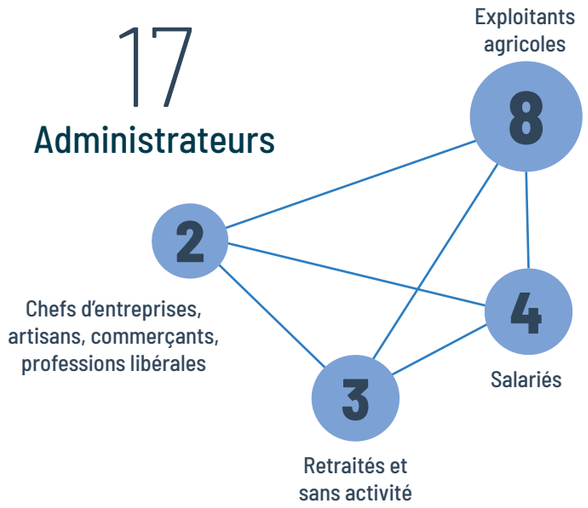
LE TAUX DE PARTICIPATION
aux Conseils d'Administration des Caisses Locales est de **82,5%** (supérieur à la moyenne nationale).

Le Crédit Agricole du Morbihan affiche sa volonté de parfaire
LA REPRÉSENTATIVITÉ FÉMININE
au sein des Conseils d'Administration et d'en promouvoir la prise de responsabilité.
Les Conseils sont constitués de **43% de femmes** et 13 femmes exercent la fonction de Présidente de Caisse Locale (30% des Présidents).

2 EXERCICE DE LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale est élu par les Présidents des 44 Caisses Locales affiliées.

Conseil d'Administration
de la Caisse régionale



Les fonctions de Présidence et de Direction sont dissociées.

Le Directeur Général et son Comité de Direction composé de 7 personnes, dont une femme, 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.

Les dossiers présentés au Conseil d'Administration sont le plus souvent préparés ou préalablement soumis au Bureau ou aux comités spécialisés qui rendent compte au Conseil.

Le Conseil d'Administration rend compte de l'exécution de sa mission dans un rapport sur le Gouvernement d'Entreprise (inséré dans le rapport annuel de gestion).

La gouvernance coopérative s'articule autour du :

COMITÉ DE DIRECTION
Organe exécutif

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAISSE RÉGIONALE
Organe délibérant

TAUX DE PARTICIPATION

94,6%

12
CONSEILS

BUREAU

Le Conseil élit chaque année son Président et constitue son bureau, composé en 2018 de 5 Administrateurs, dont le Président du Conseil d'Administration.

12 hommes
5 femmes

Le Conseil d'Administration poursuit l'objectif d'une représentation minimale de **40% de femmes à horizon 2020.**

3 FORMATION DES ADMINISTRATEURS

Les Administrateurs de la Caisse régionale ont suivi collectivement trois formations en 2018 sur les thèmes suivants :

- **Risques et évolutions réglementaires** - Intervention du Directeur des Risques du Groupe Crédit Agricole.
- **Impacts des évolutions** en matière de gouvernance bancaire sur les Conseils d'Administration des Caisses régionales - Intervention du Directeur Général de la Fédération Nationale du Crédit Agricole.
- **La conformité** - Intervention du responsable du Contrôle de la Conformité de la Caisse régionale.

Les Administrateurs de la Caisse régionale bénéficient par ailleurs d'un cycle de formations dispensées par l'Institut de Formation du Crédit Agricole, auquel est systématiquement inscrit tout nouvel élu intégrant le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.
Pour aller au-delà des formations collectives organisées lors des trois dernières années, les membres du Conseil ont répondu individuellement à un questionnaire d'auto-évaluation afin d'identifier les compétences complémentaires à acquérir pour l'exercice de leur mission.

La prise en compte des résultats du questionnaire adressé aux Administrateurs aboutira à la détermination d'un **nouveau plan de formation des élus.**

276 HEURES
Le total d'heures de formation des membres du Conseil d'Administration de la Caisse régionale

17 HEURES
de formation par Administrateur, en 2018

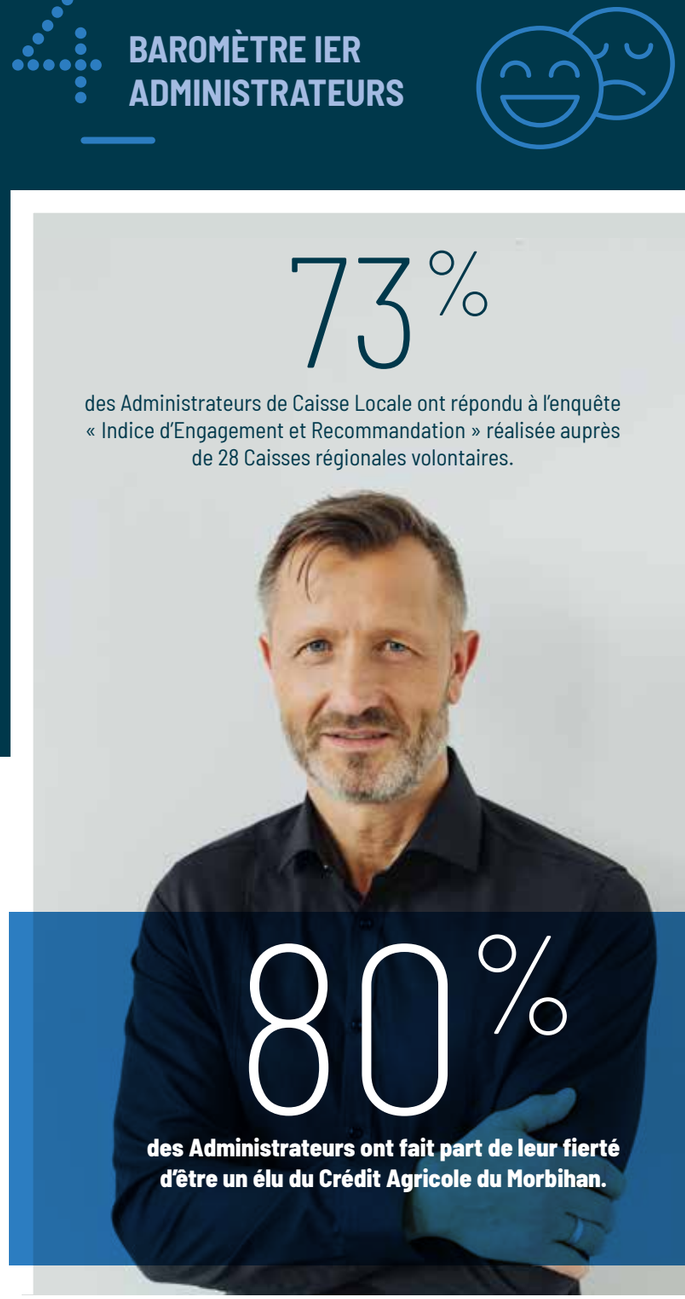
9 nouveaux Présidents des Caisses Locales suivent un cycle de formations sur trois ans : expression, communication, animation d'équipe, conduite de projet et connaissance de l'organisation du Crédit Agricole.

149
Administrateurs des Caisses Locales ont participé à quatre comités sectoriels animés par des experts de la Caisse régionale sur : la filière mer, le marché des professionnels, le marché de l'agriculture et le marché des associations.

Les rencontres d'automne
160 Administrateurs ont assisté à des interventions sur le thème de l'immobilier animées par le réseau Square Habitat.

62%
des Administrateurs ont participé à au moins une **action de formation** en 2018.

4 BAROMÈTRE IER ADMINISTRATEURS



IER Administrateur ?
L' «Indice d'Engagement et de Recommandation Administrateur » mesure le niveau de satisfaction résultant de l'exercice de leur fonction. Le résultat se traduit par la production d'un indice sous forme d'un pourcentage moyen tiré des réponses à un sondage de 41 questions (80% = moyenne des répondants ayant exprimé une opinion favorable ou très favorable).

NOS OBJECTIFS POUR

Une gouvernance responsable

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Prise en compte insuffisante de la mixité dans la représentation des élus au sein des Conseils	Installer la mixité dans la gouvernance
Politique de formation des Administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction	Faciliter l'exercice de la gouvernance coopérative
Non prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité	Prendre en compte les enjeux sociétaux et environnementaux dans la stratégie de l'entreprise
Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives	S'appuyer sur des Administrateurs mobilisés
Profil des Administrateurs non représentatif de la sociologie territoriale	Veiller à la bonne représentativité sociologique des Conseils d'Administration

RESPONSABILITÉ

ENGAGEMENT

2.

RELATION DE L'HOMME AU TRAVAIL

S'engager pour nos collaborateurs

« L'entreprise responsable se doit d'être bienveillante. Notre dernier baromètre social nous indique que nous allons dans le bon sens et nous oriente vers des voies de progrès, notamment dans l'organisation du travail et les parcours professionnels que nous travaillons avec nos partenaires sociaux. Un dialogue indispensable que nous voulons constructif. »

Christian LE FRESNE
Directeur
des Ressources
Humaines

A. DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS

L'ambition du Crédit Agricole du Morbihan en matière de Ressources Humaines est d'assurer au mieux l'adéquation entre les besoins de l'entreprise et ses ressources, et ce, en accord avec les valeurs de l'entreprise.

Banque de territoire, le Crédit Agricole du Morbihan est le **4ème employeur privé du département.**

60% des collaborateurs en relation directe avec la clientèle

49% des salariés travaillent sur le site du siège social à Vannes

51% de l'effectif est réparti dans le réseau des agences

42,2%

57,8%

Répartition effectif CDI

Effectif au 31/12

Agents d'application	20
Techniciens Animateurs d'Unité	753
Responsables de management	289
TOTAL CDI	**1 062**
Contrats en alternance	58
Contrats à durée déterminée	49

POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Convaincue que la mixité des profils participe à la performance et la capacité à innover, la Caisse régionale a la volonté de recruter des talents les plus diversifiés possibles aussi bien en termes d'âge, de genre, de formation que d'expériences professionnelles.

Contrats d'alternance
=
facteur d'insertion professionnelle des jeunes

50
contrats d'alternance

34%
des recrutements en CDI de l'année ont fait suite à un CDD, un contrat d'alternance ou un stage effectué au Crédit Agricole du Morbihan.

11,3%
des recrutements sont issus de la recommandation des salariés.

DÉTECTER TOUS LES TALENTS

Pour son recrutement, la Caisse régionale s'appuie sur ses **jobdating** tout en participant à des évènements **Wizbii** (jobdating multi-entreprises). 4 embauches sont aussi issues d'actions de **sourcing** sur les réseaux sociaux. Un «**café du recrutement**» a également été organisé au Faouët pour répondre aux besoins des agences situées sur un secteur rural moins attractif.

62 RECRUTEMENTS EN CDI

2. POLITIQUE DE FORMATION

L'investissement en matière de formation reste un axe constant d'une politique développée historiquement au sein des Caisses régionales du Crédit Agricole.

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 aux besoins de l'entreprise et intégrant l'initiative du salarié dans la réalisation de son projet professionnel.

6 130 jours
de formation assurés en 2018

soit 43h/ETP*

*ETP : CDI+CDD+Alternants

Une politique de formation axée sur l'expertise

Elle accompagne la stratégie de développement de la Caisse régionale et répond aux objectifs prioritaires de l'entreprise :

- S'adapter à l'environnement multicanal et digital
- Etre le levier majeur de l'intégration des nouveaux embauchés
- Faire face à une nécessité croissante de professionnalisation des salariés
- Maintenir dans l'emploi tout salarié tout au long de sa carrière professionnelle
- Anticiper les évolutions professionnelles de chaque salarié

5,9%
de la masse salariale consacrés à la formation

La politique tient compte également d'un contexte en évolution :

- Allongement de la durée des carrières
- Rapides évolutions technologiques
- Accroissement des exigences des clients

On assiste à une évolution de la formation pour développer les compétences des tuteurs et des formateurs internes en tenant compte des nouveaux modes d'apprentissage. L'objectif étant de les faire évoluer du statut de « sachants » à celui « d'animateurs-coaches ».

FORMATIONS PHARES DE L'ANNÉE 2018

- Accompagnement du changement pour les managers
- Journée « Risques » pour les managers
- Formation « Epargne »
- Directive « Crédits immobiliers »
- Démarche « Trajectoires Patrimoine »
- Protection des données personnelles
- Cursus Chargé de clientèle agricole
- Cursus Conseiller à dominante patrimoniale
- Accompagnement des Conseillers à dominante habitat

L'auto-formation, c'est quand on veut...

e.CAMPUS
votre plateforme de formation à distance

L'offre E CAMPUS disponible sur la plateforme en ligne de l'IFCAM (Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel) permet de développer l'auto-formation, le salarié étant libre de suivre la formation de son choix à tout moment. Les salariés peuvent ainsi conduire leur **propre parcours de développement des compétences** et profiter d'une offre de formation large et disponible en permanence.

3 GESTION INDIVIDUELLE DES COMPÉTENCES

Identifier et faire grandir les talents, stimuler la mobilité interne sont les clés pour une dynamique des parcours tout au long de la vie professionnelle.

En s'appuyant sur une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences :
- Une revue d'effectifs annuelle
- Un plan d'accompagnement individuel
- Une mise en place de filières métiers

Et sur des moments d'échanges réguliers :
- Des entretiens d'étape réguliers sur l'année
- Des entretiens annuels d'évaluation
- Des entretiens pour «préparer» les parcours professionnels
- Un accompagnement sur les prises de postes

Labellisation des compétences
54%
Taux de chargés clientèle labellisés

#Ambitions Clients 2020

Labellisation des compétences

Une démarche de formation et d'évaluation des compétences des chargés de clientèle pour que le service apporté corresponde au meilleur standard d'expertise avec un objectif de 90% de chargés labellisés en 2020.

À fin 2018 :
- 58 chargés de clientèle patrimoniale, clientèle agricole et clientèle professionnelle entrés dans la démarche
- 30 chargés labellisés
- 26 en formation pour obtenir le label

NOS OBJECTIFS POUR

Attractivité, rétention et développement des compétences
Loyauté des comportements

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation aux enjeux numériques	Apporter les compétences nécessaires à l'employabilité des salariés et pérenniser les emplois
Recrutement inadapté aux besoins de l'entreprise	Attirer les compétences nécessaires
Défaut d'accompagnement des collaborateurs Insuffisance de mise en œuvre du plan de formation	Permettre à chaque collaborateur d'accéder à la formation liée à son métier
Non-suivi des formations obligatoires de déontologie, de conformité par les collaborateurs	Former les salariés aux exigences de respect des règles de conformité et aux pratiques loyales

B. PERMETTRE L'ÉPANOUISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS

Nos collaborateurs sont notre première source de richesse !
Puisque nous en avons pleinement conscience, nous avons le devoir de mettre à leur disposition l'ensemble des moyens qui leur permettront d'exprimer leur talent.

1. BAROMÈTRE SOCIAL

En 2018, la Caisse régionale a souhaité de nouveau mesurer l'engagement et la satisfaction de ses collaborateurs en leur proposant de répondre à un baromètre social : le baromètre **IER - Indice Engagement et Recommandation**.

Forte mobilisation des collaborateurs
78% de participation
75% ayant rédigé des avis et verbatims

Hausse de la satisfaction
78% de satisfaction en 2018
contre 59% lors du dernier IER de 2015

Les résultats de l'IER 2018 sont d'autant plus encourageants que les trois thématiques les mieux notées sont :
- l'engagement (82%)
- l'équipe (78%)
- le management (76%)

Des axes d'amélioration ont été identifiés :
- la gestion de carrière
- l'organisation du travail
- la rémunération

La mise en œuvre de ces actions se fera sur les années 2019 et 2020 par le groupe « conditions de travail ».

IER collaborateurs ?

L' «Indice d'Engagement et de Recommandation collaborateur » est un baromètre social. Il mesure le niveau de satisfaction des salariés à l'égard de l'entreprise. Le résultat se traduit par la production d'un indice sous forme d'un pourcentage moyen tiré des réponses aux questions du baromètre (78% = moyenne de collaborateurs ayant exprimé un avis favorable aux questions du baromètre).

2. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La Caisse régionale souhaite proposer les meilleures conditions matérielles et sociales à ses collaborateurs.

DES SOLUTIONS DE TRAVAIL À DISTANCE :
- **22** salariés travaillent à distance un jour par semaine
- **18** depuis une agence de proximité
- **4** depuis leur domicile

14,8%
Part de collaborateurs CDI travaillant à temps partiel choisi

Agence de Ploermel

3. POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION ET DE PROMOTION

Bénéficiaires d'une prime dans le cadre d'un accord d'entreprise sur la reconnaissance de la performance individuelle

Nombre de collaborateurs bénéficiaires d'une évolution salariale (promotion ou reconnaissance des expertises et des compétences)

NOS OBJECTIFS POUR

Attractivité, rétention et développement des compétences
Bien-être au travail

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Prise en compte insuffisante de l'engagement des collaborateurs dans la politique de rémunération	Disposer de collaborateurs engagés tout au long de leur vie professionnelle
Manque de lisibilité des parcours professionnels	Permettre à chaque collaborateur d'être un acteur averti dans le déroulement de sa carrière
Dégradation du climat social	Bénéficier de collaborateurs engagés tout au long de leur vie professionnelle
Baisse de la qualité de vie au travail	Faciliter la sérénité au travail en garantissant des conditions de travail optimales
Absence d'accompagnement des collaborateurs en difficulté	Mettre à disposition un dispositif d'écoute

C. ÊTRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

La Caisse régionale est signataire depuis le 10 mars 2008 de la Charte de la diversité en entreprise. Parallèlement, une charte interne des relations professionnelles a été adoptée, fixant les règles de tolérance, de respect et d'équité dans les relations manager-managé.

DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

CHARTE DE LA diversité SIGNATAIRE

La Caisse régionale a adhéré à la Charte de la diversité en 2008.
Les responsables des Ressources Humaines accomplissent leur mission avec le souci profond du respect des règles d'exigence de non-discrimination.

En 2018, l'accord sur l'égalité professionnelle hommes/femmes a été renouvelé et une action de sensibilisation de l'ensemble des managers à l'égalité professionnelle entre les sexes a été menée à l'occasion des journées annuelles de formation RH-Managers.

82/100
Index de mixité

Depuis le 5 septembre 2018, la Loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, ainsi que le décret du 8 janvier 2019, sont venus renforcer les obligations des entreprises en matière d'égalité Femmes/Hommes. Notamment par la publication annuelle d'un index conduisant les entreprises vers une obligation de résultat en matière d'égalité salariale.

40,5%
Taux d'encadrement féminin

67%
des nouveaux managers nommés en 2018 sont des femmes

Savoir, savoir-faire et savoir-être

Les pratiques mises en œuvre dans le cadre des processus de mobilité interne sont fondées sur les seuls éléments objectifs d'appréciation, relatifs aux qualités professionnelles et compétences attendues : savoir, savoir-faire et savoir-être

Les valeurs d'intégration sociale de l'entreprise s'illustrent par :
- L'apprentissage
- L'accès à la formation des seniors
- La volonté de satisfaire les demandes de temps partiel
- L'accompagnement lié au retour à l'emploi après des absences longues

Les dynamiques de progression en matière d'égalité professionnelle homme-femme et d'intégration des personnes handicapées sont réaffirmées.

Handicap et emploi

Depuis 2006, la Caisse régionale est engagée auprès de l'association HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole).
Trois principales missions lui sont confiées :
- Le recrutement et l'insertion des personnes en situation de handicap
- Le maintien dans l'emploi
- Le recours au secteur protégé (ESAT/EA)

En 2018, dans le cadre de sa politique de recrutement et d'insertion des personnes en situation de handicap, la Caisse régionale a recruté :
- 1 salarié en CDI,
- 7 salariés en CDD de plus de trois mois,
- 1 alternant et 1 stagiaire

Pour favoriser le maintien dans l'emploi de ses salariés, la Caisse régionale a réalisé pas moins de **40 aménagements de postes.**

Après **intervention d'un ergonome**, ces aménagements peuvent aller de la simple mise à disposition de souris ergonomiques à la mise en place de fauteuils adaptés ou de bureaux réglables.

La Caisse régionale a **recours au secteur protégé** pour différentes missions : gestion du courrier, lavage des vitres, entretien des espaces verts, etc...

6,53%
Taux de travailleurs handicapés

Une entreprise solidaire

La Caisse régionale a participé au triathlon solidaire du Centre de réadaptation fonctionnelle de Kerpape en inscrivant trois équipes comportant chacune un collaborateur en situation de handicap.
Le triathlon a permis de lever **45 000 €** pour contribuer à la recherche en matière de rééducation fonctionnelle.

2. POLITIQUE SOCIALE VOLONTARISTE

Dans la perspective de la mise en œuvre en 2019 du Comité Social et Economique (CSE), la Direction et les Organisations Syndicales ont négocié le futur fonctionnement du CSE, ses commissions et les moyens de ses élus pour se former et préparer ses travaux.

2018, une année intense de travail caractérisée par un dialogue social constructif

Des rencontres permanentes avec les partenaires sociaux (53 réunions)

- 13 réunions comité d'entreprise
- 11 réunions délégués du personnel
- 6 réunions CHSCT
- 15 réunions de négociation et concertation avec les délégués syndicaux
- 8 réunions du groupe de travail « conditions de travail - volet social du PMT » (Plan Moyen Terme)

9 accords signés en 2018 portant sur :

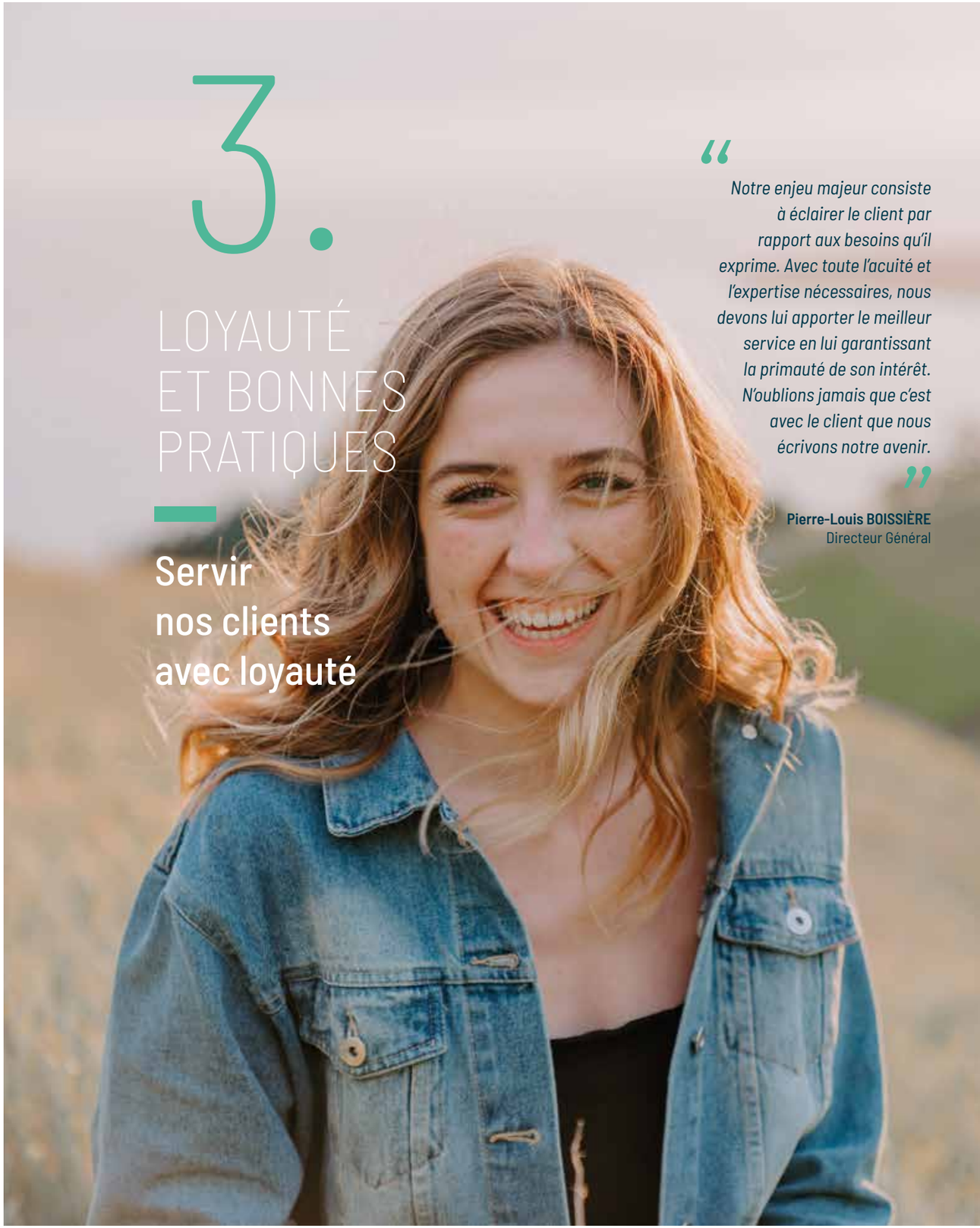
- La mise en place du CSE, vote électronique et protocole préélectoral
- Le droit syndical et le parcours professionnel des élus
- Le droit à la déconnexion
- La prise en charge des frais kilométriques
- La prorogation des dispositifs en matière de formation professionnelle
- L'égalité entre les hommes et les femmes et celle envers les salariés en situation de handicap...

L'entreprise met à disposition des salariés un **portail internet dédié aux Ressources Humaines**, qui permet d'accéder en permanence à tous les accords collectifs nationaux et locaux, aux comptes rendus de délégués du personnel, aux procès-verbaux des Instances Représentatives du Personnel.

NOS OBJECTIFS POUR

Être une entreprise bienveillante

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Discrimination ou harcèlement du candidat à l'embauche ou du salarié	Promouvoir le respect et la bienveillance dans les métiers des ressources humaines
Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle homme-femme	Renforcer notre image d'employeur responsable
Pratiques discriminatoires à l'égard des représentants du personnel	Prendre en compte l'exercice de la mission d'élu du personnel dans l'exercice du métier et de la gestion de carrière
Non-respect des obligations légales en matière de traitement du handicap	Etre un employeur de référence



3. LOYAUTÉ ET BONNES PRATIQUES

Servir nos clients avec loyauté

« Notre enjeu majeur consiste à éclairer le client par rapport aux besoins qu'il exprime. Avec toute l'acuité et l'expertise nécessaires, nous devons lui apporter le meilleur service en lui garantissant la primauté de son intérêt. N'oublions jamais que c'est avec le client que nous écrivons notre avenir. »

Pierre-Louis BOISSIÈRE
Directeur Général

A. AGIR AU QUOTIDIEN DE MANIÈRE RESPONSABLE

Notre réussite et notre réputation dépendent non seulement de la qualité de nos produits et du service offert à nos clients, mais aussi de la manière dont nous exerçons notre métier.

1. L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE LA RELATION

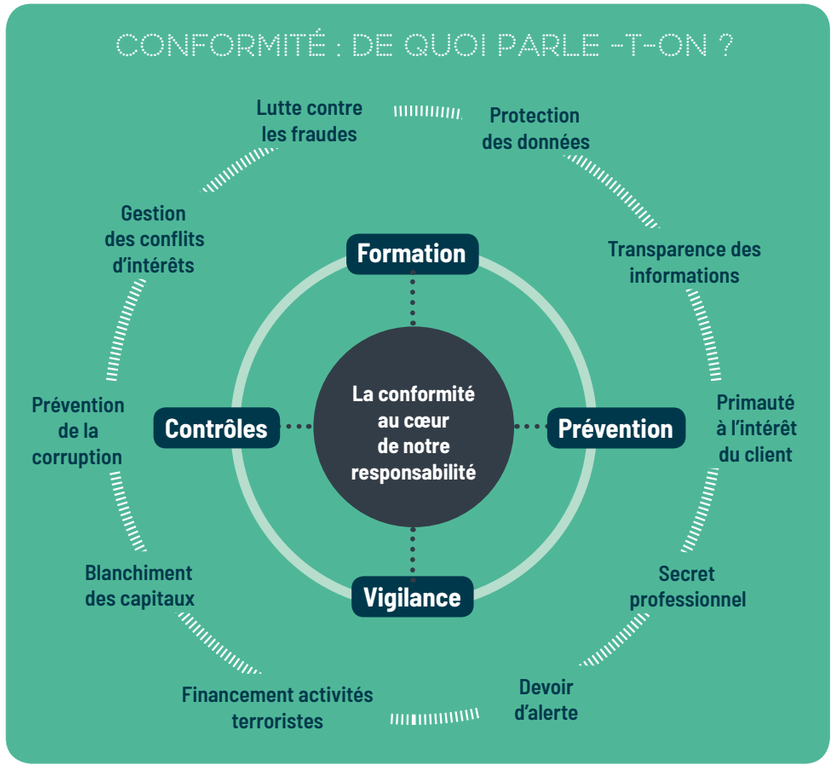
La Caisse régionale met en œuvre une politique de prévention de risques de non-conformité afin d'éviter les risques de réputation.

Un programme de formation à la conformité s'adresse aussi bien aux nouveaux collaborateurs qu'aux salariés en poste afin de maintenir leurs connaissances à niveau dans le domaine :
- Du blanchiment de capitaux
- Du financement du terrorisme
- Des règles relatives aux sanctions internationales
- De l'abus de marché et des conflits d'intérêts
- De la protection insuffisante des données à caractère personnel
- De la directive « Crédit immobilier »

Chaque collaborateur engage sa responsabilité et celle du Groupe en cas de non-respect des règles de conformité.

PRÉVENIR LES CONFLITS

La Charte de déontologie de la Caisse régionale annexée au règlement intérieur formalise les obligations s'imposant aux salariés en vue de prévenir les situations de conflits d'intérêts. Elle intègre également les procédures destinées à prévoir la transmission rapide à la hiérarchie des situations de conflits d'intérêts nécessitant un arbitrage ou une décision.



2. LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : UN ENJEU PRIMORDIAL

Conformément au **Règlement Général de la Protection des Données** (RGPD), le Crédit Agricole du Morbihan renforce ses procédures de protection des Données à Caractère Personnel (DCP). La protection des personnes physiques à l'égard de la collecte et du traitement de leurs données est un droit fondamental et un **enjeu stratégique essentiel** à la préservation de la confiance des clients, des partenaires et des collaborateurs ainsi qu'à la réputation du Groupe.

En action

• ADOPTION D'UNE CHARTE DES DONNÉES PERSONNELLES*
avec l'engagement à n'utiliser les données de ses clients que dans leur intérêt, à ne pas les vendre et à être totalement transparent quant à leur utilisation

• NOMINATION D'UN DPO
(Data Protection Officer ou Délégué à la Protection des Données, en français)

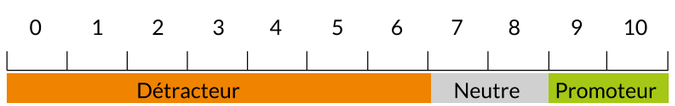
En tant que « chef d'orchestre » de la conformité en matière de protection des données, il est principalement chargé :
- D'informer et de conseiller
- De contrôler le respect du règlement et du droit national en matière de protection des données
- D'être force de conseil sur la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données et d'en vérifier l'exécution
- De répondre à toutes questions liées aux Données à Caractère Personnel
- De coopérer avec la CNIL et d'être son point de contact

*Charte des données personnelles à consulter sur : https://www.ca-morbihan.fr/charte-des-donnees.html

3 ÊTRE À L'ÉCOUTE

La mesure de la satisfaction s'organise autour d'une méthodologie d'enquêtes harmonisées dans le réseau des Caisses régionales de Crédit Agricole : les IRC ou Indice de Recommandation Client.

Réalisées au fil de l'eau, 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.
Des questions ouvertes permettent aux clients de justifier leur appréciation et d'apporter des suggestions d'amélioration.

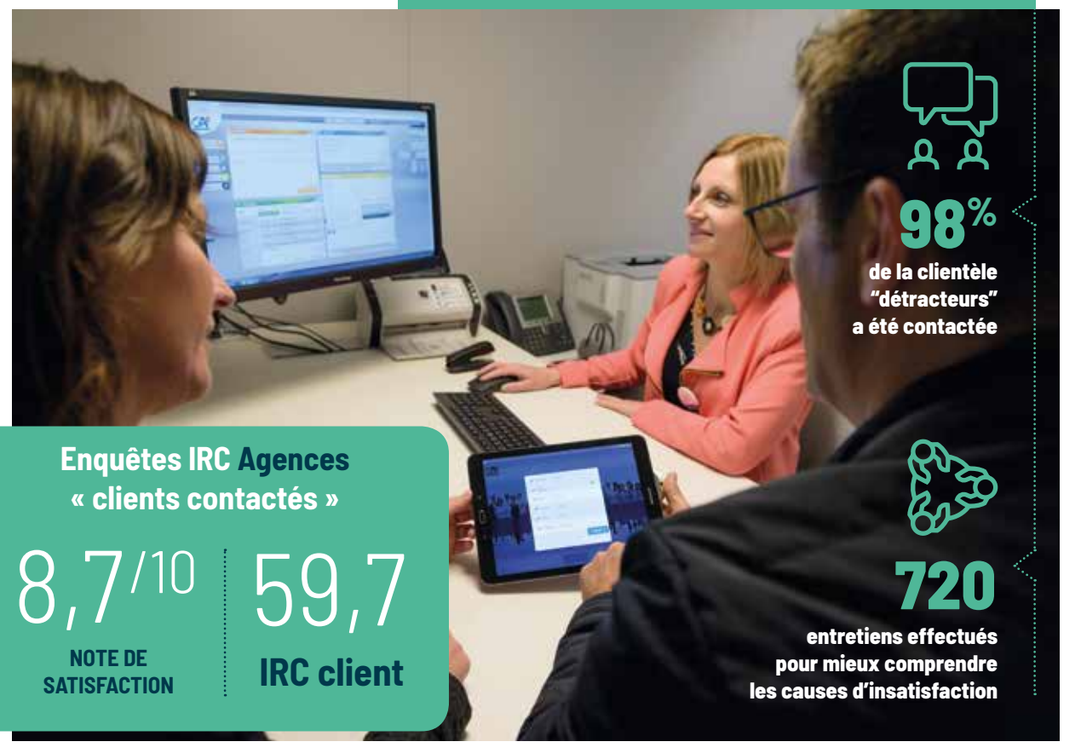


Les enquêtes permettent de dégager à la fois une note de recommandation clients (échelle de 1 à 10) et un Indice de Recommandation Client (IRC) qui mesure la différence entre les clients « promoteurs » et les « détracteurs » (+ ou -).

IRC AGENCES

Les résultats des IRC Agences « clients contactés » sont en constante progression depuis 5 ans.

Parmi la clientèle ayant exprimé son mécontentement :



Enquêtes IRC Agences « clients contactés »

8,7/10 — NOTE DE SATISFACTION

59,7 — IRC client

Le traitement qualitatif des verbatim des clients contactés contribue à dégager les axes majeurs sur lesquels doit porter la démarche d'amélioration continue de la Caisse régionale.

En 2018, un questionnaire de satisfaction sur les modes et moyens de contact entre la clientèle et le Crédit Agricole a été adressé auprès des clients non vus depuis plus d'un an.

Les résultats font ressortir

- **un indice de recommandation à +2,2**
- **une note de satisfaction associée de 7,1**

IRC ENTREPRISES

L'IRC Entreprises est menée tous les deux ans.

En 2018, **145 entreprises** ont accepté de se prêter à l'exercice et maintenu une note de satisfaction à un niveau élevé.

95% **des clients se déclarent satisfaits ou très satisfaits**. Ils apprécient notamment la réactivité et le professionnalisme de leurs interlocuteurs, la capacité à proposer le meilleur conseil ainsi que leur mise en relation avec les experts dédiés.

Enquête IRC Entreprises

7,97/10 — NOTE DE SATISFACTION

+25% — IRC client

NOS OBJECTIFS POUR

Loyauté des comportements
Usage respectueux des données de nos clients
Relation client : satisfaction, transparence et protection du consommateur

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale (loyauté, corruption, non-respect intentionnel des procédures)	Gagner la confiance des Morbihannais et des parties prenantes Respecter la primauté à l'intérêt du client Etre une entreprise réglementairement exemplaire
Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	Sécuriser l'intégrité des systèmes et garantir la protection des données personnelles
Inadaptation du produit ou du service aux besoins du client / Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil	Garantir à chacun de nos clients une expertise et des conseils de qualité
Insatisfaction de la clientèle sur les services et produits fournis	

Agence de Pontivy

B. L'EXPERTISE AU SERVICE DES CLIENTS

La démarche commerciale de la Caisse régionale s'appuie sur une approche-conseil personnalisée avec des propositions de solutions élaborées à partir du recueil des demandes et des besoins du client.

UNE DÉMARCHE COMMERCIALE BASÉE SUR L'ÉCOUTE, LE CONSEIL ET L'INTÉRÊT DU CLIENT

Des engagements relationnels majeurs sont pris pour sceller le principe de primauté à l'intérêt du client :

- **Aucune incitation financière** à proposer un produit plutôt qu'un autre
- La **liberté de choix** avec la remise systématique d'une proposition alternative
- La **transparence** avec la remise de mémo à l'issue des entretiens
- La mise en place d'un **délai de rétractation** de 30 jours
- La **prise en charge sous 24H** des demandes de clients formulées en ligne ou par courriel
- La prise en charge des **réclamations sous 48H**

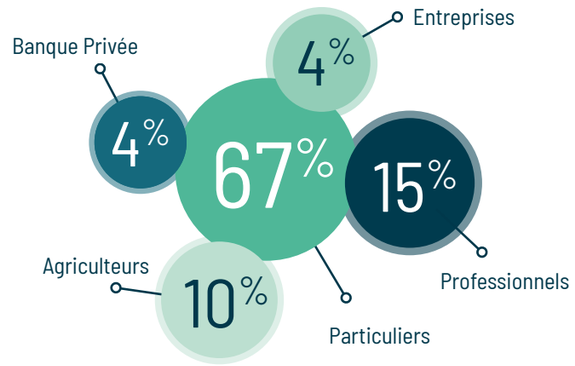
2 UNE ORGANISATION ET DES EXPERTISES AU SERVICE DE TOUS NOS CLIENTS

Banque universelle, la Caisse régionale dispose d'une organisation interne qui lui permet de répondre aux attentes spécifiques de toutes les catégories de clients avec un niveau d'expertise et de conseil reconnu, et ce quelles que soient les modalités d'entrée en relation.

UNE CONFIANCE QUI REPOSE SUR 3 PILIERS :

1. Une organisation commerciale par marchés
2. Des conseillers experts pour répondre de manière ciblée aux besoins spécifiques des clients
3. Le recours aux différentes filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole

RÉPARTITION DES EXPERTISES PROFESSIONNELLES PAR TYPE DE CLIENTÈLE



Ambitions Clients 2020

#Ambitions Clients 2020

EVOLUTION DES EXPERTISES POUR DEVENIR LE TIERS DE CONFIANCE DE DAVANTAGE DE MORBIHANNAIS

- Création d'un nouveau métier Conseiller à Dominante Patrimoniale
- Augmentation du nombre de Chargés de Clientèles Patrimoniales, Professionnelles et Agricoles
- Labellisation des compétences des Chargés de clientèle

NOUVELLE ORGANISATION POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS DE NOS CLIENTS

- **Morbihan Conseil :** un conseiller dédié, un accompagnement personnalisé et le choix des canaux de contact
- **PRO AGRI DIRECT :** une équipe d'assistance dédiée aux agriculteurs et aux professionnels
- **Cellule « Séparation Divorce » :** une équipe de conseillers dédiés pour accompagner et assister chacun des conjoints
- **Conseillers ou managers-experts** en appui des agences dans des domaines spécialisés d'ingénierie de services et de banque

3 UNE IMPLANTATION AU SERVICE DE LA PROXIMITÉ

Le Crédit Agricole du Morbihan a installé un réseau d'accueil et de services qui maille les 21 cantons du département et apporte l'offre la plus dense et la plus accessible de la communauté bancaire départementale.

Ce maillage sans égal est l'affirmation d'une volonté de satisfaire tous les clients (particuliers, entreprises, collectivités et associations) sans distinction et sur la totalité du territoire. Un point d'ancrage qui allie l'accessibilité aux services bancaires de base et la localisation des expertises en proximité de la clientèle.

Agence de Ploërmel

79
Agences permanentes
dont 2 Banques privées et 4 Agences Entreprises
-
7
Points conseils
-
134
Services Point Vert
-
182
Distributeurs automatiques de billets

LES TRAVAUX DE MISE EN ACCESSIBILITÉ DES AGENCES DANS LE CADRE DE L'ADAP

(Agenda d'Accessibilité Programmée)

Le plan d'actions de mise aux normes des établissements recevant du public se poursuivent :

- 68 attestations délivrées par l'organisme de contrôle Apave
- 2 agences en cours de contrôle par l'Apave
- 16 agences en cours de travaux

En 2019, la Caisse régionale aura achevé la mise en conformité de l'ensemble de ses sites.

4 UNE RELATION DIGITALE AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Tandis qu'il entre aujourd'hui en relation avec son conseiller avec le mode contact qu'il a choisi, le client pourra en 2020 souscrire en complète autonomie à la plupart des produits et services non complexes.

Une organisation dès à présent dédiée à l'accompagnement des clients dans l'usage du digital :

- **Des conseillers multicanal** et évolution des outils à la disposition de la clientèle dans chaque agence
- **Un service après-vente** pour prendre en charge les clients en difficulté sur **l'usage du digital**
- **L'ouverture d'un service de dépose contractuelle en matière d'épargne, de crédit ou d'assurances** (via ordinateur ou Smartphone)

Agence de Pontivy

Au cours des neuf premiers mois de l'année 2018, **18 conseillers dédiés à l'accompagnement digital** ont été présents dans les agences pour guider la clientèle.

42 %
TAUX DE CLIENTS ACTIFS DE LA BANQUE EN LIGNE

NOS OBJECTIFS POUR

Accessibilité de l'offre

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients : implantation inadéquate ou absence de l'offre de services	Préserver la densité de nos agences sur le territoire et la qualité de nos accueils physiques
Offre inadaptée de services sur les canaux de distribution à distance	Développer les services en ligne et les applications utiles à nos clients
Inadaptation du réseau de conseil à la clientèle (expertise insuffisante, segmentation inadaptée aux spécificités clientèles)	Permettre à chacun de nos clients quel que soit son profil de disposer d'une expertise et d'un conseiller dédié
Offres bancaires et de services non adaptées	Satisfaire et fidéliser notre clientèle

C. UNE APPROCHE RESPONSABLE ET PARTAGÉE AVEC FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

En 2018, la Caisse régionale du Morbihan, à l'instar de l'ensemble des Caisses régionales, a adopté la politique du Groupe Crédit Agricole en matière d'achats responsables.

LES CINQ ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'ACHATS

1 • Assurer un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs
2 • Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème
3 • Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats
4 • Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs
5 • Intégrer la politique « achats responsables » dans les dispositifs de gouvernance existants

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. La Caisse régionale est soucieuse de recourir autant que possible aux **acteurs régionaux**.

*(un seuil de % de CA maximal est à respecter afin de ne pas créer de situation de dépendance)

Le respect des délais de paiement est un engagement de la Caisse régionale. Le process de numérisation à réception des factures et le traitement en ligne des accords de règlement permettent de la consolider.

29,6 jours
Délai moyen de paiement en 2018

76 % Poids des fournisseurs régionaux dans les achats

NOS OBJECTIFS POUR

VULNÉRABILITÉS

Loyauté des comportements

Non-respect des délais de paiement

Pratiques déloyales : corruption, gestion des conflits d'intérêts

Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs via des pratiques responsables

OPPORTUNITÉS

4. NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Soutenir et être solidaire

« Nous sommes porteurs de deux ambitions :
• Soutenir celles et ceux qui façonnent notre Morbihan afin qu'il demeure un terreau fertile d'avenir. Qu'ils soient entrepreneurs innovants ou dirigeants associatifs, ils contribuent au même titre à vivifier nos territoires
• Être fidèles aux Morbihannais et les accompagner, dans les bons comme dans les mauvais jours. Nos valeurs mutualistes n'ont jamais été aussi contemporaines. »

Jean-Jacques GUILLERMIC
Vice-Président

A. UN LEADERSHIP AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU MORBIHAN

Le Crédit Agricole du Morbihan mène une politique de résultats durables fondée sur son métier de banquier, au service de la population morbihannaise et du département.
Un ensemble d'initiatives qui vise aussi à renforcer la position du Crédit Agricole du Morbihan comme partenaire majeur de l'entrepreneuriat morbihannais.

1. UN AGENT ÉCONOMIQUE MAJEUR

Le statut coopératif du Crédit Agricole du Morbihan le préserve de la pression actionnariale et lui permet de cultiver la conservation des résultats pour renforcer ses fondamentaux et pérenniser sa capacité d'intervention sur le territoire.

Base sociale (en M€)	2018
PNB (Produit Net Bancaire)	**207,4**
Salariés	**51,1**
Masse salariale	45,5
Intéressement, participation	5,7
Pouvoirs publics	**19,2**
Impôts sur les sociétés	13,5
Impôts et taxes locales	5,7
Résultat Net social distribuable (y compris report à nouveau)	**38,1**
Intérêts aux Caisses Locales	1,2
Dividendes aux CCA	1,9
Dividendes aux CCI	3,5
Résultat conservé pour le développement de la CR	**31,5**

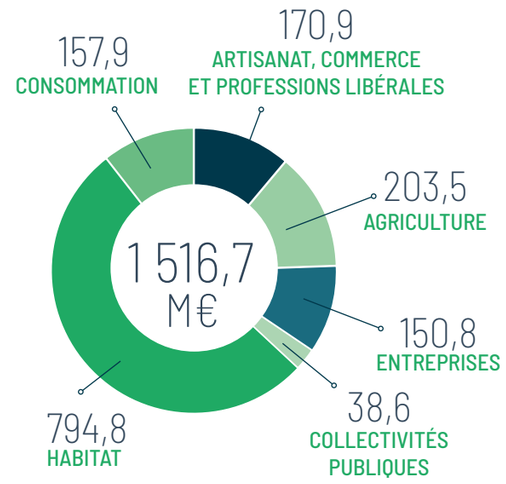
Sur base consolidée, le résultat conservé ressort à
57,3 millions d'euros
au titre de 2018
contre
44,6 millions d'euros au titre de 2017.

Les sociétaires percevront 4,3 millions d'euros au titre de l'exercice 2018.

2. FINANCEUR DE L'ÉCONOMIE LOCALE

Le Crédit Agricole du Morbihan demeure fidèle à sa volonté de concourir à la création de richesses, accompagnant financièrement et humainement la réalisation des projets portés par ses clients, conforme à son ambition de **financeur leader de l'économie réelle du département.**

RÉALISATIONS DE CRÉDITS (M€) 2018



LES ENCOURS DE CRÉDITS PROGRESSENT DE 3,6% ET AVOISINENT LES 7,8 MILLIARDS D'EUROS.

3. AU SERVICE DE L'INITIATIVE, L'ENTREPRENEURIAT ET LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Dans le domaine de l'initiative économique, la Caisse régionale est un partenaire historique des structures de soutien et d'accompagnement à la création d'entreprises.

Depuis 2016, elle s'active à renforcer les liens, notamment par :
- Une meilleure sensibilisation de ses conseillers de clientèle
- Par des actions accrues de promotion des réseaux auprès des futurs porteurs de projet

La Caisse régionale est partenaire du réseau Initiative France, de Bretagne Active et de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat.
Elle est aussi membre des conseils et comités d'agrément de projet de chacune des cinq Plateformes d'Initiatives Locales du département.

NOMBRE DE PROJETS FINANCÉS DANS LE CADRE DE CES PARTENARIATS :

Dossiers financement CA (nombre)	89
Montant des prêts CA (M€)	8,08

Dossiers financement CA (nombre)	31
Montant des prêts CA (M€)	1,84

Projets financés en convention avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (nombre)	54
Montant des prêts CA (M€)	1,65

ACCOMPAGNER L'ENVIE D'ENTREPRENDRE

DES « CAFÉS DE LA CRÉATION » POUR BOOSTER LES PORTEURS DE PROJETS

10 PARTENAIRES
mobilisés pour conseiller les porteurs

5 "CAFÉS DE LA CRÉATION"
Sur Lorient, Vannes, Ploërmel, Pontivy et étendu à Auray

74 PORTEURS DE PROJET
ont pu rencontrer les réseaux d'expertise et de conseil à la création

10 PARTENAIRES POUR LES «CAFÉS DE LA CRÉATION» EN MORBIHAN :

Crédit Agricole du Morbihan - Entreprendre au Féminin en Bretagne - ADIE - BGE - Bretagne Active - Initiative France - Chambre de Métiers et de l'Artisanat - Chambre de Commerce et de l'Industrie - Ordre des experts comptables - Ordre des avocats

ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES POUR LA PROMOTION ET LA DYNAMIQUE ENTREPRENEURIALES :

- Oscars des Entreprises et Trophées de l'Innovation de la CCI
- Cyber West Challenge, concours de la création d'entreprises dans le domaine de la sécurité numérique
- 10 ans du réseau Entreprendre au féminin...

« CRÉATEUR EN MORBIHAN » SUR FACEBOOK ET TWITTER

Un réseau social pour accompagner la création et apporter des contenus pratiques aux porteurs de projet.

CreateurEn56

TAUX DE PÉNÉTRATION CRÉATION/REPRISE TPE*
39,5%

TPE : Très Petite Entreprise

4 ACCOMPAGNER L'INNOVATION SUR LE TERRITOIRE

LE VILLAGE
Coopérer pour innover
by CA MORBIHAN

Inauguré au mois de juin 2018, « Le Village by CA Morbihan » est un accélérateur de start-up innovantes lancé par la Caisse régionale.

Le Village by CA Morbihan ambitionne d'être un outil d'attractivité territoriale car il incite de jeunes entreprises à s'installer et à se développer dans le Morbihan. Il veut aussi contribuer à la création d'emplois et au maintien des sièges sociaux sur le territoire.

A L'ISSUE DE **2 APPELS À PROJETS**, « LE VILLAGE » ACCOMPAGNE DÉSORMAIS **20 START-UP.**

35 ENTREPRISES
ont choisi de s'associer à cette initiative pour devenir **partenaires du « Village by CA » :**
- Pour bénéficier de l'écosystème d'innovations
- Pour collaborer avec les start-up
- Pour acculturer leurs collaborateurs à de nouvelles techniques et méthodes de travail

245 MISES EN RELATIONS
ont été réalisées depuis juin 2018 en direction des start-up, leur permettant de **développer leurs chiffres d'affaires** ou d'**agrandir leur réseau** (invitations aux salons, conférences, débats, etc...).

Un dispositif Innovation complète l'offre proposée par le Village by CA Morbihan grâce notamment à :

- Une équipe composée d'un **expert innovation** (interlocuteur des réseaux de l'innovation morbihannais et des réseaux internes du Groupe CA)
- **7 référents Innovation** présents sur tout le territoire (5 experts en clientèles professionnelles et 2 chargés d'affaires entreprises)
- Une **offre de financement spécifique** et un schéma délégataire en circuit court
- Le **fonds d'investissement** « CA MORBIHAN Expansion » (en cours de création) pour accompagner en fonds propres les start-up en complément de SFLD dont le Crédit Agricole est un actionnaire de référence

5 PARTENAIRE DES INITIATIVES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL PORTÉES PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

UNE POLITIQUE ACTIVE DE PARTENARIATS ET MÉCÉNAT

La politique de mécénat, de parrainage et de sponsoring de l'entreprise est fondée sur un principe de proximité, d'utilité et de solidarité par rapport au territoire. Elle vise à favoriser l'initiative économique, l'attention aux publics plus fragiles et le soutien aux initiatives culturelles, sportives et sociales.

6 CONVENTIONS DE MÉCÉNAT

- 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 départementale contre le cancer

PARTENAIRE DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS OU ASSOCIATIONS

- **La santé** avec les événements de soutien aux malades et à la recherche sur le cancer : la Vannetaise, la Gourinoise, la Littorale, les Marcels, la Quest'en rose, la Josselinaise, la Ploërmelaise…
- **L'aide sociale :** Restos du Cœur, Banque alimentaire, A Portée d'Chœur…
- **La culture :** Festival Les Indisciplinées, Festival Interceltique de Lorient, Presqu'île Breizh, Echonova, Fête de la crêpe…
- **Le sport :** Semi-marathon Pontivy-Loudéac, Championnat de France de BMX, Grol Race, Equipondi, CEP Basket Lorient…
- **L'Agriculture :** Fête de l'agriculture, Salon Ohhh la Vache ! …

Découvrez tous nos partenaires sur **« Mon Morbihan »**

LES TROPHÉES DE LA VIE LOCALE, UN SOUTIEN AUX INITIATIVES DU TERRITOIRE

Chaque année, depuis près de 20 ans, les Trophées de la Vie Locale n'ont qu'un seul but : saluer les acteurs associatifs et ceux de l'éducation qui contribuent à la vitalité du tissu local.

LES TVL EN 2018 :

93 900€ de dotations

220 lauréats récompensés

422 dossiers déposés

PROMOTION DE LA SOLIDARITÉ, DE LA CULTURE, DU SPORT, DU PATRIMOINE OU DE LA PRÉSERVATION ENVIRONNEMENTALE

LES ÉLUS PORTENT L'INITIATIVE LOCALE

16 Caisses Locales ont porté ou accompagné des projets d'intérêts généraux, en voici quelques exemples :

À SAINT-JEAN-BRÉVELAY, une réunion d'information pour les dirigeants d'association sur les questions juridiques et la gestion des associations

6 ACTIONS en partenariat avec le réseau **Entreprendre Pour Apprendre** (EPA) pour initier les collégiens et lycéens à l'entrepreneuriat

À BELLE-ILE ET RIANTEC, soutien à des projets innovants autour de la création musicale

Près de 655 000 €

de mécénat, sponsoring, engagements mutualistes et soutien à l'animation et l'initiative économique, l'insertion sociale (hors actions de sponsoring décidées au niveau Groupe CA)

Ventilation des soutiens financiers par objet d'intervention

(1,71% du résultat de l'exercice 2018 en €)

Soutien à l'animation et l'initiative économique	146 701
Soutien à l'agriculture	91 730
Culture & patrimoine	107 570
Environnement	53 489
Insertion & soutien domaine social	82 170
Sport	173 068

Fête de l'Agriculture

Exposition «Voile pour se reconstruire» Saint-Cyr Coëtquidan

Conférence de presse pour Le Printemps de l'entreprise

NOS OBJECTIFS POUR

Ancrage territorial et relations parties prenantes externes
Adéquation aux évolutions des besoins sociétaux et aux évolutions règlementaires

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques	Rester fidèle au territoire
Absence de dialogue et de soutien aux parties prenantes	Stimuler les initiatives d'intérêt général portées par la société civile morbihannaise
Manque de soutien aux entreprises entrepreneuriales et aux activités innovantes	Conquérir et accompagner l'entreprenariat morbihannais

B. ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE, ENTREPRENEURS ET INVESTISSEURS RESPONSABLES

La politique de Responsabilité Sociétale de la Caisse régionale est porteuse d'un engagement spécifique à l'égard des acteurs du monde agricole, le Crédit Agricole du Morbihan demeurant leur premier partenaire bancaire.

POLITIQUE DE SOUTIEN À LA FILIÈRE AGRICOLE

L'évolution du modèle agricole morbihannais s'accélère, sous l'effet de structures de production plus capitalistiques et d'une augmentation de la demande sociétale en matière de qualité des produits, de protection de l'environnement, de bien-être animal et d'approvisionnements de proximité.

Les enjeux de la transition économique et écologique des modèles agricoles conduisent naturellement la Caisse régionale à s'adapter, fortement challengée par ailleurs par la concurrence.

La prise en compte de ces enjeux a été prioritairement orientée en 2018 sur la **montée en expertise des Chargés de Clientèles Agricoles**, via la démarche de labellisation des compétences et par des interventions du Groupement des Agriculteurs Biologiques (GAB 56) pour renforcer leurs connaissances techniques sur la production bio.

Deux experts agricoles de la Caisse régionale interviennent en appui des Chargés de clientèle :

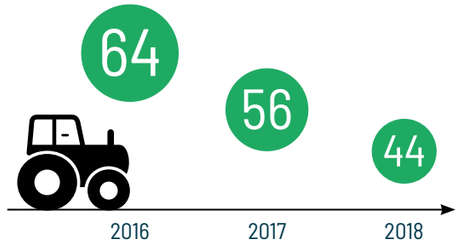
- Un agri-manager sur les dossiers complexes et les gros projets de développement, notamment sur les projets de transition énergétique
- Un expert JA (Jeune Agriculteur) en accompagnement personnalisé sur les projets d'installation

En 2018, par exemple, l'agriculture biologique a représenté plus de 50% des installations aidées dans le département.

2 FINANCEUR DE L'ÉCONOMIE LOCALE

Les encours de crédits à l'agriculture progressent de près de 3%, confirmant la dynamique entrepreneuriale des agriculteurs morbihannais malgré des tensions persistantes qui pèsent sur les filières de production.

La décroissance des installations «aidées» se poursuit.



JEUNES AGRICULTEURS INSTALLÉS PAR LA CAISSE RÉGIONALE

PLUS DE 8 UNITÉS OPÉRATIONNELLES DE MÉTHANISATION AGRICOLE **SUR 10** DANS LE MORBIHAN SONT ACCOMPAGNÉES PAR LA CAISSE RÉGIONALE

NOS OBJECTIFS POUR

Adéquation à la transition économique et écologique de l'agriculture

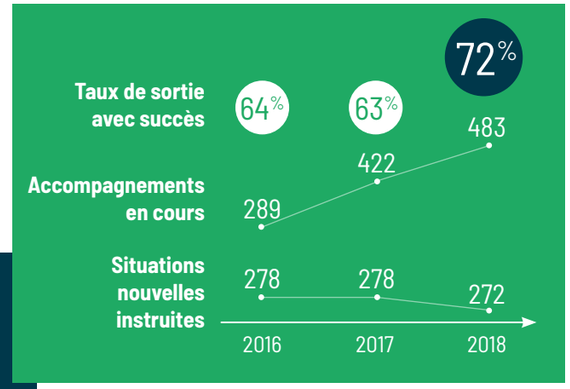
VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Insuffisance d'accompagnement du développement agricole morbihannais	Demeurer la banque experte de l'agriculture morbihannaise
Absence d'accompagnement et d'offres pour la clientèle agricole	
Offre ou réponse inadaptée en matière de soutien à l'installation	
Non accompagnement dans les enjeux de transition agricole	Assumer notre responsabilité spécifique à l'égard de l'agriculture
Non accompagnement des exploitations en difficulté	Poursuivre l'expérimentation Passerelle Agri

C. DYNAMISER NOS ACTIONS MUTUALISTES, NOTRE OFFRE DE PRODUITS, NOS SERVICES SOLIDAIRES ET RESPONSABLES

Lancé en 2008, le dispositif Point Passerelle est au centre de la politique inclusive de la Caisse régionale, probablement une des illustrations les plus emblématiques qui témoigne de l'engagement mutualiste de l'entreprise.

1 FACILITER L'INCLUSION BANCAIRE

Le Point Passerelle accueille les clients victimes d'un aléa de la vie, orientés principalement par les conseillers des agences et les demandeurs de financement dans le cadre des partenariats noués par la Caisse régionale. Le temps de leur présence dans le dispositif, les clients suivis bénéficient d'un accompagnement pour les soutenir dans la conduite de leur budget familial.



Le taux annuel de sortie favorable est désormais bien installé au-delà des 60%, **dépassant les 70%** pour la première fois en 2018.

Cet accompagnement est assuré par :
- 2 conseillers dédiés
- Un réseau de bénévoles constitué d'Administrateurs de Caisses Locales et d'anciens salariés au sein de l'association Passerelle Accompagnement.

En 10 ans, le Point Passerelle aura accueilli **PLUS DE 1 900 MÉNAGES** et permis **À PRÈS DE 60%** d'entre eux de trouver une écoute et une aide favorables leur permettant **D'AMÉLIORER LEURS CONDITIONS DE VIE.**

L'aide par le microcrédit

La Caisse régionale est aussi le partenaire financier de plusieurs acteurs sociaux du département dans le cadre du microcrédit personnel adossé au fonds de cohésion sociale : Habitat & Humanisme, CIAS de Ploërmel, Mission Locale de Centre Bretagne, Restos du Cœur.
Elle intervient également directement auprès de sa clientèle en mettant en place des prêts **« coup de pouce »** permettant de faire face ponctuellement à des situations d'urgence comme de petits besoins d'équipements ou une consolidation de budget.

141 Bénéficiaires

356 108 € Montants réalisés

Total des réalisations des prêts adossés au fonds de cohésion sociale et des prêts « coup de pouce ».

Des prêts « Maxi coup de pouce » permettent de consolider des situations difficiles avec pour objectif de prévenir le surendettement et de conforter le reste à vivre des ménages.

36 Bénéficiaires

285 084 € Montants réalisés

LUTTE CONTRE L'HABITAT DÉGRADÉ

Dans le cadre de conventions avec le Département et avec 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.

RÉALISATION PRÊT
LUTTE CONTRE L'HABITAT DÉGRADÉ

165 881 €
PRÊTS TRAVAUX

301 491 €
CT AV.* SUBVENTIONS

Depuis 5 ans, le Point Passerelle a permis à 115 ménages de mettre en place des travaux de rénovations pour un montant total de 4,1 millions d'euros.

* prêts court terme avance de subventions

PÉDAGOGIE BUDGÉTAIRE

Le Point Passerelle a aussi réalisé 7 ateliers pédagogiques sur l'éducation budgétaire au profit de 76 jeunes bénéficiaires accompagnés par la Mission Locale de Centre Bretagne dans le cadre de son dispositif Garantie Jeune.

POINT PASSERELLE POUR LES AGRICULTEURS EN DIFFICULTÉ

L'élargissement de la mission de Passerelle à la prise en compte des difficultés sociales et familiales des exploitants agricoles, entamé en 2016, a marqué le pas en 2018 avec peu de situations nouvelles confiées. L'issue positive de plusieurs situations, ainsi que la conviction acquise de l'utilité de la démarche inclinent néanmoins l'entreprise à poursuivre l'action et mieux la faire connaître.

10 ANS DE PASSERELLE

POINT D'ORGUE D'UNE ANNÉE DENSE, le Point Passerelle a réuni ses partenaires et de nombreuses parties prenantes pour célébrer son 10ème anniversaire au cours duquel, conseillers, bénévoles, partenaires et bénéficiaires du dispositif ont apporté leurs témoignages chaleureux.

2 FACILITER L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ DES PRIMO-ACCÉDANTS

La Caisse régionale cherche à faciliter les conditions d'accès au logement avec une attention particulière aux primo-accédants et vise à faciliter l'accès à la propriété des ménages morbihannais.

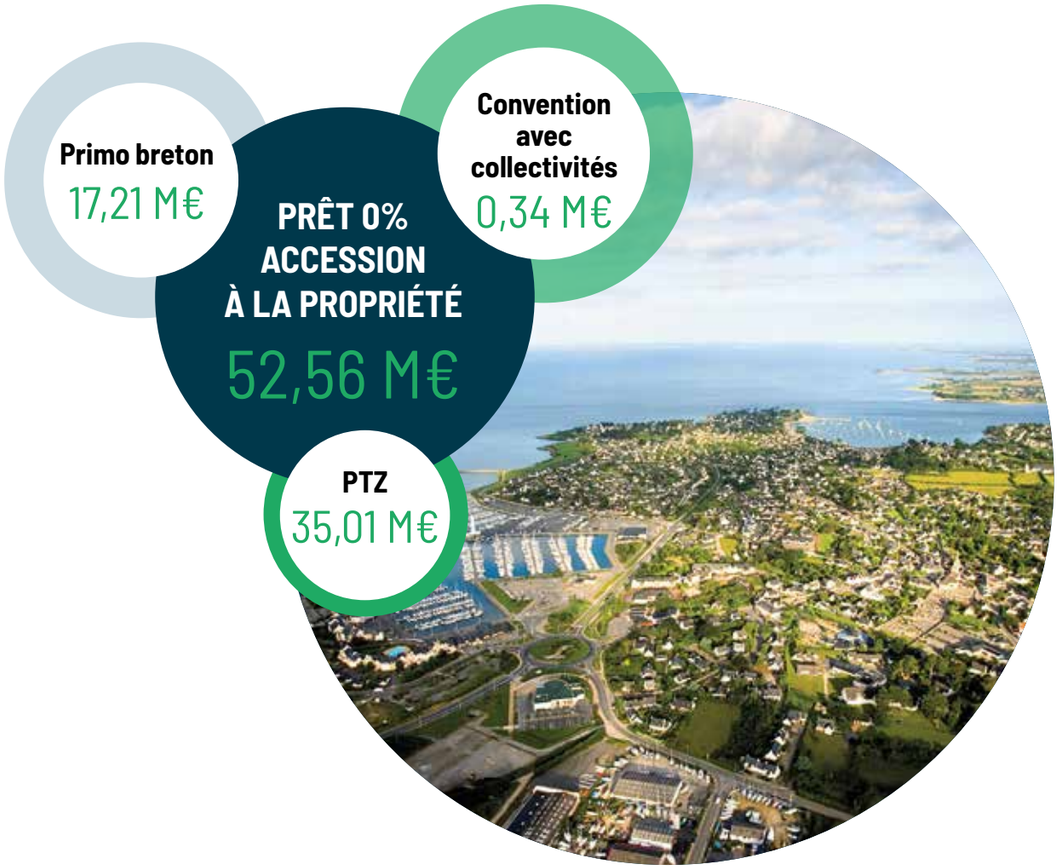
L'OFFRE « 0 % PRIMO BRETON »

- **Prêt à 0%**
- **Montant : 10 000€**

(porté à 12 000€ sous conditions de performance énergétique du bien)

Le Crédit Agricole du Morbihan a signé 3 conventions avec les villes de Lorient, de Lanester et avec Lorient Agglomération pour la mise en place de crédits à 0% en faveur des primo-accédants situés sur ces territoires.

Près de **1 800 MÉNAGES** morbihannais sont **DEVENUS PROPRIÉTAIRES** pour la première fois avec le financement du Crédit Agricole du Morbihan.



NOS OBJECTIFS POUR

Adéquation aux évolutions des besoins sociétaux et aux évolutions réglementaires
Accessibilité de l'offre

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Insuffisance de prise en compte de l'offre solidaire et socialement responsable dans la commercialisation des produits	Promouvoir une offre de produits et services responsables
Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles	Faire du dispositif Passerelle, un acteur de référence de l'inclusion bancaire et sociale
Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie...) dans les moments de vie de la clientèle	Prendre en charge les situations via la cellule Séparation de l'agence en ligne et prescrire le Point Passerelle

Bénévoles et conseillers du Point Passerelle

5. NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Agir davantage pour relever le défi de la transition énergétique

« A l'instar de ce que nous avons su mettre en œuvre en matière d'accompagnement des agriculteurs et des collectivités dans leurs projets d'énergies renouvelables, nous devons étoffer notre conseil et notre offre dans le domaine de l'efficacité énergétique de l'habitat. Une condition nécessaire pour que le Crédit Agricole du Morbihan soit reconnu comme un accélérateur de la transition énergétique. »

Olivier HOUSSAY
Directeur des Crédits
et du Marché des Entreprises

A. AGIR POUR LE CLIMAT

La démarche de notre entreprise repose sur une responsabilité environnementale assumée et organisée autour des principaux enjeux et spécificités de son territoire.

1 CONSÉQUENCES SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE DE L'USAGE DES BIENS ET SERVICES PRODUITS

En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Energétique et la Croissance Verte », la Caisse régionale publie sa mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)* relatives au financement des activités de ses clientèles, sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés.
Les encours de crédits sont inventoriés en 23 filières d'activité regroupées au sein de 9 macro-secteurs auxquels est attribué un facteur d'émission exprimé en Keq CO_2 pour un millier d'euros de financement.

*L'estimation des GES s'appuie sur la méthodologie PX9CA développée par la chaire « Finances Développement Durable » de l'université Paris-Dauphine et publiée dans un guide méthodologique de l'Ademe.

Sur la base des encours au 31 décembre 2017, les estimations d'émission de GES atteignent

489 660 Teq CO_2

selon la répartition ci-contre :

MACRO-SECTEURS	GES Teq CO_2
Agroalimentaire, agriculture, bois/papier	269 696
Construction	70 529
Energie	2 802
Industrie	14 115
Transport	80 313
Assurances, banques, services fin.	0
Déchets	52 202
Administration	4
Autres services	0
TOTAL	**489 660**

Par convention, la méthodologie retenue ne prend pas en compte les émissions relatives aux consommations et aux usages, la totalité des émissions de GES étant ainsi affectée à la production. En conséquence, les encours de la clientèle des particuliers ne sont pas retenus et les filières des administrations et services sont considérées comme non émissives.

Sept aléas climatiques directs seront couverts par « Carbone 4 » :
- vagues de chaleur
- pluies intenses
- précipitations moyennes
- tempêtes
- montée du niveau de la mer
- sécheresses
- hausse de la température moyenne

UN OUTIL POUR APPRÉHENDER LE RISQUE CLIMATIQUE

Le Crédit Agricole souhaite disposer d'un **outil détaillant** à la fois les **projections climatiques** pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux **aléas climatiques** et la **vulnérabilité des différents secteurs d'activité**.

Cet outil comprendra également des éléments de méthodes pour comprendre et saisir les facteurs contextuels aggravants. Ces résultats permettront aux Caisses régionales de disposer de bases techniques pour évaluer les risques.

Le Crédit Agricole s'appuiera sur la méthodologie mise en place par « Carbone 4 » (un cabinet de conseil spécialisé dans la stratégie bas carbone et l'adaptation au changement climatique).

2 UNE EXPERTISE AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

En 2013, les Caisses régionales bretonnes ont souhaité constituer une expertise dans le cadre de la transition énergétique, plus particulièrement sur le domaine des énergies renouvelables avec la **création d'un Pôle de coopération dans l'économie de l'environnement.**

Le Pôle, avec ses **deux managers experts** travaillant en étroite synergie avec leurs référents dans chacun des départements bretons, a développé des compétences et un savoir-faire qui font du Crédit Agricole un partenaire de référence des investisseurs publics et privés.

B. FINANCER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET PROMOUVOIR DES INITIATIVES DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Dans le Morbihan, la Caisse régionale détient le leadership dans le financement des projets de méthanisation et de cogénération.

1 FINANCEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET AUTRES PROJETS « VERTS »

LES GRANDS PROJETS SOUTENUS PAR LE CRÉDIT AGRICOLE

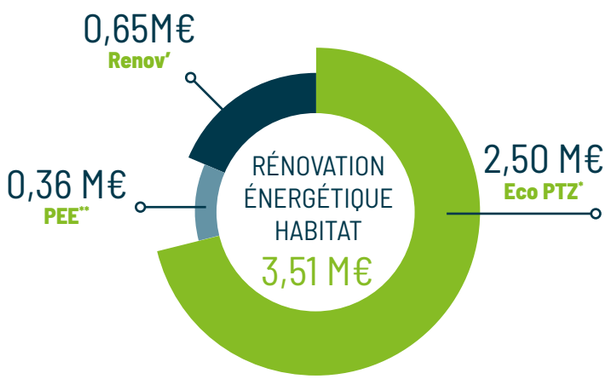
1ÈRE FERME SOLAIRE URBAINE
portée par XSEA avec la pose de 20 000 m² sur le toit de l'ancienne base de sous-marins de Lorient

1ÈRE STATION GNV (GAZ NATUREL POUR VÉHICULE)
portée par la SEM 56 Energies (Société d'Economie Mixte) et inaugurée à Vannes, avec le concours financier de la Caisse régionale à hauteur de 407,5K€. La SEM ambitionne de porter 5 à 6 projets nouveaux majeurs d'ici 5 ans

6 NOUVEAUX CONTRATS
sur des projets majeurs portant sur près de 8 M€ de financement, avec l'appui du Pôle économie de l'environnement

2 FINANCEMENT DES TRAVAUX D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET AUTRES PRÊTS

La simplification annoncée de l'**Eco PTZ** et sa commercialisation à compter du deuxième semestre 2019 permettra peut-être de stimuler un marché de la rénovation énergétique qui peine à se développer.



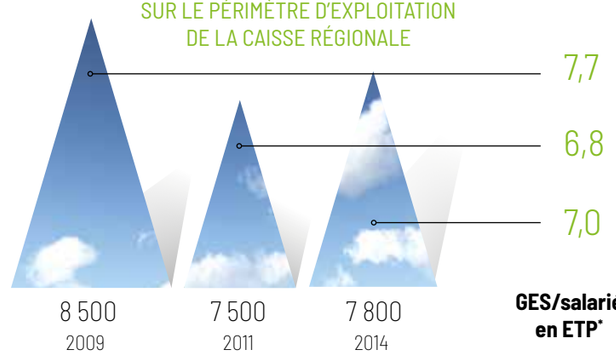
*Eco PTZ = Eco Prêt à taux zéro • **PEE = Prêt Economie Energie

C. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Emissions de gaz à effet de serre, efficacité énergétique, énergies renouvelables...
La Caisse régionale cherche à maîtriser son impact environnemental, plus particulièrement celui concernant ses émissions de gaz à effet de serre.

GESTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES)

EMISSIONS DES GAZ À EFFET DE SERRE
SUR LE PÉRIMÈTRE D'EXPLOITATION DE LA CAISSE RÉGIONALE



*ETP : CDI+CDD+Alternants

En 2018, les travaux d'efficacité énergétique ont porté sur :
- La poursuite du plan de remplacement des éclairages au profit des équipements en LED
- Le lancement d'un programme de remplacement des chauffages radiants par des chauffages caloporteurs
- La sortie du chauffage au fioul de l'agence de Saint-Jean-Brévelay et le remplacement des huisseries de l'agence de Baud

La fourniture d'électricité des immeubles de la Caisse régionale réalisée par EDF pour les abonnements aux tarifs « jaune » et « vert » garantit l'injection dans le réseau d'une quantité d'électricité issue de sources d'énergies renouvelables au moins équivalente au volume d'électricité consommée.

EN 2018, LA CAISSE RÉGIONALE A RÉALISÉ UNE ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ SUR L'INSTALLATION PHOTOVOLTAÏQUE AU SIÈGE DE KERANGUEN

CONSOMMATIONS ET GES ENERGIES 2018

Electricité (MWh)	4 587
Gaz (MWh)	3 438
Fioul (litres)	8 000
Energie/ETP en MWh	7,3
GES Energie en Teq CO2	1 155
GES Energie/ETP	0,99

DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS ET PLAN DE MOBILITÉ

Les contraintes de déplacements des salariés poussent l'entreprise à trouver des solutions responsables : déplacements nationaux effectués en TGV, salles de visioconférences, généralisation du e-learning, télétravail, indemnité kilométrique vélo en place depuis 2017...

D'autres projets voient le jour :
- Une démarche interentreprises en matière de déplacement domicile-travail a été initiée par la Caisse régionale et les entreprises de Vannes Ouest
- Un service de covoiturage à partir d'une plateforme communautaire a été retenu avec un déploiement et une animation au lancement en 2019. La Caisse régionale formalisera son plan de mobilité en 2019.

2 LA DÉMARCHE PAPIER

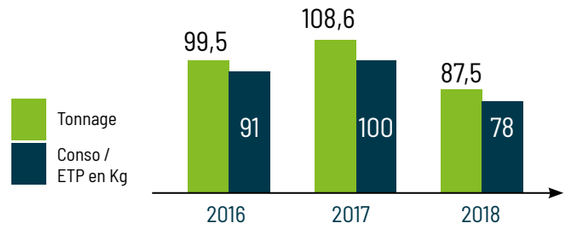
Le papier FSC ou PEFC est généralisé sur l'activité éditique et dans les consommations internes.

Matériau majeur utilisé dans les processus bancaires, le papier fait l'objet depuis plusieurs années d'une démarche basée sur :

- La sobriété, par la diminution des supports destinés aux clients et utilisés en interne
- L'éco-responsabilité, par l'utilisation de papiers éco-labellisés diminuant la pression sur les ressources utilisées
- Le recyclage

L'objectif de réduction des quantités de papier utilisées est motivé par un enjeu environnemental, mais aussi par la volonté de réduire les coûts associés et d'augmenter la sécurité et la satisfaction des clients.
Les tendances observées en matière de consommation de papier sont également à mettre en relation avec les comportements des clients : baisse régulière de l'utilisation des chèques et adoption du relevé de compte électronique.

La déclaration dans le cadre de l'éco-contribution Citeo réalisée en 2018 portait sur un volume de 93,3 tonnes de papier dont 93% produits à partir de matière issue de forêts gérées durablement.



CONSOMMATIONS PAPIER
(éditique et consommation interne)

3 LA GESTION DES DÉCHETS

Les pratiques de traitement des déchets de la Caisse régionale s'appuient sur deux axes :

• 1 •
UN TRI DES DÉCHETS OPTIMISÉ DANS LES AGENCES ET AU SIÈGE
(affichette pédagogique et appui de la société de nettoyage GSF) avec la volonté de recycler autant que possible

• 2 •
LA CONTRACTUALISATION AVEC DES ENTREPRISES DE RECYCLAGE IMPLANTÉES SUR LE TERRITOIRE MORBIHANNAIS
(Retrilog pour les DEEE, La Feuille d'Erable pour le papier) et agissant dans le domaine de l'insertion et du travail protégé

Le contrat avec la société approvisionnant en consommables la Caisse régionale prévoit la reprise et le recyclage des toners. Les papiers et cartons sont pris en charge par deux principaux prestataires pour être recyclés.

Déchets (en tonnes)	2016	2017	2018
Papiers	92,0	95,0	**67,7**
Carton	2,6	2,6	**3.8**
DEEE & microfilms	2,1	0,3	**0.75**
Verre	0,9	1,2	**1.49**
DIB	72,2	60,2	**67.72**
Toner		3,2	**1,3**

43 442 CARTES BANCAIRES RECYCLÉES

La Caisse régionale propose à ses clients de restituer leurs cartes à échéance pour récupérer et valoriser les métaux rares de la puce électronique.

NOS OBJECTIFS POUR

Adéquation aux évolutions des besoins sociétaux et aux évolutions réglementaires
Maîtrise de l'empreinte environnementale de l'entreprise

VULNÉRABILITÉS	OPPORTUNITÉS
Offre bancaire inadaptée aux enjeux environnementaux et manque de sensibilisation des acteurs internes	Promouvoir des offres pour accompagner nos clients dans leur transition écologique
Non prise en compte des risques climatiques et environnementaux dans l'analyse client	Prémunir les clients et l'entreprise des coûts liés aux risques environnementaux
Non réalisation des diagnostics d'émissions de gaz à effet de serre, audits énergétiques et plans de mobilité.	Collaborateurs engagés tout au long de leur carrière professionnelle
Non suivi des consommations énergétiques, des déplacements professionnels, de la gestion des déchets et autres consommations de ressources.	

MAÎTRISER
DIALOGUER
SUSCITER
PRÉVENIR
AGIR
ASSUMER
COCONSTRUIRE
RESPONSABILISER
CONFRONTER
ACCEPTER
COOPÉRER
PROMOUVOIR
GARANTIR
SOUTENIR
PROTÉGER
RENDRE COMPTE
ASSOCIER
FAIRE
S'ENGAGER
DEVOIR
RECONNAITRE

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

	2016	2017	2018	Objectif 2020
CONSOLIDER NOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE				
Taux de clients sociétaires	57,0%	57,9%	59,0%	61%
Taux d'Administrateurs formés dans l'année	non produit		62%	>50%
Nombre d'heures de formation par Administrateurs de la Caisse régionale			16H	non objectivé
Pourcentage de femmes dans les CA de Caisses Locales	40%	41%	43%	>40%
Pourcentage de femmes au CA de la Caisse régionale	17%	29%	29%	>40%
Nombre de Comités ou CA traitant de la RSE	3	3	2	≥ 4
DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS AU SERVICE DE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE				
Nombre d'heures de formation par collaborateur	42H	37H	43H	>40 H
Pourcentage de collaborateurs labellisés*	non produit		54%	90%
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				
Taux d'absentéisme	4,03%	4,17%	4,51%	≤4,5%
Taux de Turn-over	2,20%	3,10%	3,40%	<5%
Parts de salariés bénéficiaires d'une revalorisation salariale (promotion, expertise, compétences)	39%	37%	41%	≥35%
Taux de satisfaction collaborateur indice IER baromètre social	baromètre précédent 59% en 2015		78%	top 10 CRCA meilleur taux
ETRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT				
Part du personnel féminin dans l'encadrement de la Caisse régionale	37,40%	40%	40,50%	>40%
Part du personnel féminin dans les nominations à des postes de manager	non produit		67%	>50%
Taux de travailleurs handicapés	6,67%	6,78%	6,53%	>6%
AGIR AU QUOTIDIEN DE MANIÈRE RESPONSABLE				
Indice de Recommandation Client ("IRC Agences")	+50	+58,3	+59,7	≥60
Taux de réclamations complexes traitées et finalisées en moins de 60 jours	non produit		89%	100%
Taux de réclamations complexes traitées et finalisées en moins de 30 jours			80%	>70%
Coût du risque opérationnel en % du PNB	0,70%	0,50%	0,83%	<1%
METTRE AU SERVICE DE TOUS NOS CLIENTS UNE ORGANISATION ET UNE EXPERTISE DE QUALITÉ ADAPTÉES À LEURS ATTENTES				
Indice de Recommandation Client ("IRC Stratégique")	non réalisé	-4	non réalisé	≥5
Taux de fidélisation de la clientèle	38,50%	38,90%	39,50%	≥45%
Implantations sur le territoire (nombre d'agences et points conseil)	89	88	86	1er réseau bancaire
Taux de clients utilisateurs actifs des accès en ligne	non produit		42%	≥55%
ENRICHIR LA RELATION AVEC NOS FOURNISSEURS À TRAVERS UNE APPROCHE RESPONSABLE ET PARTAGÉE				
Délai moyen de paiement des factures (en jours)	non produit		29,5	<30
Poids des fournisseurs régionaux dans les achats et services extérieurs	64%	66%	76%	≥65%
Nombre d'unités bénéficiaires obtenu par le recours au secteur protégé	7,43	7,25	7,73	≥7,40

* Parmi les collaborateurs soumis au label

	2016	2017	2018	Objectif 2020
METTRE NOTRE LEADERSHIP ET NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU MORBIHAN				
Encours de crédits de la Caisse régionale (en Md€)	7,19	7,5	7,77	7,5
Taux de pénétration de la clientèle	38,40%	38,20%	38,20%	39%
Nombre de créations/reprises de TPE aves les réseaux d'accompagnement	108	153	174	n≥n-1
Taux de pénétration créations/reprises de TPE	23,40%	32,30%	39,50%	>25%
Dépenses de mécénat et sponsoring (en pourcentage du résultat)	1,87%	1,92%	1,71%	>1%
ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE, ENTREPRENEURS DE TERRITOIRE RESPONSABLES ET INVESTISSEURS ENVIRONNEMENTAUX DANS LE MORBIHAN				
Encours de crédits à l'agriculture (en M€)	929 M€	928,5M€	952,2M€	≥930 M€
Part de Jeunes Agriculteurs installés par le CA**	non produit		59%	≥70%
Part de projets accompagnés par le CA dans les projets de méthanisation	non produit		>80%	≥66%
DYNAMISER NOS ACTIONS MUTUALISTES ET NOTRE OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES SOLIDAIRES ET SOCIALEMENT RESPONSABLES				
Nombre d'actions mutualistes portées par les Caisses Locales	8	15	16	≥50 période 2017/2020
Part de l'investissement responsable dans les encours Amundi	non produit	11,55%	13,30%	n≥n-1
Encours contrat épargne assurances-vie solidaire Predica	non commercialisé		65 K€	1 M€
Taux de succès en sortie du dispositif Point Passerelle	64%	63%	72%	>66%
Nombre de prêts «microcrédits FCS***» et «coup de pouce Passerelle»	149	149	141	>155
ETRE LE FINANCEUR DE RÉFÉRENCE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DU MORBIHAN				
Montant des réalisations de « Prêt Economie d'Energie »	3,53M€	3,62M€	3,51M€	objectifs non fixés
Montant des réalisations de « Prêt Energies Renouvelables » (en M€)	non produit	2,96M€	7,62M€	
LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOTRE FONCTIONNEMENT				
Emissions de gaz à effet de serre en Teq CO2 par ETP	dernier Beges (2015) = 7Teq CO2/ETP			≤6,5 Teq
Energie en MWh par ETP	7,9	8,1	7,3	≤7,6
Déplacements professionnels automobiles (en million de kilomètres)	1,935	1,883	1,954	<1,850
Poids de papier consommé (activités internes et éditiques)	91 T	100 T	78 T	≤ 80 T
Part de la fibre responsable dans les consommations de papier CITEO	84%	84%	93%	>85%

** installations dites aidées
*** Fonds de Cohésion Sociale

MODÈLE D'AFFAIRES DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

ÊTRE AU SERVICE DE SES CLIENTS ET DU DÉVELOPPEMENT DU MORBIHAN

UNE BANQUE DIFFÉRENTE

- Banque mutualiste coopérative
- 1er banquier/assureur des Morbihannais
- Banque de tous les moments de vie personnels et professionnels
- Centres de décision en Morbihan
- 85% des résultats conservés au service du développement du territoire

RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN

1 169 **collaborateurs**

414 **administrateurs**

43 H **de formation par collaborateur**

Des expertises commerciales et de l'engagement professionnel pour servir et répondre aux attentes spécifiques de toutes les catégories de clients

CAPITAL FINANCIER

1,5 Md € **Capitaux Propres**

PRÉSENCE TERRITORIALE

73 **points de vente**

44 **Caisses Locales**

4 **Agences Entreprises**

2 **Agences Banque Privée**

1 **Village by CA**

LE VILLAGE Coopérer pour innover

PRÉSENCE DIGITALE

Gestion bancaire en ligne sur **ca-morbihan.fr**
Applications Ma Banque • Ma Carte • Mon Projet Immo
Outils de relation à distance : signature en ligne, gestion des contrats...
Agence digitale : Morbihan Conseil

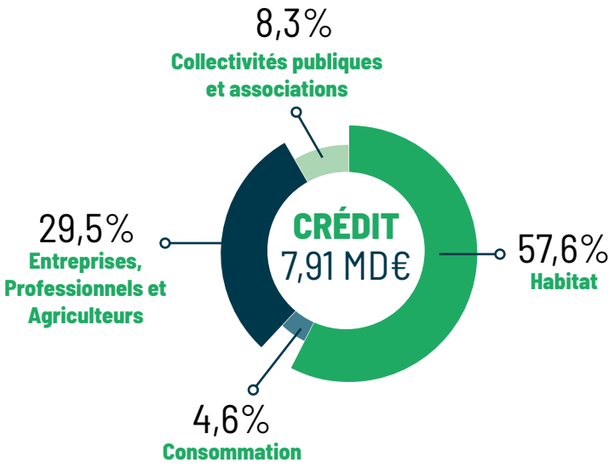
CRÉATION DE VALEUR

Produit Net Bancaire : 207,4 M€

262 000 **contrats d'assurance** de biens et de personnes

370 500 **clients** dont 59% **de sociétaires**

Collecte 11,66 Mds€



RÉSULTATS 2018

Résultat net 38,2 M€

Intérêts à verser aux sociétaires 4,3 M€

Intérêts aux porteurs de CCI & CCA 5,4 M€

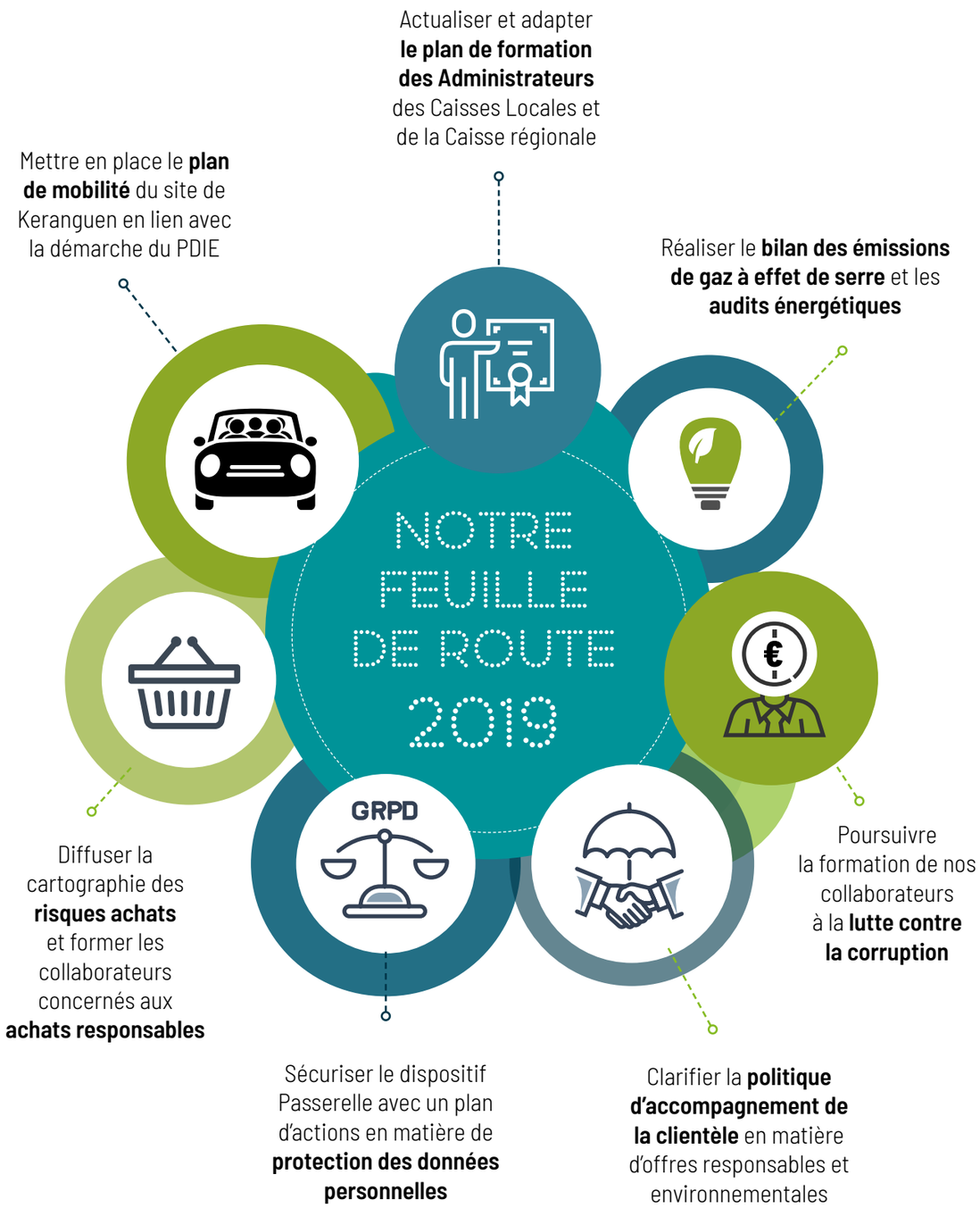
Intéressement et participation des salariés 5,7 M€

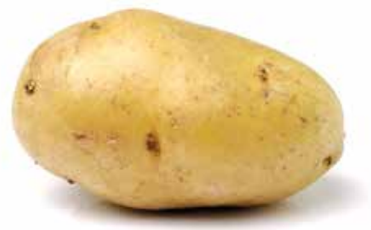
OBJECTIFS HORIZON 2020

100% de clients bénéficiant d'un **contact personnalisé**

61% **de clients sociétaires**

Classée dans les 10 meilleures **Caisses régionales** en terme de baromètre social





QUI AURAIT CRU UN JOUR IMPRIMER SUR DES POMMES DE TERRE ET DES ALGUES ?

LE CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN !

Ce rapport est imprimé sur un papier de création «Crush» constitué à 30% d'amidon de pommes de terre pour la couverture et l'intérieur est imprimé, quant à lui, sur un papier dit «alga carta», constitué à 33% d'algues bretonnes lors de sa fabrication.

Parce que c'est ça aussi,
être engagé dans le développement durable !

Rapport social, sociétal et environnemental 2018

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 femmes et hommes qui en font la richesse.

Notes complémentaires

Les informations contenues dans ce rapport sont issues de la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) réalisée par la Caisse régionale en application des dispositions légales et réglementaires des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du Code de commerce et qui a fait l'objet d'un avis de conformité et de sincérité des informations publiées par l'Organisme Tiers Indépendant Ernst & Young et Associés (avis délivré le 25 février 2019).

Ces informations sont publiées dans le rapport financier annuel de l'exercice 2018 au chapitre D (pages 16 à 44). 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 Curious matter recyclé et Algua Carta FSC.

Crédits photos : Crédit Agricole du Morbihan/studio FUN IMAGES, S. Lorec, L. Rannou, D. Kuhn, H.O. Tabak, M.T Rader, S. Romanov, W. Warby, D. PH, D. Bignolet, La Fly-HD, Istock, Adobestock.

Conception et coordination : Service Communication et Service RSE Crédit Agricole - **Rédaction :** Décrocher la Une
Conception graphique : Jennifer Cornic

FSC www.fsc.org RECYCLE Papier fait à partir de matériaux recyclés FSC® C008327

IMPRIM'VERT®

MORBIHAN