



# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Guide RSE 2024

Exercice 2023



# UN NOUVEL ÉLAN POUR NOTRE STRATÉGIE RSE

 En 2023, le Crédit Agricole du Morbihan s'est à nouveau résolument engagé au service de son territoire. Notre raison d'être « **Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société** » a réellement guidé les décisions et les actions des 360 administrateurs et 1237 collaborateurs de l'entreprise.

La question du changement climatique est une réalité, avec des impacts bien au-delà de la dimension environnementale. Cet impératif nous engage à opérer des transitions qui nous concernent tous autour de la souveraineté alimentaire, de la cohésion sociale et de la santé. Autant d'enjeux que nous devons relever afin de permettre le bien vivre ensemble.

Sur le plan économique, nous avons accompagné la relance et soutenu les filières agricoles, le commerce, l'industrie face à leurs défis.

Nous avons pleinement conscience que nos clients évoluent : des agriculteurs deviennent aussi producteurs d'énergie, les particuliers adaptent leur mode de vie et de consommation, des entreprises peuvent faire face à des difficultés de recrutement... A leur image, nous menons un processus de réflexion intense et nous évoluons pour les accompagner au mieux.

C'est pourquoi, aujourd'hui, nous intensifions nos actions de **Responsabilité Sociétale des Entreprises**, en mobilisant nos valeurs de proximité, responsabilité et solidarité pour nous-mêmes comme pour nos clients et partenaires.

Ainsi, en 2023 nous avons poursuivi les travaux du projet d'entreprise « Créons Demain » et mis à contribution les administrateurs et collaborateurs pour trouver collectivement des solutions innovantes et positives pour notre territoire. Des actions responsables, basées sur nos valeurs mutualistes, ont vu le jour et traduisent sur le terrain la volonté de relever nos défis communs tous ensemble. Vous trouverez dans ce guide, un extrait de nos actions les plus marquantes en 2023.

Nous abordons l'avenir avec confiance et détermination face aux grands enjeux sociétaux. Ensemble, nous y arriverons ! 



**Hervé Le Floc'h**  
Président

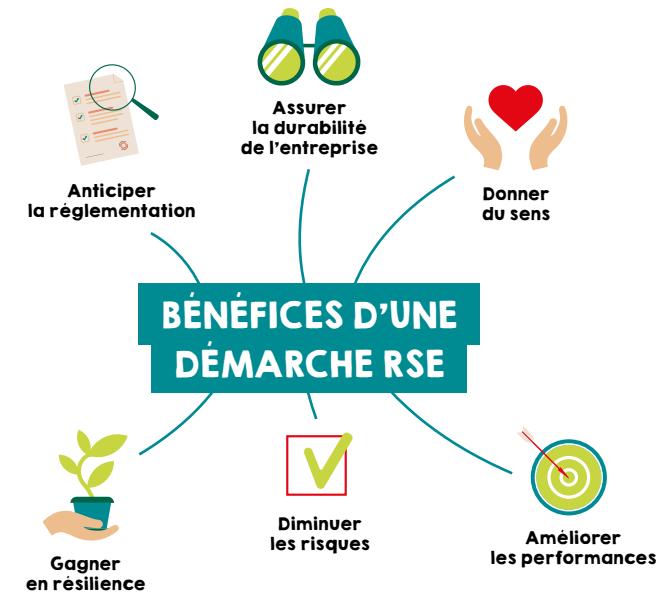


**Christophe Grelier**  
Directeur Général

# LA RSE, KÉSAKO?

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE), c'est la **contribution des entreprises aux enjeux du développement durable**. Une entreprise qui pratique la RSE cherche à avoir **un impact positif sur la société tout en étant économiquement viable**. Elle vise un modèle de fonctionnement qui concilie **ambitions économiques, sociales et environnementales**.

Toutes les entreprises peuvent mettre en œuvre une démarche RSE, quelle que soit leur taille, leur statut ou leur secteur d'activité.



p. 4

Une démarche normée et engagée

p. 6

Une banque différente

p. 8

Nos chiffres clés

p. 10

Une démarche RSE initiée depuis plus de 10 ans

p. 12

Notre stratégie RSE

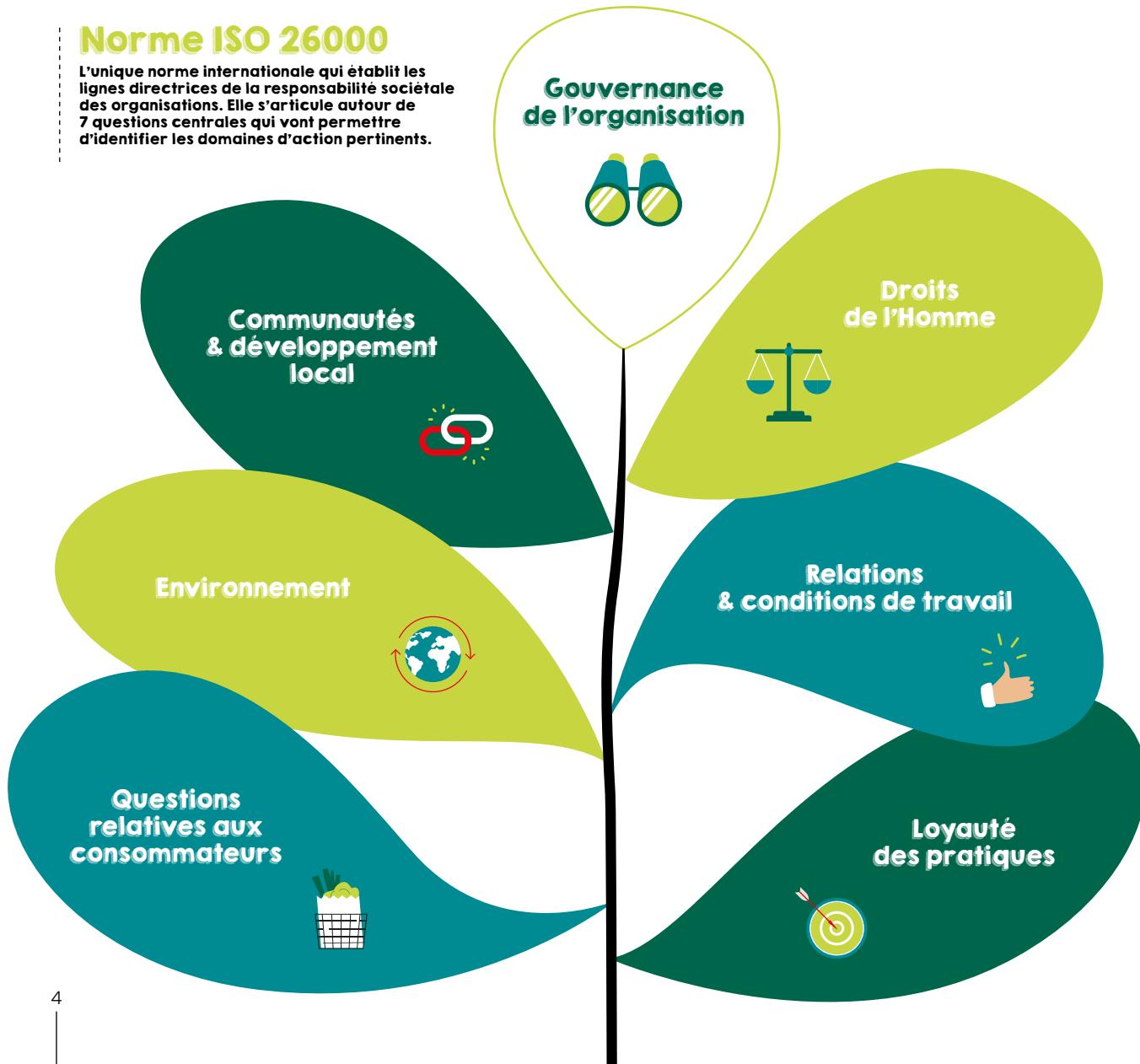
p. 13

Nos engagements RSE

# UNE DÉMARCHE NORMÉE

## Norme ISO 26000

L'unique norme internationale qui établit les lignes directrices de la responsabilité sociale des organisations. Elle s'articule autour de 7 questions centrales qui vont permettre d'identifier les domaines d'action pertinents.



# ET ENGAGÉE

## Les ODD

Adoptés par les Nations Unies en 2015, les Objectifs de Développement Durable sont un appel mondial à l'action pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable d'ici 2030.



# UNE BANQUE DIFFÉRENTE



## Des sociétaires parties prenantes des décisions

**Le Conseil d'Administration :** valide la stratégie de l'entreprise et s'assure de sa mise en œuvre par le Comité de Direction

**Présidents de Caisses Locales :** animent le Conseil d'Administration des Caisses Locales et portent avec leurs élus les actions mutualistes de leur territoire

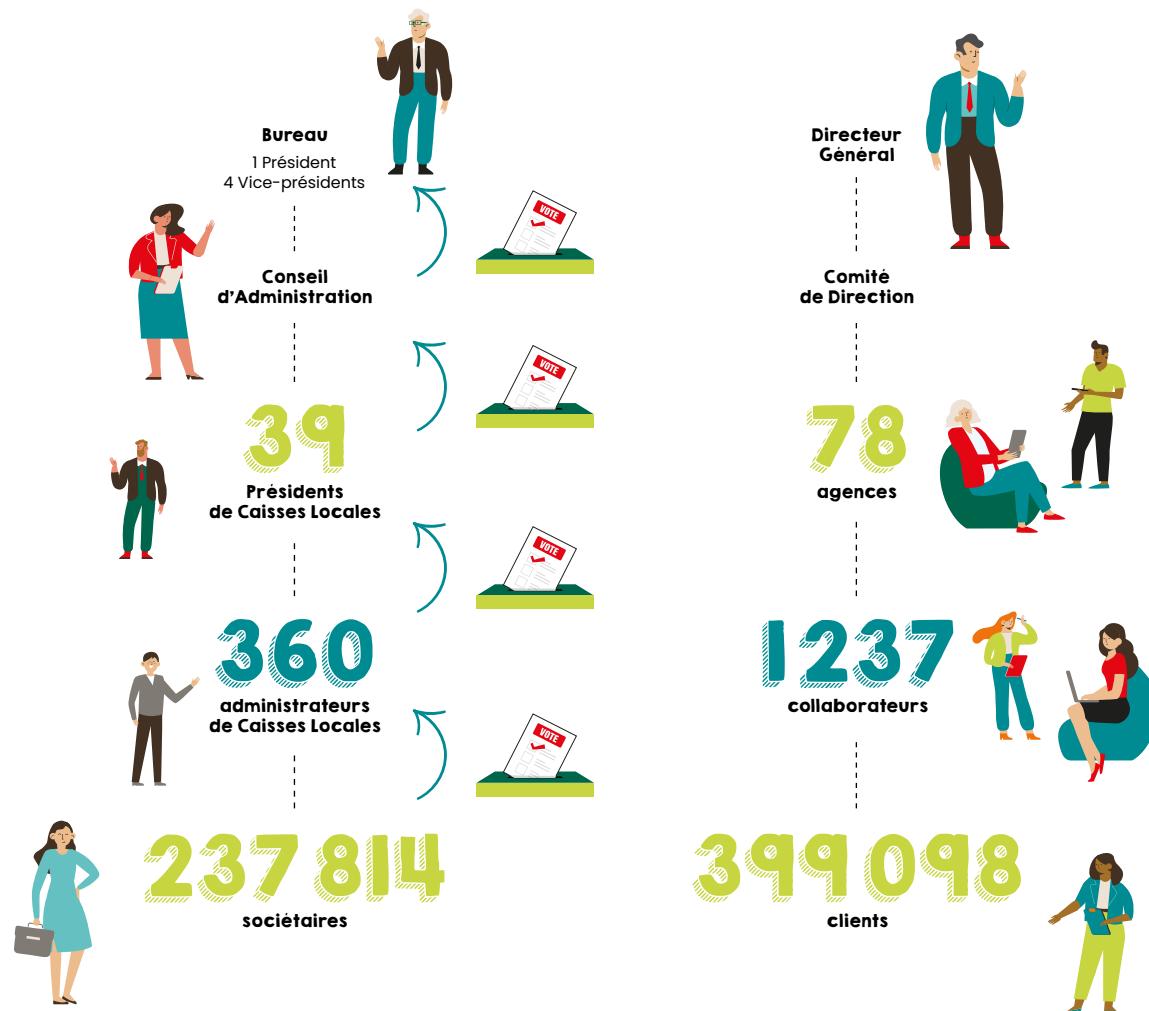
**Administrateurs :** porte-parole des sociétaires et ambassadeurs du Crédit Agricole (animation de la vie coopérative, actions au sein des Caisses Locales, contribution au développement du territoire)

**Sociétaires :** clients détenant des parts sociales et qui ont un droit de vote.

**1er**  
banquier-assureur du Morbihan. Seule banque avec un centre de décision sur le département



UNE GOUVERNANCE ARTICULÉE AUTOUR DE DEUX INSTANCES :  
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, ORGANE DÉLIBÉRANT,  
ET LE COMITÉ DE DIRECTION, ORGANE EXÉCUTIF.





## NOS RESSOURCES

### NOS TALENTS

**1237** & **360**

collaborateurs  
(1130 CDI, 35 CDD et  
72 Apprentis)

administrateurs

au service du territoire  
et de ses acteurs

### NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

**1** siège social à Vannes

**4** agences Entreprises

**2** agences Banque Privée

**39** Caisses Locales

**72** agences

**1** Village by CA Morbihan

**1** Point Passerelle

**1** agence dédiée aux relations à distance

### NOS SYNERGIES ORGANISATIONNELLES

**Synergies intra-groupe CA nationales**  
Amundi, Pacifica, Predica, CA Assurances, CA Payment, CA Consumer Finance, CA-CIB, CA Immobilier, Camca, CA Technologies Services

**Synergies intra-groupe CA régionales**  
Unexo, Doxio, Square Habitat, CA 22, CA 29, CA 35 et CA 56 : 21 pôles de coopération bretonne

### NOS CAPITAUX PROPRES

**1,14 Md€**

en fonds propres  
prudentiels CET I

### NOS OUTILS NUMERIQUES

**1 site internet**  
[www.credit-agricole.fr/ca-morbihan](http://www.credit-agricole.fr/ca-morbihan)

**Nos applications**  
Ma Banque, Paiement mobile, CA Bourse, Service E-DEPANN', Mes assurances...

**Nos plateformes**  
Youzful, J'écorénove mon logement



### NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

► **826 036€**  
Dépenses de mécénat, sponsoring et de soutien

► **90 000€**  
De dons exceptionnels en 2023 pour soutenir des associations engagées dans la lutte contre la pauvreté, l'exclusion et la maladie

► **6,6/10**  
Indice d'Engagement Sociétal (clients particuliers)



## NOS CHIFFRES

### NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

**19,73M€**  
de financements liés aux énergies renouvelables

**10,71M€**  
de prêts liés à la rénovation énergétique

**20,9%**  
d'électricité du siège produite via les panneaux photovoltaïques

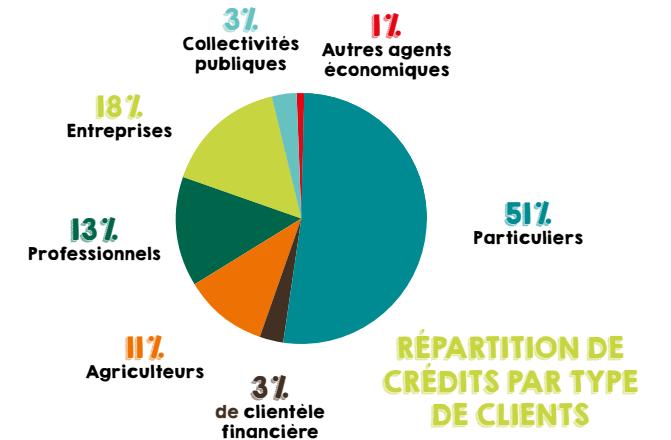
**20**  
bornes de recharges dédiées aux véhicules électriques

**12 489**  
arbres plantés sur le territoire morbihannais avec l'association Reforest'Action

## CLÉS

## NOTRE CRÉATION DE VALEUR

**399 098**  
clients  
dont 61,2% de sociétaires



**233,1M€**  
de Produit Net Bancaire (PNB)



**50,1M€**  
de résultat net

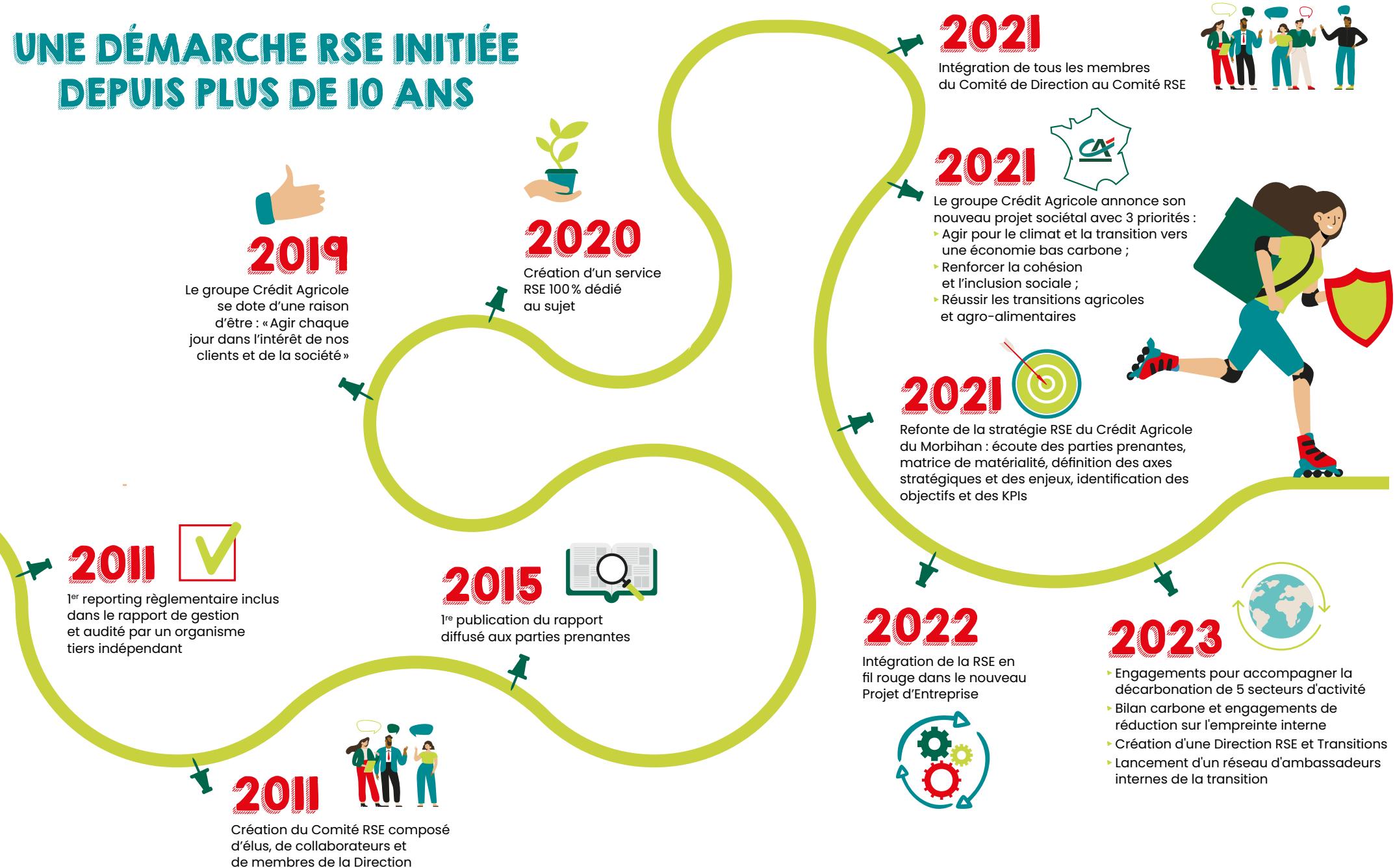
## NOS ACTIVITÉS

**Banque**  
Épargne + Crédits  
+ Placements + Banque au quotidien, services bancaires

**Assurances**  
Biens & personnes  
+ Protection juridique  
+ Télésurveillance

**Immobilier**  
Biens + Investissements  
+ Financement  
+ Protection

# UNE DÉMARCHE RSE INITIÉE DEPUIS PLUS DE 10 ANS



## LEXIQUE

### Parties prenantes

Les parties prenantes d'une entreprise regroupent l'ensemble des acteurs qui interagissent avec elle (collaborateurs, fournisseurs, clients, pouvoirs publics, syndicats, ONG...).

### Matrice de la matérialité

Elle vise à hiérarchiser les enjeux économiques, financiers, sociétaux et environnementaux au regard de l'ambition de l'entreprise et des attentes de ses principales parties prenantes.

### KPI

Key performance indicator  
 Indicateur qui mesure la performance RSE de l'entreprise.

# NOTRE STRATÉGIE RSE



🌈 Notre démarche RSE a été réécrite en 2021 en prenant en compte les attentes de nos parties prenantes et les enjeux climatiques. Nous avons pris 5 grands engagements que vous pouvez découvrir ci-contre. Chacun de ces engagements se décline en enjeux sur lesquels nous nous sommes fixés des objectifs à atteindre à fin 2025.

En tant qu'établissement bancaire nous avons un rôle essentiel à jouer pour relever les nombreux défis sociaux, sociétaux et environnementaux actuels. Nous nous devons d'impulser les changements nécessaires en accompagnant la transition de nos clients et en poursuivant la nôtre.

En 2023, nous avons pris des engagements pour accompagner la décarbonation de 5 secteurs d'activité : l'immobilier commercial, l'immobilier résidentiel, l'électricité, l'automobile et l'agriculture. Nous avons également réalisé notre bilan carbone et rédigé nos plans d'actions et notre trajectoire de réduction à horizon 2030.

Ces engagements sont ambitieux et seront portés grâce à la mobilisation responsable de nos clients, nos administrateurs et collaborateurs.

Notre transformation et celle de nos clients se poursuit, pour être au rendez-vous des enjeux d'aujourd'hui et de demain ! 🚀

## Stéphanie Durlet

Responsable RSE Crédit Agricole Morbihan



## NOS ENGAGEMENTS RSE

ENGAGEMENT  
3

**Développer l'expertise  
de nos collaborateurs et  
favoriser le bien-être  
au travail**

ENGAGEMENT  
2

**Favoriser  
l'inclusion**

ENGAGEMENT  
1

**Viser l'excellence  
opérationnelle  
et relationnelle  
envers nos clients  
et nos sociétaires**

ENGAGEMENT  
4

**Accompagner  
les transitions  
environnementales  
et durables**

ENGAGEMENT  
5

**Répondre aux  
grands enjeux  
sociétaux et  
économiques de  
notre territoire**





# VISER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE & RELATIONNELLE ENVERS NOS CLIENTS ET NOS SOCIÉTAIRES



Indice de Recommandation Clients Particuliers (IRC 2022) : **+6**



**99,9%**  
des collaborateurs conformes aux formations réglementaires obligatoires



**0,87%**  
de réclamations sur le défaut de conseil et le défaut d'information

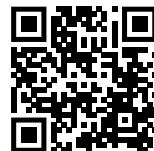


**78**  
agences

Aujourd'hui, ce qu'on cherche c'est la très haute satisfaction client. Un client satisfait c'est un client fidèle. Nous avons tous été formés au modèle relationnel

**Jean-Charles DAVID**  
Directeur de secteur d'agences de Lorient

Voir l'interview vidéo



## I · EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE & RELATIONNELLE

### QUALITÉ OPÉRATIONNELLE

NOTRE MODÈLE DE BANQUE 100 % HUMAINE ET 100 % DIGITALE SOULIGNE NOTRE VOLONTÉ DE SATISFAIRE NOS CLIENTS QUEL QUE SOIT LE MODÈLE DE RELATION SOUHAITÉ.

#### Notre objectif

- ▶ Répondre à la fois aux clients qui souhaitent disposer des services d'une agence de proximité, et à ceux qui préfèrent échanger à distance, via les canaux digitaux ;

#### Nos principales actions

- ▶ Maintien du réseau d'agences et des distributeurs de billets sur tout le département
  - ▶ Renovations d'agences : Groix, Lorient keryado, Séné le poulfanc, La gacilly, Caudan
  - ▶ 158 distributeurs de billets et 114 Relais CA
  - ▶ Un centre de relation clientèle accompagnant les clients à distance
- ▶ Des outils de communication à distance côté client :
  - ▶ Tchat, visio, web call back, application Ma Banque, assistant virtuel sur le site Internet
- ▶ 86,3% des entrées en relation digitalisées (signature électronique sur tablette en agence ou sur le site internet)
- ▶ Accompagnement des collaborateurs et clients dans l'utilisation des canaux digitaux.

**100%**

des agences maintenues sur tout le territoire

**63,9%**

de contrats signés électroniquement



2022



2023

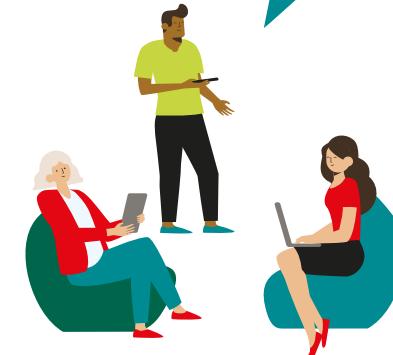
Taux de clients utilisateurs de la banque en ligne.

**550**

conseillers en agences

**86,3%**

des entrées en relation digitalisées



## QUALITÉ RELATIONNELLE

NOUS SOUHAITONS RESTER  
UN PARTENAIRE DE CONFIANCE POUR NOS CLIENTS  
ET NOS SOCIÉTAIRES EN GARANTISSANT À CHACUN  
UNE EXPERTISE ET DES CONSEILS DE QUALITÉ,  
GUIDÉS PAR LES PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET DE TRANSPARENCE.

### Nos objectifs

- ▶ Garantir à nos clients une expertise et des conseils de qualité ;
- ▶ Respecter la primauté à l'intérêt du client ;
- ▶ Être une entreprise exemplaire sur le plan réglementaire ;
- ▶ Former l'ensemble des collaborateurs aux règles de déontologie et d'éthique.

### Nos principales actions

- ▶ Conseillers spécialisés et formés en fonction de la typologie de la clientèle : particuliers, agriculteurs, entreprises, collectivités...

- ▶ Déploiement de la démarche conseil relationnel
- ▶ Une équipe dédiée aux clients expatriés : accompagnement des clients de nationalité française et résidant à l'étranger
- ▶ Une filière dédiée aux professionnels et agriculteurs (PRO-AGRI) pour mieux répondre aux besoins spécifiques de ces clientèles
- ▶ Connaissance client tout au long de la relation d'affaires : révision périodique de la connaissance client
- ▶ Mesure de la satisfaction clients via des enquêtes permettant de produire l'Indice de Recommandation Clients
- ▶ Formations relatives à la conformité : lutte contre la corruption, sanctions internationales, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- ▶ Code de conduite : engagements en matière de RSE et notamment de transition climatique
- ▶ Norme ISO 37001 : norme relative à la lutte contre la corruption.

- Le principe de primauté de l'intérêt du client :**
- ▶ Liberté de choix ;
  - ▶ Démarche commerciale transparente ;
  - ▶ Co-construction des solutions.



## PROTECTION DES DONNÉES

NOUS APPORTONS UNE VIGILANCE ACCRUE À LA PROTECTION  
DES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS PARTIES PRENANTES  
EN AGISSANT EN CONFORMITÉ AVEC LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL  
SUR LA PROTECTION DES DONNÉES.

### Notre objectif

- ▶ Protéger les données personnelles de nos parties prenantes ;
- ▶ Être loyal et préserver une relation de confiance.

### À noter

Les parties prenantes ont un droit de regard sur l'utilisation de leurs informations personnelles mais aussi un droit d'accès, de rectification, ou d'effacement



**23**  
demandes d'exercice des droits

**100%**  
Taux de traitement des sollicitations d'avis internes et taux de traitement des exercices de droits sous 30 jours



**1002**  
analyses réalisées par des experts internes en protection des données

### Nos principales actions

- ▶ Charte de protection des données personnelles des collaborateurs du groupe Crédit Agricole
- ▶ Politique de protection des données personnelles consultable sur le site internet
- ▶ Pilotage de la révision annuelle du registre des traitements : rappel des règles RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) auprès des métiers
- ▶ Intégration des aspects RGPD dans la Charte du bon usage des ressources du Système d'Informations. Celle-ci précise toutes les règles à respecter et les bonnes pratiques dans l'utilisation des ressources des systèmes d'informations communautaires et privés
- ▶ Formation RGPD générale obligatoire pour tous les collaborateurs + formation spécifique pour les collaborateurs traitant de la donnée dans leur activité
- ▶ Encadrement des transferts de données personnelles hors Union Européenne
- ▶ Prise en compte des exigences RGPD dans la gestion de projet comme la minimisation des données personnelles au strict nécessaire
- ▶ Démarche de sensibilisation sur les durées de conservation des données à caractère personnel.



ENGAGEMENT  
**2**

## FAVORISER L'INCLUSION



**9.15%** de travailleurs en situation de handicap



**44%** de femmes aux Conseils d'Administration de Caisses Locales



**2**

conseillers dédiés accompagnent les clients victimes d'aléas de la vie



**122**

nouvelles situations instruites par le Point Passerelle



**74%**

de taux de sortie avec succès du dispositif Point Passerelle (clients particuliers)



« Le Point Passerelle est un dispositif d'accompagnement humain, social et financier pour nos clients qui subissent un accident de la vie. C'est du conseil personnalisé »

**Maryse LE GUIL**  
Conseillère Point Passerelle

Voir l'interview vidéo



## 2 · INCLUSION

### INCLUSION DES CLIENTS FRAGILISÉS

AFIN DE LUTTER CONTRE L'EXCLUSION, NOUS METTONS EN ŒUVRE DES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES POUR ACCOMPAGNER NOS CLIENTS EN SITUATION DIFFICILE.

#### Nos objectifs

- ▶ Détecter et accompagner les clients en situation de fragilité personnelle, professionnelle et financière ;
- ▶ Faire du dispositif Point Passerelle un acteur de référence de l'inclusion bancaire et sociale.

#### Nos principales actions

- ▶ Point Passerelle : service d'accompagnement des clients particuliers, professionnels et agriculteurs victimes d'un aléa de la vie (décès d'un proche, maladie grave, chômage...)
- ▶ Animation d'ateliers pédagogiques sur l'éducation budgétaire : 3 ateliers à destination des jeunes accompagnés par la Mission Locale de Centre Bretagne dans le cadre du dispositif Garantie Jeunes
- ▶ Cellule séparation - divorce : accompagnement sur les différents aspects administratifs et bancaires liés aux situations de séparation
- ▶ Partenariat avec des acteurs sociaux dans le cadre du micro crédit : Habitat&Humanisme, CIAS de Ploermel, missions locales centre Bretagne, Restos du coeur, Soliha, Cresus
- ▶ Détection des clients fragiles éligibles à l'Offre Budget Protégé
- ▶ Politique tarifaire en faveur de la clientèle fragile
  - ▶ Gel des tarifs.

**2646**  
clients ont bénéficié de l'Offre Budget Protégé (OBP)



**646**  
clients accompagnés par la cellule séparation

#### Offres Point Passerelle

Prêts pour les situations d'urgence, pour prévenir le surendettement et micro-crédits sociaux

**264**

clients actuellement accompagnés par le Point Passerelle



## INCLUSION SOCIALE

NOUS ACCORDONS UNE IMPORTANCE MAJEURE À L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES ET VEILLONS À L'INCLUSION ET AU MAINTIEN DANS L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP.

### Nos objectifs

- ▶ Promouvoir la diversité des profils ;
- ▶ Être un employeur responsable ;
- ▶ Accompagner les jeunes dans leur formation.

### Nos principales actions

- ▶ Accompagnement des femmes vers la prise de postes à responsabilité via un dispositif de mentorat
- ▶ Promotion de la mixité dans les Conseils d'Administration des Caisses Locales et de la Caisse régionale :
  - ▶ Conseil d'Administration des Caisses Locales : 44 % de femmes
  - ▶ Conseil d'Administration de la Caisse Régionale : 44% de femmes



70

aménagement de poste dans le cadre du dispositif HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole)

9,15%

de travailleurs en situation de handicap

93/100

Index de l'égalité professionnelle F/H

45,9%

Taux d'encadrement féminin

38%

de femmes président une Caisse Locale

- ▶ Une enveloppe budgétaire annuelle dédiée à la réduction des écarts de salaire hommes/femmes
- ▶ Politique de recrutement en faveur des jeunes : alternants et stagiaires
- ▶ Aménagements de poste pour les personnes en situation de handicap, en lien avec la référente HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole)
- ▶ Animations et sensibilisation au handicap et à la santé : semaine du handicap, webconférence sur différents sujets santé, ateliers d'autopalpation sur buste à l'occasion d'Octobre Rose.

## INCLUSION NUMÉRIQUE

NOTRE MODÈLE DE BANQUE 100 % DIGITALE ET 100 % HUMAINE, REPOSE SUR UNE BONNE MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES, TANT POUR LES COLLABORATEURS QUE POUR LES CLIENTS.

### Nos objectifs

- ▶ Acculturer les collaborateurs et les administrateurs aux solutions numériques, pour ancrer et faciliter leur utilisation ;
- ▶ Accompagner les clients dans l'utilisation des services en ligne du Crédit Agricole ;
- ▶ Participer à la réduction de la fracture numérique sur le territoire en accompagnant les clients vers l'usage du digital pour leurs démarches quotidiennes : recherche d'emploi, logement, prise de rendez-vous...

### Nos principales actions

- ▶ Application Ma Banque : amélioration de l'expérience client grâce au nouveau parcours de prise de rendez-vous en autonomie par le client
- ▶ Formation des collaborateurs au numérique :
  - ▶ Organisation de Clic Days : formations courtes en distanciel (outils bureautiques, Teams, One Note)
  - ▶ Digital Day : animation en présentiel (enjeux de la donnée, J'eco renove mon logement, parcours digitaux assurance, agri/pro, joignabilité client, applications...)
- ▶ Création du comptoir IT au siège, pour accompagner les collaborateurs dans leurs besoins outils au quotidien.



414

participants aux digital days

341

participants aux clic days



ENGAGEMENT  
**3**

## DÉVELOPPER L'EXPERTISE DE NOS COLLABORATEURS & FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



**79%**

Taux de satisfaction des collaborateurs :  
Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)



**61h**

de formation  
par collaborateur en 2023



**4,7%**

Turn-Over



**419**

salariés promus

« La formation diplômante me permet d'avoir des compétences supplémentaires et de me projeter sur un nouveau métier. On a de la chance dans cette entreprise de se former en interne, de découvrir des nouveaux métiers. »

**Pauline ADAM**

Animatrice à Ploeren

« La formation est rythmée, on sort de l'agence, on voit du monde, c'est stimulant. On a la satisfaction de réussir. »

**Muriel KERZERHO**

Animatrice à Surzur

Voir l'interview vidéo



### 3 - EXPERTISE & BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

## FORMATION

NOTRE CAPITAL HUMAIN EST L'UNE DE NOS RESSOURCES CLÉS. L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS COLLABORATEURS TOUT AU LONG DE LEUR CARRIÈRE EST UNE PRIORITÉ.

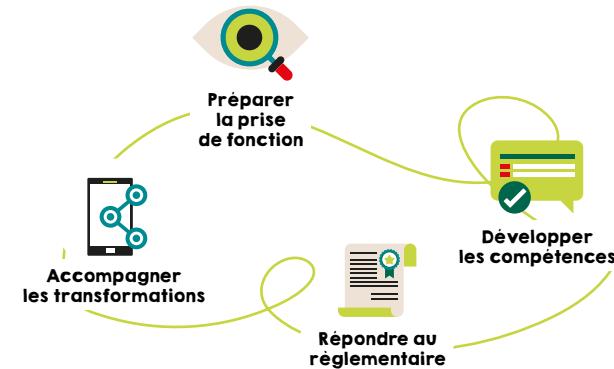
**100%**  
du plan de formation déployé

### Nos objectifs

- ▶ Faciliter l'intégration des nouveaux embauchés ;
- ▶ Accompagner la montée en compétences et en expertise des salariés ;
- ▶ Maintenir dans l'emploi tout salarié tout au long de sa carrière professionnelle ;
- ▶ Anticiper les évolutions professionnelles de chaque salarié.

### Nos principales actions

- ▶ Déploiement du plan de formation autour de 4 thématiques ;



**66%**

des collaborateurs jugent les programmes de formation efficaces

**100%**

des nouveaux embauchés sensibilisés à la RSE

- ▶ Une organisation dédiée : chargé de formation, chargé de développement multicanal, Académie bretonne (pôle de coopération breton en charge de la formation), IFCAM (Institut de Formation du Groupe Crédit Agricole), plateforme d'auto-formation en e-learning
- ▶ Création de viviers : groupe de collaborateurs formés en vue d'une nouvelle fonction
- ▶ Formations diplômantes : bachelor, mastère Pro ou Agri, ITB...
- ▶ Formations RSE :
  - ▶ Démarche RSE agricole
  - ▶ Simulateur de rénovation énergétique "J'écorénove"
  - ▶ Entretien ESG pour les clients Entreprises
  - ▶ Projet sociétal du Groupe Crédit Agricole et Finance durable
  - ▶ Fresque du climat : 80 ambassadeurs de la Transition collaborateurs et administrateurs
  - ▶ Ateliers accompagnement au changement : intégration de la RSE au cœur des métiers des collaborateurs
  - ▶ Ateliers projet sociétal : comment déployer le projet RSE du Groupe au sein des Caisses Locales
- ▶ Formations Métiers : Démarche Conseil Relationnel, 5 cursus nouveaux embauchés, 3 cursus des particuliers, 2 cursus bretons Conseiller en Gestion de Patrimoine, cursus managers, 2 cursus conseiller des agriculteurs, 1 cursus conseiller des professionnels.

## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

NOUS AGISSONS EN FAVEUR DU BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS. UNE ATTENTION TOUTE PARTICULIÈRE EST PORTÉE À LA SANTÉ, L'ORGANISATION DU TRAVAIL, LA RÉMUNÉRATION ET LA PROMOTION.

### Nos objectifs

- ▶ Assurer le bien-être au travail ;
- ▶ Favoriser un dialogue social de qualité ;
- ▶ Favoriser le sentiment d'appartenance et d'adhésion des collaborateurs ;
- ▶ Être une entreprise attractive sur le territoire et retenir nos talents.

### Nos principales actions

- ▶ Santé, sécurité et bien-être des collaborateurs :
  - ▶ Accompagnement des salariés en situation d'addiction
  - ▶ Groupe pilote sur le cancer et le retour au travail
  - ▶ Atelier de sensibilisation à l'auto-palpation sur buste dans le cadre d'Octobre Rose
  - ▶ Rendez-vous Santé (dépistage audio et visuel sur le temps et le lieu de travail)
  - ▶ Activités sportives proposées au siège (course à pied, foot, gym, yoga...)
  - ▶ Contribution aux frais de garde d'enfants
- ▶ Dialogue social :
  - ▶ Rencontres régulières de la direction générale et des organisations de représentants du personnel
  - ▶ Intégration de la CSSCT\* au comité de pilotage de la rénovation du siège social
  - ▶ Accords sur le temps de travail, le télétravail et le droit à la déconnexion
- ▶ Politique de rémunération et de gestion des carrières :
  - ▶ Evolutions salariales dans le cadre de négociations annuelles nationales et locales
  - ▶ Soutien au pouvoir d'achat : une prime versée aux salariés en 2023.
  - ▶ Création d'un guide "Mieux comprendre ma rémunération".

\* Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail

Jusqu'à **2** jours de télétravail par semaine

Embauches :

**87**  
CDI

**72**  
apprentis

**35**  
CDD



ENGAGEMENT  
**4**

## ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS ENVIRONNEMENTALES & DURABLES

**80**

ambassadeurs de la Transition



**19,7 M€**

de financements liés aux projets d'énergies renouvelables



**11**

jeunes agriculteurs installés en agriculture biologique



**10,7 M€**

de prêts liés aux projets de rénovation énergétique de l'habitat



**72%**

des achats effectués sur le territoire

« Nous souhaitons décarboner les transports en commun en utilisant des énergies plus propres et renouvelables. Un bonus pour la santé publique avec moins de pollution et l'indépendance énergétique des transports sur le territoire de Lorient. »

**Maria COLAS**

Vice-présidente de Lorient Agglomération



Voir l'interview vidéo



## TRANSITION AGRICOLE

PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DES AGRICULTEURS, NOUS LES ACCOMPAGNONS SUR LE CHEMIN DE LA DURABILITÉ.

### Nos objectifs

- ▶ Accompagner nos clients agriculteurs dans leur transition énergétique et écologique ;
- ▶ Aider les chefs d'exploitation à trouver de la valeur ajoutée et de la résilience dans les nouvelles opportunités agricoles ;
- ▶ Assurer la durabilité des exploitations agricoles sur le Morbihan ;
- ▶ Participer à la lutte contre le réchauffement climatique.

### Nos principales actions

- ▶ Financement des énergies renouvelables (solaire, méthanisation...)
- ▶ Offres dédiées et avantages tarifaires pour les agriculteurs engagés dans une démarche de transition
- ▶ Accompagnement via le dispositif Agilor, le Fonds Européen d'investissement et les prêts d'honneur de la région
- ▶ Soutien à l'agriculture biologique et aux circuits courts
- ▶ Une filière Agri : pour mieux répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle
- ▶ Création de deux postes de Chargé énergie et transitions
- ▶ Accompagnement des clients dans l'appréhension de la Réforme Garantie Universelle et Assurance Récolte

- ▶ Déploiement de la démarche RSEA :
  - ▶ Mise en oeuvre de l'analyse de durabilité
  - ▶ 6 référents RSEA
  - ▶ Sensibilisation des clients à la RSE dans 100% des entretiens
  - ▶ Déploiement de 2 outils : le diagnostic RSEA renseigné par le client sur le site "Trajectoire RSEA", et le questionnaire Transition Agri renseigné en entretien
- ▶ Partenariats : Chambre d'Agriculture, GAB 56 (Groupement des Agriculteurs Biologiques du Morbihan), syndicat agricole des Jeunes Agriculteurs, FDSEA, RESAGRI, Solidarité paysanne, Confédération paysanne, Bienvenue à la ferme, la CIAP.
- ▶ Souveraineté alimentaire : un événement JA by CA organisé avec les Jeunes Agriculteurs du Morbihan, sur la thématique du renouvellement des générations.



**14,4 M€**  
de réalisations de prêts en énergies renouvelables

## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE & ÉCOLOGIQUE

NOUS SOUTENONS ET CONSEILLONS NOS CLIENTS PARTICULIERS, PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES, DANS LEUR DÉMARCHÉ DE TRANSITION.

### Nos objectifs

- ▶ Accompagner nos clients particuliers, professionnels et entreprises vers la transition énergétique et écologique ;
- ▶ Participer à la lutte contre le réchauffement climatique, en soutenant le développement des énergies renouvelables, la rénovation énergétique de l'habitat et les mobilités durables.

### Nos principales actions

- Pour les particuliers
- ▶ Accompagnement des clients particuliers dans leur projet de rénovation énergétique :
    - ▶ Démarche J'écórénove mon logement : site internet dédié pour effectuer des simulations de rénovation énergétique
    - ▶ Dispositifs dédiés :
      - ▶ Habitat (éco-PTZ, Eco PTZ sérénité, Eco Rénov...)
      - ▶ Véhicules à faible émission à travers l'offre AGILAUTO : offre de financement locative
    - ▶ Formation des conseillers sur la rénovation énergétique de l'habitat avec le lancement de l'offre de financement Eco PTZ et "ma prime renov"
    - ▶ Création d'un poste d'animateur transition énergétique des particuliers

- Pour les entreprises et les professionnels
- ▶ Accompagnement du Pôle Transition Énergétique : centre d'expertise venant en appui des conseillers bretons sur les sujets de production d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique
  - ▶ Accompagnement global des clients sur leur stratégie énergétique (fourniture énergie renouvelable, audit énergétique, diagnostic carbone, efficacité énergétique, mobilité, production d'énergie renouvelable)
  - ▶ Financements liés aux projets d'énergies renouvelables : solaire, méthanisation, éolien, autre énergie de transition, géothermie
  - ▶ Dispositifs proposés aux entreprises : offres Green solutions / prêt à impact sociétal
  - ▶ Création de deux postes de chargé énergie et transitions
  - ▶ Engagements pour accompagner la décarbonation des secteurs de l'immobilier résidentiel, l'immobilier commercial, l'automobile, l'électricité et l'agriculture.

## PROMOUVOIR LA FINANCE DURABLE

EN PROPOSANT DES OFFRES D'INVESTISSEMENTS RESPONSABLES À NOS CLIENTS, NOUS PARTICIPONS À LA CONSTRUCTION D'UN MODÈLE ÉCONOMIQUE PLUS DURABLE.

### Nos objectifs

- ▶ Intégrer la durabilité dans le conseil financier ;
- ▶ Promouvoir l'investissement responsable ;
- ▶ Veiller au placement durable des fonds propres du Crédit Agricole du Morbihan.

### Nos principales actions

- ▶ Déploiement des produits d'investissement responsable Amundi, filiale du groupe Crédit Agricole dédiée à la gestion d'actifs
- ▶ Livret Engagé Sociétaire : livret d'épargne proposé aux clients souhaitant soutenir l'économie locale et participer à l'investissement durable
- ▶ Augmentation de la part des fonds propres placés dans des entreprises soucieuses du bien-vieillir, de la réhabilitation des friches urbaines, de l'énergie renouvelable ou du green business
- ▶ Des conseillers référents ESG nommés au sein du Pôle Bretagne Gestion Conseillée
- ▶ Création d'un catalogue des offres Transition respectant les critères ESG.
- ▶ Création d'un poste "Finance durable" pour piloter la mise en œuvre des réglementations en cours et à venir

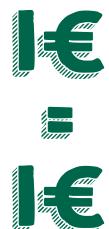


### ESG

Ce sigle international désigne les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance qui permettent de dresser un bilan extra-financier d'une entreprise. Une analyse ESG mesure la performance RSE.

13 M€

de placements en fonds propres ESG



d'épargne sur le livret Engagé Sociétaire



de financement des transitions



## RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL INTERNE & ACHATS RESPONSABLES

NOUS NOUS ENGAGEONS À DIMINUER NOTRE EMPREINTE INTERNE ET À CONTRIBUER À LA NEUTRALITÉ CARBONE D'ICI 2050.

### Nos objectifs

- ▶ Diminuer notre empreinte carbone et lutter contre le changement climatique.
- ▶ Renforcer notre démarche RSE et celle de nos fournisseurs ;
- ▶ S'inscrire dans une démarche responsable conforme à la politique achats responsables du Groupe.

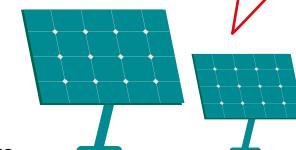
### Nos principales actions

- ▶ Formation et sensibilisation :
  - ▶ Pollution numérique
  - ▶ Acheter Responsable
  - ▶ Intégrer la RSE dans le process achat
- ▶ Gestion du parc immobilier :
  - ▶ Politique de rénovation énergétique des bâtiments (agences, siège) et suppression totale du chauffage fioul
  - ▶ Mise en œuvre du décret tertiaire
  - ▶ Politique de diminution de l'impact de l'éclairage : arrêt automatique des éclairages, installation de LED
  - ▶ Projet de rénovation du siège intégrant un plan d'optimisation énergétique

- ▶ Gestion des déplacements :
  - ▶ Télétravail : 1 à 2 journées proposées aux collaborateurs
  - ▶ Travail déplacé : possibilité de se rendre à une agence qui est plus proche de son domicile
  - ▶ Déplacements professionnels : sensibilisation à la mobilité douce (vélo, transports en commun) et mise à disposition d'un parc de voitures électriques
  - ▶ Mise à disposition de bornes électriques pour vélos et voitures
  - ▶ Bonification du forfait mobilité durable
  - ▶ Ateliers de sensibilisation au co-voiturage
- ▶ Démarche papier :
  - ▶ Progression de la dématérialisation des contrats par signature électronique
  - ▶ Papier priorisé : issu de forêts gérées durablement ou produit en France ou issu de sources recyclées
- ▶ Gestion des déchets :
  - ▶ Collecte et recyclage du papier, du DIB (Déchet Industriel Banal), du plastique, du bois, de la ferraille...
  - ▶ Collecte et recyclage des cartes bancaires
- ▶ Politique achats responsables :
  - ▶ Renouvellement du label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)
- ▶ Pratiques RSE intégrées au processus achats :
  - ▶ Consultation de fournisseurs régionaux lors des consultations et appels d'offres
  - ▶ Recours au secteur de travail protégé, choix de produits eco responsables dans la sélection des fournitures
  - ▶ Respect des délais de paiement.
- ▶ Réalisation du bilan carbone, formalisation d'un plan d'actions, engagement sur une trajectoire de réduction scientifique (SBTi)

20,9%

de la consommation électrique du siège est produite par les panneaux photovoltaïques



51%

Taux de réduction des émissions de CO2 générées par la consommation d'énergie, depuis 2018

88/100

Bilan Achats Responsables





ENGAGEMENT

5

## RÉPONDRE AUX GRANDS ENJEUX SOCIÉTAUX & ÉCONOMIQUES DE NOTRE TERRITOIRE



826 036 €

alloués dans le cadre de la politique de mécénat et de partenariat



21

Actions mutualistes portées par les Caisses Locales

LE VILLAGE  
by CA

25

Nouvelles start-up accompagnées par le Village by CA



6,6/10

Indice d'Engagement Sociétal (clients particuliers 2022, +1)

🌈 Apporter soutien et réconfort à des personnes touchées par le cancer. Les bénéficiaires ont l'impression d'être dans un cocon. Ils rentrent avec une appréhension et ils sortent avec le sourire. C'est notre plus belle récompense. Les 15000 euros du Crédit agricole nous ont été d'une grande aide 🌈

**Marie-Pierre GUILLEMOT**  
Présidente de l'association Faire face Ensemble

Voir l'interview vidéo



## 5 · ENJEUX SOCIÉTAUX & ÉCONOMIQUES

### VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION & SANTÉ

CONSCIENTS DES ENJEUX DE TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE ET DÉSIREUX D'ACCOMPAGNER NOS CLIENTS TOUT AU LONG DE LEUR VIE, NOUS NOUS ENGAGEONS À AGIR SUR LES DOMAINES DE LA SANTÉ ET DU BIEN-VIEILLIR.

#### Nos objectifs

- ▶ Financer les infrastructures en lien avec la santé et le bien-vieillir ;
- ▶ Accompagner nos clients dans le maintien à domicile ;
- ▶ Lutter contre la désertification médicale ;
- ▶ Soutenir les associations du territoire qui œuvrent dans le domaine de la santé.

#### Nos principales actions

- ▶ Placements de fonds propres ESG : investissement dans des entreprises soucieuses du bien-vieillir
- ▶ Épargne : fonds CPR Silver Age, permettant d'investir dans des entreprises réalisant une partie de leur chiffre d'affaires directement ou indirectement dans le secteur du vieillissement, la Silver Économie
- ▶ Service e-paiement PAYMED : encaissement à distance pour les professions libérales de santé afin de favoriser la téléconsultation
- ▶ Solution de téléassistance
- ▶ Partenariats dans le domaine de la santé : événements solidaires en faveur des malades et de la recherche contre le cancer : Les Marçels, la Vannetaise, la Gourinoise, l'Alréenne...
- ▶ Participation au financement du logement social dans le Morbihan
- ▶ Foncière « Age et Vie » et « Bien vivre en Bretagne »

1,8 M€  
de financements en faveur des séniors

1 200 000 €  
de placements de fonds propres ESG Santé



## ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES

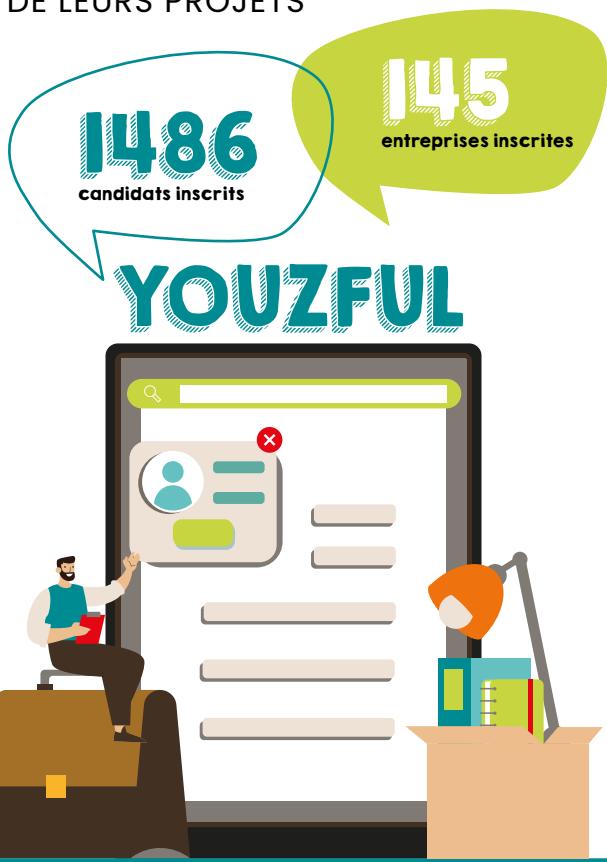
NOUS NOUS MOBILISONS POUR SOUTENIR LES JEUNES DANS LA RÉALISATION DE LEURS PROJETS

### Nos objectifs

- ▶ Favoriser l'accès des jeunes à l'emploi ;
- ▶ Encourager les projets portés par et pour les jeunes.

### Nos principales actions

- ▶ Cellule « Jeunes » composée de 4 collaborateurs : accompagne les clients de moins de 30 ans dans tous leurs projets de vie
- ▶ Offres dédiées :
  - ▶ Prêt permis à 1€ par jour
  - ▶ Prêt étudiant
  - ▶ Assurance Habitation Etudiant
  - ▶ Prêt Jeunes Actifs
  - ▶ Services et carte bancaire à tarif préférentiel
- ▶ Plateforme dédiée à l'orientation et à l'emploi des jeunes : Youzful
- ▶ Partenariat avec Wizbii : organisation de job dating
- ▶ Espace dédié sur le site internet
- ▶ Politique de recrutement en faveur des jeunes : alternants et stagiaires
- ▶ Partenariat avec l'association Entreprendre pour Apprendre : Interventions auprès de collégiens et lycéens
  - ▶ création de mini-entreprises
  - ▶ organisation de journées dédiées à la découverte du monde de l'entreprise
- ▶ Accompagnement des étudiants de l'université UBS de Vannes : participation aux Welcome Deiz : opportunité pour les jeunes de découvrir et d'échanger avec les différents partenaires du territoire
- ▶ Déploiement du jeu "Un banquier dans ma classe" : sensibilisation des jeunes à la gestion budgétaire



**72**  
alternants  
recrutés



## ACCOMPAGNEMENT DU TERRITOIRE & SOLIDARITÉ

NOUS AFFIRMONS NOS VALEURS MUTUALISTES ET VEILLONS À RÉPONDRE AUX BESOINS DES ACTEURS DE NOTRE TERRITOIRE

### Nos objectifs

- ▶ Faire vivre nos valeurs coopératives et mutualistes ;
- ▶ Mettre en œuvre les principes de proximité et de solidarité envers le territoire ;
- ▶ Développer le sociétariat et animer la vie des Caisses Locales.

### Nos principales actions

- ▶ Relais auprès des fondations nationales ;



Action en faveur de l'autonomie socio-économique des personnes



Préservation et valorisation du patrimoine culturel des territoires

**22700€**  
à l'association "tous solidaires autisme 56"

**35000€**  
pour des projets de protection environnementale



- ▶ Actions portées par les caisses locales : soutien aux personnes en situation de handicap, actions auprès des jeunes afin de les sensibiliser au monde de l'entrepreneuriat et au monde professionnel
- ▶ «Arrondis ton salaire et soutiens une asso» : don des centimes d'euros des salaires des collaborateurs à 3 associations locales et dons des administrateurs
- ▶ Trophées de la Vie Locale : 103 750€ versés à 166 lauréats (associations et établissements scolaires)
- ▶ Opération PREDICA : don de 17 340 € à 3 associations
- ▶ Opération Noël Solidaire : collecte de jouets (310 kilos) et de denrées alimentaires (79 kilos) au profit des Restos du Cœur et de la Banque Alimentaire.



**400**

pots de miel offerts aux Restos du Cœur et à la Banque Alimentaire. Miel produit par les 3 ruches du siège social du Crédit Agricole du Morbihan



## INNOVATION, CRÉATION & REPRISE D'ENTREPRISE

NOUS SOUTENONS L'ENTREPRENEURIAT  
ET ENCOURAGEONS L'INNOVATION.

### Nos objectifs

- ▶ Accompagner l'entrepreneuriat et le développement économique du territoire ;
- ▶ Être un acteur de l'innovation sur le territoire.
- ▶ Accompagner les entreprises dans leurs transitions par des solutions adaptées et innovantes

### Nos principales actions

- ▶ Partenariats :
  - ▶ Fonds de développement BRIT qui facilite la reprise des TPE et PME
  - ▶ Réseau Entreprendre et Initiative France
  - ▶ Événement 60000 rebonds : soutien aux entrepreneurs
  - ▶ Chambre des métiers et CCI : accompagnement de la création/reprise des commerces
  - ▶ Oscars du Morbihan : prix départemental qui valorise les grandes entreprises du département ainsi que les jeunes pousses prometteuses

- ▶ Membre des comités d'engagements Bretagne active : garanties dans le financement de la création et reprise de TPE
- ▶ Offres et services dédiés
- ▶ Financement du crédit aux entreprises
- ▶ Fonds d'investissement CA Morbihan Expansion
- ▶ 8 référents et 1 expert Innovation
- ▶ Propulse by CA : solution d'ouverture de compte pro 100% en ligne
- ▶ Village by CA :
  - ▶ 57 start-up accueillies depuis sa création (juin 2018)
  - ▶ 2,9 millions d'euros de fonds levés
  - ▶ Mise en relation des start-up avec un réseau d'experts et de partenaires

**36**  
emplois créés grâce au  
Village by CA

**25**  
start-up  
accompagnées par le  
Village by CA en 2023



# MERCI

À tous nos collaborateurs, administrateurs et partenaires qui contribuent, par leur travail et leurs actions, à porter l'engagement responsable du Crédit Agricole, à servir utilement le Morbihan et les femmes et les hommes qui en font la richesse.

Retrouvez le rapport RSE en  
format numérique sur le site  
[www.credit-agricole.fr/  
ca-morbihan.fr](http://www.credit-agricole.fr/ca-morbihan.fr)



Ce rapport est imprimé par  
IOV Communication, à Arradon  
(Morbihan) sur du papier fabriqué  
en France 100% recyclé issu de  
forêts gérées durablement  
et de sources contrôlées.

DIRECTION ET COORDINATION DE LA PUBLICATION :  
SERVICES RSE ET COMMUNICATION DU CRÉDIT AGRICOLE DU  
MORBIHAN • CONCEPTION : HIPPOCAMPE • RÉALISATION :  
CAMILLE'S PRINT, GRAPHISTE, LORIENT • PHOTOGRAPHIE  
ET VIDÉO : LE LIVE, SERVICE COMMUNICATION DU CRÉDIT  
AGRICOLE DU MORBIHAN

**AGIR CHAQUE  
JOUR DANS VOTRE  
INTÉRÊT ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ**



**MORBIHAN**

**#ENSEMBLEONYARRIVERA**

Mentions légales : Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Morbihan – Crédit Agricole du Morbihan – Société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social Avenue de Kéranguen - 56956 Vannes Cedex 9 - 777 903 816 RCS Vannes. Société de courtage d'assurance immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07 022 976 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Titulaire de la carte professionnelle Transaction Gestion Immobilière et Syndic, CPI 5605 2021 000 000 014, délivrée par la CCI du Morbihan, bénéficiant de la Garantie Financière et Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA, 53 rue de de la Boétie 75008 Paris  
Identifiant Unique CITEO FR234397\_01JKUP.