

Rapport environnemental, social et sociétal



2014



Nous avons choisi d'adopter une politique de Responsabilité Sociétale & Environnementale. Notre vision – « **Être la banque universelle de référence, coopérative à valeurs mutualistes, utile à ses clients et au développement du Morbihan** » – nous engage, et notre détermination à répondre à la prise en compte des enjeux sociétaux et environnementaux, chaque jour plus cruciaux, nous oblige :

- Nous devons voir loin, car c'est aujourd'hui que se dessinent les conditions d'un avenir viable pour les générations futures, et nous voulons que nos administrateurs et collaborateurs de demain soient fiers de nos choix ;
- Nous devons agir et être plus volontaires encore, car la valeur d'utilité que nous revendiquons, et qui guide nos choix, nous appelle à **construire pour nos sociétaires et clients**, confrontés aux mêmes enjeux, les réponses les plus adaptées.

Fort de notre relation centenaire avec les Morbihannais, de notre ancrage territorial, de notre leadership, nous réaffirmons **le lien indéfectible qui nous unit au Morbihan** et donc aux femmes et aux hommes qui vivent sur ce territoire : c'est notre raison d'être. Pour autant, nous devons nous exposer davantage, car au sortir d'une série de crises financières, la crise économique agit comme catalyseur d'un doute qui s'installe chez nos concitoyens, confrontés à un bouleversement des valeurs sociétales. Il nous faut donc répondre à une exigence, celle de démontrer que notre démarche d'engagement et notre attitude de responsabilité sont fondées :

- **notre développement et nos résultats irriguent l'économie morbihannaise ;**
- **l'intérêt de nos clients n'est pas opposé à celui de la banque.**

C'est ce que nous entendons mettre en œuvre et que nous ferons solidairement, administrateurs et salariés, chacun d'entre nous à son niveau et à sa place, porteurs conjoints de notre responsabilité. Notre politique RSE, scellée par 12 engagements, ne répond à aucun effet d'aubaine, mais à une volonté d'ancrer pleinement les enjeux du développement durable dans la stratégie de l'entreprise.

Déclaration conjointe de
Christian Talgorn, Président du Conseil d'Administration,
et de **Pierre-Louis Boissière**, Directeur Général

Faits marquants 2014

Janvier

- Désignation du « **Morbihannais de l'année** », en partenariat avec le conseil départemental et Ouest-France, qui distingue les initiatives et engagements citoyens.
- **Audit d'Ernst & Young** sur le reporting social, sociétal et environnemental de la Caisse régionale.

Février

- Installation de la **7^e promotion du DUAC** (Diplôme Universitaire d'Assistant Commercial), formation en alternance à destination de personnes handicapées en partenariat avec l'IUT de Vannes.
- Plus de 10 000 Morbihannais prennent part aux **Assemblées générales** de Caisses locales.

Mars

Dans le cadre du **Printemps de l'Entreprise**, des interventions du Crédit Agricole dans les établissements d'enseignement pour parler ressources humaines, RSE, marketing et communication.

Avril

La Caisse régionale déploie dans ses agences des **collecteurs de cartes périmées** et invite la clientèle à s'associer à sa démarche de recyclage.

Mai

Nouvel engagement relationnel, **mise en place du programme fidélité** réservé aux clients sociétaires.

Juin

• **Christian Talgorn**, Président de la Caisse régionale, reconduit dans ses

fonctions de **Président du Groupement Européen des Banques Coopératives**.
• La Caisse régionale soutient le projet de **l'Association Kervihan** pour l'accueil et le soin auprès de personnes polyhandicapées.

Juillet-août

La saison estivale bat son plein dans les **événements** et sites que le Crédit Agricole accompagne : Festival interceltique, Réserve naturelle de Séné, Parc botanique et animalier de Branféré...

Septembre

- Adhésion du **200 000^e sociétaire**.
- La Caisse régionale **lauréate du challenge interentreprises** organisé par Vannes Agglomération lors de la Semaine de la mobilité.

Octobre

Le Conseil d'Administration adopte une politique spécifique d'intervention pour le **dispositif Passerelle**.

Novembre

La Caisse régionale décide de financer une **chaire universitaire de recherche appliquée** « décisionnel-connaissance client » au sein de l'Université de Bretagne Sud, et met en place une prestation d'assistance sociale au service de ses salariés.

Décembre

À l'issue d'une année caractérisée par un environnement difficile, la Caisse régionale clôt son exercice avec un résultat net de **43,1 Me, et plus d'un milliard d'euros de financement** insufflés dans le territoire.

Organisation de la gouvernance

Consolider notre modèle de gouvernance coopérative

ENGAGEMENT N° 12

Préserver la souveraineté de décision, asseoir la légitimité de son modèle : **le Crédit Agricole du Morbihan s'est engagé dans une démarche de développement de son sociétariat visant à renforcer son ancrage coopératif.** Sa clientèle adhère, la Caisse régionale du Morbihan est désormais forte d'un taux de sociétariat de plus de 50%. Coopératif, mutualiste, c'est sur cette identité, les valeurs et les finalités qui la portent, que le Crédit Agricole du Morbihan fonde son développement. Il aspire à un sociétariat mobilisé, acteur de sa représentation, selon le principe un homme-une voix, pour constituer le réseau des administrateurs de Caisses locales dont sera issu le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Répartition par CSP des 455 administrateurs

37,6 %

Exploitants agricoles

28,1 %

Salariés

22,6 %

Chefs d'entreprise, artisans, commerçants, professions libérales

11,7 %

Retraités & sans activité

Parmi les objectifs du Crédit Agricole

- Maintenir une représentativité équilibrée des catégories socio-professionnelles et conforme au Morbihan
- Élargir le socle de représentation féminine.

37 %

de femmes au sein des Conseils d'Administration

Plus de 170 M€ de parts sociales souscrites en 4 ans : les sociétaires concourent activement au renforcement des capitaux propres de la Caisse régionale.

Assemblées générales



un homme = une voix

10 000

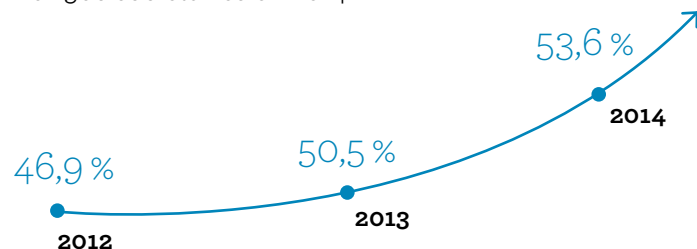
participants (clients et invités)

6 760

sociétaires votants

Évolution du taux de sociétariat

202 308 sociétaires en 2014



Le Comité de Direction propose la politique et la stratégie de l'entreprise.

Le Conseil d'Administration valide la stratégie et en contrôle l'application.

Responsabilité économique

/// Mettre notre leadership et notre ancrage territorial au service du développement du Morbihan ///

ENGAGEMENT N°9

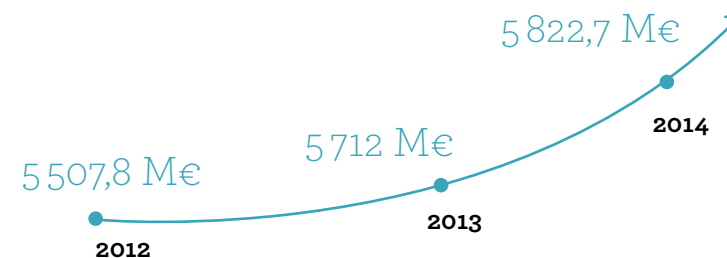
Fidèle à sa volonté de contribuer à la création de richesses, leader du financement de l'économie réelle du département, **le Crédit Agricole du Morbihan soutient étroitement les projets de ses clients.** Malgré la crise économique qui n'épargne pas les Morbihannais, 1,1 milliard d'euros ont été injectés dans l'économie en 2014, soit un niveau identique à celui de 2013. La demande des ménages, avec une hausse des volumes de prêts habitat et de prêts personnels, a largement contribué à ce maintien, tandis que dans le domaine économique, la demande des entreprises et des professionnels a souffert du recul des investissements. Cette conjoncture n'altère pas la détermination de la Caisse régionale à être présente et à soutenir l'initiative économique. Enfin, en faisant de l'intérêt du client sa primauté, le Crédit du Morbihan s'attache à collecter l'épargne des Morbihannais pour la consacrer au financement de l'économie locale.



Siège du Crédit Agricole du Morbihan à Vannes.

Épargne locale, financement local

L'épargne de bilan : la matière première utile pour le financement des projets morbihannais.

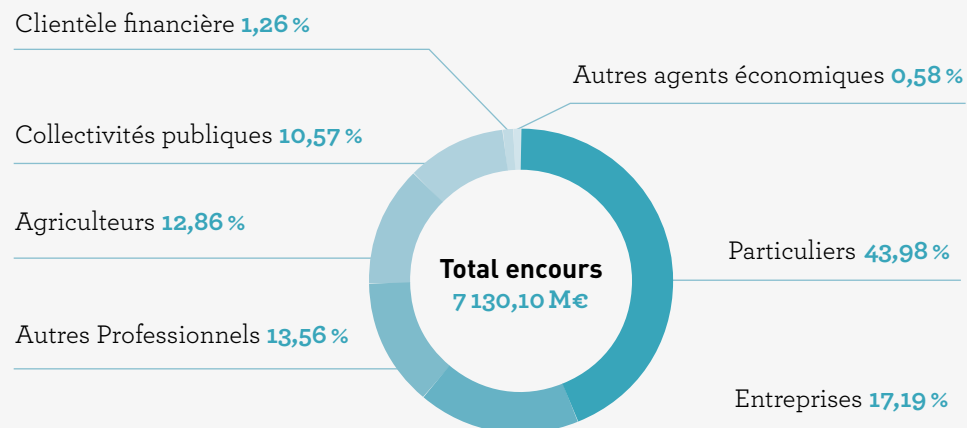


Le Crédit Agricole du Morbihan et le soutien aux entreprises

À travers ses filiales de participation Unexo et CA Bretagne Ventures portées conjointement avec ses homologues de l'Ouest, la Caisse régionale soutient **la création et le développement des PME-PMI innovantes. Elle privilégie le partenariat avec les réseaux de création-reprise des TPE.**

- **Initiative France** : abondement au fonds régional BRIT et membre des cinq plateformes départementales.
- **Bretagne Active** : soutien de 20 projets en 2014 pour 510 000 € de financement et membre du comité des engagements.
- **Chambre des métiers et de l'artisanat** : accompagnement de la création-reprise des commerces et métiers de l'artisanat : 57 projets Label Métiers pour 1 564 000 € de financement en 2014.
- **Chambre de Commerce et d'Industrie du Morbihan** : accompagnement de l'innovation sur le territoire avec «Les Trophées de l'Innovation».

Encours de crédit à fin 2014



Accompagner les acteurs du monde agricole, entrepreneurs de territoire responsables et investisseurs environnementaux dans le Morbihan

ENGAGEMENT N° 11

Soutenir l'agriculture morbihannaise

Porteur d'une responsabilité spécifique, le Crédit Agricole du Morbihan a pour devoir d'accompagner et d'apporter son expertise à un secteur en profonde évolution : une agriculture désormais plurielle qui poursuit son adaptation malgré les tensions économiques, et le contexte incertain qui pèse sur les filières.

1^{er} financeur de l'agriculture dans le Morbihan avec 628 M€ de crédits d'investissement en 4 ans





Immeuble de logement social à Saint-Avé.

5 000 : nombre de ménages morbihannais qui ont bénéficié du prêt « 0% Primo breton » depuis 2012

40 M€ : montant total des prêts « 0% Primo breton » accordés depuis 2012

Faciliter l'accèsion à la propriété

Parce que la primo-accession à la propriété est une étape clé de la vie de nos clients, l'offre commune des quatre Caisses régionales bretonnes de Crédit Agricole, le prêt « 0% Primo breton », crée les meilleures conditions pour mener à bien leurs projets. Depuis 2012, plus de 5 000 ménages morbihannais en ont bénéficié pour près de 40 M€.

/// Dynamiser nos actions mutualistes et notre **offre de produits solidaires et socialement responsables** **///**

ENGAGEMENT N° 10

Livret sociétaire

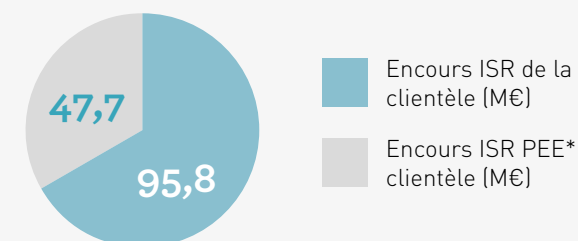
Lancé en juillet 2012, le Livret sociétaire a pour vocation de constituer une ressource complémentaire entièrement dédiée à l'initiative économique de proximité. Le seuil des 10 000 clients-sociétaires détenteurs a été franchi en 2014.

60 M€ d'encours : une ressource complémentaire entièrement dédiée à l'initiative économique de proximité

10 388 : nombre de détenteurs de Livrets sociétaires en 2014

Fonds ISR Investissement Socialement Responsable

Alors que la clientèle avertie reprend le chemin des placements boursiers, le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur l'expertise d'Amundi, leader français de l'ISR, pour promouvoir l'Investissement Socialement Responsable.



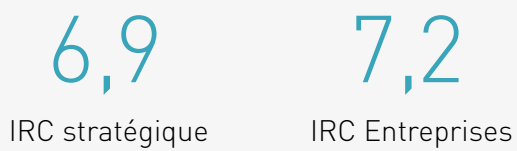
Marginal il y a encore 3 ans, l'ISR dépasse, au 31 décembre 2014, les 150 M€ d'encours.

* PEE : Plan Epargne Entreprise

Savoir écouter ses clients

La mesure de la satisfaction de la clientèle se réalise à partir des IRC (Indices de Recommandation Client). Sur une échelle de 1 à 10, les clients sont invités à évaluer le Crédit Agricole, les enquêtes proposant par ailleurs des questions ouvertes. En 2014, les enquêtes ont porté sur la satisfaction de la clientèle :

- des **particuliers** dans la relation avec leur agence, *IRC Agences*
- des **entreprises**, *IRC Entreprises*
- à l'égard du Crédit Agricole du Morbihan, *IRC Stratégique*



Les résultats des 3 IRC, tous en progression favorable, révèlent cependant des axes d'amélioration exploités dans les prises de décision futures. Ainsi, la relocalisation des appels téléphoniques sur les agences et la mise en place de nouvelles plages horaires d'ouverture sont issues des enquêtes précédentes.

Agir au quotidien de manière responsable
ENGAGEMENT N°1

Éthique et loyauté

Le Crédit Agricole fait du respect des intérêts du client sa priorité. Ses collaborateurs s'appuient sur une méthode de vente centrée sur le recueil des besoins et le respect des sensibilités du client. La transparence, la non-incitation financière à proposer un produit ou service plutôt qu'un autre, les propositions alternatives, sont au cœur des pratiques dans la relation avec les clients. Une politique préventive de formation et de contrôle de la conformité sensibilise et veille à l'application des exigences en matière de devoir de conseil, de conflit d'intérêts, de pratiques corruptives et de lutte contre la fraude et la sécurité financière.



1869

alertes traitées à partir des 33 scénarios d'analyse de flux de l'outil Norkom dans la surveillance des risques de blanchiment.

1539
réclamations complexes examinées par le service «écoute client» en 2014 (baisse > 10%) avec un délai de traitement ramené à moins de 12 jours ouvrés contre 15 jours en 2013.

Savoir reconnaître ses erreurs

Comme toute entreprise traitant quotidiennement des milliers d'opérations, le Crédit Agricole du Morbihan n'est pas à l'abri d'erreurs ou de dysfonctionnements. Il s'engage à prendre en compte les réclamations dans un délai de 48h et c'est au sein du service «**écoute client**», composé de trois personnes, que s'organise la prise en charge des réclamations les plus complexes.

Responsabilité sociale

“ Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise de qualité, adaptées à leurs attentes ”

ENGAGEMENT N°2

S'appuyant sur un maillage territorial sans égal, s'attachant à offrir à chacun de ses clients un niveau d'expertise et de conseil reconnu, le Crédit Agricole du Morbihan place **l'agence et le conseiller au cœur de son dispositif**. La complémentarité du multicanal, le recours à des réseaux et expertises spécialisés, élargissent encore ce périmètre d'actions. Ainsi créée, la Caisse régionale affirme sa fonction productive sur le territoire. Elle s'impose comme un acteur économique majeur du département, menant une politique de résultats durables au service de ses clients. Et ce, sans jamais oublier sa responsabilité sociale. Soutien vigoureux au secteur associatif, contributeur direct à la notoriété du département, la banque élargit aussi, en continu, le périmètre de ses actions mutualistes et l'offre de produits et de services solidaires. Une politique fondée sur les principes d'utilité, de proximité et de solidarité que le Crédit Agricole adapte et ajuste, à l'écoute de ses parties prenantes.



Nos implantations en 2014

Le réseau d'accueil et de services du Crédit Agricole du Morbihan : l'offre la plus dense et la plus accessible de la communauté bancaire départementale.



84

agences permanentes
dont 2 Banques Privées
et 4 Agences Entreprises



142

Services Point Vert



8

points conseils



210

distributeurs
automatiques de billets

Chiffres clés de la Caisse régionale

Base sociale en M€	2014
PNB – produit net bancaire	214,6
Salariés	48,9
Masse salariale	43,2
Intéressement + participation	5,7
Pouvoirs publics	27,0
Impôt sur les sociétés	22,1
Impôts et taxes locales	4,9
Résultat net social distribuable (y compris report à nouveau)	43,1
Intérêts aux Caisses locales	0,8
Intérêts aux CCA (Certificats Coopératifs d'Associés)	2,1
Intérêts aux CCI (Certificats Coopératifs d'Investissement)	3,9
Résultat conservé pour le développement de la Caisse régionale	36,3

3 M€ seront versés aux sociétaires au titre de l'exercice 2014.

/// Mettre notre
leadership et notre
ancrage territorial
au service
du développement
du Morbihan ///

ENGAGEMENT N°9



Pont de Saint-Cado sur
la commune de Belz.



2 ct

d'euro sont générés par le Crédit Agricole du Morbihan à chaque retrait ou paiement effectué par le sociétaire avec sa carte. Ces 2 centimes alimentent le fonds mutualiste destiné à soutenir des actions locales ou permettent de mettre en place des événements comme les Trophées de la Vie Locale.

345 k€

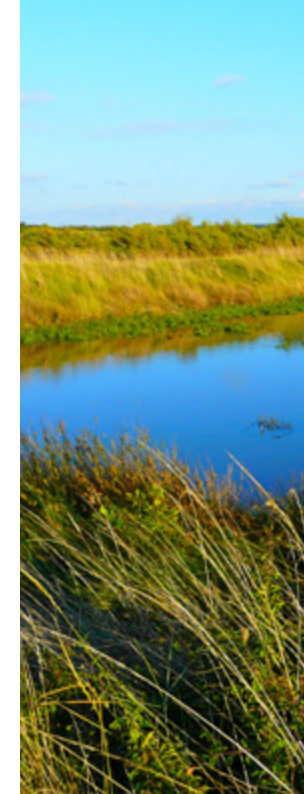
Montant 2014 du fonds mutualiste

Avec sept conventions de mécénat en cours, et la mise en lumière de projets portés par les associations ou les établissements scolaires avec les Trophées de la Vie Locale (215 dossiers primés), **le Crédit Agricole matérialise son engagement auprès des acteurs de la société civile morbihannaise**, tandis que son réseau d'élus se mobilise pour soutenir d'autres initiatives locales, comme une aide à la création d'une nurserie numérique à Malestroit ou l'organisation de la fête de la musique au profit de la restauration du pont de Saint-Cado à Belz.

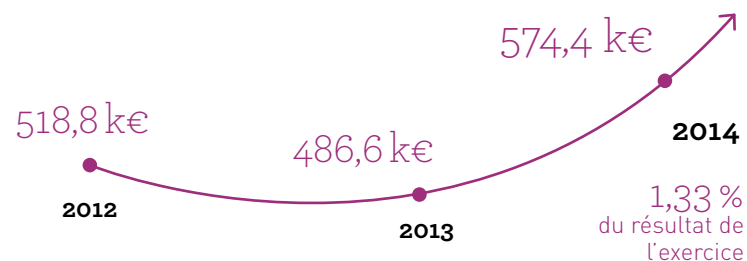
Les conventions de mécénat en cours :

- l'association Bretagne Vivante, pour la gestion du parc naturel des marais de Séné,
- l'association morbihannaise des Restos du cœur,
- le Théâtre Anne de Bretagne de Vannes,
- le Festival interceltique de Lorient,
- le Centre des monuments nationaux,
- la Fondation du patrimoine de Bretagne,
- la Ligue contre le cancer.

Plus de 300 manifestations culturelles, sportives, humanitaires ou économiques bénéficient du concours du Crédit Agricole du Morbihan.



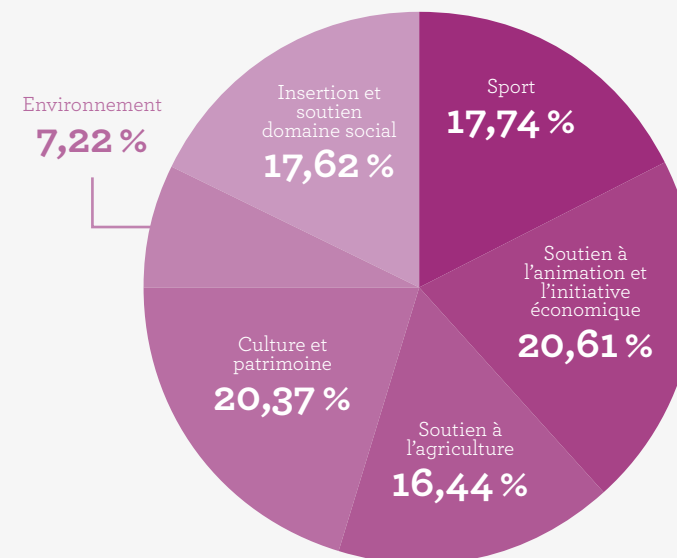
Dépenses de mécénat, sponsoring, engagements mutualistes, soutien à l'initiative économique et à l'insertion sociale



Détail des engagements

// Dynamiser nos actions mutualistes et notre offre de produits et services solidaires et socialement responsables //

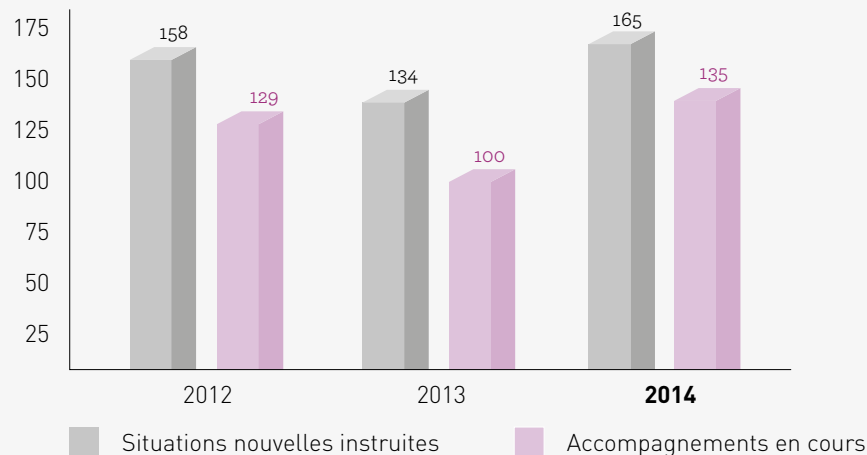
ENGAGEMENT N° 10



Point Passerelle, une offre de service socialement responsable

Initialement mis en place en 2008 pour apporter soutien et accompagnement aux clients victimes d'un accident de la vie, Point Passerelle a progressivement élargi son domaine d'intervention au microcrédit et à la lutte contre le mal-logement des propriétaires occupants à faibles ressources.

Point Passerelle est désormais un acteur reconnu de l'inclusion sociale et bancaire et a conclu de nombreuses conventions de médiation ou de financement : EDF, GDF, Département du Morbihan, Lorient Agglomération, CIAS Ploërmel, Mission Locale de Centre Bretagne, Habitat et Humanisme, Restos du cœur.



en 2014



63 %

Taux de succès en sortie du Point Passerelle

603 000 €

de prêts Passerelle

Enrichir la relation avec nos fournisseurs et partenaires à travers une approche responsable et partagée

ENGAGEMENT N°3

Le Crédit Agricole responsable à l'égard de ses fournisseurs

Le Crédit Agricole du Morbihan veille à être un donneur d'ordre responsable. Il s'enquiert de la sécurité et de la durabilité de ses achats en s'assurant que ses principaux fournisseurs présentent un bilan économique stable et un portefeuille de clients diversifié.

Autant que faire se peut, il fait appel au secteur protégé (travaux de reprographie, gestion du courrier, entretien des espaces verts et nettoyage des baies vitrées), et se montre soucieux de recourir aux entreprises locales : 75 % des dépenses relatives à la gestion de son parc immobilier sont réglées à des entreprises morbihannaises.

Hormis des situations de sous-traitance spécifiques inhérentes à l'activité bancaire, souvent filialisées au sein du Groupe Crédit Agricole, le Crédit Agricole du Morbihan fait essentiellement appel à des prestataires et fournisseurs établis sur le département ou la région.

Responsabilité environnementale

/// Être le financeur de référence
de la transition énergétique
du Morbihan et promouvoir des
initiatives d'intérêt général
en matière de protection
de l'environnement ///

ENGAGEMENT N°5

La Caisse régionale intègre la préservation environnementale dans son fonctionnement interne. Des actions sont menées et visent à réduire la consommation énergétique et les déplacements professionnels. **La Caisse régionale fait évoluer les pratiques et les attitudes**, en vue d'économiser davantage le papier, de réduire et de trier les déchets. À l'attention de ses clientèles, le Crédit Agricole du Morbihan entend promouvoir les investissements dans l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables. Mais la vulnérabilité environnementale du département ne se réduit pas à la question du climat et de l'énergie ; il en va aussi de la protection du littoral et des sols : autant de sujets de réflexion pour la Caisse régionale, qui cherche à modéliser et tester l'approche du risque environnemental dans le financement des projets des entreprises clientes.



Transition énergétique : un enjeu majeur pour la Bretagne

C'est pour prendre part à l'enjeu énergétique, parce que la Bretagne est particulièrement vulnérable, que le Crédit Agricole du Morbihan et les trois autres Caisses régionales bretonnes se sont dotés, dès 2012, d'une expertise commune dans le domaine de l'économie de l'environnement. Un développement probant qui a conduit à la création d'un second poste d'expertise fin 2014.

Rénovation énergétique habitat

L'appui du Crédit Agricole du Morbihan dans les économies d'énergie se matérialise aussi avec les collectivités engagées dans le programme Habiter Mieux de l'ANAH*, destiné à prévenir les situations de précarité énergétique. C'est le cas des conventions de partenariat avec le Département ou encore Lorient Agglomération.

*Agence nationale de l'habitat.

Rénovation énergétique habitat	2012 M€	2013 M€	2014 M€
Eco PTZ	3,269	3,703	3,922
PEE	3,502	2,716	2,717
Total	6,772	6,419	6,639

Eco PTZ : éco-prêt à taux zéro – PEE : Prêt économie d'énergie

Soutenir le photovoltaïque...

Le Crédit Agricole du Morbihan accompagne le financement des projets photovoltaïques, investissements en reprise après deux années de fort recul. En 2014, 29 projets agricoles et professionnels ont été soutenus pour un montant de 5,22 M€.

... et les unités de méthanisation...

Cinq unités en activité dans le Morbihan en 2014 financées par la Caisse régionale : le Crédit Agricole s'affiche comme le leader dans l'accompagnement des projets de méthanisation.

5 unités

de méthanisation installées

1,66 MWe

de puissance installée

... au service de l'emploi local

Le financement d'une unité de cogénération-méthanisation par la Caisse régionale en 2014 a permis la création d'une serre maraîchère avec sept emplois à la clé.

/// Lutter contre le changement climatique et réduire l'impact environnemental de notre activité ///

ENGAGEMENT N°4

/// Ce qui est important, ce n'est ni d'être optimiste, ni pessimiste, mais d'être déterminé ///

JEAN MONNET, INSPIRATEUR ET
FONDATEUR DE LA CONSTRUCTION
EUROPÉENNE



Réduire la consommation d'énergie...

Le siège de la Caisse régionale a fait l'objet d'une rénovation récente qui devrait lui permettre d'atteindre ses objectifs de réduction de la consommation de gaz (- 30 %) et d'électricité (- 10 %). Une rénovation des points de vente les plus énergivores est également engagée, avec une enveloppe annuelle de 200 000 € et près de trente agences rénovées en 4 ans.

Énergie	2012	2013	2014
Électricité (MWh)	6 834	6 907	6 031
Gaz (MWh)	2 597	2 787	2 718
Fioul (MWh)	1 128	1 400	735
Total des consommations (MWh)	10 559	11 094	9 484
GES Énergie (Teq CO ₂)	1 440	1 570	1 286

7,4%

Réduction des gaz à effet de serre en 3 ans

10,7%

Réduction de la consommation en énergie en 3 ans



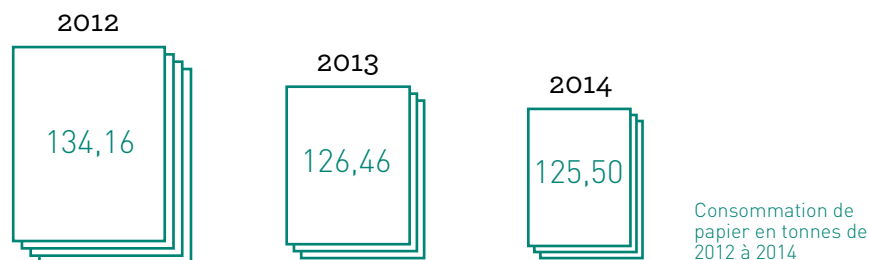
... et les déplacements professionnels

L'entreprise travaille à réduire l'émissivité de sa flotte de véhicules, à privilégier le TGV pour les déplacements nationaux et le covoiturage pour les trajets plus courts. Les audio et visio-conférences, et le recours autant que faire se peut au « e-learning », concourent à la maîtrise des déplacements, en décline pour la 6^e année consécutive.

Déplacements professionnels (milliers de km x nbre de voitures)	2012	2013	2014
Véhicules de fonction et de service	428,07	437,01	448,24
Véhicules du personnel	1 586,82	1 523,12	1 423,95
Déplacements des administrateurs	216,05	179,58	193,92
Total déplacements	2 230,94	2 139,71	2 066,11
GES en Teq CO ₂	564,7	541,6	522,9

Vers le « moins papier »

Tendre vers une politique raisonnée et efficace de la banque digitale est une des voies retenues par la Caisse régionale pour limiter les éditions de papier. Illustration de cette volonté, la signature électronique contractuelle a été déployée sur l'ensemble du réseau d'agences de la Caisse régionale au cours de l'année.



6,5 % : baisse des consommations papier dans le domaine de l'édition et des usages internes



Éco-mobilité : la Caisse régionale récompensée

Marche à pied, transports en commun, covoiturage... Les initiatives de la Caisse régionale et la mobilisation de son personnel ont été récompensées à l'occasion du « challenge interentreprises » organisé par Vannes Agglomération lors de la Semaine de la mobilité.

Le télétravail en test

Le test de télétravail s'est prolongé en 2014 avec la participation de quatre salariés du siège. Les conclusions déboucheront sur une pérennisation en 2015 et une extension à de nouveaux collaborateurs.



La carte bancaire en mode « vert »

La Caisse régionale est associée à la démarche « carte environnement » lancée au sein du Groupe Crédit Agricole. Unique dans le paysage bancaire, elle comprend la fabrication des cartes bancaires sur un support végétal et le traitement des cartes périmées au sein d'une filière spécifique. Quelque 27 000 cartes « végétales » ont été distribuées dans le Morbihan en 2014, et plus de 29 000 cartes périmées ont été collectées et recyclées.

Le Comité d'Entreprise, un partenaire actif de la Caisse régionale

La démarche de sensibilisation interne s'effectue en concertation étroite avec le Comité d'Entreprise, associé dans la mise en place des formations à l'écoconduite et à l'initiative d'une dotation écoresponsable à l'intention des salariés.

Responsabilité sociale

“ Développer la compétence de nos collaborateurs au service de l'excellence relationnelle ”

ENGAGEMENT N° 6

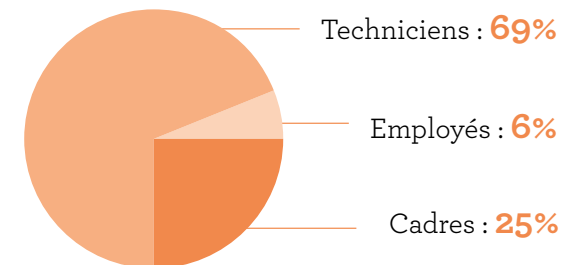
L'écoute, l'éthique et la loyauté sont des valeurs clés du Crédit Agricole du Morbihan. Ces valeurs s'incarnent naturellement dans sa politique de gestion des ressources humaines : acteur important de l'emploi privé dans le département, la Caisse régionale déploie une politique sociale visant à fidéliser les collaborateurs en s'appuyant notamment sur une offre de formation personnalisée, adaptée à leurs besoins spécifiques. La logique est double : elle consiste à placer chaque salarié en position d'acteur de son employabilité et à labelliser les compétences. S'ajoute le vœu d'un dialogue social de qualité qui encourage l'intégration, la diversité et l'égalité professionnelle, notamment l'égalité homme-femme. La Charte de la diversité, signée en 2008, signe le refus des pratiques discriminatoires, à l'adresse des travailleurs handicapés notamment. La contribution à l'insertion professionnelle des jeunes, l'accès à la formation des seniors, la volonté de satisfaire les demandes de temps partiel, sont les autres volets de cette politique de ressources humaines.



Un millier d'emplois dans le Morbihan

Le Crédit Agricole du Morbihan compte parmi les premiers employeurs du département.

Répartition de l'effectif en CDI au 31 décembre



Effectif au 31 décembre	2012	2013	2014
Contrats à durée indéterminée	1 077	1 082	1 054
Contrats à durée déterminée	72	53	52
Contrats en alternance	55	56	62

Recrutement : le choix de la diversité

L'entreprise répond à ses besoins de compétences par une politique de recrutement tournée vers la multiplicité des profils. Au total, 187 collaborateurs ont été recrutés en CDI au cours des cinq dernières années.

Parce qu'ils sont un facteur d'insertion professionnelle des jeunes, la Caisse régionale recourt largement aux contrats d'alternance en s'appuyant, au besoin, sur les nouveaux canaux de recherche de potentiel (sites Internet, réseaux sociaux, etc.).

Recrutement	2012	2013	2014
Nbre d'embauches en CDI	33	58	47
Contrats en alternance	55	56	62



Promouvoir la formation

Diversifiée, personnalisée, la formation comprend à la fois l'acquisition d'un socle de compétences techniques (labellisation des compétences) et l'immersion professionnelle (apprentissage, pépinière). Elle prépare à la prise de responsabilités, notamment le développement des

compétences à l'exercice du management ou l'acquisition des expertises pour les métiers de conseils spécialisés.

Au total, 5 736 jours de formation ont été assurés en 2014, montrant ainsi la volonté de la Caisse régionale d'investir dans ce domaine.

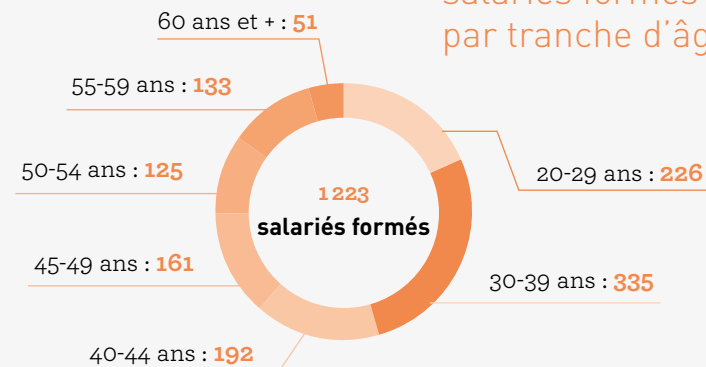
5,6%

de la masse salariale

40 h

de formation par collaborateur

Nombre de salariés formés par tranche d'âge



Reconnaître les compétences et l'engagement

Les évolutions salariales se négocient dans le cadre d'une négociation nationale annuelle revalorisée de 0,80 % en 2014. Cette négociation se prolonge au sein de chaque Caisse régionale en vue de reconnaître l'expertise, les compétences individuelles et la prise de responsabilités.

Gestion dynamique des talents

La Caisse régionale s'attache à créer une gestion dynamique des talents de l'entreprise à partir d'échanges réguliers (entretiens étape, évaluations annuelles) et des conditions favorables d'exercice des métiers.

97 %

des salariés en CDI ont fait l'objet d'un entretien d'appréciation en 2014.

52 %

des salariés ont bénéficié d'une augmentation salariale au titre d'une promotion ou de la valorisation de leurs compétences.

Nombre de salariés promus	2012	2013	2014
Prise de responsabilités	95	101	163
Expertise, compétence	287	298	490
Total	382	399	553

Bien qu'en augmentation sur 2014, le faible turn-over est le signe d'une bonne intégration et de la fidélité des collaborateurs.

	2012	2013	2014
Turn-over	1,3 %	1,2 %	2,7 %

Veiller à la qualité des conditions de travail

La Caisse régionale, avec l'appui du CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail), a constitué un groupe participatif sur les conditions de travail. En 2014, les propositions du groupe ont débouché sur une formation des managers à la prévention des risques psychosociaux et la création d'une prestation d'assistante sociale.

Le Crédit Agricole du Morbihan pilotera comme « Caisse régionale test » la production d'un indicateur d'engagement des collaborateurs.

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

Une charte pour la diversité

La Caisse régionale est signataire, depuis 2008, de la Charte de la diversité en entreprise. L'accord sur l'égalité professionnelle homme-femme, quant à lui, a été renouvelé en 2013.

Renforcer la féminisation du management

La féminisation des effectifs se poursuit sans discontinuer depuis une quinzaine d'années avec en corollaire la volonté affichée de renforcer l'encadrement féminin.

	2012	2013	2014
Taux d'encadrement féminin	32,1 %	34,2 %	36,1 %

Accueillir les travailleurs handicapés

Engagée dans le programme HECA (Handicap et emploi au Crédit Agricole) du Groupe Crédit Agricole, destiné à renforcer les dispositifs d'insertion des travailleurs handicapés, la Caisse régionale a recruté trois travailleurs handicapés en CDI et 12 en CDD de plus de trois mois en 2014.

	2012	2013	2014
Taux de travailleurs handicapés	5,32 %	6,25 %	6,68 %



Entretenir le dialogue social

Le dialogue social de l'année 2014 a porté sur les grands projets d'organisation de l'entreprise, et notamment sur les coopérations bretonnes au sein du Crédit Agricole. Au total, 61 réunions ont été tenues et sept accords d'entreprise ont été signés.



“ Être un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement ”

ENGAGEMENT N°8

Vision 2015



- Poursuivre la présentation de la politique d'engagements RSE aux administrateurs et collaborateurs
- Élaborer un 1^{er} rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale et le présenter aux parties prenantes
- Sensibiliser et communiquer lors de la semaine du développement durable
- Déployer les bonnes pratiques RC2.O à l'attention des clientèles professionnelles
- Promouvoir et tester l'Investissement Socialement Responsable avec la gestion conseillée
- Diversifier l'offre de formation des administrateurs
- Réaliser une nouvelle mesure des émissions de gaz à effet de serre
- Relancer l'éco-conduite et capitaliser sur la semaine de la mobilité
- Fiabiliser les processus de gestion des déchets et clarifier la politique papier
- Reprendre les travaux sur la politique achats dans le cadre de la coopération bretonne

Ce rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale est le premier réalisé sous cette forme par le Crédit Agricole du Morbihan. Perfectible, il ne prétend pas à l'exhaustivité, mais cherche à exposer la réalité des engagements qu'entend porter le Crédit Agricole du Morbihan. Pour gagner en clarté et en pertinence, il est appelé à s'enrichir des observations que voudront bien lui faire ses parties prenantes.

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 9 - 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.

Crédits photos : couverture, golfe du Morbihan - R. Joly / SCRIB • Thinkstock

Conception et réalisation : Agence Mig

Impression : Imprimerie Icones - www.icones.fr

Dépôt légal : Juillet 2015



Les informations sont issues de la communication réglementaire que réalise la Caisse régionale dans le cadre de l'article R.225-105 du Code de commerce et qui ont fait l'objet d'une attestation de présence et de sincérité par l'Organisme Tiers Indépendant Ernst & Young et Associés. Elles visent par ailleurs à consolider les informations communiquées par la Fédération Nationale du Crédit Agricole dans le cadre du Pacte Coopératif & Territorial.

En savoir plus



Le lecteur désireux de s'informer davantage trouvera l'intégralité des informations sociales, sociétales et environnementales publiées par la Caisse régionale dans le rapport de gestion de l'exercice 2014 au chapitre G.