



# Recueil de bonnes pratiques 2023

## CREDIT AGRICOLE EN BRETAGNE

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site [www.produitenbretagne.bzh](http://www.produitenbretagne.bzh)

### Gouvernance responsable

#### Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

Le Crédit Agricole en Bretagne fédère les quatre Caisses Régionales Bretonnes : le Crédit Agricole des Côtes d'Armor, le Crédit Agricole du Finistère, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine et le Crédit Agricole du Morbihan.

Les 4 Caisses Régionales Bretonnes sont toutes inscrites dans une démarche RSE afin de prendre en compte les enjeux économiques, sociaux et environnementaux. Elles ont formalisés leurs engagements dans leurs politiques RSE respectives. Décomposons ces engagements.

Enjeu environnemental :

Les 4 Caisses Régionales Bretonnes sont engagées dans la transition énergétique, grâce au financement de projets d'énergies renouvelables ou d'autres projets « verts » voir de mesures en faveur de la biodiversité. Elles luttent aussi contre le changement climatique et militent pour réduire leur impact environnemental.

Enjeu social :

Les 4 Caisses Régionales Bretonnes jouent un rôle majeur dans leur environnement social. Elles sont de véritables acteurs de l'emploi sur la région bretonne et continuent d'être un employeur référence. Fort de son maillage sur le territoire, le Crédit Agricole en Bretagne confirme jour après jour sa politique de développement et de soutien de l'économie locale.

Enjeu économique :

Les 4 Caisses Régionales Bretonnes s'engagent au quotidien dans l'intérêt de leurs clients. Notre objectif est d'offrir une organisation et une expertise de qualité à tous nos clients. Toujours dans cette démarche d'accompagnement et d'expérience clients, de nombreuses agences ont été rénovées ces dernières années. La démarche « Trajectoire Patrimoine » est un témoin de notre soutien à nos clients, tout comme le fait d'avoir limiter fortement la facturation des frais de dysfonctionnement. Toutes ces faits formalisent notre engagement auprès de tous. Les 4 Caisses Régionales Bretonnes développent une gamme d'offres inclusives, accessibles à tous.

Ce rapport de progrès vous présente les actions non exhaustives de Crédit Agricole en Bretagne en faveur de la RSE.

Vous pouvez retrouver l'intégralité des rapports RSE établis pour chacune des caisses régionales bretonnes :

Crédit Agricole des Côtes d'Armor : <https://www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor/particulier/ma-banque-responsable/une-banque-engagee.html>

Crédit Agricole du Finistère : <https://www.credit-agricole.fr/ca-finistere/particulier/ma-banque-responsable/une-banque-engagee.html>

Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine : <https://www.credit-agricole.fr/ca-illeetvilaine/particulier/ma-banque-responsable/une-banque-engagee.html>

Crédit Agricole du Morbihan : <https://www.credit-agricole.fr/ca-morbihan/particulier/ma-banque-responsable/une-banque-engagee.html>

#### Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Plusieurs collaborateurs de Crédit Agricole en Bretagne sont membres de commissions et sont engagés au côté de Produit en Bretagne. Ils animent des réunions et participent à la présentation de la démarche RSE de Produit en Bretagne auprès des adhérents.

### Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

#### Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Chaque Caisse Régionale Bretonne dispose d'un correspondant HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole). Il a pour mission d'agir pour le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

## Focus sur la Caisse Régionale du Morbihan

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à respecter les obligations légales en matière d'intégration et de maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap et ce en employant plus de 6% de travailleurs en situation de handicap. Pour ce faire, la Caisse Régionale est affiliée à l'association Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA) qui a 3 missions : le recrutement, le maintien de l'emploi, le recours aux ESAT. Le Crédit Agricole du Morbihan a nommé une référente HECA rattachée au service Ressources Humaines et travaille avec l'entreprise Adaptech et le service sécurité au travail de la MSA (intervention d'ergothérapeutes au besoin).

### Emploi des jeunes / emploi des séniors

En 2023, les 4 Caisses Régionales Bretonnes ont recruté 477 nouveaux collaborateurs en CDI et 378 apprentis.

En 2023, les 4 Caisses Régionales Bretonnes ont accueilli et accompagné 462 stagiaires au sein de leurs différentes équipes.

## Conditions et relations de travail

### Formation des salariés

35 494 c'est le nombre de jours cumulés de formation délivrées aux collaborateurs des 4 Caisses Régionales Bretonnes.

Focus sur la Caisse Régionale du Finistère :

En 2023, le service des ressources humaines de la Caisse Régionale du Finistère a développé un dispositif de formation « CAMPUS », proposant à tout nouvel embauché en CDI un parcours d'intégration à la carte, incluant une période de formation avec des cours théoriques et des périodes d'immersion.

Focus sur la Caisse Régionale d'Ille-et-Vilaine :

La Caisse Régionale d'Ille-et-Vilaine accompagne chaque nouveau salarié par une formation aux enjeux RSE. Son objectif est d'acculturer les collaborateurs à nos engagements d'entreprise à mission, à la stratégie RSE de la Caisse régionale et de définir leur implication en tant qu'acteurs de la transition écologique. En 2023, cette formation a été dispensée à 181 collaborateurs.

Focus sur la Caisse Régionale du Morbihan

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à former et accompagner ses collaborateurs tout au long de leur carrière afin de faire évoluer leur niveau de compétences et garantir leur employabilité. Il se fixe pour objectif un nombre d'heures de formation par collaborateur supérieur à 50 heures par an (60H/collaborateur CDI en 2023).

Pour répondre à cet engagement, le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur des entretiens au fil de l'année, un plan de formation annuel, et une organisation dédiée. En 2023, 100% du plan de formation a été déployé, soit 8779 Jours Homme, avec le déploiement de formations métiers, formations démarche managériale, acculturation au numérique, évolution du système d'information, ateliers clic days et digital days pour faciliter l'usage et l'appropriation des outils au quotidien, ateliers motiv'@ction pour partager les bonnes pratiques digitales, création du comptoir IT (Informatique pour tous) au siège de la Caisse Régionale, pour accompagner les collaborateurs dans l'utilisation des outils.

### Développement du capital humain / employabilité

Les Caisses Régionales Bretonnes, employeurs majeurs en région Bretagne, s'attachent à maintenir une politique de recrutement dynamique sur leur territoire, favorisant la diversité et l'égalité des chances. 477 nouveaux collaborateurs ont intégré en CDI les Caisses Régionales Bretonnes en 2023. Les Caisses Régionales participent également à l'insertion des jeunes en accueillant chaque année des stagiaires et des alternants. En 2023, 462 stagiaires et 378 alternants ont rejoint les équipes d'un des 4 départements bretons.

Focus sur la Caisse Régionale du Finistère :

Par exemple, le service des ressources humaines de la Caisse Régionale du Finistère développe en 2023 ses relations avec une diversité d'écoles finistériennes permettant de répondre à ses besoins futurs : IHEDREA (ingénieur agricole), Licence Management des Organisations Agricoles à Morlaix, BTS Assurances de Landerneau, Bachelor Gestion Entreprises et Administration ou Technique de Commercialisation, ITC (commerce, RH, entrepreneuriat), Brest Business School.

## Préservation de l'environnement

### Gestion et optimisation des énergies

En 2023, au Crédit Agricole en Bretagne, le financement des énergies renouvelables représente 58.5 millions d'euros. Ce financement permet la production d'énergies renouvelables. Cette production permet de couvrir l'équivalent des besoins de consommation

électrique de 15 098 foyers bretons.

Focus sur la Caisse Régionale d'Ille-et-Vilaine :

La Caisse Régionale d'Ille-et-Vilaine s'est dotée de panneaux photovoltaïques sur les toits de son siège social. Ce projet permet une autoconsommation annualisée de 10% soit plus de 300 000 kWh. Cette initiative s'inscrit dans notre engagement en faveur de l'environnement et de la durabilité, ainsi que dans notre objectif de réduire notre empreinte carbone.

### **Réduction, tri et recyclage des déchets**

A l'occasion du renouvellement de leur carte bancaire, les clients des 4 CRB sont invités à déposer en agence leur précédente carte pour permettre le recyclage des métaux des puces électroniques. Ils sont très nombreux à souscrire à cette proposition.

Au total, 159 101 cartes bancaires ont été recyclées au Crédit Agricole en Bretagne en 2023.

Focus sur la Caisse Régionale du Finistère :

La Caisse Régionale du Finistère a organisé plusieurs opérations de déstockage de son mobilier allongeant ainsi la durée de vie d'un important surplus de mobilier inutilisé, résultant de la rénovation des agences. Une première vague de dons a mobilisé deux opérations de retrait en janvier 2023 pendant lesquels une centaine de salariés ont pu récupérer leur commande. En mars 2023, dans le prolongement du don de mobilier aux salariés, une opération a eu lieu auprès d'associations locales. Fort du succès du dispositif, une nouvelle opération de don de mobilier est prévue en 2024.

## **Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs**

### **Politique de respect des fournisseurs**

Les Caisses Régionales Bretonnes intègrent la dimension RSE dans leurs politiques d'achats via la mise en œuvre de chartes prévoyant des engagements RSE mutuels entre l'entreprise et ses fournisseurs, ceci dans une logique de co-construction et d'optimisation de la qualité de la relation. En complément, des critères qualitatifs RSE sont régulièrement intégrés dans les appels d'offres.

Focus sur la Caisse Régionale du Morbihan :

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à structurer et améliorer sa démarche d'achats responsables avec pour objectif de faire progresser son indicateur dédié à 93/100 à fin 2025. Pour ce faire, la caisse régionale a déployé la politique achats responsables Groupe, organisé la fonction achats en intégrant les pratiques RSE dans la fonction et les processus achats. La Caisse Régionale a reçu le label RFAR (Relations Fournisseurs et Achats Responsables) avec une revue en Décembre 2023, mis en œuvre un plan de progrès pluriannuel 2023/2025, intégré un questionnaire RSE lors des consultations réalisées par le service Achat, formé et sensibilisé les collaborateurs identifiés prescripteurs et correspondants achats. Par ailleurs, 100% des collaborateurs ont été formés aux achats responsables via un e-learning.

## **Intérêts des clients et consommateurs**

### **Politique qualité / écoute clients**

Banque de proximité, les 4 Caisses Régionales Bretonnes font le choix de maintenir un réseau de 385 agences rurales et urbaines positionnées partout en Bretagne pour un accès facilité aux services bancaires et au conseil en épargne, financement, assurances et immobilier.

### **Sécurité, santé des clients et consommateurs**

1 697 121 euros, c'est le montant des microcrédits sociaux distribués par les 4 Caisses Régionales Bretonnes. Ces crédits permettent d'accompagner les clients disposant uniquement de revenus sociaux ou d'un budget limité et sont destinés à favoriser le retour à l'emploi. Ils visent in fine à améliorer la santé financière des clients concernés. Au cœur du dispositif des Points Passerelle ; le microcrédit social est un élément clé qui a pour objectif d'accompagner les clients de la Caisse Régionale en difficulté financière suite à un accident de la vie. En savoir plus sur les Points Passerelle : <https://www.youtube.com/watch?v=6vVCFbd8uaE>

## **Développement local et intérêt général**

### **Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général**

Les pratiques de Partenariat et de mécénat des 4 Caisses Régionales Bretonnes visent à soutenir financièrement des événements et manifestations qui participent à l'animation et au développement économique de la Bretagne. Les fonds alloués aux associations, aux

organisations professionnelles ou autres entités vont donc prioritairement à l'économie (agriculture, entrepreneuriat, innovation), à la culture (musique, théâtre, cinéma) et au sport (football, cyclisme, voile, sport nature) et à l'environnement. 4 413 471 € ont été attribués en 2023.

Le Crédit Agricole en Bretagne est partenaire de la Chambre Régionale Economie Sociale et Solidaire, Entreprendre Pour Apprendre Bretagne, Passeport Armorique, Réseau entreprendre et Initiative Bretagne ce qui participe fortement au développement sociétal et milite en faveur de l'intérêt général.

### **Actions en faveur de la culture et la langue bretonne**

Le Crédit Agricole en Bretagne est partenaire de plusieurs événements représentant la culture bretonne, tel que Quai des Bulles, le Festival Interceltique de Lorient, les Fêtes Maritimes de Brest ou encore le Festival Art Rock.

Le Crédit Agricole en Bretagne est aussi partenaire de nombreux organismes sportifs comme la Ligue de Bretagne de Tennis, la Ligue de Bretagne de Football, le Comité de Bretagne Cyclisme ou encore la fédération française de Randonnée en Bretagne...

Les 4 Caisses Régionales Bretonnes ont aussi développé de nombreux partenariats locaux culturels ou sportifs.

## **Savoir faire / Certifications**

### **Education et formation sur le territoire**

Le Crédit Agricole en Bretagne est partenaire d'EPA Bretagne. Entreprendre Pour Apprendre Bretagne permet à des jeunes de développer leur sens de l'initiative et des responsabilités.

Le Crédit Agricole en Bretagne est partenaire de Passeport Armorique. Passeport Armorique permet à des jeunes qui sont porteurs d'un projet entrepreneurial d'être parrainé par un chef d'entreprise.

### **Savoir faire / innovation**

Les Village by CA accompagnent des entreprises innovantes à potentiel de croissance et les entoure d'experts et de partenaires (recherche, enseignement, institutionnels, technopôles, entreprises) pour leur apporter tous les moyens de se développer plus vite et plus loin grâce aux réseaux de facilitations des 44 Villages by CA basés en France, en Italie et au Luxembourg.

230 start-up ont déjà été accueillies au sein de nos villages bretons.