

RAPPORT DE MISSION

2024



ILLE-ET-VILAINE



du Président du comité de mission



Le comité de mission a pour rôle de challenger les engagements de l'entreprise dans sa volonté de transformation.

Lors des débats, nous avons d'abord écouté et appris. Nous avons entendu les raisons de l'engagement de la Caisse régionale dans cette voie.

Puis nous avons discuté et proposé. Notre engagement à nous, (qui sera relayé par le travail de l'Organisme Tiers Indépendant (l'OTI)) a été de challenger la pertinence de chacun des objectifs et de leurs indicateurs définis ensemble, ainsi que l'efficacité des moyens mis en œuvre pour les atteindre.

Il y a une volonté et il y a un chemin. Ce premier rapport audité est le reflet de nos engagements : celui du comité et bien sûr celui de l'entreprise.

Les objectifs sont pertinents et originaux. Ils sont surtout engageants. Les indicateurs et leur progression témoignent de la transformation engagée. Les débats ont été forts, car la démarche est compliquée avec des changements attendus.

Ce rapport constitue donc une étape importante dans notre démarche en tant qu'entreprise à mission.

La phase préparatoire, rapportée dans notre précédent rapport, nous a permis de structurer et de tester nos processus. Dans ce rapport, le comité de mission partage pour la première fois son suivi des indicateurs et son analyse sur l'atteinte des différents objectifs statutaires de l'entreprise dans un cadre rigoureux et crédible.

En tant que Président du comité de mission, je tiens à souligner la qualité des échanges et l'engagement de chacun. Ce fut un vrai travail collectif appuyé sur une grande transparence et un accès fluide aux données. Le suivi des indicateurs a été réalisé à l'aide d'échanges nourris avec les salariés en charge de la mise en œuvre concrète et avec la Gouvernance, offrant ainsi une vision claire et objective de notre impact.

Le chemin parcouru est un chemin de transformation en lien avec les attentes structurelles et les défis de notre époque. Ce chemin va au-delà des déclarations d'intention. La méthodologie de fixation des objectifs et de suivi des indicateurs est très engageante.

Cette démarche doit désormais mobiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise en les fédérant autour d'une vision partagée. Ce rapport reflète non seulement les efforts accomplis, mais aussi l'enthousiasme qui anime cette démarche. Il témoigne de l'importance d'un cadre structurant pour conjuguer performance économique et contribution positive à la Société.

C'est une source d'inspiration pour l'entreprise dans son ensemble, mais aussi pour chacun des membres du comité de mission, qui y trouvent une occasion de contribuer à une aventure collective porteuse de sens. Je remercie chaleureusement tous ceux qui ont participé à cette belle dynamique. Ensemble, nous posons les bases d'une trajectoire ambitieuse et durable, tournée vers l'avenir. Continuons sur cette voie.

La démarche d'entreprise à mission est un outil d'amélioration continue et de mobilisation collective. Que chacun, salarié, administrateur, client, puisse se saisir de ce bel outil !



🕒	Edito	p.3
🕒	Le comité de mission	p.4
🕒	Les travaux du comité de mission	p.6
🕒	Regards croisés	p.7
🕒	Raison d'être et engagements	p.8
🕒	Synthèse suivi de mission	p.9
🕒	Suivi de mission détaillé	p.11
🕒	Rapport de l'OTI	p.23
🕒	Annexes	p.33

Sommaire

Le comité de mission

Dans le cadre de son engagement en tant qu'entreprise à mission, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a constitué un comité de mission, un organe indispensable pour garantir la bonne exécution de sa mission.

Ce comité est composé de 8 membres, désignés sur proposition du Comité de direction et validés par le Conseil d'administration, et veille au respect de la raison d'être et des engagements statutaires définis par l'entreprise. Il s'assure ainsi que les actions nécessaires sont mises en œuvre pour permettre l'atteinte des objectifs définis par la raison d'être et les engagements statutaires.

Pour cela, et à sa demande, l'ensemble des référents de mission ont été rencontrés au cours d'échanges qui ont permis d'interroger et challenger les actions et démarches mises en œuvre. Ces référents de mission sont le lien entre la réalisation opérationnelle de la mission et le comité.

Le comité a pu également s'appuyer sur les éclairages apportés par le Président et le Directeur Général de la Caisse régionale, qui ont pu participer à certaines réunions sans voix délibérative.

Enfin, pour cette deuxième édition, les membres du comité se sont pleinement engagés dans la rédaction de ce rapport de mission détaillant ses travaux, ses analyses et ses recommandations. Ce rapport est annexé au rapport de gestion soumis à l'assemblée générale, permettant ainsi à l'ensemble des sociétaires de suivre de près l'évolution de la démarche entreprise à mission.



Geoffroy BELHENNICHE

est directeur d'UniLaSalle Rennes et responsable de la transformation écologique et sociétale pour l'institut polytechnique UniLaSalle. Engagé dans les problématiques de RSE, notamment dans l'enseignement supérieur, il co-préside le label DD&RS (Développement Durable et Responsabilité Sociétale) dédié aux établissements d'enseignement supérieur et de recherche.



Sophie BURLLOT-TUAL

est diplômée de l'École des Hautes Études en Santé Publique, évolue depuis 1998 dans des fonctions de direction dans le secteur de la santé. Elle est depuis 7 ans Directrice Générale du Pôle Saint-Hélier, association spécialisée en rééducation, réadaptation et accès aux soins.



Rachel DENIS LUCAS

reprenant en 2000 l'entreprise familiale Denis Matériaux. Ses initiatives, axées sur le cycle de vie des matériaux, l'engagement territorial et les actions sociales, lui valent la légion d'honneur et le prix national « Chef d'entreprise » des Trophées Femmes de l'économie. En 2022, elle devient administratrice de Denis Matériaux, obtient une certification en gouvernance responsable (ESSEC) et fonde AELMAT, société de conseil en gouvernance et RSE.



Pierre WEILL

fondateur en 2000 de l'Association Bleu-Blanc-Cœur dont il est co-président, Pierre Weill a dédié sa vie professionnelle au lien entre mode de production agricole et santé humaine, entre santé des sols, des animaux...et des hommes. Il a été promoteur de 7 études cliniques qui ont mesuré ce lien et auteur de nombreux articles scientifiques sur ce sujet. Il est aujourd'hui titulaire de la Chaire «Alimentation et Bien Manger» à l'Université de Rennes.



Nathalie JOURNET

est Directrice des Risques, de la Qualité client et du Mutualisme au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Forte d'une expérience riche au sein de plusieurs Caisses régionales, elle met au service de l'entreprise sa vision centrée sur l'attractivité, le développement du capital humain et la responsabilité, au bénéfice des clients et du territoire.



Julie MORCELY

est ingénieure agronome de formation, spécialisée en économie agricole. Elle a passé 3 ans en tant qu'auditrice financière dans un cabinet d'audit EY avant de faire du conseil en entreprise au sein du CERFrance. Elle a rejoint le Crédit Agricole et exerce depuis 2022 la fonction d'animatrice du marché de l'Agriculture.



Nolwenn PERAIS

co-gère deux magasins Cave-Bar situés à Redon (35) et Savenay (44) avec une équipe de 20 collaborateurs. Depuis 2014, Nolwenn Perais est administratrice de la Caisse locale de Redon, puis présidente en 2018. Depuis 2020, elle est également administratrice du conseil d'administration de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine.



Jacques WOLFROM

président de la Commission Qualité de Services et du Comité de Labellisation Quali'Hlm, est membre du Bureau et du Conseil Fédéral de la Fédération des Esh. Directeur général du Groupe Arcade-Vyv depuis 2019, il pilote un acteur majeur du logement social en France. Coauteur du rapport gouvernemental sur l'habitat inclusif en 2020, il est engagé dans le développement d'un logement social innovant et inclusif.

6 réunions
du comité de mission
en 2024

Possibilité d'inviter des membres de la gouvernance et des personnalités externes.

Intervention de l'ensemble des référents de mission pour le suivi de mission

 Un comité impliqué et actif

73 % de taux de présence en moyenne aux comités

 Organisation

Une plateforme sécurisée de consultation de la documentation

Un tableau de pilotage co-construit permettant une vision claire et synthétique de l'avancement de la mission

Les travaux du comité de mission

12 janvier

L'année 2023 a marqué le lancement officiel des travaux du comité de mission. Le premier rapport de mission réalisé fin 2023 a ainsi pu matérialiser les premiers échanges et acter **la feuille de route opérationnelle** dont le suivi est confié au comité.

Pour cette nouvelle année de fonctionnement le comité s'est attaché à sa mission première : réaliser le suivi de la mission.

- Finalisation du premier rapport de mission
- Planification et organisation des travaux de l'année

05 avril

- Restitution des premiers échanges avec l'OTI suite au premier rapport de mission
- Travaux sur le projet de rapport
- Partage de la politique Ressources Humaines de la Caisse régionale (emploi des jeunes, mixité...)
- Présentation des résultats et enseignements de l'enquête IER (Indice d'Engagement et de Recommandation) salariés

11 juillet

- Elaboration d'un tableau de suivi et pilotage synthétique de la mission, afin de permettre une meilleure continuité des travaux entre chaque séance
- Restitution des derniers échanges avec l'OTI
- Adaptation du plan de travail du comité
- Validation de la méthode de formalisation de l'avis du comité

06 septembre

- Partage du tableau de suivi et pilotage
- Partage du rétro-planning de réalisation du rapport de mission
- Intervention des référents de mission pour le suivi des objectifs :
 - engagement territoires / prêts d'honneur
 - engagement emploi / passerelle
 - engagement transitions / neutralité carbone
 - engagement transitions / accompagnement clients dans les transitions
 - engagement client universalité / sociétariat
 - engagement client universalité / démarche qualité

04 octobre

- Partage du tableau de suivi et pilotage
- Intervention des référents de mission pour le suivi des objectifs :
 - engagement territoires / proximité client
 - engagement relations humaines / mixité
 - engagement relations humaines / IER
 - engagement emploi / emploi des jeunes
- Retour du référent de mission sur les demandes d'informations complémentaires du comité sur l'objectif neutralité carbone

29 novembre

- Partage du tableau de suivi et pilotage
- Elaboration des avis du comité
- Travaux de rédaction du rapport de mission
- Lancement des travaux d'audit réglementaire

Regards croisés

Cette séquence, que le comité souhaite renouveler lors de chacun de ses rapports, est l'occasion de donner la parole à différentes parties prenantes de l'entreprise afin de recueillir leur avis, impression, regard sur cette démarche entreprise par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Pour cette première, la parole est donnée à **Thierry NUSS, Administrateur et Président de la Caisse locale des Marches D'Aleth** et à **Jean-Yves CARILLET, Directeur Général**.

Au moment où paraît ce nouveau rapport de mission, quel regard portez-vous sur cette démarche d'entreprise à mission ?



Thierry NUSS
Président de Caisse locale

En tant que Président de Caisse locale, la qualité d'entreprise à mission adoptée par le Crédit Agricole a été un atout important pour expliquer mon engagement et celui du Conseil d'Administration de la Caisse locale.

A l'heure du renouvellement des membres du Conseil d'Administration, cela permet de mieux expliquer le rôle des administrateurs ainsi que l'importance de devenir sociétaire. L'ancrage territorial, le soutien à l'économie locale et aux initiatives de transition environnementale se manifestent de façon concrète.

Pour un public essentiellement rural, l'engagement de maintenir un ancrage territorial prend vraiment sens quand on évoque le maintien, voire la création de nouvelles agences. Il en est de même pour le soutien au développement économique évoqué lors de nos conseils et mis en avant lors de la rencontre avec les entrepreneurs bénéficiaires d'un prêt d'honneur. Des prêts d'honneur qui sont entièrement liés à l'évolution des parts sociales et donc de l'adhésion des clients aux valeurs portées par le Crédit Agricole. Pour nous, administrateurs, ainsi que pour les collaborateurs, la mise en place des prêts d'honneur fait vraiment sens pour les clients afin qu'ils deviennent sociétaires.

Enfin, dans un contexte de catastrophes naturelles qui se multiplient au niveau international et national, l'accompagnement des clients dans une démarche de transition énergétique devient essentiel pour notre avenir. Il importe que nous soyons acteur dans ce domaine pour répondre aux préoccupations des jeunes inquiets pour le futur. La corrélation entre les ambitions affichées et la réalité présentée est un gage de confiance et une source de motivation à partager.

Jean-Yves CARILLET
Directeur Général



La démarche entreprise à mission est un exercice ambitieux et exigeant, que nous avons choisi d'inscrire volontairement dans notre quotidien pour renforcer nos engagements et donner vie à notre raison d'être.

Ce processus solidifie les liens entre nos valeurs fondamentales et nos pratiques opérationnelles, tout en intégrant une vision cohérente dans nos décisions, quelles que soient les évolutions du contexte.

Cette démarche structure nos réflexions collectives, mobilise nos équipes autour d'objectifs partagés et clarifie nos priorités essentielles à la réalisation de notre mission. Ces priorités, qui englobent à la fois nos engagements sociaux et environnementaux, se concrétisent aujourd'hui par des actions tangibles et mesurables.

Nous sommes convaincus que cette dynamique renforce notre capacité à anticiper les défis à venir, tout en nous permettant de répondre de manière toujours plus pertinente aux attentes de nos parties prenantes.

Notre raison d'être
Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société



5 ENGAGEMENTS



Client et universalité

Entreprise coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est partenaire de confiance de toutes les clientèles, en conseillant en proximité, loyauté et responsabilité.



Relations humaines

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine encourage l'engagement conjoint des équipiers et administrateurs au service de tous et favorise la diversité au sein de l'entreprise.



Territoires

Ancré sur les territoires breilliens, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine cultive sa proximité pour accompagner durablement leurs vitalités économiques et sociales.



Emploi

Créateur de liens dans les territoires, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine soutient l'emploi et favorise l'inclusion.



Transitions

Acteur engagé en faveur du climat et de l'environnement, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine agit pour l'avenir en accompagnant les breilliens dans leurs transitions.

SUIVI DE MISSION - SYNTHÈSE

	indicateur	cible	
Client - universalité			
Développer la satisfaction de nos clients pour être le banquier-assureur préféré de notre territoire	Evolution de la note de satisfaction des clients	Progression des notes de satisfaction des clients pour les différents marchés à horizon 2027 <ul style="list-style-type: none"> Agriculteurs et Professionnels : 8/10 Particuliers : 7,8/10 Patrimoine : 8,2/10 Banque Privée : 8,7/10 	Prochaines notes en 2025
Favoriser l'adhésion à notre modèle coopératif en rendant nos clients sociétaires	Evolution du pourcentage de clients sociétaires	Augmenter de 5 % par an le nombre de clients sociétaires à horizon 2025	
Relations humaines			
Favoriser la parité (mixité H/F) à tous les niveaux de responsabilité dans l'entreprise	Evolution de la proportion homme /femme sur les postes à responsabilité	Atteindre au global 50% H/F sur les emplois dont l'activité principale porte sur du management d'équipe ou d'activité (PCE 11 et +) à horizon 2025	
Confirmer le niveau de recommandation de nos équipiers et administrateurs	Taux de recommandation	Maintenir à horizon 2025 le niveau de recommandation de nos salariés et administrateurs supérieur à 90 %	
Territoires			
Etre proche de nos clients en les contactant au moins une fois par an pour les accompagner durablement	Suivi du taux de couverture du portefeuille clients sur chaque marché	Atteindre 90 % de taux de couverture du portefeuille clients à horizon 2025 sur chaque marché.	
Proposer un prêt d'honneur à nos clients professionnels et agriculteurs réalisant leur première installation en tenant compte de l'évolution du capital social de la Caisse locale	Nombre de prêts d'honneur octroyés	Atteindre à horizon 2025 le nombre de 300 prêts d'honneur octroyés chaque année.	
Emploi			
Contribuer directement à la création d'emplois et en particulier à l'attention des jeunes	Emploi des jeunes de moins de 30 ans Création de postes en net	En cumulé pour la période 2023 - 2025 : <ul style="list-style-type: none"> Accueillir et former 500 jeunes de moins de 30 ans, tous contrats confondus, Créer 100 postes en cumulé et en net. 	
Favoriser la cohésion et l'inclusion sociale de nos clients par un accompagnement personnalisé en cas de fragilité financière ou d'aléas de la vie	Nombre de familles en fragilité financière ou rencontrant un aléa de la vie accompagnées	Accompagner à horizon 2025 et chaque année, 700 familles en fragilité financière ou rencontrant un aléa de la vie par les solutions mutualistes et solidaires du Crédit Agricole (Point Passerelle et microcrédit personnel).	
Transitions			
Tendre vers la neutralité carbone pour notre fonctionnement en 2050	Evolution du bilan des émissions de gaz à effet de serre par salarié à temps plein (BEGES / ETP)	Évolution du BEGES par ETP suivant les jalons suivants : <ul style="list-style-type: none"> 2025 : baisse de 15 % 2030 : baisse de 50 % 2050 : baisse de 100 % 	
Accompagner 100% de nos clients dans leurs transitions environnementales par des solutions de conseil ou de financement	Progression de notre production crédit annuelle en nombre et en volume orientée transition énergétique	Sur la base de la réalisation crédit 2022 de 3 types de financement, l'ambition est de faire progresser : <ul style="list-style-type: none"> à 3 ans (2026) -> hausse de 100% par rapport à 2022 à 5 ans (2028) -> hausse de 200% par rapport à 2022 	



SUIVI DE MISSION

Objectif 1



Développer la satisfaction des clients pour être le banquier-assureur préféré du territoire

Indicateur choisi : Évolution de la note de satisfaction des clients

Cette note de satisfaction des clients est obtenue à l'occasion des enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès des clients du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Ces enquêtes sont réalisées par marché (segment de clientèle) : marché de l'agriculture et des professionnels, marché des particuliers, marché du patrimoine, Banque Privée.

Client - universalité

Entreprise coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est partenaire de confiance de toutes les clientèles, en conseillant en proximité, loyauté et responsabilité.



Benoît EUCHELOUP
Responsable Qualité
Satisfaction Client

Cette année, nous avons poursuivi et intensifié nos efforts pour améliorer l'expérience client et anticiper leurs attentes.

Parmi les actions phares de l'année visant à soutenir cet objectif :

Une nouvelle démarche d'amélioration continue pour éliminer les irritants et simplifier les parcours clients/ collaborateurs a été mise en place.

Des mesures « à chaud » de la satisfaction client, pour capter les retours clients immédiatement après leurs visites en agence, ont été réalisées.

Un nouveau process de prise en charge des appels clients a été déployé pour une meilleure joignabilité des agences grâce à la mutualisation des appels au sein du réseau commercial.

La création d'un pôle de lutte contre la fraude pour renforcer la sécurité et la confiance des clients, L'optimisation des processus d'assistance et de gestion des réclamations en interne avec un nouvel outil déployé.

Ces multiples efforts s'inscrivent dans notre objectif d'excellence, en attendant les prochaines évaluations prévues l'année prochaine.

Les référents mission

Hélène LENCAUCHEZ
Responsable Marketing



Pour répondre à cette ambition, l'entreprise a déployé un plan d'actions structuré et ambitieux.

Des nouveaux outils ont été mis à disposition des conseillers pour les aider à identifier nos clients potentiellement appétents au sociétariat.

En parallèle, le programme relationnel sociétaire a été consolidé, mettant l'accent sur une communication régulière et des interactions valorisantes, afin de fidéliser les sociétaires actuels et de lutter contre l'attrition.

Pour reconnaître l'engagement des sociétaires, des offres tarifaires et commerciales, réservées exclusivement aux clients sociétaires, ont été développées.

Ces initiatives ont été soutenues par une démarche interne de promotion et d'acculturation au sociétariat, notamment via le réseau interne « Le Fil », afin d'amener les collaborateurs à devenir des ambassadeurs de cette dynamique.

Ces actions traduisent la volonté affirmée de l'entreprise de positionner le sociétariat comme un levier stratégique de différenciation et de pérennité, tout en renforçant son ancrage coopératif au cœur du territoire.

Début 2025, un nouveau programme de fidélité sera mis en place avec des critères d'éligibilité revus. Le concept de « client fidèle » évoluera vers celui de « sociétaire » avec de nouvelles offres exclusives pour renforcer l'engagement de nos clients.

Objectif 2



Favoriser l'adhésion au modèle coopératif en rendant les clients sociétaires

Indicateur choisi : Évolution du pourcentage de clients sociétaires de l'entreprise

En devenant sociétaires et en souscrivant des parts sociales, les clients renforcent la capacité du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine à accompagner la dynamique du département.

L'ambition est de revenir à l'essence du modèle de banque coopérative et mutualiste en proposant et permettant à chaque client qui souhaite s'engager de devenir sociétaire.

Cible

Faire progresser les notes de satisfaction données par les clients sur les différents marchés et atteindre à horizon 2027 :

- Agriculteurs et professionnels : 8/10
- Particuliers : 7,8/10
- Patrimoine : 8,2/10
- Banque Privée : 8,7/10

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023

Note de satisfaction obtenue en 2023, pour chacun des marchés :

- Marché de l'Agriculture : 7,5
- Marché des Professionnels : 7,6
- Marché des Particuliers : 7,2
- Marché du Patrimoine : 7,8
- Banque Privée : 8,2

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024

Prochain résultat en 2025

Cible

Augmenter de 5 % par an le nombre de clients devenant sociétaires du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Les membres du comité de mission tiennent également à ce que soit systématiquement associé à cet indicateur le taux global de sociétariat, pour avoir une meilleure lisibilité sur cette évolution.

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023

306 237 sociétaires
+6,4% par rapport au 31/12/2022

Taux de sociétariat : **59,30 %**

Atteinte de l'indicateur au 30/12/2024

322 468 sociétaires à fin décembre
soit +5.3 % par rapport au 31/12/2023

Taux de sociétariat : **61.70 %**

L'avis du comité

Une fois le diagnostic posé, nous avons pu apprécier les moyens dégagés pour la satisfaction des clients sur tous les marchés :

Nous avons constaté une proactivité avec la mise en place d'actions innovantes pour accompagner tous les clients y compris dans des situations complexes génératrices d'insatisfaction potentielle.

Nous avons également constaté la structuration de l'organisation pour pouvoir identifier les causes d'insatisfaction client.

L'organisation interne permet désormais aux conseillers qui peuvent être sollicités par de multiples demandes très diverses, de pouvoir accéder facilement à un réseau d'experts internes.

Le comité valide le fait que la Caisse régionale s'attache à couvrir l'ensemble du champ de la satisfaction client dans toutes ses clientèles, particuliers et professionnels.

Sans nouvelle note pour cet indicateur, le comité a pu toutefois mesurer la somme des actions engagées par la Caisse régionale pour être dans l'anticipation et ne pas subir le résultat des enquêtes clients.

L'avis du comité

Le comité a pu mesurer au cours des différents échanges toutes les actions déployées afin de valoriser le statut de sociétaire, et les moyens mobilisés pour parler sociétariat à tous les clients.

Nous avons souligné la dimension très large de cet objectif : « favoriser l'adhésion à notre modèle coopératif en offrant la possibilité à nos clients de devenir sociétaires » et a insisté sur le fait que si l'indicateur choisi (évolution du pourcentage de clients sociétaires) est pertinent pour le suivi de cet objectif, il est important que soient présentées conjointement les actions d'animation de la Vie Mutualiste partagées à de nombreuses reprises lors des différents échanges du comité.

En effet, elles permettent de justifier en quoi les sociétaires sont engagés dans le modèle coopératif et donnent toute la dimension à la notion d'adhésion inscrite dans l'objectif : implication possible dans le fonctionnement des Caisses locales, possibilité d'expression lors des assemblées générales, implication possible dans des commissions ou des actions locales (bénévoles passerelle, semaines du sociétariat...).

Le comité est convaincu qu'au-delà de l'augmentation en nombre de sociétaires, l'ambition principale de cet objectif doit être d'alimenter la vitalité du modèle coopératif et mutualiste, et permettre son renouvellement et sa durabilité.

Le comité constate, en conséquence, l'évolution positive de l'indicateur au rythme attendu.

Relations humaines

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine encourage l'engagement conjoint des équipiers et administrateurs au service de tous et favorise la diversité au sein de l'entreprise.



Gwendal CHOUARAN
Responsable Recrutement
et Carrières

Pour répondre à cet objectif, un travail d'alignement fort est mis en place au sein de l'entreprise.

Ainsi, a été menée en 2024 une « revue de carrière » dans tous les services de l'entreprise pour favoriser la détection des Talents Féminins.

Pour continuer à sensibiliser notre entité aux stéréotypes et aux biais culturels, nous avons participé à la Journée Internationale des Droits des Femmes et avons relayé plusieurs actions : table ronde sur l'égalité hommes – Femmes, podcast sur la Mixité... tout au long de l'année 2024.

Lors des recrutements de nos managers, nous essayons de systématiser une double proposition (un candidat masculin et une candidate féminine).

Enfin, pour mesurer les progrès réalisés, un suivi de mixité a été intégré au tableau de bord mensuel « Ressources Humaines » de la Direction Générale.

Les référents mission

Katell COIGNARD Responsable
Ressources Humaines

Audrey BRETON
Responsable Vie Mutualiste



L'engagement des équipiers et des administrateurs de l'entreprise peut se mesurer sur leur sensibilité à recommander le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine et notamment auprès de leur entourage. Afin de cultiver cette dynamique, la Caisse régionale continue d'investir, d'écouter et d'ouvrir des réflexions avec les équipiers.

Quelques actions sont d'ores et déjà ouvertes et/ou mises en œuvre :

Accompagnements des équipiers tels que la démarche leaders ressources pour les nouveaux managers, la semaine des métiers afin de faire découvrir tous les métiers et faciliter la gestion de carrières, des initiatives pour faciliter la santé au travail (prévention, informations, partenariats),

Investissement dans les nouveaux quartiers avec l'ouverture d'agences.

Adaptation des horaires d'ouverture des agences afin de répondre aux besoins des clients et améliorer l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle de ses équipiers.

Autonomie et responsabilité de certains métiers reconnues avec la mise en place du forfait jours.

Un projet est également ouvert autour du sens au travail en co-construction avec les équipes.

Côté administrateurs, un plan d'action piloté par le comité mutualiste, composé d'administrateurs de Caisse locale, s'est attaché à travailler différents axes pour permettre aux administrateurs de rester recommandants : développement de la connaissance de l'entreprise, formation, animation et outils d'animation mis à la disposition des conseils de Caisse locale, accès à la même information que les salariés au travers du réseau social d'entreprise Le Fil, implication dans des actions concrètes avec les salariés (clubs de prêts d'honneur, cafés association, initiatives locales...)

Objectif 2



Confirmer le niveau de recommandation de nos équipiers et administrateurs.

Indicateur choisi :
Pourcentage des administrateurs et salariés répondant positivement à la question : "Je suis prêt à recommander à mon entourage de devenir client du Crédit Agricole"

Au sein d'une entreprise à vocation de service, tournée vers ses clients, cette question est posée à intervalle régulier (généralement tous les 2 ans) lors d'enquêtes Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) aux salariés et administrateurs du Crédit Agricole d'Ille - et - Vilaine. Elle matérialise de manière forte leur capacité de recommandation.

Objectif 1



Favoriser la parité (mixité H/F) à tous les niveaux de responsabilité dans l'entreprise

Indicateur choisi :
Evolution de la proportion Homme / Femme sur les postes à responsabilité

Les différents postes existants au sein du Crédit Agricole sont définis par une PCE (Pesée de la Classification de l'Emploi) permettant de le qualifier et de le comparer aux autres postes pour garantir une équité interne dans l'entreprise. Ainsi, pour les postes à responsabilité, sont retenus les postes à PCE supérieures ou égales à 11, sur une graduation maximale possible de 16. Il s'agit ainsi d'apprécier la proportion homme / femme sur les 6 niveaux de responsabilité les plus élevés de l'entreprise, correspondant au management d'équipe ou de projet.

Cible

Atteindre au global 50% d'hommes et de femmes à horizon 2025, sur les emplois dont l'activité principale porte sur du management d'équipe ou d'activité (à PCE 11 et plus).

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023

Proportion homme/femme sur les postes à pesée 11 et plus :
59,3 % d'hommes
40,7 % de femmes

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024

Proportion homme/femme sur les postes à pesée 11 et plus :
57,3 % d'hommes
42,7 % de femmes

Cible

Maintenir à horizon 2025 le niveau de recommandation de nos salariés et administrateurs supérieur à 90 %, matérialisé par une réponse favorable supérieur à 90 % à la question.

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023

Enquête administrateurs
Dernière référence : décembre 2022
Taux : 98 %
Enquête équipiers : Campagne effectuée du 12 au 03 octobre 2023
Taux : 94 %

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024

Enquête administrateurs
Résultats attendus en 2025
Enquête équipiers
Taux : 94 %

Le comité constate l'ambition de l'entreprise d'aller au-delà de ses obligations réglementaires. La parité au sein des fonctions de direction est un objectif important et les échanges des membres du comité avec la Direction des Ressources Humaines ont permis de s'assurer que l'indicateur retenu était pertinent au regard des effets recherchés : accroître la part des femmes dans les fonctions de direction, assumer la recherche d'une véritable égalité salariale.

Le comité constate que les moyens mis et les actions entreprises amènent une réelle dynamique et du volontarisme sur le sujet : la correction des biais dans les recrutements et l'empowerment des femmes sont jugés comme pertinents. Il souligne la pertinence de s'appuyer sur les expériences des autres entités du Groupe (Caisses régionales, Fédération...). Au regard des enjeux et du point de départ, les membres du comité s'intéressent autant à l'atteinte pure de l'indicateur, qu'à sa trajectoire afin d'évaluer la dynamique mise en œuvre pour

promouvoir la mixité au sein de l'entreprise. L'évolution positive constatée permet de rendre crédible l'atteinte de l'objectif, ambitieux, fixé pour la fin de l'année 2025. Par ailleurs, le comité rappelle que la question de la diversité, intégrée dans les engagements de la Caisse régionale, englobe d'autres enjeux, complémentaires à celui de la mixité (diversité sociale, prise en compte du handicap...). Ces thématiques offriront de nouvelles perspectives de travail au comité une fois ce premier objectif de mixité pleinement réalisé.



L'avis du comité



L'avis du comité

Le comité a longuement débattu sur le choix de l'indicateur qui pourrait de prime abord sembler ne couvrir que partiellement le sujet de l'engagement.

Nous avons aussi interrogé les modalités de questionnement et le taux de participation à l'enquête. Enfin, nous avons eu accès à la synthèse globale des résultats de l'enquête, dont la question « êtes-vous prêt à recommander à votre entourage de devenir client du Crédit Agricole » n'est qu'une composante des questions posées aux administrateurs et salariés. Les échanges que nous avons eus nous confortent tant sur la pertinence de

l'indicateur, que sur sa représentativité (fort taux de participation). Les résultats obtenus sur cet indicateur sont positifs, répondant à l'objectif de maintien du niveau recommandation. Les réponses négatives à la question-indicateur sont analysées, et des actions sont mises en place par l'entreprise pour répondre pleinement aux attentes des salariés.

Objectif 1



Être proche des clients en les contactant au moins une fois par an pour les accompagner durablement

Indicateur choisi :

Suivi du taux de couverture du portefeuille clients à horizon 2025 sur chaque marché

Sur 12 mois glissants, il s'agit de mesurer le nombre de contacts à l'initiative d'un conseiller quel que soit le canal (tél, SMS, Mail ou rdv face à face) sur le nombre total de clients dans le portefeuille (avec une déclinaison par marché) Les contacts déclenchés par une opération marketing ne sont pas comptabilisés (mail, SMS).

Territoires

Ancré sur les territoires breilliens, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine cultive sa proximité pour accompagner durablement leurs vitalités économiques et sociales.



Dominique SALAUN
Animation commerciale
fonctionnement Réseau

Afin de répondre à cette ambition, les travaux menés en 2024 ont porté sur de nombreux axes :

Mieux Identifier les clients non vus. Pour cela, l'opportunité relationnelle « client non vus » a été redéfinie en prioritaire dans la feuille de route des conseillers. Cela permet au réseau de prioriser ce contact parmi l'ensemble des contacts proposés pour mieux répondre aux besoins des clients, et de contacter de façon exhaustive nos clients.

Travailler sur la montée en compétence des conseillers sur la proactivité à travers des accompagnements en ateliers et en individuel (accompagnements assurés par les moniteurs de l'animation commerciale notamment).

Améliorer le suivi notamment par la mise en place d'un comité mensuel de la pro-activité afin de mieux piloter la nature, l'efficacité, la volumétrie et le suivi de nos contacts. Un nouveau tableau de bord de suivi des contacts a été également mis à disposition des managers du réseau d'agences afin de piloter plus finement l'activité des équipes et des conseillers.

Enfin, l'accélération de la distribution de contacts via les dispositifs de marketing direct (Emailing/SMS interactif...) et d'acquisition digitale nous permet de contacter les clients qui viennent visiter notre site internet, ainsi que notre application favorisant ainsi l'activité à distance.

Les référents mission

Sandrine GALIC
Responsable Marché des professionnels

Nicolas GARDIN
Responsable Marché de l'agriculture



Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est un acteur incontournable pour soutenir et dynamiser l'économie locale. L'octroi d'un prêt d'honneur est une solution permettant de contribuer à cette dynamique, et diverses actions ont été menées pour développer sa mise en place :

Evolution de ses caractéristiques avec, pour les professionnels, un taux à 1% au 1er Janvier 2024 pour un montant maximum de 40 000€ et 84 mois maximum, dans la limite de 15% du projet et, pour les agriculteurs, un taux à 0% au 1er Janvier 2024 pour un montant maximum de 50 000€ et 180 mois maximum, dans la limite de 35% du projet.

Animation et suivi des conseillers et directeurs de clientèle agricoles et professionnels par une formation sur l'offre pour les nouveaux conseillers et un rappel de l'offre aux collaborateurs en place.

Mise en place des « Clubs des prêts d'honneur » qui a pour objectif de réunir les porteurs de projet ayant bénéficié d'un prêt d'honneur au sein d'une ou plusieurs Caisses locales pour les inviter à échanger entre eux et partager leurs retours d'expérience sur leur parcours de création. En parallèle, il est rappelé le sens de cette initiative et les valeurs mutualistes du groupe Crédit Agricole par le Président de la Caisse Locale concernée.

Objectif 2



Proposer un prêt d'honneur à nos clients professionnels et agriculteurs réalisant leur première installation en tenant compte de l'évolution du capital social de la Caisse locale

Indicateur choisi :

Nombre de prêts d'honneur octroyés

Le prêt d'honneur a été créé en 2023 pour soutenir l'entrepreneuriat local à travers de l'accompagnement de créations ou reprises d'une nouvelle activité par un Jeune Agriculteur ou un artisan-commerçant. Ce prêt d'honneur est proposé aux clients et prospects professionnels et agriculteurs réalisant leur première installation, en tenant compte de l'évolution du capital social de sa Caisse locale.

Cible

Atteindre 90 % de taux de couverture du portefeuille clients à horizon 2025 sur chaque marché :

- quelque soit le canal utilisé par le conseiller (téléphone, SMS, e-mail ou rendez-vous en face à-face) ;
- hors opération marketing.

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023

Résultat à fin décembre 2023 : 73%

- Marché des Particuliers : 71%
- Marché de l'Agriculture : 80%
- Marché des Professionnels : 77%
- Marché du Patrimoine : 79%
- Banque Privée : 90%

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024

Résultat à fin décembre 2024 : 75%

- Marché des Particuliers : 74%
- Marché de l'Agriculture : 73%
- Marché des Professionnels : 78%
- Marché du Patrimoine : 80%
- Banque Privée : 92%

Cible

Accompagner, à horizon 2025, 300 projets de première installation ou reprise avec une offre de prêt d'honneur.

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023

227 prêts octroyés

marché de l'agriculture :
60 prêts pour 1497k€
marché des professionnels :
217 prêts pour 2238k€

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024

321 prêts octroyés

marché de l'agriculture :
79 prêts pour 3 086 k€
marché des professionnels :
242 prêts pour 2 947 k€

L'avis du comité



Le comité souligne qu'il lui a été possible d'identifier les nombreuses actions mises en œuvre pour alimenter cet objectif.

Tout d'abord celles de nature « quantitatives », avec le taux de couverture des contacts clients, en distinguant chaque marché de clientèle, et quel que soit le canal de contact.

Puis celles de nature « qualitatives », qui contribuent à l'évolution de cet indicateur : comme par exemple les nouveaux formats de contact et les opérations marketing.

Le comité a pu apprécier l'implication de l'entreprise à faire progresser son organisation pour s'adapter à l'évolution de la culture des clients,

qui sont en attente de nouveaux formats de contact. Les moyens sont mis en place pour s'adapter à ces nouvelles tendances sociétales avec des formations des conseillers à la démarche commerciale.

Le comité souligne la progression de l'indicateur, qui évolue dans le rythme attendu par rapport à l'horizon fixé..

Le comité souligne qu'il s'agit d'une mesure récente et qui montre déjà une très bonne dynamique.

Nous nous sommes assurés que l'octroi des prêts d'honneur s'intègre dans l'analyse de la capacité financière du projet et offre un financement à un coût avantageux. Ce dispositif est un véritable coup de pouce pour les porteurs de projets locaux, tant agriculteurs que professionnels. L'octroi des prêts d'honneur dépend de l'évolution du capital social des Caisses locales : à ce titre, cela donne une dimension très concrète au mutualisme et à l'action des Caisses locales. Enfin, le comité souligne l'intérêt de la mise en place de « Clubs des prêts d'honneur », qui offre une réelle dynamique de rencontres locales.

Nous souhaitons mettre en évidence le cadre global de cette démarche qui part du sociétariat, pour contribuer au développement du territoire et qui aboutit à l'animation de la communauté des bénéficiaires.

L'objectif sera atteint plus vite que prévu avec une réalisation attendue dès 2024 alors qu'il était initialement fixé pour 2025.



L'avis du comité

Créateur de liens dans les territoires, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine soutient l'emploi et favorise l'inclusion.

Objectif 1



Contribuer directement à la création d'emploi, en particulier à l'attention des jeunes

Indicateur choisi :

Emploi de jeunes de moins de 30 ans et création de postes en net

Deux indicateurs précis ont été retenus pour suivre cet objectif : le nombre de jeunes de moins de 30 ans embauchés et formés tous contrats confondus par le Crédit Agricole d'Ille - et - Vilaine et en cumulé sur la période 2023 - 2025, et le nombre de postes en net créés sur cette même période.

Les référents mission



Gwendal CHOUARAN
Responsable Recrutement et Carrières

Employeur majeur du département, le Crédit Agricole s'engage auprès des jeunes en offrant de larges possibilités d'intégration dans le monde du travail et de l'entreprise.

Le Crédit Agricole poursuit ainsi sa politique très volontariste de recrutements d'alternants (avec pour ambition d'avoir 15% de nos effectifs en alternance en 2026) pour alimenter nos besoins en recrutement.

Pour agir en faveur de la réussite scolaire, de l'insertion sociale et professionnelle, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a lancé une action d'accompagnement des jeunes (mentorat) en lien avec 2 structures associatives (NQT et Proxité), invitant ses salariés à s'engager dans cette démarche.

Enfin, tout au long de l'année, les salariés ont assuré la présence du Crédit Agricole dans un très grand nombre de salons (Jobdating, salons de l'emploi, portes ouvertes des écoles...) pour aller à la rencontre des jeunes diplômés ou en recherche d'emploi, et leur présenter les opportunités offertes par notre banque.



Brigitte PERRUSSEL
Responsable Point Passerelle

Le Crédit Agricole ambitionne d'accompagner 700 familles par an à horizon 2025 dans le cadre du dispositif Passerelle et du micro-crédit.

Pour ce faire, l'équipe Passerelle a été complétée en 2024 de 8 collaborateurs afin de porter ses effectifs à 10. Les conseillers Passerelle œuvrent depuis mai 2024 en s'organisant au quotidien pour remplir ces missions en synergie avec les conseillers en agence, rendez-vous clients, comités et demandes de rencontre des conseils d'administration de Caisse locale.

Ils accompagnent les conseillers en agence pour positionner le Point Passerelle comme un véritable pôle d'expertise en appui du réseau commercial.

Les conseillers Passerelle sont également au cœur du dispositif d'animation et d'accompagnement de la clientèle fragile pour chaque territoire.

L'équipe Passerelle s'emploie également à développer le réseau de partenaires afin de pouvoir proposer le dispositif Passerelle au plus grand nombre.

Objectif 2



Favoriser la cohésion et l'inclusion sociale de nos clients par un accompagnement personnalisé en cas de fragilité financière ou d'aléas de la vie.

Indicateur choisi :

Nombre de familles en fragilité financière ou rencontrant un aléas de vie accompagnées par un dispositif solidaire du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine

Cet indicateur s'appuie sur le dispositif Point Passerelle existant au sein du Crédit Agricole d'Ille - et - Vilaine depuis plus de 20 ans. Il s'agit de suivre la dynamique d'accompagnement des clients subissant un aléa de la vie ou en fragilité financière au travers de nos solutions solidaires Passerelle ou de micro-crédit.

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024
En cumulé pour la période 2023 - 2025	Jeunes embauchés < 30 ans tous contrats confondus	Jeunes embauchés < 30 ans tous contrats confondus
<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et former 500 jeunes de moins de 30 ans, tous contrats confondus, • Créer 100 postes en cumulé et en net. 	<ul style="list-style-type: none"> • CDI : 123 • CDD : 58 • Alternants : 76 	<ul style="list-style-type: none"> • CDI : 90 • CDD : 38 • Alternants : 90
	Créations de postes en net en 2023	Créations de postes en net en 2024
	• + 63 postes	• + 61 postes

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024
Accompagner à horizon 2025 et chaque année, 700 familles en fragilité financière ou rencontrant un aléa de la vie par les solutions mutualistes et solidaires du Crédit Agricole (Point Passerelle et microcrédit personnel).	avec 2 conseillères 228 familles accompagnées dans le cadre du dispositif Passerelle	avec 9 conseillers 352 familles accompagnées dans le cadre du dispositif Passerelle
	145 familles ayant bénéficié de la solution Micro-crédit, dont 28 familles qui en ont bénéficié par le biais du dispositif Passerelle	212 familles qui ont bénéficié de la solution Micro-crédit, dont 63 familles qui en ont bénéficié par le biais du dispositif Passerelle
	Soit pour 2023, 345 familles différentes accompagnées	Soit pour 2024, 501 familles différentes accompagnées



L'avis du comité

Les actions mises en œuvre sont jugées cohérentes par le comité. Elles contribuent à l'objectif de développement de l'emploi, et notamment de l'emploi des jeunes.

Le comité a jugé utile de souligner le volontarisme du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sur le sujet des stages ouverts aux jeunes, premier pas dans l'entreprise pouvant mener à l'alternance ou l'emploi - il s'agit donc d'une action pouvant également contribuer à cette dynamique de création d'emploi et d'intégration dans le monde du travail.

Le comité apprécie aussi que cette politique d'emploi et d'ouverture aux jeunes ne soit pas affectée par la conjoncture de ralentissement général de l'économie.

Nous avons ainsi pu constater que le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est dans la bonne dynamique sur cet indicateur.



L'avis du comité

Les membres du comité soulignent l'effort accru de l'entreprise pour accompagner cet engagement, avec le passage de 2 à 10 salariés impliqués sur le sujet. Les moyens sont adaptés et une ambition forte est assumée.

Le comité a pris connaissance de l'étude d'impact préalable au déploiement de la nouvelle équipe, réalisée par un cabinet d'étude extérieur, qui avait permis de démontrer la pertinence du dispositif. L'organisation mise en place s'appuie également sur le réseau des conseillers, des administrateurs de Caisse locale, de bénévoles sociétaires. Cela renforce son impact en proximité et en cohérence avec le modèle mutualiste. Le comité a pu mesurer que l'accompagnement au travers du micro-crédit est un réel soutien pour des personnes exclues du système obtenu

grâce au partage des caractéristiques propres du micro-crédit et par la présentation du processus global d'accompagnement client. Enfin, nous avons souligné la pertinence de l'accompagnement ciblé des jeunes, qui forment aujourd'hui une partie de la population fragilisée, particulièrement en l'absence de solidarité familiale.

Le comité constate le respect de la trajectoire.



Objectif 1

CO₂

Tendre vers la neutralité carbone pour notre fonctionnement en 2050

Indicateur choisi :

Évolution du bilan des émissions de gaz à effet de serre par salarié à temps plein (BEGES / ETP)

Le BEGES est la méthodologie de référence de l'Ademe qui permet la quantification de l'empreinte carbone de fonctionnement d'une entité. C'est donc cette méthode qui a été retenue pour suivre cet indicateur, en ramenant la mesure du bilan carbone à l'ETP (Equivalent Temps Plein). Ce parti pris a fortement été challengé par le comité qui a conclu sur l'intérêt de ce choix. Il permet de rendre plus tangible cette notion pour toute personne humaine au sein de l'organisation, et donc rend l'acculturation plus efficace.

Transitions

Acteur engagé en faveur du climat et de l'environnement, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine agit pour l'avenir en accompagnant les breilliens dans leurs transitions.

La référente mission

Véronique MOREL
Cheffe de projet RSE et Transitions



Les postes les plus contributeurs de notre bilan étant les déplacements des salariés et nos achats, nous avons priorisé nos actions :

- réalisation d'un diagnostic mobilité mettant en évidence les leviers et volontés de changement de pratiques de nos collaborateurs conduisant à la constitution d'une flotte de vélos de fonction électriques (355 livrés en 2024).
- pour réduire les distances domicile-travail, ouverture d'un 2ème site administratif déporté à venir en 2025,
- amorçage en 2024 d'une démarche de long terme menée auprès de nos principaux fournisseurs locaux afin d'apprécier leur maturité RSE, qui se poursuivra en 2025.

Côté énergie, l'installation de panneaux photovoltaïques sur notre site administratif couvre désormais 10% de nos besoins d'électricité sur site. Nos travaux de sobriété énergétique se poursuivent en parallèle.

L'année à venir sera également celle de la mise en place d'un nouvel outil de pilotage du bilan carbone, pour une meilleure appréhension de nos leviers d'action et de nos trajectoires.

L'année 2024 est contrastée : la dynamique de financement se confirme en nombre mais nous constatons une baisse des montants moyens financés.

Cela fait écho au contexte du marché dans sa globalité : ralentissement du marché habitat, incertitudes sur les orientations réglementaires freinant les investissements.

Malgré ce contexte le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine réaffirme son engagement : recrutement de 2 nouveaux chargés d'affaires en Transition Énergétique, développement des partenariats apporteurs de solution clients, développement d'offres innovantes (financement par un prêt collectif à des syndicats de copropriétés de rénovations d'immeuble).

Après un premier projet accompagné en tant que tiers investisseur en 2024, le Crédit Agricole souhaite développer cette offre en 2025 pour contribuer au développement des projets photovoltaïques sur le territoire.

Objectif 2



Accompagner 100% de nos clients dans leurs transitions environnementales par des solutions de conseil ou de financement

Indicateur choisi :

Progression de la production crédit annuel en nombre et en volume orienté transition énergétique

Sont pris en compte les financements destinés à accompagner / développer :

- les énergies renouvelables,
- les travaux de rénovation énergétique,
- les véhicules électrifiés (hybrides et électriques).

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024
<p>Évolution du BEGES par ETP suivant les jalons suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> 2025 : baisse de 15 % 2030 : baisse de 50 % 2050 : baisse de 100 % <p>par des réductions en propre et par de la compensation sur le résiduel.</p>	<p>Bilan carbone 2021 Méthode BEGES, 3 scopes</p> <p>11 596 t CO₂ 7,7 tonnes CO₂/ETP pour 1514 ETP</p>	<p>Bilan carbone 2023 Méthode BEGES, 3 scopes</p> <p>10 056 t CO₂ soit 6,5 tonnes CO₂/ETP pour 1545 ETP</p> <p>Soit -13% en valeur absolue et -15% en valeur relative (/ ETP)</p>

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2023	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024
<p>Sur la base de la réalisation crédit 2022 de ces 3 types de financement, l'ambition est de faire progresser :</p> <ul style="list-style-type: none"> à 3 ans (2026) -> hausse de 100% par rapport à 2022 à 5 ans (2028) -> hausse de 200% par rapport à 2022 	<p>Arrêté au 31/12/2023 :</p> <p>2193 projets pour 71,6 M€ de crédit</p> <ul style="list-style-type: none"> ENR : 38,9 M€ Rénovation énergétique : 22,8 M€ Véhicules électrifiés : 9,9 M€ <p>Soit une progression de +30% par rapport à 2022 en volume de financement et 46 % en nombre de dossiers</p>	<p>Arrêté au 31/12/2024 :</p> <p>1865 projets pour 63,4 M€</p> <ul style="list-style-type: none"> Energies renouvelables et économie d'énergie : 36,6 M€ Rénovation : 21,1 M€ Mobilité : 5,7 M€ <p>Soit une progression de +15% par rapport à 2022 en volume de financement et de 24 % en nombre de dossiers</p>

L'avis du comité



L'entreprise a su démontrer que des moyens réels et cohérents sont mis en place pour avancer sur la mesure de son impact afin de s'emparer de la stratégie de décarbonation.

Le comité s'est préoccupé de la pertinence des moyens de mesure : ils doivent permettre de suivre l'évolution réelle des actions mises en œuvre, sans que les variations d'effectifs puissent venir brouiller la lecture des indicateurs et donc l'évaluation de l'efficacité des actions mises en œuvre. C'est dans cet esprit que le comité souhaite pouvoir suivre à la fois la valeur globale des émissions de GES et celle divisée par le nombre d'équivalent temps plein (ETP).

Nous avons souhaité également avoir une vision globale de la stratégie du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine sur cet objectif. Les différents échanges nous ont permis de la comprendre, la visualiser

et de constater qu'un plan d'action est établi et continue à se construire. Le comité constate que les actions menées permettent d'avoir une trajectoire en amélioration, avec un objectif court terme déjà atteint en anticipation et dès cette année.

Le comité salue cette première belle réalisation qui est encourageante pour la suite. Il invite néanmoins l'entreprise à se doter rapidement des outils qui lui permettront notamment de suivre l'impact de ses octrois de crédit en matière d'émission de GES, afin d'évaluer également son impact global.



L'avis du comité

Le comité a pu apprécier les moyens notamment humains, d'expertise, déployés et mis au service des clients, et souligne leur cohérence avec la volonté affichée.

Nous avons suggéré la possibilité de suivre d'autres indicateurs, qui nous semblent également pertinents. Cependant, les échanges à ce sujet nous apprennent que le suivi des indicateurs est, à date, impossible à réaliser avec les outils en possession de l'entreprise.

Le comité a pu constater que le ralentissement constaté actuellement sur la dynamique crédit s'est logiquement

ressenti sur la production de crédits orientés transition énergétique.

La trajectoire 2024 est ainsi en demi-teinte avec une hausse de la production en nombre, mais une baisse en volume. Nous avons pu toutefois constater que les moyens engagés et les actions entreprises sont en adéquation avec l'ambition affichée.



LE RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

EXPERTS COMPTABLES
COMMISSAIRES AUX COMPTES

Rue de la Prunelle
ZA des Longs Réages
22190 PLÉRIN

+33 (0)2 96 33 42 57

2 C allée Jacques Frimot
ZAC Atalante Champeaux
35000 RENNES

+33 (0)2 23 46 33 90

46 boulevard Emile AUGIER
75116 PARIS

+33 (0)9 75 48 13 97

rouxeltanguy@actheos.com
www.actheos.com

Caisse Régionale du Crédit Agricole d'Ille et Vilaine

**Avis motivé de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI),
relatif à la vérification de l'exécution des objectifs sociaux
et environnementaux liés à la qualité de Société à
Mission**

PERIODE DU 11/08/2023 au 31/12/2024

Le présent rapport comprend 36 pages

Référence rapport : GB- 21/02/2025- CRCA 35 n°1

Paris
Rouen
Rennes
Le Havre
Bordeaux
Saint-Brieuc

REF : E5-40 Rapport OTI_6	Modifié par : CS	Le : 15/07/2024
	Revu par : GB	Le : 15/07/2024

Caisse Régionale du Crédit Agricole d'Ille et Vilaine

**Avis motivé de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI), relatif à la vérification de l'exécution des
objectifs sociaux et environnementaux liés à la qualité de Société à Mission**

PERIODE DU 11/08/2023 au 31/12/2024

A la direction,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), de votre société (ci-après « entité »)¹, accrédité par le COFRAC validation / vérification (Comité Français d'Accréditation)² pour la vérification d'informations sociales, environnementales et sociétales sous le numéro 3-1908 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telles que présentées dans les rapports du comité de mission et relatives à la période allant du 11 août 2023 (date de dépôt de la qualité de société à mission au greffe du tribunal de commerce) au 31 décembre 2024 ci-joint.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- Le lien entre la raison d'être inscrite dans ses statuts et l'activité de la société ;
- Le lien entre les objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans ses statuts et l'activité de la société ;
- Le suivi de l'exécution de la mission par le comité de mission ;
- Les conclusions favorables du comité de mission sur la pertinence des objectifs ;
- La possibilité de vérifier l'exécution des objectifs ;

¹ Pour la période allant jusqu'au 31 décembre 2023 en notre qualité de commissaire aux comptes, puis à compter de l'exercice 2024, en notre qualité d'expert-comptable.

² Les règles générales d'utilisation de la marque COFRAC validation / vérification sont définies dans le document GEN REF 11 disponible sur le site www.cofrac.fr

REF : E5-40 Rapport OTI_6	Modifié par : CS	Le : 15/07/2024
	Revu par : GB	Le : 15/07/2024

Par conséquent,

- la société Caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille et Vilaine respecte chacune des conditions de l'article L 210-10 lui permettant de faire état de la qualité de société à mission.
- la société Caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille et Vilaine respecte les objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donnée pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons les commentaires suivants :

- nous notons que la raison d'être de la Caisse Régionale de Crédit Agricole d'Ille et Vilaine est identique à celle du Groupe Crédit Agricole, ce qui formalise une vision commune entre la Caisse Régionale et celles du Groupe. Il nous semble néanmoins que cette raison d'être pour la Caisse Régionale reste relativement large et ne permet pas de se distinguer clairement vis à vis de la raison d'être du Groupe. Cependant, nous avons constaté que la singularité de la mission est retranscrite à travers les objectifs statutaires et la déclinaison opérationnelle dans la feuille de route. Nous comprenons ainsi qu'il s'agit d'un choix de la part de la Caisse Régionale d'Ille et Vilaine afin de respecter une certaine cohérence au sein du Groupe.
- Concernant l'objectif statutaire « Transitions » et l'objectif opérationnel « Tendre vers la neutralité carbone pour notre fonctionnement en 2050 », nous notons que le Comité de mission a pris note de la trajectoire et des résultats liés à cet engagement et qu'il « invite néanmoins l'entreprise à se doter rapidement des outils qui lui permettront de suivre l'impact de ses octrois de crédit en matière d'émission de GES, afin d'évaluer également son impact global ».
- Nous avons pu nous assurer que le Comité de mission avait joué activement son rôle par un travail collectif et exigeant d'évaluation de la pertinence du modèle de mission et de suivi de l'exécution de la mission, ce qui est reflété par les avis du Comité de mission indiqués dans son rapport sur chaque objectif opérationnel.

Préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

REF : E5-40 Rapport OTI_6	Modifié par : CS	Le : 15/07/2024
	Revu par : GB	Le : 15/07/2024

Par conséquent, les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux doivent être lues et comprises en se référant aux procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans les rapports du comité de mission.

Limites inhérentes à la préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Les informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations présentées sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à l'entité :

- de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce ;
- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité ;
- de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultant d'erreurs ;
- d'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission.

Il appartient au comité de mission d'établir ses rapports en s'appuyant sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmises par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

En application des dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur le respect par l'entité des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

REF : E5-40 Rapport OTI_6	Modifié par : CS	Le : 15/07/2024
	Revu par : GB	Le : 15/07/2024

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce et à la doctrine professionnelle relative à cette intervention.

Programme de vérification

Notre programme de vérification (*A6 Programme de vérification_5*) pour les sociétés à mission s'appuie sur le dernier avis technique de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes « Intervention du CAC- Intervention de l'OTI Société à mission » ainsi que sur le dernier Guide méthodologique de vérification des sociétés mission par les organismes tiers indépendants publié par la communauté des entreprises à mission.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre septembre 2024 et février 2025 sur une durée totale d'intervention de 11 jours. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons notamment mené 8 entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, représentant notamment la direction et des membres du comité de mission.

REF : E5-40 Rapport OTI_6	Modifié par : CS	Le : 15/07/2024
	Revu par : GB	Le : 15/07/2024

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations relatives à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nous avons pris connaissance des activités de l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, de la formulation de sa raison d'être ainsi que ses enjeux sociaux et environnementaux.

Nos travaux ont porté sur :

- d'une part, la cohérence des objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrits dans ses statuts, de la raison d'être de l'entité précisés dans ses statuts (ci-après « raison d'être ») et de son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux ;
- d'autre part, l'exécution de ces objectifs.

Concernant la cohérence des objectifs, de la raison d'être et de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux :

- Nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de l'entité.
- Nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
 - o les informations disponibles dans l'entité (comptes rendus ou support des réunions avec des parties prenantes internes ou externes, comptes rendus des échanges avec le comité de mission) ;
 - o la feuille de route de société à mission et les derniers rapports du comité de mission établis depuis la dernière vérification ;
 - o le cas échéant, ses publications (plaquette commerciale, site internet).
- Nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux, la cohérence entre :
 - o les informations collectées ;
 - o la raison d'être et
 - o les objectifs sociaux et environnementaux formulés dans les statuts.

REF : E5-40 Rapport OTI_6	Modifié par : CS	Le : 15/07/2024
	Revu par : GB	Le : 15/07/2024

Concernant l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous nous sommes enquis de l'existence d'objectifs opérationnels et d'indicateurs clés de suivi et de mesures de leur atteinte par l'entité à la fin de la période couverte par la vérification pour chaque objectif social et environnemental, et nous avons vérifié si les objectifs opérationnels ont été atteints au regard des trajectoires définies par l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- nous avons pris connaissance des documents établis par l'entité pour rendre compte de l'exercice de sa mission, notamment les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de suivi qui y sont associées, ainsi que les rapports du comité de mission ;
- nous nous sommes enquis de l'appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux auprès du comité de mission et avons corroboré l'information collectée avec la perception qu'ont les parties prenantes des effets et impacts de l'entité. Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans les rapports du comité de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, pour permettre d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous nous sommes enquis auprès de la direction générale de l'entité des moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous avons vérifié la présence dans les rapports du comité de mission d'indicateurs cohérents avec les objectifs opérationnels et aptes à démontrer le positionnement des objectifs opérationnels sur leurs trajectoires définies ;
- nous avons apprécié l'adéquation des moyens mis en œuvre visant au respect des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires, au regard de l'évolution des affaires sur la période ;
- nous avons vérifié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs et, notamment nous avons :
 - vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité et apprécié le processus de collecte visant à la sincérité de ces indicateurs ;
 - mis en œuvre des contrôles et des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres méthodes de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés s'il y a lieu par des vérifications sur site et au siège de l'entité et couvrent entre 20% et 100% des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;

REF : E5-40 Rapport OTI_6	Modifié par : CS	Le : 15/07/2024
	Revu par : GB	Le : 15/07/2024

- apprécié la cohérence d'ensemble des rapports du comité de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Rennes, le 21/02/2025

L'organisme tiers indépendant,

ACTHEOS Rouxel-Tanguy & Associés

Géraldine BLIN

Associée

Signé par Geraldine Blin
Le 21/02/25

ID: tx_J72bMmDI8Od

 ACTHEOS

REF : E5-40 Rapport OTI_6	Modifié par : CS	Le : 15/07/2024
	Revu par : GB	Le : 15/07/2024



ANNEXES

120 ans

au service de l'Ille-et-Vilaine

Banque coopérative et mutualiste profondément enracinée dans son territoire, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine œuvre depuis 120 ans avec la volonté d'agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société.

Présent sur l'ensemble du département, il accompagne ses clients dans leur quotidien et les aide à réaliser et sécuriser leurs projets, tout en contribuant activement au développement socio-économique local.

Reposant sur un modèle mutualiste et coopératif, la Caisse régionale incarne des valeurs essentielles : proximité, responsabilité et solidarité.

Ces principes lui permettent de répondre aux défis sociétaux actuels tout en soutenant une dynamique collective. À travers l'engagement conjoint de ses collaborateurs et administrateurs, l'entreprise encourage la diversité et favorise l'inclusion au sein de ses équipes.

Employeur majeur en Ille-et-Vilaine, le Crédit Agricole mène une politique ambitieuse en matière de formation et d'insertion professionnelle, notamment pour les jeunes. Il joue également un rôle clé dans la création de liens sur les territoires en soutenant l'emploi, l'entrepreneuriat et des initiatives favorisant l'inclusion sociale.

Un accompagnement sur mesure pour tous les projets

Avec une expertise de plus de 30 ans en matière d'assurance, mais aussi grâce à la création de nouveaux métiers et expertises, les conseillers du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine offrent un accompagnement global et personnalisé à ses clients. Partenaire des particuliers, agriculteurs, entreprises, collectivités, et associations, il participe activement à la réalisation de projets dans des secteurs variés, tels que l'agriculture, la santé, la mer ou encore les transitions environnementales... Grâce à cet ancrage fort et à ses valeurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine continue de jouer un rôle moteur dans la vie économique, sociale et environnementale du département.

Banque coopérative et mutualiste d'Ille-et-Vilaine (chiffres au 31/12/2024)

Réseau d'administrateurs

ambassadeurs du Crédit Agricole agissant localement et proposant notamment des actions et des initiatives locales

322 468 SOCIÉTAIRES

détenant des parts sociales d'une des Caisses locales "1 sociétaire = 1 voix"

465 ADMINISTRATEURS

élus par les clients-sociétaires et faisant le lien localement entre les clients et le Crédit Agricole

46 CAISSES LOCALES

entités représentées par 1 Président et des administrateurs élus parmi les clients sociétaires des agences

Réseau de collaborateurs

au service de tous les clients Breilliens afin de réaliser leurs projets

534 267 CLIENTS

Particuliers, agriculteurs, professionnels, entreprises, collectivités et associations

1 739 COLLABORATEURS

au sein de son réseau d'agences et de son siège social, à Saint-Jacques-de-la-Lande

118 AGENCES

avec 1 équipe de conseillers experts dans les domaines de l'épargne, du crédit, des financements, de l'immobilier, des assurances, de la gestion de patrimoine, animée et pilotée par 1 directeur d'agence

Société à mission

de quoi parle-t-on ?

L'entreprise à mission : une démarche au cœur de notre modèle

Depuis la loi PACTE de 2019, les entreprises peuvent intégrer dans leurs statuts une «raison d'être» et des objectifs sociaux, environnementaux ou sociétaux, devenant ainsi des entreprises à mission. Cette qualité unique reflète une ambition : conjuguer performance économique et impact positif sur la société.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a fait ce choix, renforçant ainsi son rôle d'acteur engagé sur son territoire. Cette démarche repose sur quatre caractéristiques fondamentales, indispensables pour être reconnu comme entreprise à mission.

1 - Une raison d'être inscrite dans les statuts de la Caisse régionale

Cette raison d'être guide nos actions et traduit notre volonté d'agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.

2 - Des objectifs statutaires à impact

Des objectifs inscrits également dans les statuts, qui permettent de décliner la mission, la rendre plus concrète, en la traduisant en enjeux clés comme l'universalité, la transition écologique, la cohésion sociale, les relations humaines ou encore l'emploi.

3 - Un comité de mission dédié

Un organe vigilant et engagé : composé de membres internes et externes, le comité de mission veille à la mise en œuvre des objectifs, analyse les résultats et peut formuler des recommandations pour renforcer l'impact.

4 - Un Organisme Tiers Indépendant (OTI) : auditeur de la démarche

Cet organisme externe est chargé de vérifier la sincérité et l'efficacité de notre démarche. Il apporte un regard impartial et rigoureux, garantissant ainsi la transparence de nos actions.

Un engagement pour aujourd'hui et demain

En s'appuyant sur ces quatre piliers, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine inscrit son action dans un cadre structurant et ambitieux. Cette qualité d'entreprise à mission nous permet de répondre aux attentes de notre territoire, tout en mobilisant nos équipes autour d'une vision commune et durable.

Le chemin de l'entreprise à mission

La démarche d'entreprise à mission est le fruit d'un cheminement collectif, jalonné d'étapes clés.

Depuis les premières réflexions jusqu'à l'adoption officielle de cette qualité, chaque moment a marqué une avancée dans notre engagement en faveur d'un impact positif sur notre territoire.

2018



- Le Groupe Crédit Agricole définit pour la première fois, dans une démarche collective et partagée, sa **raison d'être**.

2020 - 2021



- Au travers d'une large expérience collaborative, **les 1500 salariés et 500 administrateurs** du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine définissent leur projet collectif pour la banque de demain.
- Fin 2021, la Caisse régionale décide de s'engager sur la voie de l'entreprise à mission

2022



- La démarche pour acquérir la qualité d'entreprise à mission est lancée : implication forte de la **gouvernance**, co-construction des **engagements** avec les **équipers et administrateurs**, sollicitation des **parties prenantes**...
- Plusieurs mois auront été nécessaires pour décliner la **raison d'être** en **cinq engagements singuliers**.

30 mars 2023



- L'adoption par l'Assemblée Générale Extraordinaire de la raison d'être et des 5 engagements permet au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine d'acquérir **la qualité d'entreprise à mission**.

04 avril 2023



- Lancement des travaux du **comité de mission**.

20 décembre 2023



- Après plusieurs mois d'échanges et de travaux, **la première feuille de route entreprise à mission est adoptée et présentée** dans le premier rapport de mission (non audité) du comité de mission.



Notre raison d'être

Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société



 **Le Crédit Agricole a pour finalité d'être le partenaire de confiance de tous ses clients.**

- Sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long-terme.

- Le Crédit Agricole s'engage à rechercher et à protéger les intérêts de ses clients dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.

- Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle. Il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

 **Le Crédit Agricole est fier de son identité coopérative et mutualiste s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients.**

- Il soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international et se mobilise naturellement pour ses territoires.

- Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.

- Il se met au service de tous, des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients et que s'engagent ses collaborateurs pour délivrer excellences relationnelle et opérationnelle.





ILLE-ET-VILAINE

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Ille-et-Vilaine, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit.

Siège social : 4 rue Louis Braille - 35136 Saint-Jacques-de-la-Lande – 775 590 847 RCS Rennes. Société de courtage d'assurance immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07 023 057.

(www.orias.fr) Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et Syndic n° CPI 3502 2021 000 000 001 délivrée par la CCI Ille-et-Vilaine, bénéficiant de la Garantie Financière et Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA, 53 rue de la Boétie 75008 Paris.

Identifiant unique CITEO : FR234290_01ZVJG.