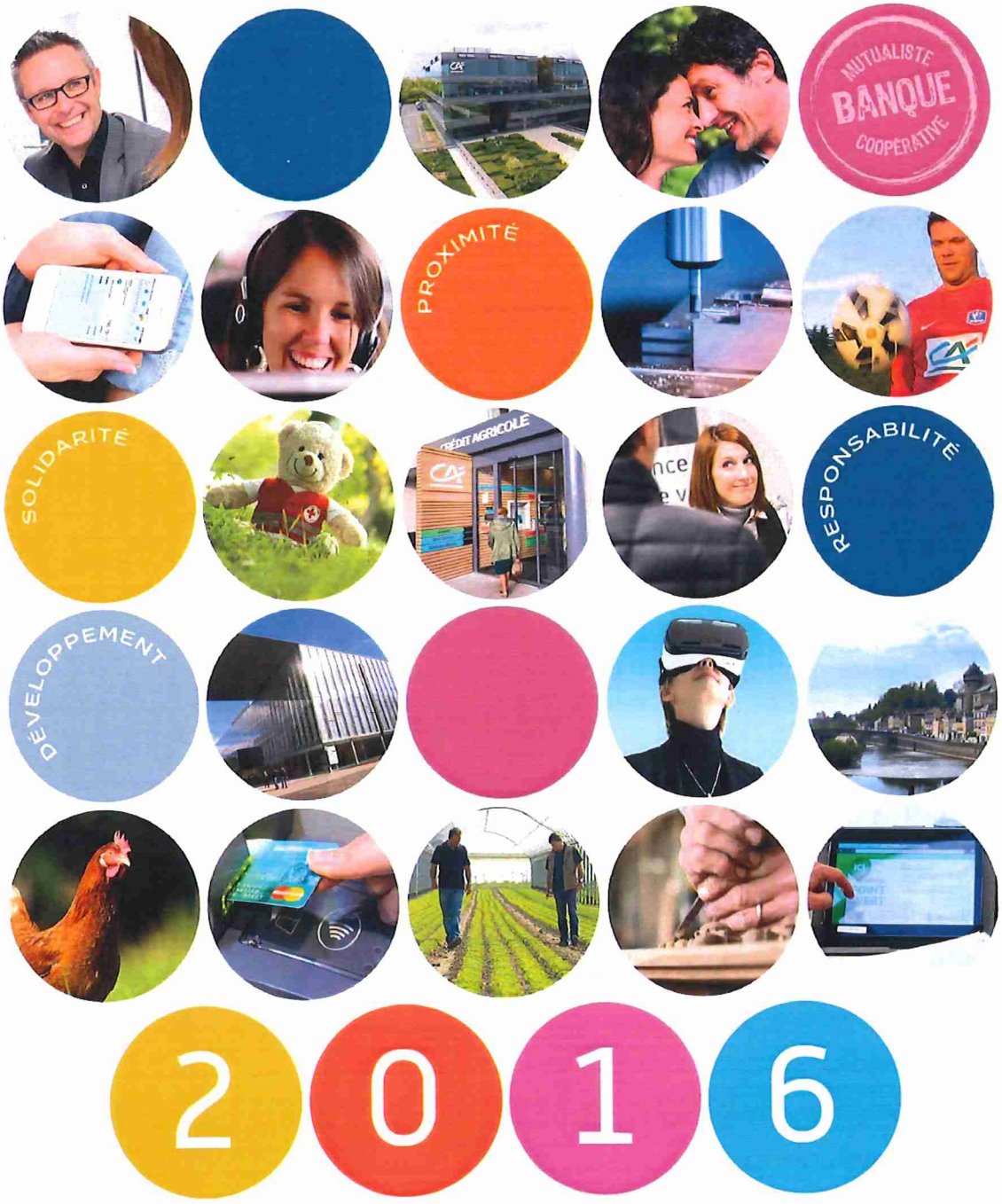
Le PACTE COOPÉRATIF & TERRITORIAL

ANJOU MAINE



SOMMAIRE

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE **3**
1.1 Pacte mondial des Nations Unies : la ligne de conduite de Crédit Agricole s.a 3
1.2 Principes Équateur : un engagement de premier plan 3
1.3 Principes de l'Investissement Responsable : une démarche en progrès 3
1.4 Charte de la diversité : luttons contre les discriminations 3
1.5 Charte des Droits Humains : l'expression de nos convictions 3
1.6 Charte des achats responsables 3

LES 5 DOMAINES D'ENGAGEMENTS :
1. L'EXCELLENCE DE LA RELATION AVEC NOS CLIENTS **4**
1.1 Qualité et relation clients 4
1.2 Relation VISÉO 5
1.3 La banque au quotidien 5

2. LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT **7**
2.1 Chiffres clés à fin 2016 7
2.2 Épargne 7
2.3 Crédits 8
2.4 Partenariats pour soutenir l'économie de notre territoire 8
2.5 Relations avec les fournisseurs, la politique d'achat et de sous-traitance 9
2.6 Responsabilité environnementale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine 9
2.7 Bilan Carbone® du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine 10

3. LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE **12**
3.1 Une gouvernance organisée autour des valeurs coopératives et mutualistes 12
3.2 Le Crédit Agricole, une banque coopérative 12
3.3 Les parts sociales 12
3.4 Le sociétaire 12
3.5 La Caisse locale, socle de l'organisation mutualiste 12
3.6 Les administrateurs 12
3.7 La Caisse régionale, instance de gouvernance et de décision 13

4. NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES **14**
4.1 Structure de l'emploi 14
4.2 Embauches et départs 14
4.3 Rémunérations et leurs évolutions 14
4.4 Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière 14
4.5 Prestations versées aux salariés à temps plein, avantages sociaux 14
4.6 Absentéisme 14
4.7 Temps partiel 14
4.8 Organisation du dialogue social 14
4.9 Conditions de santé et de sécurité au travail 15
4.10 Accidents du travail 15
4.11 Formation 15
4.12 Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes 15
4.13 Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion de personnes handicapées 15
4.14 Politique de lutte contre les discriminations 16
4.15 Respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT 16

5. NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES **17**
5.1 Une entreprise responsable 17
5.2 Accessibilité et présence sur le territoire 17
5.3 Point Passerelle 17
5.4 Responsabilité sociétale d'assureur 18
5.5 Partenariat et Mécénat 18
5.6 La passion d'entreprendre grande Cause 2016 19
Motifs d'exclusion des indicateurs non-pertinents 20
Informations requises par l'article 225 de la Loi de Grenelle II 21
Périmètres et modes de calcul 24
Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant .....

LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Acteur majeur du secteur bancaire, le Groupe Crédit Agricole est conscient de sa responsabilité. Il mène ainsi une politique de responsabilité sociale et environnementale (RSE) active qui s'inscrit dans le respect du Pacte mondial des Nations Unies. Depuis l'adhésion de Crédit Agricole s.a. à ce pacte en 2003, le Groupe a lancé différentes initiatives et pris de nombreux engagements. D'autre part, le déploiement du Plan Ambition Stratégique 2020 du Crédit Agricole s'appuie sur une intégration de la RSE dans tous les métiers du groupe.

La RSE s'exprime également à travers les cinq engagements pris par les Caisses régionales dans le PACTE coopératif et territorial. Cette démarche est créatrice de valeur, source de performance et de fierté. La Caisse régionale Anjou Maine s'y inscrit pleinement.

Les engagements du Crédit Agricole sont les suivants :
Retrouvez les engagements Développement Durable du Groupe sur :
http://www.credit-agricole.com/Responsable-et-engage.

1.1 Le Pacte mondial des Nations Unies : la ligne de conduite de Crédit Agricole s.a.

Dès 2003, Crédit Agricole s.a. signe le Pacte Mondial des Nations Unies et s'engage à adopter, soutenir et appliquer au sein de ses entités un ensemble de 10 valeurs fondamentales dans les domaines suivants :

- Droits de l'Homme.
- Normes du travail.
- Environnement.
- Lutte contre la corruption.

1.2 Principes de l'Equateur : un engagement de premier plan

Crédit Agricole CIB, la banque d'affaires du Crédit Agricole, a fait partie en 2003 des fondateurs des Principes de l'Équateur, aux côtés de 9 autres organismes bancaires internationaux. L'enjeu pour Crédit Agricole s.a. : évaluer les impacts sociaux et environnementaux des projets financés par ces établissements. Une première pour une banque française.

1.3 Principes de l'investissement Responsable : une démarche en progrès

Filiale de gestion d'actifs du Crédit Agricole, Amundi figure parmi les premiers signataires des Principes de l'Investissement Responsable (PRI) mis en œuvre dès 2006.

Crédit Agricole Assurances y a également souscrit en 2010.

1.4 Charte de la diversité : lutter contre les discriminations

Au Crédit Agricole, nous sommes convaincus que la diversité est une force. C'est pourquoi Crédit Agricole s.a. et 10 de ses entités ont signé en 2008 la Charte de la diversité. Objectif : concrétiser notre volonté de lutter contre les discriminations.

1.5 Charte des Droits Humains : l'expression de nos convictions

Signée fin 2009, la Charte des Droits Humains est née d'une certitude : le respect des droits humains ne relève pas uniquement des États, mais aussi de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

Baptisée « RESPECT », cette charte illustre notre volonté de promouvoir des principes essentiels : Reconnaissance, Égalité, Sécurité, Participation, Équité, Cohérence, Territoire.

Forts de cet engagement, nous entreprenons des actions concrètes dans nos divers domaines d'activités et dans nos sphères d'influence, en France comme à l'international.

1.6 La charte des achats responsables

Crédit Agricole s.a. a signé la Charte des achats responsables entre grands donneurs d'ordre et PME fin 2010, impliquant le suivi de 10 engagements qui comprennent notamment l'intégration de la problématique environnementale vis-à-vis de nos fournisseurs avec les aspects économiques tels qu'assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs et réduire les risques de dépendances réciproques.

En application de cette charte, Crédit Agricole s.a. a désigné début 2012 un médiateur interne de la relation inter-entreprises, indépendant des lignes métiers directement impliquées dans les achats et rattaché à la Direction générale. Cette fonction est assurée par le Directeur du développement durable.

L'EXCELLENCE DE LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

Banque Assurance référente sur son territoire, respectueuse de ses valeurs, de sa gouvernance et des règles de la profession, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine s'appuie dans la durée sur son modèle coopératif pour viser la très grande satisfaction de ses clients.

1.1 Qualité et relation clients

La démarche qualité est une priorité du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine qui a l'ambition d'être la banque assurance coopérative de référence pour développer son territoire et être utile à ses clients.

1.1.1 Enquêtes de satisfaction

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine mesure mensuellement le niveau de satisfaction et de Très Grande Satisfaction de ses clients, grâce à des enquêtes téléphoniques, et ce autour de 5 événements clés de la vie de ses clients.
Environ 1 000 clients (particuliers, professionnels, agriculteurs) nous ont fait part chaque mois de leur ressenti en 2016 et de leurs souhaits à nous recommander.
4 événements mesurés sur 5 progressent sensiblement par rapport à 2015, sur la Très Grande Satisfaction, à savoir :
- entrée en relation : 4,4/10 (+0,6 par rapport à Décembre 2015)
- Crédit réalisé : 4,1 /10 (+0,6)
- Accueil : 3,2/10 (+0,3)
- Entretien : 4,2/10 (+0,3)

Seul l'événement « demande/réclamation » se situe en légère baisse (2,5/10 soit -0,1) mais avec un score de satisfaction en hausse à 7,4/10 (soit +0,3).

1.1.2 Traitement des demandes et réclamations

Dans le cadre de cette démarche qualité, un processus de traitement des demandes émises par nos clients a été mis en place depuis plusieurs années afin d'améliorer nos pratiques et procédures dans ce domaine de manière continue.
CÉSAME, outil interne de traitement des demandes, dont les réclamations clients, enregistre toutes les demandes nécessitant un délai de traitement et l'assistance d'un service du siège.
En 2016, 60 459 demandes et réclamations ont été traitées sous un délai moyen de 6 jours avec un respect du délai annoncé au client de 91% (+1pt/2015).
Depuis 2013, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine est certifiée ISO 9001 pour le processus « réponse aux demandes et réclamations clients qui nécessitent l'intervention d'une unité siège ».
Ce certificat a été totalement renouvelé en mars 2016, à la suite d'un nouvel audit annuel, réalisé par les équipes de l'AFNOR.

1.1.3 Initiatives pour accroître la compréhension financière

Depuis la mise en œuvre de la Directive Européenne sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF), la vente de produits financiers est conditionnée par des processus et outils adaptés :

- La qualification des clients par un questionnaire qui évalue leur connaissance des produits financiers et leur niveau d'expérience. Une qualification de connaissance minimale a été attribuée par défaut aux clients n'ayant pas complété ce questionnaire.
- Les conseillers disposent d'outils informatiques leur permettant de formaliser les entretiens avec les clients en s'assurant de la prise en compte du patrimoine, des objectifs, des horizons de placement, de l'appréhension au risque et des compétences en matière de marchés financiers. Cette démarche vise à accroître la compréhension financière des clients de sorte que les produits et services vendus correspondent toujours à leurs besoins.
- Les contrôles sur la bonne application de la MIF sont effectués à plusieurs niveaux et les nouveaux conseillers sont formés. Il est prévu une formation en octobre et novembre 2017 pour l'ensemble des collaborateurs du réseau.

1.1.4 Pratiques dans la diffusion des tarifs

Les tarifs mis à jour annuellement sont diffusés par :
• l'envoi d'une plaquette des tarifs à chaque client, soit par courrier, soit par messagerie sécurisée dans son espace client en ligne.
• l'affichage des tarifs dans chaque point de vente,
• l'intégralité des conditions tarifaires disponible sur le site web www.ca-anjou-maine.fr.

1.2 Relation VISÉO

L'approche relationnelle de la Caisse régionale vis-à-vis de ses clients est basée sur une relation personnalisée et sur l'écoute de leurs besoins.
Le projet Relation VISÉO traduit le mode de relation que le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a souhaité mettre en œuvre avec ses clients.
Il s'articule autour de 5 engagements relationnels :

- aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre : cet engagement traduit la volonté d'apporter un conseil objectif, qui répond aux attentes de ses clients,
- renforcer le lien et l'écoute envers les clients,
- chaque client dispose d'un ou plusieurs interlocuteurs désignés,
- proposer les solutions adaptées et personnalisées en réponse aux besoins clients,
- prise en charge des demandes clients.

1.3 La banque au quotidien

1.3.1 Mise en marché de nouvelles offres

Préalablement à leur mise en marché, le service Conformité identifie les projets de nouvelles activités et produits, en lien avec les services concernés. Après la collecte et l'analyse des documents commerciaux et clientèle, la Conformité émet un avis portant sur les modalités de mise en marché à respecter, d'information des conseillers et des clients sur le produit, ainsi que sur les contrôles à mettre en place le cas échéant. Les avis sont validés par la direction commerciale en comité de développement.
En 2016, 63 avis ont ainsi été émis.

1.3.2 Souscription en ligne et Banque à accès multiple

132 847 clients Anjou Maine ont téléchargé l'application Ma Banque pour 69 214 utilisateurs actifs. La Caisse régionale propose la souscription 100 % en ligne de produits et services simples, limitant ainsi les déplacements tout en rendant les clients plus autonomes. Ce développement s'appuie notamment sur la mise à disposition sur le site de simulateurs crédits comme
CA e-immobilier pour un financement habitat et de simulateurs pour les assurances. 13 694 simulations d'emprunts immobiliers avec CA e-immobilier ont été effectuées en 2016 (+29%).

1.3.3 Signature électronique en agence

Pour limiter au maximum le nombre de documents imprimés, la signature électronique par tablette est proposée en agence aux clients. En 2016, plus de 800 000 opérations ont été validées par signature électronique.

1.3.4 Accessibilité

Face aux difficultés de ses clients sourds et malentendants souhaitant se mettre en relation avec leur banque, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine propose les services d'Accéo. Outil innovant, ce service à distance et en temps réel de transcription de la parole et de visio-interprétation en langue des signes est entièrement gratuit. Une personne souhaitant se mettre en relation avec un interlocuteur du Crédit Agricole se connecte à la vitrine Anjou Maine. Après avoir chargé une application, elle est mise en relation avec un intermédiaire de la société Accéo qui assure, en direct avec le conseiller du Crédit Agricole, la transcription du contenu de la conversation par écrit ou en langue des signes.

1.3.5 Le e-document

Le e-document est un document bancaire électronique au format PDF, ayant la même valeur légale que les documents envoyés sous format papier, et disponible pendant 10 ans sur Internet en toute sécurité à partir du site Crédit Agricole en ligne. Depuis 2009, la Caisse régionale met à disposition de ses clients ce service qui permet de diminuer la consommation de papier.

1.3.6 Conformité - Déontologie - Lutte contre la fraude

Au sein de la Caisse régionale, le service dédié à la conformité, à la sécurité financière et à la fraude a pour mission de s'assurer du respect des lois et des règlements, de la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme. La coordination de la prévention et gestion de la fraude et de la protection de la clientèle font aussi partie de ses missions.
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine applique la Charte de déontologie du groupe Crédit Agricole, référence commune à toutes les entités du groupe et publie sur sa vitrine internet les engagements du groupe Crédit Agricole.
<u>Formations déployées sur 2016</u>:

- Clients en situation de fragilité financière
- Réglementation du Crédit à la Consommation
- Commercialisation des parts sociales
- FATCA
- EAI
- Fraude
- Volcker

1.3.7 Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le dispositif de lutte contre le blanchiment passe par plusieurs phases de contrôle effectuées par le service Conformité :

- Contrôles sur les flux internationaux et sur les alertes émises par les agences et/ou par Crédit Agricole s.a.
- Analyse des alertes LCB-FT (lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme) générées par l'outil groupe Norkom sur l'ensemble des scénarios de détection définis comme obligatoires au sein du groupe Crédit Agricole.
- 4 correspondants TRACFIN (traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins) sont habilités à faire les déclarations de soupçon.
- 6049 alertes NORKOM traitées sur 2016 contre 3519 en 2015.

Formations déployées en 2016 :

- LCB/FT particuliers
- LCB/FT prof et entreprises
- LCB/FT patrimoniaux
- LCB/FT siège
- LCB/FT Nouveaux entrants
- Sanctions internationales

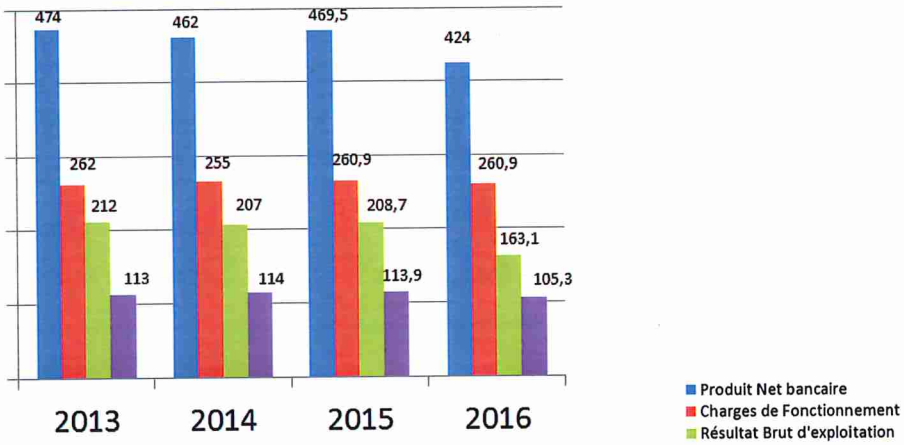
LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT

Dans un contexte économique incertain, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine demeure un acteur majeur qui investit activement sur son territoire. Mobilisée pour accroître la solidité de ses fondamentaux, la Caisse régionale continue de valoriser et de développer ses engagements pour joindre l'utile au responsable.
Ambitieux dans ses engagements, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine met en œuvre toutes les actions nécessaires pour développer le territoire et investir pour son futur.

2.1 Chiffres clés à fin 2016

Le Produit Net Bancaire atteint 424 millions d'euros, en baisse de 9,7% sur un an. Le résultat net de 2016 s'établit à 105,3 millions d'euros soit -7,6% par rapport à2015. La rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés au titre de l'exercice 2016 est de 2,28€ par titre (sous réserve de l'approbation de l'assemblée générale des sociétaires de la Caisse régionale qui se tiendra le 29 mars 2017).
En 2016, la Caisse régionale s'est acquittée de 65,6 millions d'euros en impôts et taxes, dont 35,2 millions d'impôt sur les sociétés. Le montant de la taxe d'apprentissage versée est de 572 878 €.
La Caisse régionale continue à investir sur son territoire avec un vaste programme de rénovation sur 5 ans de ses agences et ses sièges pour un coût total de 120 millions d'euros (inclus en 2017).

Evolution des Comptes sociaux



	2013	2014	2015	2016
Coefficient d'exploitation	55,3%	55,2%	55,6%	61,5%

Principaux poids du PNB

	31/12/2015	31/12/2016
PNB	**470 M€**	**424 M€**
dont CFN	**56%**	**62%**
dont la masse salariale	20%	22%
dont le montant des dons et fonds alloués aux actions sociales	0,2%	0,2%
dont les achats	10%	14%
dont divers (coût du risque, provisions...)	**8%**	**5%**
dont IS	**12%**	**8%**
dont le résultat net	**24%**	**25%**
dont les intérêts de parts versés aux Caisses Locales	1%	1%
dont la rémunération des CCA	2%	2%
dont les résultats conservés pour le développement de la CR	21%	21%

2.2 Épargne

2.2.1 Amundi Valeurs Durables

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine promeut la distribution des solutions d'investissement socialement responsable (ISR) d'Amundi, filiale de Crédit Agricole s.a., notamment le Fonds Commun de Placement (FCP) Amundi Valeurs Durables. Ce FCP est investi dans les actions d'entreprises européennes qui exercent une partie de leur activité dans la thématique environnementale, principalement celle des « technologies vertes ».
Le fonds respecte les principes de l'ISR, avec la prise en compte de critères extra-financiers – environnementaux, sociaux et de gouvernance – dans la sélection des entreprises.

en millions d'€	2014	2015	2016
Encours Amundi Valeurs Durables	2,6	3,8	4,2

2.2.2 Livret Développement Durable (LDD)

Le Livret Développement Durable (LDD) est une solution d'épargne pour les particuliers. Au 31/12/2016, l'encours LDD est de 892,4 millions d'euros. Cette ressource est destinée au financement du logement social et des projets en vue de l'amélioration énergétique des habitations.

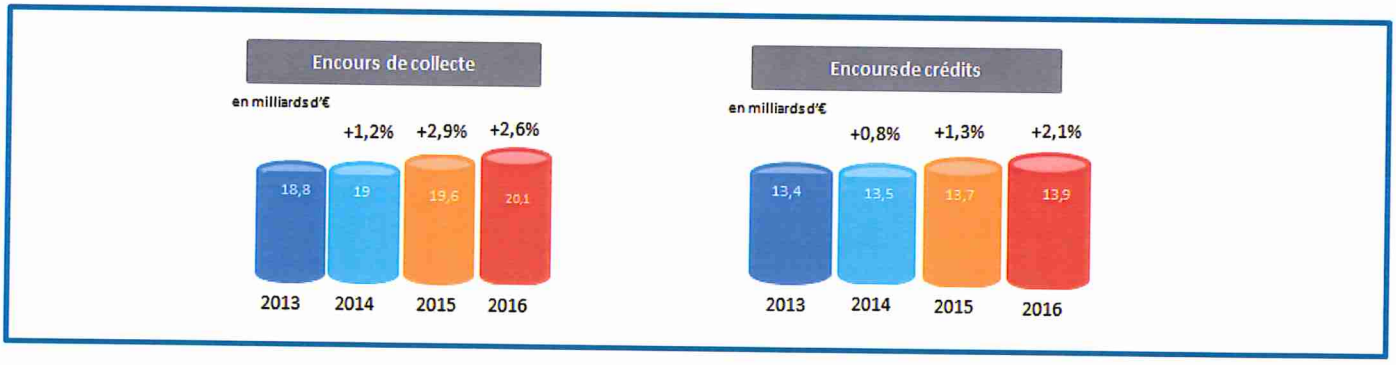
2.2.3 Livret A

Le Livret A est le compte d'épargne réglementé et défiscalisé français le plus utilisé. Cette ressource est également destinée au financement du logement social : Offices Publics de l'Habitat (OPH), Entreprises Sociales de l'Habitat, … L'encours Livret A de la Caisse régionale est de 1 369,1 millions d'euros au 31/12/2016.

2.3 Crédits

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine propose à ses clients une offre de prêts destinée à accompagner les investissements environnementaux sur l'ensemble de ses marchés (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités publiques).

en millions d'€	2014	2015	2016
Crédit Réalisé Eco Prêt à taux Zéro	7,898	7,216	6,910
Crédit Habitat en Economie Energie	3,934	4,693	3,699
TOTAL	11,832	11,909	10,609



2.4 Partenariats pour soutenir l'économie de notre territoire

Dans le cadre du plan de rénovation des agences bancaires, nous faisons appel à près de 160 entrepreneurs locaux (électriciens, plombiers, maçons, etc.). C'est aussi en privilégiant le savoir-faire local que nous participons au développement économique de la région.

2.4.1 Plateformes d'Initiatives Locales

Ces associations loi 1901 ont pour mission d'aider gracieusement les créateurs et les repreneurs d'entreprises en leur accordant un prêt d'honneur sans garantie, et en les accompagnant aussi après la création ou la reprise, jusqu'à la réussite économique de leur projet.
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine contribue par abondement aux fonds des plateformes situées sur son territoire et participe également aux comités d'agréments.

2.4.2 Challenge des « Espoirs de l'économie locale »
Dans le Maine-et-Loire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est partenaire historique de la Chambre de Commerce et d'Industrie pour mettre en valeur les meilleures créations-reprises sur le territoire. Le Challenge des « Espoirs de l'économie locale » permet de récompenser les projets avec une enveloppe de 5 000 € chaque année. Une «Soirée Evénement» autour de la remise des prix est organisée avec l'ensemble des autres professionnels de la création-reprise, comme les ordres des Experts Comptables et des Avocats, le Comité d'Expansion, Harmonie Mutuelle, les clubs d'entreprises CEA.

2.4.3 CAPEB
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine soutient et accompagne la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment) dans ses actions en faveur de l'artisanat. Ainsi le Crédit Agricole a été partenaire de l'AG pour la CAPEB dans la Mayenne. Pour le département de la Sarthe le Crédit Agricole a été présent sur le stand de la CAPEB de la Foire du Mans, et a participé à l'organisation de quatre réunions décentralisées sur le territoire de la Sarthe sur le thème «comment développer son activité ? ».

2.4.4 Chambres des Métiers
Dans la Sarthe, le Crédit Agricole a été le partenaire bancaire d'une tournée avec la Chambre de Métiers «ARTISANA'Tour» en 10 étapes sur l'ensemble du département, avec pour objectifs d'aller à la rencontre de ses artisans, pour établir un lien de proximité et présenter les services mis à leur disposition. A chacune de ces étapes, 3 artisans locaux ont été mis à l'honneur, avec notre présence à chacune des rencontres.
Dans le département de la Mayenne, le Crédit Agricole s'est inscrit comme partenaire exclusif de la Soirée de l'Artisanat, valorisant et reconnaissant notamment les différentes filières d'apprentissage.

2.4.5 CCI de la Sarthe avec Initiative Sarthe
La CCI de la Sarthe et Initiative Sarthe se sont rapprochées pour une manifestation commune à laquelle le Crédit Agricole s'est associé comme partenaire. Le Crédit agricole a été présent à chacune des 6 réunions décentralisées sur le département de la Sarthe, et a animé un atelier « comment financer mon projet ? ».

2.4.6 Fonds de Développement Solidaire
FONDES Pays de la Loire a pour objectif de participer au développement économique social et solidaire du territoire. Le Crédit Agricole est partenaire du FONDES dans le cadre des maisons de la création transmission. Il accompagne les porteurs de projet.

UNEXO, la filiale de capital investissement des caisses régionales du grand Ouest

UNEXO est la filiale de capital investissement de neuf Caisses régionales du grand Ouest de la France, dont Anjou Maine. Elle accompagne les PME du grand Ouest ayant un chiffre d'affaires de plus de 5 millions d'euros pour permettre à leurs dirigeants de développer leur société ou de la transmettre, tout en gardant le centre décisionnel dans la région.
UNEXO accompagne ainsi les dirigeants d'entreprises avec un investissement unitaire de 300 000 à 10 millions d'euros.
Depuis sa création en 1993, UNEXO a accompagné plus de 250 entreprises et a 99 participations actives en portefeuille à fin 2016.

2.5 Relations avec les fournisseurs, la politique d'achat et de sous-traitance
En 2014, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a formalisé une démarche d'achats responsables.
Cette démarche doit permettre :
• de veiller à respecter la traçabilité du produit acheté,
• de privilégier des achats locaux,
• d'intégrer la recyclabilité du produit et de vérifier la présence ou non de normes de développement durable,
• de prendre en compte, pour les plus grandes entreprises, la présence d'une charte développement durable ou d'un rapport RSE et de leur contenu.
Dans une prochaine étape, il est prévu de systématiser ces contrôles par la mise en place de processus.
Le recours à des entreprises adaptées est évoqué dans la politique d'emploi des travailleurs handicapés, traitée dans le présent rapport.

2.6 Responsabilité environnementale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine
Afin de mieux prendre en compte les impacts environnementaux de ses activités et les réduire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a réalisé un 3ème Bilan Carbone® en 2014. En 2008 déjà, la Caisse régionale s'était dotée d'un document répertoriant les principaux agrégats des rejets en gaz à effet de serre (GES). Le nouveau Bilan Carbone® nous a permis de faire un état des lieux, 6 ans après le début des actions en faveur du développement durable.
Nous avons ainsi confronté nos habitudes aux nécessités environnementales et inscrit, au cœur de nos projets, notre volonté de toujours nous améliorer.

2.7 Bilan Carbone® du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine

Le Bilan Carbone® de la Caisse régionale s'élevait au titre de l'exercice 2014 à 13 900 tonnes d'équivalent CO_2, soit 7,3 tonnes d'équivalent CO_2 par salarié. Ce Bilan Carbone® met en évidence des leviers de réduction des émissions comme :

- les déplacements des salariés,
- l'énergie des bâtiments,
- les intrants dont le papier.

Le Bilan Carbone® 2014 a permis de poursuivre la mise en œuvre d'un mix de solutions qui, en mobilisant l'ensemble des collaborateurs et des administrateurs de la caisse régionale, a permis de réduire nos émissions de manière significative. A partir du Bilan Carbone® 2014, la Caisse régionale a proposé un nouveau plan d'action visant à pérenniser cette tendance baissière.

2.7.1 Influer sur le mode de transport de ses collaborateurs

Tous les salariés sont incités à privilégier les trajets en covoiturage pour toutes les réunions extérieures mais aussi pour les divers déplacements professionnels. De plus, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine prend en charge 50 % du coût des abonnements des transports en commun pour les trajets domicile-travail.
Ouvert en 2014, un site de covoiturage permet aux salariés d'organiser leurs trajets professionnels (réservation de véhicules d'entreprise ou partage de voiture personnelle). Il favorise également le développement du covoiturage domicile-travail.

Emissions de gaz à effet de serre (GES) liés aux déplacements professionnels

	2013	2014	2015	2016
Véhicules de société, incluant les véhicules de direction et les véhicules personnels des salariés	6 528 045 kms Emission CO_2= 936122 kg	6 780 666 kms Emission CO_2 = 972 348 kg	6 346 978 kms Emission CO_2 = 910 157 kg	5 959 258 kms Emission CO_2 = 854 557 kg
Déplacements administrateurs (vacations)	414 803 kms Emission CO_2= 59 483 kg	432 55 kms Emission CO_2 = 62 028kg	459 208 kms Emission CO_2 = 65 850 kg	459 782 kms Emission CO_2 = 65 932 kg

2.7.2 Poursuivre nos efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre

Le programme de rénovation des agences se poursuit. À chaque nouveau chantier, un DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) est réalisé pour être pris en compte par le maître d'œuvre.
Pour chaque projet, nous établissons une étude adaptée en fonction de l'immeuble, de ses usages et du type de rénovation ou de construction dans un objectif constant d'optimisation de nos consommations d'énergie.

Consommations d'énergie de la Caisse régionale

En Kwh	2013	2014	2015	2016
Fuel	**1 218 765**	**999 912**	**491 552**	**352 589**
Gaz	**8 166 443**	**6 933 350**	**6 593 161**	**8 729 187**
Electricité	**13 652 548**	**12 175 055**	**12 816 166**	**12 081 784**
TOTAL	**23 057 756**	**20 108 317**	**19 900 879**	**20 925 047**
En Kwh/m²	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Fuel	**9**	**7**	**4**	**3**
Gaz	**61**	**52**	**49**	**67**
Electricité	**101**	**90**	**95**	**93**
TOTAL	**171**	**149**	**147**	**161**
En teq CO2	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Fuel	**395**	**324**	**159**	**106**
Gaz	**1 788**	**1 518**	**1 444**	**2041**
Electricité	**1 120**	**998**	**1 051**	**1 015**
TOTAL	**3 303**	**2 841**	**2 654**	**3 106**

2.7.3 Travaux dans les sièges

En décembre 2014, les appels d'offre ont été lancés pour la construction du nouveau siège social de la Caisse régionale au Mans, dont la livraison est prévue au second semestre 2017.
L'approche HQE (haute qualité environnementale) du nouveau siège comportera notamment la nouvelle réglementation thermique RT 2012. Le chantier est à faibles nuisances, réduisant les quantités de déchets non valorisables, limitant les désagréments (bruit et poussière) et incluant un tri sélectif des déchets avec une traçabilité jusqu'à leur traitement.
Le chantier de rénovation du siège de Laval a également été lancé en 2014, avec une deuxième tranche qui s'est déroulée en 2016. Il inclut notamment l'isolation par l'extérieur, ce qui améliorera la performance énergétique et thermique grâce au remplacement total du système de chauffage/climatisation.

2.7.4 Consommation de papiers

« Le défi de la dématérialisation : 0 papier, 100 % numérique » est l'un des objectifs à 5 ans de notre nouveau projet d'entreprise Agiléo. La Caisse régionale s'applique à réduire sa consommation de papier en privilégiant des solutions dématérialisées (visioconférences, usage de tablettes, archivage numérique, création de communautés digitales inter-services…) et en sensibilisant ses collaborateurs aux éco-gestes.

Consommation de papier	Chiffres 2016
A- Volume de papier ramettes consommé (en kg)	54 460 ramettes A4 et 620 ramettes A3 soit 136502 kg
B- Volume de courriers clients expédiés par routeur/reprographie/marketing ou marchés (relevés de compte, mailings…) (en kg)	101 644 kg
C- Volumes de chèques et lettres-chèques expédiés (en kg)	59 559 kg
Consommation totale de papiers = A+B+C	297 705 kg

2.7.5 Gestion des déchets

La Caisse régionale mesure la quantité de déchets résultant de son activité. Les principales catégories de déchets sont le papier, le carton, les consommables informatiques, les piles et les batteries.

Catégories de déchets	Chiffres 2016
Déchets papier (volume de papier sortant de la CR pour recyclage ou incinération,	
TOTAL déchets exprimé en tonnes	16,2t
TOTAL déchets exprimé en kg/ETP	7,71 kg/ETP
Déchets d'équipement électrique électronique (DEEE)	
TOTAL exprimé en tonnes	8,1t
TOTAL exprimé en kg/ ETP	3,87 kg/ETP

2.7.6 Estimation des émissions de CO2 liées aux financements (article 173 sur la loi sur la transition énergétique)

"Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES (Les gaz à effet de serre) dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole s.a. et 6 Caisses régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin d'année 2017 afin que toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173 ".

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Valeur fondamentale du Crédit Agricole, le mutualisme place l'homme au centre de la vie de la Caisse régionale. Le principe « un homme = une voix » favorise la représentativité qui offre une diversité fondamentale et enrichit à chaque niveau les offres et services bancaires.
Les 338 113 sociétaires du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine participent aux synergies positives nécessaires pour accompagner la Caisse régionale sur les véritables enjeux locaux.
Cela montre comment l'apport substantiel d'une gouvernance coopérative efficace contribue à pérenniser et ancrer le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine sur le territoire.

3.1 Une gouvernance organisée autour des valeurs coopératives et mutualistes

Le mutualisme est un ensemble de valeurs qui placent l'homme au centre de la vie économique et sociale. Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine s'inscrit dans ce courant de pensée en s'appuyant sur trois valeurs fondamentales, présentes dans son projet d'entreprise Agiléo - la proximité, la responsabilité, la solidarité - et sur une dynamique : le développement.

3.2 Le Crédit Agricole, une banque coopérative

La coopérative est une association autonome de personnes volontairement réunies pour satisfaire leurs aspirations et besoins économiques, sociaux et culturels communs, au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement. La volonté d'être utile au territoire s'inscrit dans le modèle « un sociétaire = une voix ».

3.3 Les parts sociales

La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine est une coopérative, elle permet donc à ses clients sociétaires d'apporter du capital en souscrivant des parts sociales rémunérées annuellement. Cet apport permet alors à la Caisse régionale d'investir pour soutenir l'activité et la croissance de son territoire : les sociétaires deviennent ainsi acteurs de ce développement.

3.4 Le sociétaire

Tout client a vocation à devenir sociétaire après agrément par le Conseil d'administration de la Caisse locale. Le sociétaire est une personne physique ou morale qui a souscrit des parts sociales d'une Caisse locale. Il est convoqué à l'Assemblée générale de sa Caisse locale. Il en élit les administrateurs, en approuve les comptes, vote les résolutions et les modifications de statuts. Même parmi les clients les plus fidèles, beaucoup ignorent qu'ils peuvent devenir sociétaires de leur Caisse régionale et contribuer ainsi à ses grandes orientations, participer au développement du territoire de leur caisse locale et bénéficier d'avantages qui leur sont réservés.

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, en cohérence avec son projet d'entreprise Agiléo, veut amener 100 % de ses clients fidèles à devenir sociétaires.
En 2017, le Crédit Agricole développera la communication auprès de ses clients fidèles et sociétaires. Par tous les canaux, ces derniers seront informés des avantages bancaires dont ils bénéficient en tant que sociétaires, ainsi que des invitations aux événements majeurs du territoire qui leur sont réservées.

Au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, 338 113 clients sont sociétaires au 31/12/2016 (328 370 fin 2015).

3.5 La Caisse locale, socle de l'organisation mutualiste

Lieu d'échange avec les sociétaires, la Caisse locale regroupe l'ensemble des sociétaires de son territoire. Elle transmet à la Caisse régionale les informations sur l'environnement économique et humain de son périmètre. Au niveau local, elle assure la promotion des ambitions, de la stratégie et de l'activité du Crédit Agricole. Elle délègue aux professionnels de la banque les pouvoirs nécessaires à la prise de décisions sur des dossiers de prêts et à la gestion des risques. Elle dispose de moyens pour soutenir des actions locales sur le plan social, culturel, économique, etc., signe le plus explicite de son engagement mutualiste.

3.6 Les administrateurs

Fin 2016, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine compte 1 318 administrateurs qui composent les 94 Conseils d'administration de Caisses locales. Leur moyenne d'âge est de 50 ans et 34 % sont des femmes. En termes de catégories socio-professionnelles (CSP), 48 % sont agriculteurs, 24 % sont salariés, 12 % sont artisans commerçants, 10 % sont chefs d'entreprise ou professions libérales, 6% sont retraités ou sans profession.

Formation des administrateurs
Sur 2016, les 94 caisses locales ont suivi le e-learning sur les fondements coopératifs du mutualisme.
Sur 2016-2017, 1016 administrateurs se sont inscrits aux différents modules. Cette session propose 10 formations tels que : l'approche bancaire d'un dossier création-reprise d'entreprise, connaissance du groupe Crédit Agricole, Innovations technologiques, les taux d'intérêts, etc...

Information des administrateurs
En 2013, le service animation des Caisses locales a créé un outil de communication numérique à destination des Présidents de Caisses locales pour une meilleure transversalité et efficacité. En 2016, 5 Caisses Locales pilotes testent sur le dernier trimestre la mise en place d'un portail d'information à destination de l'ensemble des Administrateurs, pour un déploiement dans l'ensemble des Caisses locales qui interviendrait courant 2017.
Il est utile de préciser que ces techniques et ces supports sont en cohérence avec nos actions de développement durable pour réduire notre empreinte carbone.

3.7 La Caisse régionale, instance de gouvernance et de décision

• Le Conseil d'administration
Le Conseil d'administration est composé de 21 membres, issus par tiers de chacun des départements de la Caisse régionale (Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe). Les membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale sont élus pour 3 ans par l'Assemblée générale des sociétaires de la Caisse régionale. Ils sont renouvelables par tiers chaque année.
Au 31 décembre 2016, le Conseil d'administration comprend sept femmes. La moyenne d'âge de ce Conseil est de 56 ans. 67% des membres sont agriculteurs, 14% sont chefs d'entreprise ou professions libérales, 14% salariés, et 5% sont retraités.
Le Conseil d'administration élit chaque année son Président ainsi que 3 Vice-présidents, issus chacun d'un des 3 départements de la Caisse régionale. Les fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur général sont dissociées. Le Conseil d'administration, participe à la définition et valide la stratégie de l'entreprise. Il contrôle l'application des politiques qu'il a décidées. Le Conseil d'administration de la Caisse régionale se réunit chaque mois (sauf en août) en présence du Directeur général, des Directeurs généraux adjoints et, des représentants du Comité d'entreprise.

• Le Comité de direction
Le Directeur général et le Comité de direction proposent au Conseil d'administration la politique et la stratégie de la Caisse régionale.
Ils en assurent la mise en œuvre dans les limites définies par le Conseil d'administration, à qui ils rendent comptent des résultats de leur gestion. Le Comité de Direction agit au plus près des managers et des collaborateurs, que ce soit en agence ou sur les sites d'Angers, du Mans et de Laval. Le Comité de direction se compose du Directeur général, de deux Directeurs généraux adjoints et de sept Directeurs. Le Comité de direction se réunit en moyenne 2 fois par mois.
Diverses commissions (partenariats, plan d'actions mutualistes, etc.) élaborent également des propositions susceptibles d'alimenter la réflexion du Conseil d'administration et du Comité de direction.

EN RÉSUMÉ

• Les sociétaires sont copropriétaires de leur Caisse locale et peuvent exercer un droit de regard sur la gestion de celle-ci lors de l'Assemblée générale, selon le principe « un homme = une voix ».
• Les dirigeants ne sont pas propriétaires et les membres du Comité de direction sont tous salariés.
• D'autres comités permanents permettent d'assurer la transversalité et la coordination du fonctionnement de l'entreprise (Comité de contrôle interne, Comité de développement, Comité financier, etc.).
• Les décisions importantes sur les demandes de financement sont prises par le Comité des prêts, celui-ci est composé de membres du Comité de direction et d'administrateurs de la Caisse régionale.

NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

Toujours attentif à l'environnement du bassin économique qui constitue son territoire, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine montre son attachement à être un acteur majeur de l'animation et de la diversité du marché de l'emploi local. Ses engagements en faveur de l'égalité des chances et de l'emploi des personnes en situation de handicap sont constants.
Sa responsabilité est d'impliquer les salariés dans la vie de l'entreprise, sa stratégie et ses objectifs à travers des actions récurrentes.
Ses recrutements sont déterminés par la recherche des talents et de parcours différents. Ils sont la richesse de la Caisse régionale et permettent d'offrir de belles opportunités d'évolutions et de mobilité tant sur le territoire de l'Anjou et du Maine qu'au sein du Groupe Crédit Agricole.

4.1 Structure de l'emploi

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est l'un des premiers employeurs privés de son territoire.
Au 31/12/2016, l'entreprise compte 2 102 salariés (1936 CDI, 99 CDD, 67 alternants).
En 2016, 61,2 % des salariés (CDI, CDD et alternants) travaillent dans le réseau et 38,8 % dans les sites d'Angers, Laval et Le Mans.
10,8 % des salariés travaillent à temps partiel. La part des femmes représente 57,1% en 2016 (56,7% en 2015). 19,7 % des salariés en CDI sont âgés de 50 ans et 20,1 % des salariés ont moins de 30 ans.

4.2 Embauche et départs

84 embauches ont été réalisées en 2016, dont 81 % pour le réseau et 19 % pour les sièges. Les origines d'arrivée dans le réseau sont diverses : 62 % concernent des anciens CDD ou alternants, 5 % des salariés du Groupe Crédit Agricole et 33 % viennent de l'extérieur.
En 2016, 97 salariés ont quitté l'entreprise (contre 94 en 2015), dont 5 licenciements et 54 départs en retraite.

4.3 Rémunérations et leurs évolutions

Entre 2015 et 2016, nous constatons une hausse (+2,58 %) de la rémunération annuelle brute moyenne pour les salariés présents ces deux années.
En 2016, le montant global de la masse salariale était de 80 650K€.

4.4 Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

En 2016, 97,1% des salariés ont bénéficié d'un Entretien d'Appréciation Personnel réalisé par leur responsable hiérarchique. Cet entretien est l'occasion pour chaque salarié de s'exprimer sur ses souhaits d'évolution ou encore ses besoins de formation.

4.5 Prestations versées aux salariés à temps plein, avantages sociaux

Les avantages sociaux sont prévus, pour la plupart, par la Convention Collective du Crédit Agricole et par des accords de branche ou d'entreprise. Ils sont plus favorables que les dispositions légales et concernent notamment :
- des congés pour événements familiaux : mariage, naissance, décès, maladie enfant, etc.
- un délai de carence de 3 jours pris en charge intégralement en cas de maladie,
- le paiement d'un 13ème mois,
- le paiement d'une prime vacance qui représente 0,22 % du salaire conventionnel mensuel,
- le versement de primes de diplômes pour les collaborateurs qui obtiennent des diplômes professionnels,
- le versement de titres restaurant pour le réseau et une participation aux restaurants d'entreprise pour les sièges.

4.6 Absentéisme

Pour 2016, le taux d'absentéisme des CDI est égal à 3,87 % (maladie, longue maladie et accidents du travail).

4.7 Temps partiel

230 salariés travaillent à temps partiel (soit 10,8 % des salariés). La Caisse régionale souhaite être le plus possible à l'écoute des salariés. Cela est traduit par la possibilité de moduler le temps de travail, en accord avec l'organisation de l'activité de l'agence ou du service.

4.8 Organisation du dialogue social

Au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, des moyens importants, humains et en temps, sont consacrés au dialogue social dans l'entreprise. Au cours de l'année 2016, de nombreuses réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :
- 11 réunions de Délégués du Personnel,
- 13 réunions du Comité d'entreprise,
- 5 réunions du CHSCT,
- 3 réunions communes CE/CHSCT,

• 11 réunions avec les Délégués Syndicaux.
Doivent être ajoutées les heures de délégations prises par les élus et mandatés (CE, DP, CHSCT, DS) pour préparer leurs dossiers et les réunions listées ci-dessus. De plus, en 2016 :
• 7 salariés ont bénéficié d'une formation économique sociale et syndicale,
• 25 avis ont été sollicités en Comité d'entreprise,
• 13 avenants ou accords d'entreprise ont été négociés et signés (avenant sur la prime vacances, avenant sur le PEE, avenant sur la révision instituant un régime de garanties complémentaires de remboursement de frais de santé, avenant sur le PERCO, avenant sur la formation professionnelle, accord de substitution à l'accord n°17 dénoncé sur l'obligation de résidence des DA et ses avenants, accord sur l'enveloppe d'euros 2016, accord sur la rétribution globale, accord sur l'intéressement, accord sur les travailleurs handicapés, accord sur l'égalité professionnelle hommes femmes, accord sur la GPEC, accord sur la REC).

4.9 Conditions de santé et de sécurité au travail

5 réunions du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) se sont déroulées en 2016.
Entre autres sujets abordés :
• Incivilités : suivi et bilan chiffré sur le nombre d'incivilités dans la caisse régionale, avec un détail par catégorie d'incivilité et suites données, ainsi que l'accompagnement formation mis en place,
• Adaptation du maillage des agences sur le territoire (localisation des points de vente),
• Projets d'organisation de l'entreprise et suivi des projets mis en place dans le cadre du plan d'entreprise.

4.10 Les accidents du travail

Chaque année, les accidents du travail sont analysés en réunion trimestrielle du CHSCT. Pour 2016, il y en a eu 48 :
• Nombre d'accidents de travail déclarés à la M.S.A : 51 dont 16 reconnus.
• Nombre d'accidents de trajets déclarés à la M.S.A : 15 dont 10 reconnus.
• Le taux de gravité est de 0,01 et le taux de fréquence est de 1,80 si l'on ne retient que les accidents reconnus.

4.11 La formation

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a investi fortement en 2016 dans la formation de ses salariés, avec plus de 12445 jours de formation, soit environ 5,9 jours par salarié (périmètre et mode de calcul page 24). Tous les équipiers réseau et siège bénéficient des formations règlementaires obligatoires. Puis, en fonction de leurs métiers, des formations plus techniques sont proposées, dans une logique de développement des Savoirs et Savoirs Faire.
Dans le cadre de sa politique formation et la mise en place d'une Académie de formation, la Caisse régionale développe de nouveaux modes d'apprentissages en distanciel (MOOC, E Learning, Classes virtuelles,...), rend les parcours de formation plus modulables et personnalisables, développe le recours à l'autoformation et la culture métier avec un enjeux de mieux mesurer l'efficacité des formations diffusées tout en optimisant l'emprise temps.

4.12 Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Un accord d'entreprise a été signé en décembre 2016. Cet accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes réaffirme les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement, et adopte des mesures facilitant l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
Ces principes se traduisent par des mesures fortes comme, par exemple :
• l'accompagnement des absences longues, que ce soit avant le départ, pendant l'absence ou au retour de celle-ci,
• le renforcement de l'accessibilité des femmes à des postes d'encadrement,

4.13 Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion de personnes handicapées

La politique d'emploi des travailleurs handicapés, menée depuis 2005 dans l'entreprise, a été réaffirmée début 2016, par la signature d'un nouvel accord d'entreprise avec les organisations syndicales, pour une durée de 3 ans.

À fin 2016, 68 personnes (nombre estimé) en situation de handicap sont employées en CDI, 20 embauchées en 2016 en CDD (14 DU TH, 2 contrats pro CDD et 3 auxiliaires vacances).
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a aussi recours à 12 entreprises adaptées dont Gérard Corre et l'Arceau (49), SICOMEN et les Espaces (53), les Prairies et le Circuit (72), le Domaine de St Gilles (41), la Sellerie parisienne (94) et l'ADEP (95)....
La Caisse régionale affichait au 31/12/2016 un taux d'emploi de 5,6% de travailleurs handicapés, et a pour objectif d'atteindre 6%.

Depuis cinq ans, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a noué des partenariats, notamment avec les Cap Emplois de son territoire et a également mis en place depuis 2007 un cursus de formation en alternance (DU Banque assurance), en partenariat avec l'Université d'Angers. Cette formation, au profit des personnes handicapées en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle, a accueilli depuis sa création 87 personnes en situation de handicap. Pour la promotion 2015/2016, sur 7 alternants, 1 personne a été embauchée en CDI et 1 personne en CDD.
Pour l'année 2016/2017, 8 salariés handicapés en alternance ont débuté leur formation en septembre (Cependant un abandon a été enregistré au bout d'un mois).

Notre collaboration avec les entreprises adaptées du territoire.

La structure juridique des entreprises adaptées permet de formaliser trois types de contrats : fournitures, sous-traitance et mise à disposition de personnel.
Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine collabore sur ces 3 types de contrats. Cela montre l'importance que la Caisse régionale porte au développement local et en particulier pour les structures spécialisées.

4.14 Politique de lutte contre les discriminations

La signature de la Charte de la Diversité, en 2009, en présence de Yazid Sabeg, Commissaire à la Diversité, reste un événement marquant pour la Caisse régionale mais n'est pas, en soi, le point de départ de notre politique Diversité. Plus qu'un simple ajustement aux incitations législatives, la défense des valeurs humaines est ancrée depuis longtemps dans nos pratiques quotidiennes.
La Charte de la Diversité doit devenir le socle de notre « développement durable social ». En signant la Charte de la Diversité et de la non-discrimination, la Caisse régionale oriente ses actions autour des 4 axes suivants :

- le handicap,
- l'égalité homme/femme,
- les seniors,
- la diversité ethnique et sociale.

4.15 Respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Comme indiqué précédemment, grâce à sa Charte de la Diversité, la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine respecte les conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession. De plus, elle n'est en aucun cas concernée par le travail forcé ou obligatoire ni par le travail des enfants. Concernant le respect de la liberté d'association du droit de négociation collective, l'entreprise compte 6 organisations syndicales qui communiquent largement dans l'entreprise.

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine porte depuis le début de son histoire des valeurs qui traduisent ses préoccupations pour soutenir son territoire dans le domaine sociétal. Pour être toujours plus proche et utile à ses clients, le Crédit Agricole s'engage autour d'initiatives locales qu'il accompagne et soutient.
Bâtir l'avenir en prenant en compte les aspects sociaux, environnementaux et économiques est une volonté pleinement intégrée dans les processus et activités quotidiennes de la Caisse régionale.

5.1 Une entreprise responsable

Le Conseil d'administration et la Direction générale, sensibilisés aux enjeux du développement durable et les impacts de la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine sur son environnement, ont intégré au niveau stratégique ces 3 composantes : environnement, économie et social. Dès 2008, ils ont impulsé la politique de développement durable de la Caisse régionale par la création d'un poste de Chargé de mission Développement Durable, et assuré la mise en œuvre de cette démarche notamment par la réalisation d'un Bilan Carbone®, la mise en marché d'offres commerciales développement durable et des engagements associatifs.

5.2 Accessibilité et présence sur le territoire

La Caisse régionale compte 193 points de vente et 348 automates bancaires. À cela, il convient d'ajouter 457 Points Verts qui permettent aux clients du Crédit Agricole, dans les petites communes rurales, de bénéficier d'un service de retraits d'espèces auprès de commerçants affiliés à ce réseau. Dans le cadre de notre projet d'entreprise Agiléo, un plan d'action est en cours de réalisation pour implanter un point de retrait d'argent (distributeur ou Point Vert) dans chaque commune de plus de 1 000 habitants. Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est également organisé, sur le terrain, pour répondre spécifiquement aux attentes des professionnels (dont les agriculteurs), grâce à 187 conseillers professionnels et Agricoles répartis sur l'ensemble du territoire et aux 4 agences entreprises.

Parce que la vie est faite de bons et de moins bons moments, la Caisse régionale veille à accompagner au mieux ses clients en situation difficile :

5.3 Point Passerelle

Créée en 2004, l'association Développement Solidaire, se donne pour objectif, en intervenant dans les départements du Maine-et-Loire, de la Mayenne et de la Sarthe, d'aider les particuliers, clients et non clients du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, qui rencontrent des difficultés de vie ou des accidents de la vie et qui ont la volonté de s'en sortir. Le Point Passerelle est un lieu d'accueil et de médiation ayant pour missions d'écouter, de diagnostiquer, d'orienter, d'accompagner, de trouver et de mettre en place des solutions sociales et économiques.
En collaboration avec les organismes sociaux, privés et publics, l'association Développement Solidaire a pour objectif principal de « remettre en selle » les personnes fragilisées. Les points d'accueil, Points Passerelles sont présents dans les 4 villes principales du territoire : Angers, Cholet, Laval et Le Mans. Ils sont animés par 6 conseillers, qui ont accompagné 812 requérants en 2016 (854 en 2015).

En 2014, l'association Développement Solidaire a signé une convention avec La Maison de la Justice et du Droit en Maine-et-Loire, se concrétisant par la mise en place d'une permanence, une fois par mois, pour accueillir et informer des personnes faisant face à des problèmes de relations bancaires, d'endettement ou de surendettement.
Pour renforcer l'aide aux plus fragilisés, des conventions en matière de médiation sociale énergie sont en place, entre les Points Passerelle, EDF et GDF SUEZ. Ces partenariats consistent à accompagner les clients en difficulté financière et pouvant avoir du mal à honorer les factures énergétiques.
Enfin, des conventions ont été signées avec Habitat et Humanisme Sarthe Mayenne et Familles Rurales en Sarthe, dont l'objet est la formation de bénévoles sur l'éducation budgétaire.
Il s'agit de gestes forts qui démontrent la volonté du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine de partager ses valeurs de solidarité et d'être utile au territoire.

L'accompagnement des clients qui présentent régulièrement des comptes débiteurs
Une attention toute particulière est portée par nos conseillers en agence vis-à-vis des clients régulièrement à découvert, afin de trouver avec eux une solution adéquate (consolidation de crédits, mise en place ou mise à niveau d'une autorisation de découvert, offre coup de main, etc.) et limiter ainsi les frais bancaires liés au dysfonctionnement de compte. Dans ce cadre le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a développé un système de recensement des clientèles dites « fragiles » et respecte les préconisations du rapport Pauget/Constans.

Accompagnement du service recouvrement amiable
Les collaborateurs du service recouvrement amiable réalisent un accompagnement spécifique : consolidation/restructuration de la dette, suspension des frais d'intervention… Après une phase de diagnostic et à l'écoute des clients, les services de recouvrement

amiable proposent des solutions adaptées à la situation de leurs clients, permettant d'apurer leurs dettes : nouveau délai de règlement, utilisation de pauses pour alléger momentanément les mensualités existantes, mise en place de prêts de consolidation ou de plans d'apurement. Ces solutions permettent d'accompagner les clients en difficulté en maintenant la relation commerciale.

5.4 Responsabilité sociétale d'assureur

La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine distribue les produits de Crédit Agricole Assurances via la Société d'assurance dommages Pacifica et la Société d'assurance de personnes Prédica. À ce titre, elle a vocation à accompagner, voire anticiper les besoins de la société en matière d'assurances.

La prévention

L'un des axes définis par le groupe Crédit Agricole Assurances pour accompagner nos clients dans la durée et donner de l'utilité à nos contrats dès leur souscription est d'être un assureur-préventeur.
C'est un point essentiel du métier d'assureur responsable.
Les objectifs sont de sensibiliser le client dans son comportement, véhiculer une image responsable et humaine, favoriser le développement du mutualisme.
En 2016, comme en 2015, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine a mis en place des actions de sensibilisation auprès des jeunes et de la famille ainsi que des agriculteurs et des professionnels. Mais aussi auprès des salariés et des sociétaires, comme le parcours prévention alcool.
Le Crédit Agricole Anjou Maine a poursuivi en 2016 sa démarche Prévention en proposant une animation Meubles Géants lors des Quatre Jours du Mans, une conférence sur le « bien vieillir », mais également des actions Prévention Santé au travail à l'attention de ses salariés (séances de gym douce, petits déjeuners vitaminés..) et en relayant l'opération « Mois sans Tabac ». Partenaire de la Jeune Chambre Economique, la Caisse régionale a participé au financement de mannequins « mini Anne » pour former les collégiens et lycéens de Laval, au massage cardiaque. Ces opérations pérennisent notre démarche prévention et contribue à promouvoir l'image d'un assureur responsable.
Ces actions nous ont permis d'agir au plus près des situations de vie du client, en synergie avec notre réseau mutualiste, et de nous positionner dans notre rôle d'expert de la prévention pour les assurances de personnes et de biens. Ce type d'actions se fait au plus près de nos territoires (agence et caisse locale).

5.5 Partenariat et Mécénat

Relais essentiels de la politique mutualiste du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, les Conseils d'administration de la Caisse régionale et des Caisses locales ont également pour mission d'accompagner les projets d'associations locales. Ainsi, l'implication du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine sur son territoire est majeure et a représenté 1 100 000 € de budget en 2016, permettant ainsi de soutenir plus de 1 100 actions mutualistes. Les aides financières ont soutenu principalement des associations qui portent des projets, dans différents domaines d'activité : santé, animation, sport, culture, environnement, patrimoine, etc.

5.5.1 Fonds de Dotation « Actions Mutualistes du Crédit Agricole »

La Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine a constitué, le 25 mars 2011, un Fonds de dotation régi par la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.
Elle entend ainsi marquer son engagement dans le domaine de l'intérêt général, décliner ses valeurs mutualistes de proximité, de solidarité et de responsabilité sur son territoire, en soutenant les projets ou en réalisant des actions qui y participent. Dénommé « Actions Mutualistes du Crédit Agricole », le Fonds de Dotation de la Caisse régionale a pour objet d'initier, réaliser, promouvoir ou soutenir et financer, par tout moyen, des initiatives, actions, œuvres ou missions poursuivant un but d'intérêt général.

Dans ce cadre, le Fonds de Dotation participe :
1. à l'animation et au développement de la vie associative locale,
2. à la mise en valeur et la sauvegarde du patrimoine et de l'environnement,
3. au développement économique et à la création d'entreprises,
4. à l'éducation financière,
5. à l'insertion sociale et professionnelle,
6. au soutien et à l'accompagnement des personnes en difficultés financières.

Doté d'un budget de 1,1 million d'euros, le Fonds de Dotation regroupe l'ensemble des actions mutualistes de la Caisse régionale en veillant particulièrement à la satisfaction de l'intérêt général qu'il poursuit. Plus de 1 150 associations ont ainsi été accompagnés en 2016.

5.5.1.1 Fonds d'Animation Locale

Par l'intermédiaire des agences, symboles de l'ancrage territorial du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, nous avons soutenu 858 projets en 2016 pour 291 000 €. Le Fonds d'Animation Locale soutient des projets comme :
- la création d'ateliers pour favoriser le bien-être et l'insertion en Anjou,
- une campagne de recrutement de jeunes pompiers volontaires en Mayenne,
- ou encore une opération de création théâtrale en Sarthe.

5.5.1.2 Trophées de la Vie Locale (TVL)

En 2016, 297 projets d'associations ont été récompensés pour 137 100 €. Chaque année, des associations du territoire qui agissent pour la solidarité, le sport, la nature, l'enseignement, la culture et l'humanitaire sont récompensées.
L'association Crédit Agricole Initiatives Locales organise ce concours qui récompense les actions en faveur des jeunes et portent des démarches intergénérationnelles.

5.5.1.3 Prix de l'Initiative

Créé en 2004 par le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, le Prix de l'Initiative est un concours réservé aux étudiants des grandes écoles et universités de Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe.
Il vise à récompenser tous les projets de type entrepreneurial ou associatif (loi 1901). Les projets peuvent être d'intérêt général, économique ou social et doivent faire preuve d'originalité, de créativité, de réalisme et/ou révéler l'esprit d'entreprise. En 2016, le Fonds de dotation « Actions mutualistes du Crédit Agricole », financeur du concours, a récompensé à hauteur de 17 000 € les 11 projets gagnants.

5.5.1.4 La carte Sociétaire

Depuis 2010, la Caisse régionale propose à ses clients, au même tarif que la carte bancaire classique, une carte bancaire « Sociétaire » : chaque paiement, chaque retrait effectué avec cette carte dans les distributeurs du Crédit Agricole et auprès de ses services Points Verts, déclenche le versement, par le Crédit Agricole, d'une contribution de 2 centimes d'euro au fonds de dotation.

5.6 La passion d'entreprendre, grande Cause 2016

Après le don du sang (2012), la prévention routière (2013), la pratique du sport (2014), la prévention des risques domestiques avec la Croix Rouge, le Fonds de Dotation « Actions Mutualistes du Crédit Agricole » a soutenu en 2016 La passion d'entreprendre avec les Comités des jeunes dirigeants du Maine-et-Loire, de la Mayenne et de la Sarthe. 30 000 euros ont été affecté aux CJD de notre territoire. Ces fonds ont été investis en matériel de communication et de formation.

Motifs d'exclusion des indicateurs non-pertinents

Suite à l'étude du Comité de Développement Durable de la Caisse régionale, certains indicateurs du Décret Grenelle II ne seront pas évoqués dans le Pacte coopératif et territorial 2016 du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine.

DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

a. Les moyens et les mesures de prévention, réduction ou réparation consacrés aux risques de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement.
Les activités de la Caisse régionale ont un impact non significatif sur l'environnement, par conséquent elle n'a pas déployé de moyens et de mesures de prévention, de réduction ou de réparation pour les risques de rejets dans l'air, l'eau et le sol.

b. Les moyens et les mesures de prévention, réduction ou réparation consacrés aux risques liés aux nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité.
Les activités de la Caisse régionale n'engendrent pas de nuisance sonore significative.

c. Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions.
Les risques environnementaux et les pollutions représentant un risque non significatif pour les activités de la Caisse régionale, cette dernière ne dispose pas de moyens consacrés à leur prévention.

d. Les montants des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours.
Les activités de la CR Anjou Maine ne représentent pas un risque majeur en matière d'environnement, par conséquent, il n'y a pas de provisions et garanties lié à ce risque.

e. La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales.
L'activité de la Caisse régionale de l'Anjou et du Maine étant faiblement consommatrice d'eau, le suivi de la consommation d'eau étant rendu compliqué du fait de la difficulté importante à transformer les données comptables (en Euro) en litres d'eau consommés (les factures incluant une partie consommation proprement dite et une partie taxes, variable d'un point de vente à l'autre), il a été décidé de ne pas suivre ce poste dans le cadre du reporting RSE.

f. Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Les activités de restauration de la CR Anjou Maine sont externalisées. Les prestataires en charges de ce domaine ont leur propre plan de lutte contre le gaspillage alimentaire.

g. L'utilisation des sols.
Les activités de la CR Anjou Maine n'ont pas d'impact significatif en matière d'utilisation des sols.

h. L'adaptation aux conséquences du changement climatique.
L'impact direct du changement climatique sur le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est très réduit.
Cependant nos indicateurs du Bilan Carbone® montrent l'attachement de la Caisse régionale à réduire son effet sur le changement climatique.

i. Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité.
Même si la Caisse régionale est sensible aux enjeux écologiques (cf paragraphe 2.7, Bilan Carbone), la biodiversité n'est pas un enjeu prioritaire dans le cadre des activités du Crédit agricole de l'Anjou Maine.

DONNÉES SOCIETALES

j. Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.
La Caisse régionale s'associe aux actions mises en place par le Crédit Agricole S.A. sur le plan international.

Informations requises par l'Article 225 de la loi Grenelle II

Référentiel	Réf	Volet			Thème	Informations	Paragraphes et pages du rapport
Grenelle II	1	Social	I	a	Emploi	L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	Paragraphe 4.1
Grenelle II	2	Social	I	a	Emploi	Les embauches et les licenciements	Paragraphe 4.2
Grenelle II	3	Social	I	a	Emploi	Les rémunérations et leur évolution	Paragraphe 4.3
Grenelle II	4	Social	I	b	Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	Paragraphes 4.5 et 4.7
Grenelle II	5	Social	I	b	Organisation du travail	L'absentéisme	Paragraphe 4.6
Grenelle II	6	Social	I	c	Relations sociales	L'organisation du dialogue social : notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-çi	Paragraphe 4.8
Grenelle II	7	Social	I	c	Relations sociales	Bilan des accords collectifs	Paragraphe 4.8
Grenelle II	8	Social	I	d	Santé et sécurité	Les conditions de santé et de sécurité au travail	Paragraphe 4.9
Grenelle II	9	Social	I	d	Santé et sécurité	Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Paragraphe 4.8
Grenelle II	10	Social	I	d	Santé et sécurité	Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Paragraphe 4.10
Grenelle II	11	Social	I	e	Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	Paragraphe 4.11
Grenelle II	12	Social	I	e	Formation	Le nombre total d'heures de formation	Paragraphe 4.11
Grenelle II	13	Social	I	f	Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	Paragraphe 4.12
Grenelle II	14	Social	I	f	Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité et de l'insertion des personnes handicapées	Paragraphe 4.13
Grenelle II	15	Social	I	f	Egalité de traitement	La politique de lutte contre les discriminations	Paragraphe 4.14
Grenelle II	16	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail)	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Paragraphe 4.15
Grenelle II	17	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail)	L'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Paragraphe 4.15
Grenelle II	18	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation	L'élimination du travail forcé ou obligatoire	Paragraphe 4.15

					Internationale du Travail)		
Grenelle II	19	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail)	L'abolition effective du travail des enfants	Paragraphe 4.15
Grenelle II	20	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Paragraphe 2.6
Grenelle II	21	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Paragraphe 2.6
Grenelle II	22	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Page 20
Grenelle II	24	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	Page 20
Grenelle II	25	Environnement	II	b	Pollution	Les mesures de prévention, de réduction, ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Paragraphe 2.7-5
Grenelle II	26	Environnement	II	b	Pollution	La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Page 20
Grenelle II	27	Environnement	II	c	Economie circulaire	Les mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	Page 20
Grenelle II	27	Environnement	II	c	Economie circulaire	Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	Page 20
Grenelle II	27	Environnement	II	c	Economie circulaire	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Page 20
Grenelle II	28	Environnement	II	c	Economie circulaire	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Paragraphe 2.7-4
Grenelle II	29	Environnement	II	c	Economie circulaire	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Paragraphe 2.7-2 et 2.7-3
Grenelle II	30	Environnement	II	c	Economie circulaire	L'utilisation des sols	Page 20
Grenelle II	31	Environnement	II	d	Changement climatique	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment l'usage des biens et services qu'elle	Paragraphe 2.7-1 et 2.7-2

						produit	
Grenelle II	32	Environnement	II	d	Changement climatique	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	Page 20
Grenelle II	33	Environnement	II	e	Protection de la biodiversité	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Page 20
Grenelle II	34	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	En matière d'emploi et de développement régional	Paragraphes 2.5 et 3.8
Grenelle II	35	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	Sur les populations riveraines ou locales	Paragraphes 5.1 et 5.2
Grenelle II	36	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	Paragraphes 1.1 à 1.3, 3.1, 3.2 et 3.5 à 3.7
Grenelle II	37	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les actions de partenariat ou de mécénat	Paragraphe 2.5, 3.8 et 5.5
Grenelle II	38	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Paragraphes 1.6 et 2.5
Grenelle II	39	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Paragraphe 2.5
Grenelle II	40	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	Les actions engagées pour prévenir la corruption	Paragraphe 1.3-6
Grenelle II	41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Paragraphes 1.3-6 et 1.3-7, 5.3 et 5.4-2
Grenelle II	42	Sociétal	III	e	Autres actions engagées, au titre du présent 30, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Page 20

Note méthodologique : le périmètre de reporting RSE du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est constitué de la Caisse régionale et de ses Caisses locales. Le fonds dédié, qui ne compte aucun effectif, n'est pas inclus à ce périmètre de reporting.
Les données reportées couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre 2016.

PERIMETRE ET METHODE DE CALCUL DES EMISSIONS DE GES (GAZ A EFFET DE SERRE) LIES AUX DEPLACEMENTS (TABLEAU PAGE 10) :

Kilomètres parcourus par les salariés dans le cadre des déplacements professionnels :
Véhicules de flotte : source suivi interne des kms parcourus par les véhicules de société et de Direction.
Kilomètres indemnisés au titre des frais de déplacement : source Sirhus (outil RH).

Kilomètres parcourus par les administrateurs :
Kilomètres indemnisés : source Sirhus (outil RH).

Calcul Des émissions

- Facteur d'émission par litre d'essence = 2,24kg CO^2
- Facteur d'émission par litre de gazole = 2,49 kg CO^2 émis.
- Facteurs d'émission calculés en appliquant un ratio 60% diesel - 40% essence (cf. http://www.ccfa.fr/Edition-2015) et en prenant en compte une consommation moyenne de 6l/100kms.

PERIMETRE ET METHODE DE CALCUL DES CONSOMMATIONS D'ENERGIE DE LA CAISSE REGIONALE, HORS DEPLACEMENTS (TABLEAU PAGE 10) :

Consommation d'électricité
Reporting du site Web EDF Entreprise (prise en compte des 11 premiers mois mesurés par le fournisseur + mois de décembre iso 2015)

Consommation de gaz
Reporting des sites Web GDF ONLINE / Site Web ENI (prise en compte des 11 premiers mois mesurés par les fournisseurs + mois de décembre iso 2015)

Consommation de Fuel
Montant total des achats de fuel (source contrôle de gestion) / Prix moyen du fuel 2016 = 0,779 cts (source http://prixfioul.fr)

Source émissions $c0^2$
Arrêté du 8 février 2012 annexe 4 => http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000025509925&dateTexte=&categorieLien=id

Sources m^2
Surface du parc immobilier = 130 218 m^2 (source suivi interne service immobilier)

Sources CO^2
http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000025509925&dateTexte=&categorieLien=id /

- Electricité : 84g CO^2 / kWh
- Gaz naturel : 234g CO^2 /kWh (PCS)
- Fioul : 300g CO^2

PERIMETRE ET MODE DE CALCUL DES CONSOMMATIONS DE PAPIER (TABLEAU PAGE 11) :
Ramettes papier A4 + A3
Relevé de consommation Fiducial.

Courriers clients

- Mailing envoyé par Handirect et Sotiaf : source de suivi interne communication client
- Courriers envoyés par COFILMO : source reporting ECOFOLIO

Courrier égrené

- LAVAL/ANGERS : tableau de bord AFFRANCHIGO LA POSTE
- LE MANS : tableau de bord Machine à affranchir NEOPOST

Reprographie
Tableau de suivi interne

Détermination du poids moyen d'un pli

- SOTIAF/HANDIRECT = 1 envoi = 1 feuille A4 (5g) + 1 enveloppe C6 (5g)
- Courrier égrené = 1 enveloppe C6 (5g) + 2 feuilles A4 (2x5g)

PERIMETRE ET MODE DE CALCUL DES CATEGORIES DE DECHETS (TABLEAU PAGE 11) :
DEEE
Reporting ESAT Arceau ANJOU

Cartouches d'encre
reporting Fiducial

Papier
Reporting HALBOUT (le tonnage inclut le carton)

PERIMETRE ET MODE DE CALCUL DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION PAR SALARIE (ITEM 4.11) :
Nombre total de jours consacré à la formation / nombre total de salariés au 31/12/2016.
12445/2102 =5,90

Angers
52 boulevard Pierre de Coubertin
BP20426
49004 ANGERS cedex 01
Tél : 02 41 47 83 83

Laval
18 boulevard Lucien Daniel
53091 LAVAL cedex 09
Tél : 02 43 68 46 00

Le Mans
40 rue Prémartine
72083 Le Mans cedex 9
Tél : 02 43 76 33 33

www.ca-anjou-maine.fr

ANJOU MAINE

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine

Exercice clos le 31 décembre 2016

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

ERNST & YOUNG et Associés

Ernst & Young et Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine

Exercice clos le 31 décembre 2016

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC[1] sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le chapitre 8.2 intitulé « Environnement et Responsabilité sociale d'entreprise » du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des fiches indicateurs prioritaires 2016 et des instructions de reporting transmises aux contributeurs (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure à la fin du chapitre 8.2 dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. 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 règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

[1] Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr

SAS à capital variable
449 642 348 R.C.S. Nanterre
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Membre du réseau Ernst & Young Global Limited
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2016 et février 2017, sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000[2].

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

[2] ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical information*

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes[3] au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.) et pour vérifier la correcte application des procédures. Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion. Nous avons également procédé à des tests de détail, sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués ainsi que la consolidation des données et à rapprocher les données des pièces justificatives.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

---

[3] **Informations sociales :**

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : l'emploi (l'effectif total, les embauches CDI et les départs CDI, dont les licenciements), le taux d'absentéisme, le nombre total de jours de formation, le nombre de jours de formation par salarié ;
- *Informations qualitatives* : l'emploi, les politiques mises en œuvre en matière de formation.

Informations environnementales et sociétales :

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : le nombre de clients sociétaires, le nombre d'administrateurs de Caisses *locales, la répartition du PNB, le nombre de requérants accompagnés dans le cadre des Points Passerelle ;*
- *Informations qualitatives : la contribution au développement économique du territoire, l'impact territorial, économique et social (la politique de partenariats pour le soutien et le développement d'entreprises), les relations avec les parties prenantes (la politique de satisfaction clients, la politique de traitement des réclamations clients), la description des actions de prévention de la corruption et de la fraude, les mesures prises en faveur de la santé et la sécurité du consommateur (l'accompagnement des personnes fragilisées via le dispositif Passerelle), les offres conçues pour apporter un bénéfice environnemental et social.*

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 1er mars2017

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable
Associée France développement durable

Abder Aouad
Associé