

Chiffres clés 2021

**RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
ET ENVIRONNEMENTALE**



NORD
MIDI-PYRÉNÉES

**NOTRE TERRITOIRE
VOTRE AVENIR**

NOTRE RESPONSABILITÉ VIS-A-VIS DE NOS CLIENTS

Une banque **ancrée** sur le territoire

Nos actions

Mettre notre expertise à disposition des clients partout sur le territoire



- 158 agences permanentes dont 7 agences entreprises
- 273 distributeurs de billets
- 229 Relais CA dans les commerces
- 5 agences Banque privée

Chiffre clé

698 739 clients

Nos actions

Investir dans le programme de rénovation des agences pour renforcer la proximité avec les clients et l'accès à l'expertise



- Agences rénovées
- Technologies numériques et réduction du papier
- Qualité environnementale et sociétale des matériaux
- Recours aux énergies renouvelables
- Soutien à l'économie locale

Une banque **connectée** à ses clients

Nos actions

Communiquer avec le Crédit Agricole n'importe où, n'importe quand



- 18,2 millions de visites sur credit-agricole.fr/ca-nmp
- 5,2 millions de SMS envoyés aux clients
- 179 747 utilisateurs actifs de l'appli Ma Banque.

Une banque **à l'écoute**

Nos actions

Réaliser régulièrement des enquêtes de satisfaction



- 252 447 clients consultés
- Indice de recommandation client : 42,7 (différence entre les pourcentages de promoteurs et de détracteurs)

Une banque **loyale**

Nos actions

Conseiller nos clients avec éthique, en prenant en compte leurs intérêts et en installant avec eux une relation de confiance dans la durée



- Des engagements relationnels



Une banque **utile**

Nos actions

Financer les projets de nos clients par des prêts décidés localement (en agence et dans les services)



- 3,1 milliards € de crédits réalisés (+7,3%) dont 1,45 milliards € de crédits pour le logement

Nos actions

Accompagner la transition énergétique par nos financements et par l'épargne



- Une gamme de prêts pour les travaux d'économie d'énergie (Eco PTZ, Prêts économie d'énergie, Atout éco-énergie)
- 76,3 millions € d'épargne sur le fonds Amundi Valeur durable en faveur de la transition énergétique

Une banque **rassurante**

Nos actions

Lutter contre les fraudes, protéger les clients.



- 99,3% des salariés formés à la lutte anti-blanchiment et contre le terrorisme

Une banque **attentive**

Nos actions

Accompagner nos clients victimes d'un accident de la vie (chômage, décès, maladie...)



- 137 personnes reçues aux Points Passerelle

Développer l'accès à nos services par les personnes handicapées



- Communication avec les personnes sourdes et malentendantes par leur ordinateur



Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées rend ses services accessibles aux personnes sourdes et malentendantes.

NOTRE RESPONSABILITÉ VIS-A-VIS DE L'ENVIRONNEMENT

Réduire notre empreinte écologique

Nos actions
Contribuer à la réduction globale des émissions de gaz à effet de serre.

- **3 bilans carbone complets** (scope 1, 2 et 3) en 2013, 2016, 2020



Nos actions
Diminuer les déplacements en déployant la visio-conférence

- **15 salles de visio** sur les 4 sites administratifs
- **Tous les postes de travail** équipés de logiciels de visio
- **Agences équipées de grands écrans** pour offrir aux clients des entretiens vidéo avec les experts des sites
- **Lancement d'entretiens en visio avec les clients**

Nos actions
Participer à la Transition Energétique et produire notre électricité photovoltaïque

- **17 agences** équipées de panneaux photovoltaïques
- Projet de **centrale photovoltaïque** au sol sur 6 Ha à Rodez

Nos actions
Réduire la consommation d'énergie et les déplacements

- **Rénovation** des sites administratifs et des agences
- Energie consommée : **12 505 MWh** (+5%)
- Déplacements professionnels : **2 351 865 km** (-4%)

Nos actions
Réduire la consommation de papier

- **291 tonnes** de papier utilisés par les clients et les salariés (+1,5%)
- **Tablettes** déployées en agence
- Digitalisation des procédures



Nos actions
Consommer des matériaux éco-responsables
Tendre vers le zéro plastique à usage unique



- 100% des relevés de comptes et des enveloppes en papier labellisé PEFC
- 100% des chèquiers PEFC
- 100% des ramettes de papier PEFC
- Suppression de 100 000 pochettes plastique.

Favoriser le recyclage

Nos actions
Orienter les déchets vers les filières de recyclage grâce aux salarié.es



- Recyclage des masques sanitaires
- 79 tonnes de papier recyclé
- 100% cartouches d'encre récupérées et valorisées
- Canettes et stylos récupérées

Nos actions
Collecter les cartes bancaires ramenées par nos clients pour recycler la puce



- 54 055 cartes bancaires récupérées



Agir pour la biodiversité

- Programme de gestion agro-écologique du site de Rodez Causse Comtal (12)
- Réunion d'un comité scientifique regroupant toutes les parties prenantes
 - Mise en service d'une station de phytoépuration



AGIR pour la
BIODIVERSITÉ
AVEYRON

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Cultiver un modèle social **partagé**

Chiffre clé

2 149 salarié.es



Nos actions

Encourager le développement professionnel des salarié.es, garantir l'équité, favoriser le dialogue social et agir contre toute forme de discrimination



- **5,2** jours de formation par salarié.e (6,9% de la masse salariale en 2020)
- **42** réunions et **30** accords signés avec les représentants du personnel
- **36,6%** de femmes dans les postes à responsabilité

Nos actions

Développer la qualité de vie au travail



- Sites et agences rénovés
- Accord de télétravail signé
- Remboursement des indemnités kilométriques vélo
- Dispositif Sport, Santé et bien-être au travail

Nos actions

Assumer notre position de banque locale, principal employeur privé de notre territoire



- **113** recrutements en CDI
- **123** stagiaires accueillis

Nos actions

Agir en faveur des personnes handicapées



- **6,3%** de travailleurs handicapés (2020)

Faire vivre le mutualisme **coopératif**

Chiffre clé

295 363 sociétaires
(42,3% des clients)

Nos actions

Réunir les sociétaires lors des Assemblées générales des Caisses locales, temps forts d'échanges et d'information



- Pas d'Assemblées générales en raison de la situation sanitaire

Nos actions

Accompagner l'action des administrateurs de Caisses locales dans leur mission au service de leur territoire



- **837** sociétaires en charge de l'administration des Caisses locales
- **39,5%** de femmes administratrices

Nos actions

Reverser une partie de notre résultat (actions de mécénat, soutien aux associations, partenariats sportifs et culturels, programmes d'intérêt général avec les organismes consulaires, les plateformes d'initiative locale etc.)



- **2,2 millions €** de subventions aux acteurs du territoire
- Des **initiatives solidaires** et innovantes récompensées lors des soirées Tremplins

Parmi les projets soutenus

- Dans le Tarn, la Banque Alimentaire du Tarn a été aidée par 12 Caisses locales tarnaises pour l'acquisition d'un véhicule.
- Dans le Lot, 5 Caisses locales lotoises ont accompagné l'Union Départementale des Sapeurs-Pompiers pour un programme d'échange international de jeunes pompiers entre le Lot et la Pologne.
- En Aveyron, toutes les Caisses locales ont répondu présentes à l'appel des bénévoles de l'association Institut Occitan de l'Aveyron pour l'édition d'ouvrages et la réalisation de documentaires valorisant la culture occitane.
- Dans le Tarn-et-Garonne, les bénévoles de l'Association Familiale de l'Institut de Lestonac ont été aidés par la Caisse locale de Beaumont de Lomagne pour la mise en place d'un projet pédagogique d'aquaponie.



Fonds de dotation « Fond'actions Jeunes »

- 8 jeunes accompagnés avec le programme Prep'Apprentissage

