



**DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
2020**



LANGUEDOC

EDITO

Le Crédit Agricole du Languedoc dans le souci de répondre aux attentes de son environnement et de ses parties prenantes, met en place une multitude d'actions concrètes au quotidien sur les thématiques suivantes : l'économie, l'environnement, le bien-être des salariés et la solidarité.

2020, avec la crise sanitaire, a démontré l'ampleur de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et du développement durable au sein de notre société et mis en exergue la nécessaire préservation de nos ressources pour préparer l'avenir dans un environnement respectueux et responsable.

La crise sanitaire nous a poussés à revoir notre façon de penser et nos habitudes, notamment au regard des effets positifs du confinement sur l'environnement. Elle a démontré l'agilité et la capacité collective des collaborateurs pour s'adapter au contexte et se mobiliser pour accompagner au mieux nos clients, notamment ceux d'entre eux les plus durement touchés par l'épidémie.

Plus que jamais dans cette année inédite, le Crédit Agricole du Languedoc a continué de suivre sa politique RSE et mener diverses actions autour de ses 5 enjeux majeurs : la gouvernance, l'excellence et l'éthique avec nos clients, les pratiques socialement responsables avec ses collaborateurs, l'engagement sociétal et l'engagement environnemental.

Plus que jamais, la déclaration de performance extra-financière a marqué son utilité pour appréhender les risques auxquels nous sommes confrontés et les prévenir. C'est un outil de suivi qui diffuse une vraie dynamique vertueuse dans notre entreprise et que résume la signature du Groupe Crédit Agricole : « *Agir tous les jours dans l'intérêt de nos clients et de la société* ». La RSE fait partie intégrante de l'identité du Crédit Agricole.

Jacques BOYER (Président)

Christian ROUCHON (Directeur Général)



1. Présentation du Crédit Agricole du Languedoc

- Le modèle d'affaires du Crédit Agricole du Languedoc P-4
- Notre environnement P-5
- Ce qui nous différencie P-6
- Les faits marquants RSE 2020..... P-7
- La politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc P-8

2. Les enjeux du Crédit Agricole du Languedoc et l'analyse des risques RSE

- Enjeu n°1 : Notre Gouvernance : un modèle coopératif et une différence mutualiste..... P-11
- Enjeu n°2 : Excellence et éthique dans la relation clients P-13
- Enjeu n°3 : Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateurs P-23
- Enjeu n°4 : Engagement sociétal P-30
- Enjeu n°5 : Engagement environnemental P-34

Annexes

- Liste des services membres du Comité de pilotage RSE..... P-45
- Synthèse des indicateurs de la DPEF 2020 P-46
- Tableau des offres Impact Responsables 2020 P-47

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2020



Crédit Agricole du Languedoc, banque régionale de plein exercice, du groupe Crédit Agricole.

LANGUEDOC

NOS VALEURS / NOS MISSIONS : Le Crédit Agricole du Languedoc, banque régionale de plein exercice, accompagne ses clients et sociétaires dans la concrétisation de leurs projets de vie et contribue au développement socio-économique de son territoire. Il s'appuie sur son modèle de banque coopérative qui repose sur un principe de vote démocratique : une personne = une voix. Ses actions vis-à-vis de ses clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par ses valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité

RESSOURCES



CAPITAL HUMAIN

- o 2 669 collaborateurs
- o 8,02% de la masse salariale consacré à la formation en 2019
- o 130 recrutements en CDI
- o 1 479 administrateurs



NOTRE PRÉSENCE TERRITORIALE

- o 180 Agences bancaires, 2 Centres de Contact Multicanal, 4 Centres d'affaires, 5 Sites administratifs, 151 Points verts
- o 1 Village by CA composé de 20 start-up et 31 partenaires
- o 1 Camion banque
- o 457 Distributeurs Automatiques de billets
- o 99 Caisses locales
- o 1 Unité « Accompagnements Coups Durs »
- o 1 Dispositif « Points Passerelle » avec 52 bénévoles
- o 1 Unité « Majeurs protégés »



CAPITAL FINANCIER

3 513 M€ de Fonds propres et capital social



PÔLES SPÉCIALISÉS

- Energies Nouvelles Renouvelables
- Santé
- Habitat
- Banque d'Affaires



FILIALES DU GROUPE CA

- CA Assurances (Pacifica et Predica)
- CA Technologies et Services
- CA Payment services
- Amundi
- CA Immobilier
- CA Leasing & Factoring
- CA-CIB
- CA Titres
- CAMCA
- CA Consumer Finance
- Avem
- Nexecur

CRÉATION DE VALEUR



ÊTRE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

Banque universelle de proximité, nous proposons à nos clients toutes les expertises d'un grand groupe : en coordination avec les filiales du Groupe Crédit Agricole, nous les accompagnons dans la réalisation de tous leurs projets : professionnels, habitat, constitution d'un patrimoine, protection, banque au quotidien, entrepreneuriat...

Sur 993 890 clients, 396 496 sont sociétaires

- o 11,1% sont des professionnels
- o 88,9% sont des particuliers



NOTRE MODÈLE RELATION CLIENTS

100% HUMAIN, 100% DIGITAL

Une banque de proximité, multicanale qui permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode de relation qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et/ou accès physique, pour une expérience client optimale.



NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS, NOS PRODUITS ET SERVICES

Banque

- Epargne
- Crédits
- Banque au quotidien
- Financements spécialisés

Assurances

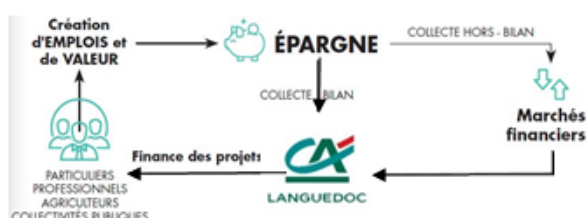
- Des biens
- Des personnes

Immobilier

- Promotion immobilière
- Gestion immobilière

Part de marché en % (Données Banque de France 11/2020)

- o Part de marché Collecte : 29,60 %
- o Part de marché Crédits : 34,34 %



RÉSULTATS



CAPITAL HUMAIN

- o Indice de Recommandation Client en nette progression de 12 points à +11
- o Taux de satisfaction assurance suite à un sinistre : 93,5%
- o Nb nouveaux client (conquête brut) : +39 221 (Conquête net : -4667)
- o Nb nouveaux sociétaires (conquête brut) : +17 708 (Conquête net : +1 834)
- o Indice Engagement et Recommandation Collaborateurs : +84%
- o Indice d'Engagement et de Recommandation des Elus : +94 % (Fiers du CA)

En 2020, plus de 1M€ ont été alloués aux actions mutualistes et accompagnement exceptionnels liés au COVID.



INFRASTRUCTURES

Plan de rénovation d'agences
169 agences rénovées au 31/12/2020
49M€ consacrés à ce programme

Plan de rénovation des sites administratifs
Mende (48) en 2020 et démarrage de
Nîmes (30) et Salvazat (11) en 2021

M€ = Millions d'euros / Md€ = Milliards d'euros



CAPITAL FINANCIER

- o 629 070 contrats d'assurance
- o 30 Md€ d'encours épargne (+8,2%/2019)
- o 23,3 Md€ d'encours crédit (+11,1%/2019)
- o 1,3Md€ d'encours Livrets Développement Durable
- o 0,8 Md€ d'encours Compte sur Livret Sociétaire

PNB : 548 M€ (-4,9%/2019) / PNB économique (+0,5%/2019)

Utilisation du PNB :

- Investissements, achats et autres charges = 99 M€
- Taxes et impôts et IS = 100 M€
- Salaires versés, Participation et Intéressement : 178 M€
- Coût du risque, provision et divers : 3 M€
- o Résultat net : 168 M€

Source : Crédit Agricole du Languedoc 2020



Le **Crédit Agricole du Languedoc** évolue dans un **environnement en pleine mutation** : le **digital** transforme la relation entre les clients et le milieu bancaire, les **réglementations** sont de plus en plus exigeantes. Dans un contexte de crise, l'environnement économique évolue de façon incertaine, en effet, les derniers événements **peuvent avoir** de lourdes répercussions sur la croissance économique. De plus, les **événements climatiques, assez fréquents** dans la région, ont des conséquences sur **l'agriculture, l'agroalimentaire et l'environnement**. Pour toutes ces raisons, la **dimension RSE** prend une réalité de plus en plus concrète et demande une vraie adaptation de la part des entreprises. Aujourd'hui, les banques doivent proposer des offres adaptées à ces évolutions. Des évolutions qui modifient notre quotidien et notre façon de consommer et notre manière de vivre. Il est nécessaire de penser au « monde de demain » et au « monde d'après ».

CONTEXTE FINANCIER

Malgré les incertitudes planant sur l'économie liées à l'évolution de la pandémie de la COVID-19, plusieurs signaux positifs quant à l'évolution de l'économie régionale et ses perspectives sont à noter. Un retour à la situation d'avant crise est prévu à la mi-2022 selon le représentant de la Banque de France. Cependant, des disparités sectorielles devraient perdurer dans les mois à venir : fermetures administratives à l'image de la culture, l'hôtellerie, la restauration ou l'événementiel. À l'inverse, des perspectives sont favorables pour l'industrie, les nouvelles technologies et l'énergie (hors aéronautique et construction). De plus, d'autres difficultés concernant la solvabilité des entreprises et leurs fonds propres sont à venir.

Source : La Lettre M - 05/01/2020

PRÊT GARANTI PAR L'ÉTAT (PGE)

Dès les débuts de la crise sanitaire en mars 2020, le Crédit Agricole a mis en place une série de mesures à destinations de ses clients. L'accompagnement s'est renforcé au fur et à mesure des évolutions du contexte sanitaire tout au long de l'année et vont se poursuivre en 2021. Ce prêt est un élément clé des leviers de la reprise et de la croissance de demain.

Source : Crédit Agricole du Languedoc 2020

LA DIGITALISATION, LES NOUVEAUX USAGES ET BESOINS CLIENTS

Lutter contre l'exclusion numérique et accompagner ses clients dans l'utilisation des nouvelles technologies sont une priorité pour le Crédit Agricole du Languedoc.

Source : Crédit Agricole du Languedoc 2020

PROJET DE TRANSFORMATION DES SITES ADMINISTRATIFS

Toujours en cours, le projet de transformation des sites du Crédit Agricole du Languedoc intègre une dimension «verte» à travers la rénovation et la construction de ses sites mais aussi la transformation de ses modes de travail et la dématérialisation. Voici les 4 engagements RSE au cœur de ce projet : Favoriser le bien-être au travail et simplifier le quotidien, Garantir l'équité et promouvoir la diversité, Développer l'employabilité, Contribuer au développement économique et social du territoire.

Source : Crédit Agricole du Languedoc 2020

L'un des principaux employeurs du secteur privé de notre territoire

Source : Insee 2018



LANGUEDOC

Niveau historique dépassé : 396 496 sociétaires au 31/12/2020

PIB en baisse de 8,3%

Source : Insee 2020

Résultat Net quasi stable : -0,3%

Progression des réalisations crédits (dont +913 M€ de PGE) :

- Entreprises +73,5%
- Professionnels +55,4%
- Agriculture +40,5%
- Habitat + 7,6%
- Consommation -11,4%

Progression de 2% du nombre de contrats d'assurance de biens et de personnes.

Source : Crédit Agricole du Languedoc 2020

RELANCE DE L'ÉCONOMIE EN OCCITANIE

Malgré les incertitudes liées au contexte national suite à la pandémie, 3 secteurs profiteront d'un soutien spécifique de sa région Occitanie : l'éducation, l'agriculture et l'agroalimentaire, la culture. D'autres secteurs restent prioritaires, comme les transports et infrastructures, l'emploi et la formation professionnelle, l'économie, l'industrie, les services en entreprises ou encore la transition écologique et énergétique. Pour la région, la transition écologique est un enjeu majeur qui concilie performance écologique et économique : une réelle transformation. L'Occitanie est la première Région de France à adopter un budget vert. Le Crédit Agricole du Languedoc, en tant que banque de territoire, prend en compte les grandes mutations de notre région.

Sources : Préfet de la région Occitanie 2020, Crédit Agricole du Languedoc 2020

ÉVOLUTION DÉMOGRAPHIQUE EN OCCITANIE

L'Occitanie figure parmi les régions les plus attractives de France. Elle accueille les populations réputées les plus mobiles (étudiants, cadres...), mais aussi des retraités. Par ailleurs, un actif sur trois est en recherche d'emploi lors de son installation dans la région. La population a augmenté deux fois plus vite que la moyenne française en 2018.

- Le taux de chômage s'élève à 10,5% en Occitanie au 3ème trimestre 2020, soit 1,7 points au-dessus du taux métropolitain;
- 71 867 sociétés créées en 2019 dont les micro-entrepreneurs;
- En 2019, l'Occitanie était la 4ème région où les créations d'entreprises sont les plus dynamiques

Sources : Préfet de la région Occitanie 2020, La Tribune Occitanie 2020, Insee 2019

UNE RÉGION MARQUÉE PAR LES DIFFÉRENCES SOCIALES

Le Crédit Agricole du Languedoc renforce ses dispositifs en faveur de la clientèle fragile et des clients victimes d'accidents de la vie (Cellule Coups Durs, Points Passerelles).

Source : Crédit Agricole du Languedoc 2020

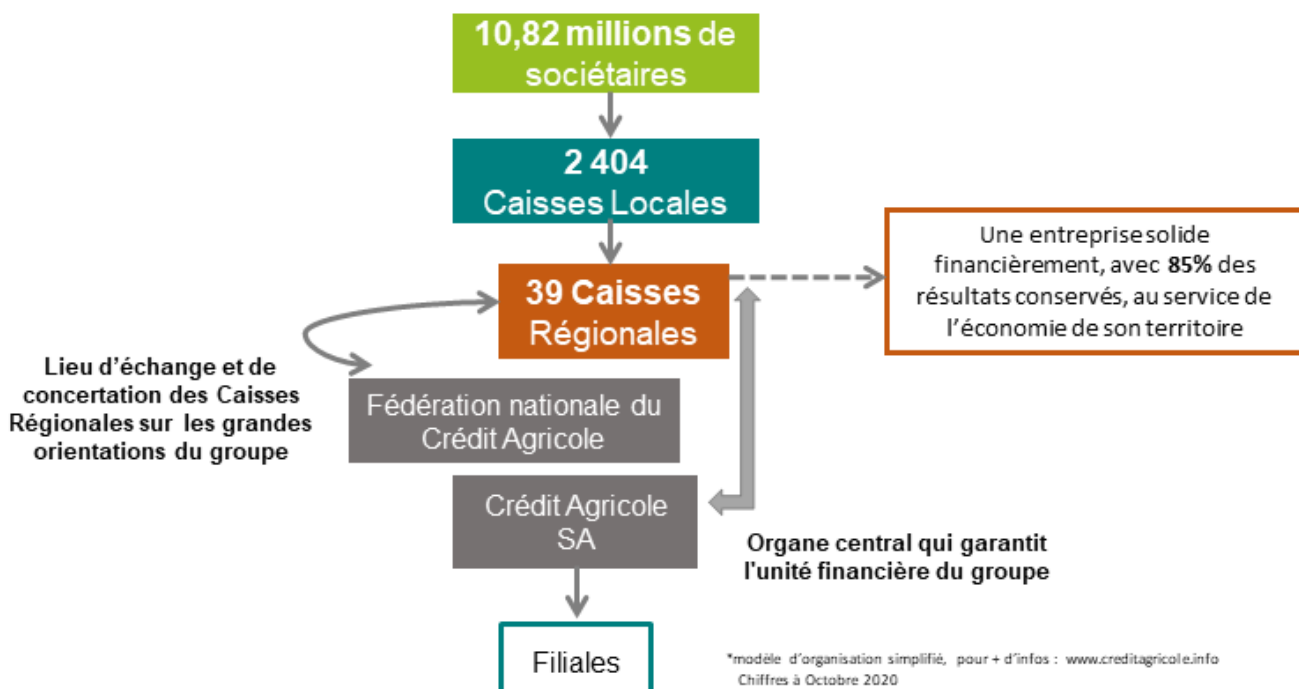
DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE

Nous participons aux réflexions avec Crédit Agricole S.A sur le risque climatique afin de trouver des solutions pour palier les conséquences du réchauffement climatique.

Source : Crédit Agricole du Languedoc 2020

CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

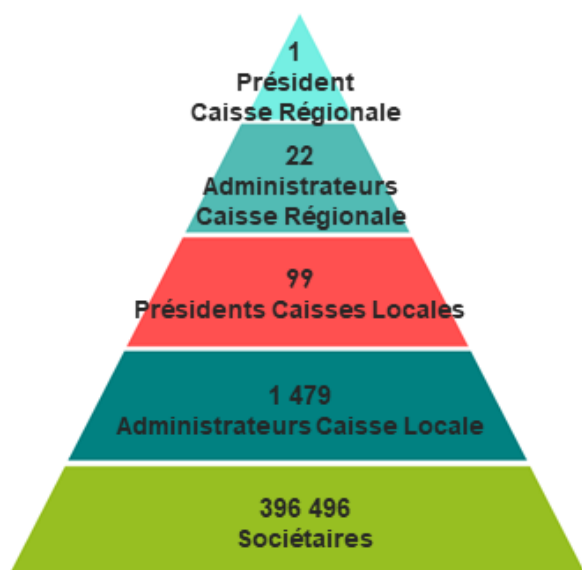
Notre modèle d'organisation, UNE VISION GROUPE*



LE CRÉDIT AGRICOLE DU LANGUEDOC

NOTRE GOUVERNANCE AVEC DES ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR NOS SOCIÉTAIRES

Les valeurs coopératives et mutualistes sont à la base même de notre fonctionnement. Les sociétaires, acteurs majeurs de la structure, détiennent des parts sociales et participent aux prises de décision. Le principe « un homme = une voix » place l'humain au cœur des décisions et des actions du Crédit Agricole du Languedoc.



NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF

Source : Crédit Agricole du Languedoc au 31/12/2020



NOTRE VISION ÉTHIQUE ET LOYALE :

Devenir le partenaire de chacun de nos clients dans la durée, avec éthique et loyauté.

Nous plaçons les femmes et les hommes au cœur de nos finalités et de notre fonctionnement.



NOTRE VISION À LONG TERME

« Agir tous les jours dans l'intérêt de nos clients et de la société ».



NOTRE PROXIMITÉ TERRITORIALE

Nous soutenons l'innovation, créons du lien et accompagnons les transitions économiques et sociétales sur notre territoire.

Nous faisons vivre notre territoire avec nos parties prenantes et acteurs locaux : décisions locales, investissements et soutien dans des projets locaux.



NOTRE PROXIMITÉ RELATIONNELLE

Nous conjuguons proximité physique et digitale.

Source : Crédit Agricole du Languedoc 2020

LES FAITS MARQUANTS 2020



JANVIER

- Signature d'un 6^{ème} accord handicap Groupe pour développer les ambitions du Groupe en matière d'inclusion.
- La Caisse régionale a lancé son action pour lutter contre l'exclusion numérique lors d'une première conférence organisée le jeudi 9 janvier à Maurin : « *Le numérique pour tous* ». Plus de 200 personnes ont répondu présent.
- La Caisse régionale a accueilli 15 collégiens de 3ème en Zone d'Education Prioritaire pour leur permettre de découvrir l'univers de la banque et favoriser la diversité.

FÉVRIER

- Mise en place d'une nouvelle offre « *Globe Trotter* » réservée aux 18-30ans, désireux de découvrir le monde avec le soutien de leur banque.
- Plus de 140 personnes ont répondu présent pour l'opération de nettoyage de l'Étang du Mejean organisée par la Maison de la Nature de Lattes en partenariat avec la Caisse Locale de Montpellier Méditerranée. Une opération largement représentée par les administrateurs de la Caisse Locale et des collaborateurs.

MARS

- Financement de la SCIC Graines Equitables, projet récompensé lors des trophées de l'Excellence Bio au Salon de l'Agriculture par le prix spécial du jury.
- Suite à l'annonce du premier confinement, une cinquantaine d'agences ouvertes. Le Crédit Agricole du Languedoc assure le service client malgré tout, en incitant la relation à distance.
- L'Assemblée Générale du Crédit Agricole du Languedoc s'est déroulée le 31/03/2020 en conférence audio en raison de la crise sanitaire. Une première qui a démontré la capacité d'adaptabilité de la Caisse régionale.

AVRIL

- Pour favoriser localement la création de liens, les Caisses régionales ont créé une plateforme internet d'entraide et de solidarité collaborative : **J'aime mon territoire by CA.**

MAI

- Des mesures de déconfinement adaptées pour la protection de tous : masques, gel hydroalcoolique, plexiglas, télé travail, rotation d'équipes...
- Des audioconférences régulières sur différents thèmes comme par exemple "savoir gérer son stress" ou "mieux dormir" animées par un coach en neuroscience.

JUIN

- Installations de cendriers « *écoresponsables* », sur notre site administratif de Maurin, avec la start-up Eco Mégot.

JUILLET

- L'arrivée de 4 ruches sur le site administratif de Montquiers, un engagement fort de la Caisse régionale dans la préservation d'un des maillons essentiel de la biodiversité : les abeilles.
- La Caisse régionale fait don d'ordinateurs évalué à 40 000€, qui va permettre à Emmaüs d'amplifier sa politique d'inclusion numérique.
- La Caisse régionale a fait don de 50 000 masques chirurgicaux FFP2 aux 4 hôpitaux de nos 4 départements.
- La Caisse régionale a participé au financement de deux parcs éoliens Off shore portés par un consortium mené par EDF Renouvelable, au large de St Nazaire et de Fécamp – puissance cumulée de 1GW. Une participation à hauteur de 30 m€ (4 Mds d'investissement, 3. 7 Mds de financements) a été mise en œuvre aux côtés de CACIB.
- TOTAL Quadran a refinancé un portefeuille de centrales éoliennes (9) et solaires (48) étalé sur tout le territoire national, puissance 293MW. La Caisse régional a participé à hauteur de 5M€ au prêt MLT sur 273 m€ aux cotés d'Unifergie et de CACIB, et a couvert 25 % de la dette globale (couverture de taux).

AOUT

- La Caisse régionale est mise en avant via Sofilaro suite à une levée de fonds destinée à financer la création d'une première ferme pilote de culture verticale par Furura Gaïa.

SEPTEMBRE

- Les mégots sont collectés pour être recyclés. Des bornes Éco Mégot ont été également mises en place sur le site de Nîmes et de Mende dans les zones fumeurs.

OCTOBRE

- Les Cévennes ont subi de fortes inondations et de graves dégâts. Face à l'ampleur de cette situation, la Caisse régionale a souhaité mettre en place une collecte auprès de ses Caisses locales. Elles ont été au rendez-vous et ont collecté 26 870 €. Ce montant doublé par le fonds mutualiste, a permis de reverser 53 740 € à un collectif mis en place sous l'impulsion de différents organismes agricoles, « *L'association gardoise des agriculteurs sinistrés* ».

NOVEMBRE

- Durant la semaine du sociétariat, la Caisse régionale a participé au jeu « Les pas connectés », un jeu digital pour favoriser l'activité physique.

DÉCEMBRE

- La Caisse régionale et les partenaires sociaux ont signé un accord en faveur de l'emploi des personnes handicapées, et de la solidarité qui permet à chaque salarié (CDI et CDD) de faire don chaque mois des centimes d'euros de son salaire net à payer, pour les reverser à des associations.

Depuis 2018, la Caisse régionale, dans le cadre d'une démarche volontaire, a décidé de formaliser sa Politique RSE, d'en faire un outil transverse de l'entreprise, de mettre en œuvre des actions régulières pour améliorer son empreinte environnementale et de piloter l'ensemble de la démarche au sein d'un Comité dédié.

Cette Politique RSE a pour objet de présenter les principaux enjeux de la Caisse régionale en matière de RSE, les engagements qui en découlent, les moyens et Politiques RSE mis en œuvre et les indicateurs clés de performance (KPI's) mis en place en lien avec son modèle d'affaires. Celle-ci a été validée par le Comité de Direction, puis par le Conseil d'Administration au 3^{ème} trimestre 2018 puis diffusée à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale. Le suivi de cette Politique et des indicateurs de performance est de la responsabilité d'un comité de pilotage trimestriel.

Cette politique a été révisée en 2019 et 2020 avec une information partagée en Comité de Direction et en Conseil d'Administration.

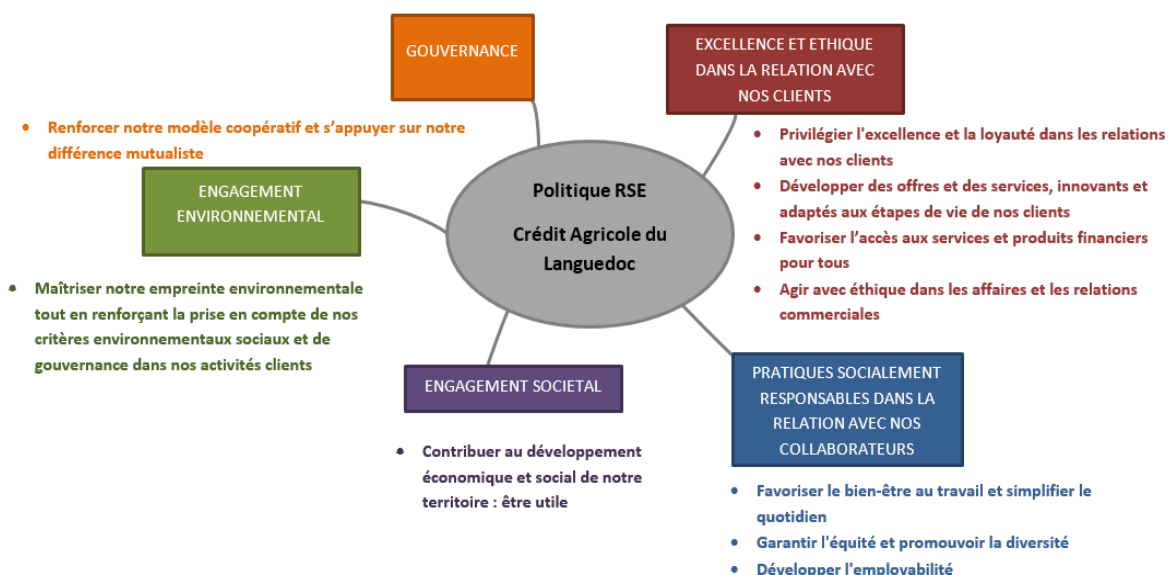
En 2020, le Comité de Pilotage RSE s'est réuni 4 fois en présentiel ou à distance dans le respect des règles sanitaires en vigueur. Les référents RSE de chaque service (Liste en annexe) ont mis en place progressivement dans chacune de leur Direction des actions concrètes infusant ainsi la RSE dans l'entreprise. On constate une nette progression du nombre de participants et acteurs au fil des comités, ce qui reflète l'importance du sujet sociétal et environnemental au sein de l'entreprise : un marqueur fort pour tous.

En 2020, la Politique RSE de la Caisse régionale c'est **5 enjeux, 10 engagements et 44 indicateurs clés de performance**. Les 5 enjeux sont en lien avec notre statut, nos valeurs, notre modèle d'affaires, notre poids en tant qu'employeur de la région et nos engagements internes par rapport à notre Plan à Moyen Terme et notre projet Groupe Crédit Agricole.

Méthodologie d'analyse des risques RSE :

La méthodologie employée au sein de notre Caisse régionale pour identifier les enjeux RSE et les prioriser se base sur les travaux conduits par le Groupe Crédit Agricole et son étude de matérialité menée en 2017. Cette priorisation des enjeux RSE a ensuite été validée au sein du Comité RSE de notre Caisse régionale en 2018 afin de construire sa propre matrice d'enjeux prioritaires, de se fixer des objectifs/cibles et indicateurs clés de performance (KPI's).

Politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc : 5 enjeux et 10 engagements



1. Identifier les enjeux RSE pertinents Méthode Groupe Crédit Agricole :

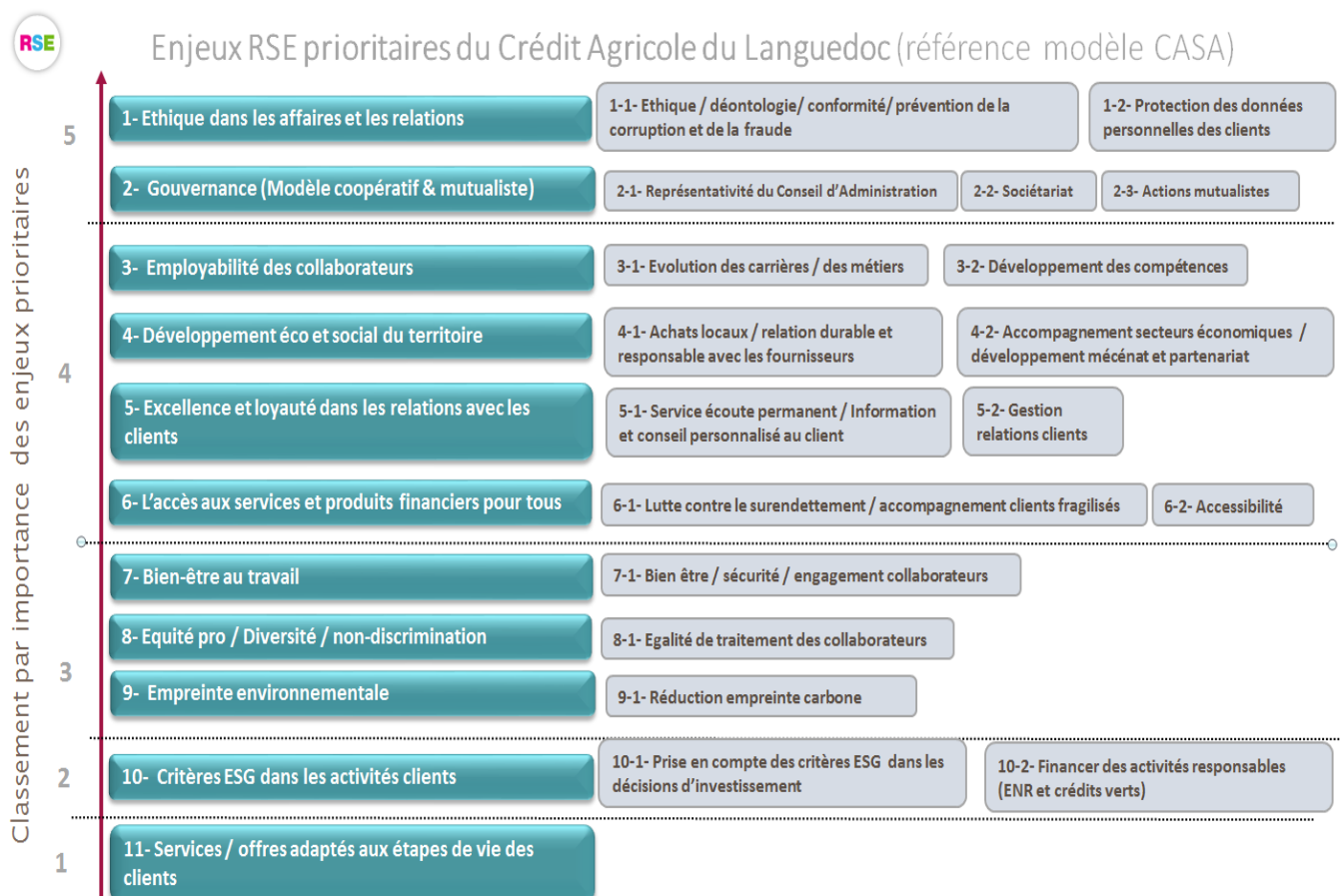
Une identification selon un dispositif mixte (méthodologie quantitative auprès du grand public et des collaborateurs et qualitative auprès des partenaires d'affaires selon cible en 2017) qui a permis ensuite d'identifier les enjeux RSE de notre Caisse régionale et de les prioriser en Comité RSE.

2. Les enjeux RSE de la Caisse régionale :

Nous avons soumis l'appréciation des enjeux RSE aux membres du Comité RSE, afin d'identifier et de hiérarchiser ensemble les enjeux RSE propres à notre Caisse régionale, ainsi que les indicateurs de performance les plus pertinents.

3. Identification des enjeux RSE majeurs de la Caisse régionale : (présentée page suivante)

Une fois les enjeux RSE de la Caisse régionale identifiés, ces enjeux ont été ensuite traduits en risques RSE et priorisés en Comité RSE. Ce sont ces principaux risques RSE qui sont développés dans la Déclaration de Performance Extra-Financière du Crédit Agricole du Languedoc.



Matrice des risques RSE du Crédit Agricole du Languedoc

| ENJEUX | ENGAGEMENTS | OBJECTIFS | RISQUES RSE |
|--|--|---|---|
| EXCELLENCE ET ETHIQUE DANS LA RELATION CLIENTS | Privilégier l'excellence et la loyauté dans nos relations avec nos clients | Assurer un service d'écoute permanent et de conseil personnalisé pour nos clients | Risque de non-satisfaction des attentes et besoins de nos clients |
| | Décliner des solutions Impact Responsable sur toute la relation client | Articuler toute la palette de nos réponses autour de nos métiers afin que le client choisisse dans chacun des domaines les solutions Impact Responsable qui répondent à ses besoins | Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie de nos clients et à leurs préoccupations sociétales |
| | Favoriser l'accès aux services et produits financiers pour tous | Soutenir nos clients en situation de fragilité financière ou fragilisés suite à un évènement de la vie | Risques de non accessibilité des services bancaires aux populations vulnérables |
| | Agir avec éthique dans les affaires et les relations commerciales | Respecter les règles de conformité et de déontologie / Prévenir le risque de fraude et lutter contre la corruption | Risque de pratiques non-éthiques, de fraude et corruption |
| PRATIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES DANS LA RELATION AVEC NOS COLLABORATEURS | Favoriser le bien-être au travail et simplifier le quotidien | Assurer le bien-être et la sécurité des collaborateurs au travail | Risque de désengagement des collaborateurs Risque d'atteinte au bien être et à la santé des collaborateurs |
| | Garantir l'équité et promouvoir la diversité | Respecter l'égalité de traitement des collaborateurs | Risque de discriminations dans l'emploi |
| | Developper l'employabilité | Accompagner nos collaborateurs aux évolutions des métiers et à leur employabilité | Risque de pertes des compétences clés Risque de baisse de motivation des collaborateurs |
| ENGAGEMENT SOCIÉTAL | Contribuer au développement économique et social de notre territoire : être utile | Augmenter la part de nos achats locaux | Risque de soutien insuffisant à l'économie locale |
| | | Privilégier des fournisseurs responsables avec une performance extra-financière mesurée | Risque d'approvisionnement non responsable |
| ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL | Maîtriser notre empreinte environnementale tout en renforçant la prise en compte de nos critères environnementaux sociaux et de gouvernance dans nos activités | Réduire notre empreinte environnementale dans notre fonctionnement | Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement de la Caisse Régionale |
| | | Développer des activités responsables et intégrer des critères environnementaux sociaux et de gouvernance (ESG) dans les activités clients | Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance nos activités clients |

Exclusion d'informations non reportées :

Certaines informations ne sont pas évoquées dans la Déclaration de Performance Extra-Financière car jugées non pertinentes et non identifiées comme risque principal par rapport à l'activité de la Caisse régionale : Economie circulaire ; Les risques liés aux droits humains ; La lutte contre la précarité alimentaire ; Le respect du bien-être animal ; L'alimentation responsable, équitable et durable (Loi n°2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous).

Périmètre de reporting :

La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole du Languedoc et des Caisses Locales affiliées. Sur l'ensemble des filiales Cali, Sofilaro et Calen, les salariés détachés Caisse régionale sont dans l'effectif de la Caisse régionale donc intégrés dans le périmètre de celle-ci pour la partie Sociale de la DPEF. Les salariés non détachés par la Caisse régionale représentent moins de 1% de l'effectif total de la Caisse régionale (0,54%).

Sauf mention explicite concernant ces filiales, les informations sociétales et environnementales publiées portent sur le périmètre de la Caisse régionale et des Caisses locales affiliées.

Sauf mention explicite, les données indiquées concernent l'année civile 2020.

Un modèle coopératif et une différence mutualiste

Fondé sur une structure mutualiste notre Caisse régionale est proche de son territoire. Les sociétaires sont à la base de notre organisation coopérative et mutualiste depuis des années. Ils en sont acteurs grâce à la souscription de parts sociales et élisent leurs représentants : les administrateurs. Ils sont élus lors des Assemblées Générales de Caisses Locales qui se tiennent chaque année. Tous, jouent un rôle important sur leur territoire s'impliquant activement dans la vie locale.

De notre modèle coopératif émane **trois principaux objectifs** :

- **Veiller à la représentativité du Conseil d'Administration**

Pour que notre Conseil d'Administration représente au mieux nos sociétaires, nous portons un grand intérêt à l'ouverture de celui-ci à des catégories socio-professionnelles moins représentées, tout en recherchant un rajeunissement et une représentation équilibrée entre les femmes et les hommes.

Nos actions : En 2018 nous avons décidé d'entamer une diminution significative de la taille de notre Conseil d'administration afin de permettre d'atteindre plus rapidement ces objectifs. Il a été ainsi décidé de ne pas renouveler les administrateurs qui ont atteint la limite d'âge de 65 ans. Ils sont réputés démissionnaires d'office. Cette première étape de réduction du Conseil sera atteinte dès l'Assemblée générale 2021. Chaque année, notre Caisse régionale diffuse et délivre à tous les élus une charte mutualiste. Elle a pour but de transmettre la culture mutualiste de la Caisse régionale à l'ensemble des acteurs concernés. La grande cause mutualiste de l'année est choisie à partir du résultat du vote des sociétaires, collaborateurs et administrateurs.

- **Développer et valoriser le sociétariat**

Être sociétaire permet de partager des valeurs communes tout en bénéficiant de nombreux avantages spécifiques et pouvoir faire entendre sa voix lors des Assemblées Générales. Notre Caisse régionale impulse une vraie dynamique positive envers ses sociétaires, par la diversification de nouveaux engagements et développe le nombre de sociétaires.

Nos actions : La carte bancaire sociétaire permet aux sociétaires de bénéficier d'avantages supplémentaires et d'animations exclusives. De plus, chaque paiement ou retrait permet de verser 2 centimes d'euros à un Fonds Solidaire. Les fonds collectés sont ensuite utilisés pour soutenir des projets sur le territoire. La rémunération des parts sociales est votée lors des Assemblées Générales des Caisses Locales. Le livret Sociétaires est une solution d'épargne dédiée aux seuls sociétaires et rémunéré à un taux avantageux. La page « Web sociétaires » permet d'informer des différentes actions menées par les Caisses Locales.

- **S'appuyer sur notre dimension mutualiste en développant de nouvelles actions**

Les actions menées sur le territoire sont un moyen d'animer le mutualisme et de mobiliser les Caisses Locales (Présidents de Caisses Locales, Administrateurs et Sociétaires) et collaborateurs. Ces actions variées ont notamment pour objectifs de soutenir l'économie locale, d'accompagner des personnes en situation difficile, de préserver le patrimoine architectural ou culturel du territoire, etc. En 2020, la semaine du sociétariat s'est tenue par un événement digital, sur le thème de la Santé et du Bien bouger. Une semaine animée par un jeu « *Les pas connectés* », un jeu digital pour favoriser l'activité physique, primordiale en période de confinement. L'occasion de valoriser le sociétariat et de

communiquer sur les actions menées par la Caisse régionale et les Caisses locales sur le sujet de la santé.

Pour aider Emmaüs face à la crise, le Crédit Agricole du Languedoc a donné du mobilier et des ordinateurs : près de 100 m3 de mobilier ont ainsi été récupérés par les compagnons d'Emmaüs suite au projet de rénovation des agences de la Caisse régionale. Certains meubles ont été vendus, et d'autres ont été donnés à des associations de soutien scolaire. En complément, un don d'ordinateurs pour une valeur de 40 000€ a permis d'équiper des familles en pleine fracture numérique et quelques associations.

Face à la crise sanitaire, la Caisse régionale a fait don de 50 000 masques chirurgicaux FFP2 aux 4 Centres Hospitaliers de nos 4 départements afin d'en faire bénéficier les personnels soignants (CHU de Carcassonne sur l'Aude, Lapeyronie sur l'Hérault, Carémeau sur le Gard et Hôpital de Mende sur la Lozère). Ils ont été répartis en 4 lots en fonction du nombre de lits de chacun des hôpitaux : le Centre Hospitalier de Nîmes a reçu 17 500 masques, celui de Montpellier 22 800, celui de Carcassonne 7 000 et celui de Mende 2 700.

Le Groupe Crédit Agricole avec l'aide des Caisses régionales et de sa fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement ont mobilisé plus de 20 millions d'euros pour nos aînés. Sur notre territoire, nous avons soutenu 169 établissements tels que les EHPAD ou les réseaux d'aide à domicile. Plus de 440 000€ ont été mobilisés pour financer notamment des équipements de protection ou encore des tablettes numériques pour satisfaire des demandes plus modestes.

Taux de femmes Administratrices et Présidentes de Caisses Locales

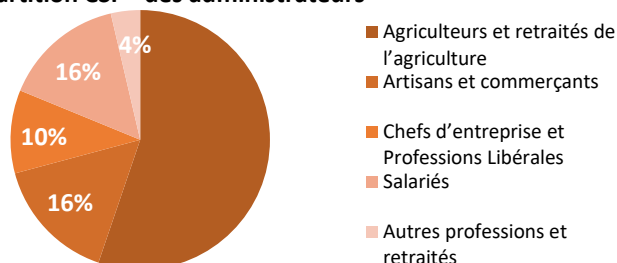
| 2018 | 2019 | 2020 | Evolution 2018/2019 | Evolution 2019/2020 |
|--------|------|--------------|---------------------|---------------------|
| 28,03% | 30% | 31,5% | +6% | +3% |

Le résultat de l'indice d'engagement des élus

| | Taux Répondants | Je suis fier du CA | Je recommande d'être élu | Je recommande de devenir clients |
|------|-----------------|--------------------|--------------------------|----------------------------------|
| 2017 | 33 % | 87% | 86% | 94% |
| 2018 | 38% | 90% | 86% | 96% |
| 2019 | 32% | 94% | 89% | 96% |
| 2020 | 40% | 94% | 89% | 96% |

| | 2018 | 2019 | 2020 | Évolution 2018/2019 | Évolution 2019/2020 |
|---|---------|---------|----------------|---------------------|---------------------|
| Nombre de sociétaires | 363 963 | 394 662 | 396 496 | +8,4% | +0,46% |
| Participants aux AG des Caisses Locales | 19 055 | 19 145 | 19 465 | +0,5% | +1,7% |

Répartition CSP* des administrateurs



CSP* : Catégories Socio-Professionnelles

ENJEU N°2 : EXCELLENCE ET ÉTHIQUE DANS LA RELATION CLIENTS

Engagement : Privilégier l'excellence et la loyauté dans nos relations avec nos clients

Dans le cadre du projet d'entreprise « Audace 2020 » (Plan à moyen terme 2017-2020), une des priorités de la Caisse régionale est donnée à l'excellence dans la relation client qui s'articule autour de plusieurs engagements.

En tant qu'établissement bancaire, la loyauté et la transparence envers nos clients sont un devoir. Cette excellence nous offre l'opportunité de développer notre fonds de commerce grâce à la satisfaction des clients (recommandation et lutte contre l'attrition).

Objectif : Assurer un service d'écoute permanent et de conseil personnalisé pour nos clients.

Risque : Risque de non-satisfaction des attentes et des besoins de nos clients

Une mauvaise écoute des clients peut mener à des conseils inadaptés et par conséquent à la non-satisfaction de leurs besoins et attentes.

Nos politiques et actions :

Pour faire face à ce risque, un **modèle relationnel** et des **conseils personnalisés** permettent aux clients d'échanger avec un conseiller dédié et de trouver des réponses à leurs questions plus rapidement.

La **charte relationnelle RC 2.0**, validée en 2013 et démultipliée auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale du Languedoc en 2014, va être remplacée en 2021 par un nouveau modèle relationnel. La charte relationnelle RC 2.0 permet d'apporter toute notre considération aux clients et garantir l'excellence des relations. Les clients sont également renseignés et servis à tout moment grâce aux canaux de communication digitalisés (téléphone, réseaux sociaux, mails, agences, camion banque...) qui prennent de plus en plus d'importance. Des services digitaux permettent une relation personnalisée et proactive. Les applications « **Ma Carte** » et « **Ma Banque** » sont très utilisées et sont en constante évolution. Un nouveau programme relationnel « **Mon Patrimoine** » a également été lancé en 2019 afin de proposer à nos clients un conseil épargne et patrimoine global de façon personnalisée sur la constitution, l'optimisation et la protection de son patrimoine.

En 2020, dans le contexte de crise sanitaire de la COVID, la Caisse régionale, en partenariat avec sa filiale PACIFICA, a mis en place des mesures de solidarité exceptionnelles en faveur de ses clients professionnels et exploitants agricoles, assurés en multirisques professionnels ou agricoles avec l'option perte d'exploitation. Ce geste mutualiste à hauteur de 6,494M€ auprès de 1 369 clients a permis de renforcer notre image de banquier assureur.

Malgré toute l'attention accordée aux clients, un désaccord peut naître. Dans ce cas, les clients peuvent adresser une réclamation à leur agence. Si l'agence tarde à répondre ou si la réponse ne convient pas, les clients peuvent alors s'adresser au **Service Clients de la Caisse régionale**, puis subsidiairement à un **médiateur**.

Par ailleurs, pour s'assurer de la qualité des prestations, il est mis en place des **enquêtes de satisfaction clients régulières**. Elles s'adressent à tous les types de clientèle et se mesurent, pour la partie recommandation, par un IRC* en forte augmentation en 2020 grâce aux fruits de nos efforts constants en matière d'action et de satisfactions clients. Avec **une progression de 12 points en 2020**, la Caisse régionale se classe dans le top 3 des meilleures Caisses régionales en progression. Avec **un IRC de +11**, elle est la Banque la plus recommandée des Languedociens (sur la base du panel de concurrents observés). Nous avons constaté la hausse corrélée avec les postures d'accueil et d'entretien RC2.0, la

progression du taux de décroché téléphonique, nos agences ont toutes été renouvelées... et spécialement cette année en 2020 dans un contexte particulier nous avons été présents auprès de nos clients, particuliers comme professionnels qui ont dû y être sensibles. L'objectif en 2021 sera de confirmer cette progression et de maintenir ce haut niveau de recommandation sur le marché des Particuliers.

Il est à noter que depuis 3 ans le marché des Professionnels est également mesuré à travers un IRC sur lequel la Caisse régionale effectue une progression importante de la recommandation, passant d'un IRC de -17 en 2019 à 0 en 2020.

Enfin, des **visites de clients mystères** (confiées en partie à un organisme tiers) ont été mises en place pour s'assurer de la conformité de l'accueil et du service à travers tous les canaux de communication (accueil agence, en rendez-vous, au téléphone et par mail).

En 2021, la Caisse régionale changera ses mesures du client mystère en intégrant la démarche « Election du Service Client de l'Année ». Cette démarche nous permettra de nous comparer aux entreprises championnes françaises de l'expérience client tous secteurs d'activité confondus pour atteindre les meilleurs standards. Les mesures porteront sur nos canaux distants pour devenir une banque digitale de référence. Elles seront organisées par l'institut BVA.

« **La bonne offre au bon client par le bon canal au bon moment** » : dans le cadre d'une écoute active, une connaissance des clients plus poussée permet de personnaliser encore davantage la relation client.

En 2021, la Caisse régionale souhaite poursuivre sa démarche d'écoute permanente et de conseils personnalisés et ainsi se distinguer par l'excellence des relations et du service clients. En 2020, dans un contexte particulier de crise sanitaire et de confinement, la Caisse régionale a adapté son dispositif d'écoute client pour toujours être en adéquation avec les préoccupations de ses clients et les nouvelles organisations qu'il a fallu mettre en place.

La Caisse régionale s'est fixé pour objectif de maintenir le bon niveau d'IRC* stratégique réalisé en 2020, résultat d'une forte progression, qui reflète les efforts réalisés dans ce domaine.

* *Indice de Recommandation Clients : Il mesure la propension des clients à recommander leur banque auprès de leur entourage sur une échelle de 0 à 10.*

Nos indicateurs clés de performance :

Indice de Recommandation Clients (IRC)

| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|
| -9 | -1 | +11 |

Taux de réclamations clients répondues en 15 jours ou moins

| 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|--------|--------|
| 88,5 % | 82,1 % | 78,40% |

Pourcentage de clients ayant fait au moins 1 réclamation dans l'année

| 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|--------|-------|
| 1,48 % | 0,88 % | 0,61% |

Pourcentage de clients avec une issue favorable

| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|---------|
| ND | ND | 81,90%* |

*Nouvel indicateur en 2020

Permet de mesurer parmi les réponses aux réclamations combien sont favorables au client : réponse positive au client indiquée par le conseiller lors de la clôture de la réclamation.

Taux de conformité des enquêtes « clients mystère »

| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|-------|
| 87% | 78%* | 79,5% |

*Changement des items évalués en 2019 pour mieux satisfaire les clients

Taux de clients actifs Banque en ligne

| 2019 | 2020 |
|-------|--------|
| 43,8% | 50,6%* |

*Nouvel indicateur en 2020

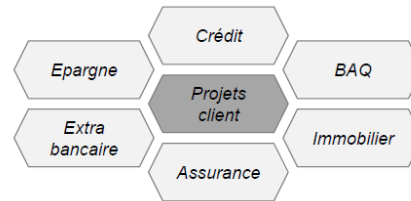
Nombre de clients connectés au moins une fois dans le mois / le nombre de contrat Crédit Agricole en ligne (CAEL)

ENJEU N°2 : EXCELLENCE ET ÉTHIQUE DANS LA RELATION CLIENTS

Engagement : Décliner des solutions Impact Responsable sur toute la relation client



Cet engagement, qui s'inscrit dans le projet client du Groupe lancé en 2020, vise à proposer des réponses ciblées à l'image de chaque client et en totale adéquation avec ses projets.



Objectif : Articuler toute la palette de nos réponses autour de nos métiers afin que le client choisisse dans chacun des domaines les solutions Impact Responsable qui répondent à ses besoins

Risque : Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie de nos clients et à leurs préoccupations sociétales

En tant qu'établissement bancaire, nous nous positionnons comme un partenaire qui doit répondre à toutes les préoccupations de nos clients, qu'elles soient écologiques, sociales, sanitaires et économiques. Nos produits et services bancaires comme extra-bancaires constituent des leviers pour répondre à ces enjeux et doivent permettre d'accompagner nos clients dans leurs étapes de vie qu'elles soient positives ou négatives.

Nos politiques et actions :

Nous développons des offres et des services utiles, adaptés à chaque moment de vie de nos clients, qu'il s'agisse de leurs besoins à titre privé ou professionnel. À terme, notre ambition est d'accélérer notre dynamique de mise à disposition d'offres responsables à la fois vertes et sociales. Des offres qui doivent répondre à la nécessité de créer de la valeur pour nos clients et notre territoire autour de thématiques d'action (Préconisation du Groupe CA) comme : accompagner la transition énergétique, encourager la mobilité verte, accompagner la transition agricole, favoriser la cohésion sociale, renforcer le développement économique du territoire.

En lien avec le Groupe Crédit Agricole, nos travaux se poursuivront en 2021, pour affiner notre dispositif de création de nouvelles offres nativement Impact Responsable. Nous proposerons notamment de nouveaux critères d'identification d'offre Impact Responsable.

A ce jour, nous avons « fléché » **59 offres Impact Responsable (IR)** sur l'ensemble de nos marchés (Cf. Annexe : Offres Impact Responsable).

Ce sont des offres IR, car elles ont une intentionnalité d'impact positif sur la société, sur la planète et portent sur un thème en lien avec l'environnement, le social ou le sociétal (exemple : l'accès au 1^{er} emploi pour un jeune, la mobilité verte, l'économie de partage, les aléas climatiques...) et ce, pour certaines, au-delà de ce que la réglementation nous impose.

Exemples : En 2020, de nouvelles offres Impact Responsable sont venues enrichir notre liste :

- **A destination de nos clients Particuliers** par exemple avec de nouveaux supports d'investissement responsable. Ces supports sont désormais proposés pour nos contrats d'assurance vie tels que Amundi Valeurs Durables. L'objectif du fonds est de participer à l'évolution des marchés actions européens en sélectionnant des valeurs dont l'activité est liée au développement durable et

principalement à l'Environnement, tout en tenant compte de critères extra-financiers (sociaux, environnementaux et de gouvernance d'entreprise).

- **A destination des créateurs d'entreprises**, la Caisse régionale a signé un partenariat avec la plateforme digitale jesuisentrepreneur.fr afin d'accompagner les porteurs de projets de création d'entreprises. Elles proposent différents services tels que des informations sur la concurrence locale, constitution de business plan, demande de financement, création des statuts. De l'élaboration du business plan jusqu'à la mise en relation avec l'un de nos conseiller de clientèle professionnel, cette plateforme est une véritable rampe de lancement pour les projets de création.

L'année 2020 a été particulièrement marquée par la crise sanitaire liée à la COVID-19. En tant que Banque Responsable sur son territoire, la Caisse régionale a œuvré pour accompagner l'ensemble de ses clients Particuliers et Professionnels en déployant des offres et des services temporaires et adaptés à ce contexte avec notamment :

➤ **Pour les professionnels, entreprises et agriculteurs :**

- Des Prêts garantis par l'Etat (PGE) ;
- Possibilité de report des remboursements des crédits jusqu'à 6 mois ;
- La gratuité pour les commerçants des loyers TPE inactifs pendant le confinement ;
- Un plan d'actions dédié aux commerces de proximité avec la mise en place d'une carte interactive de géolocalisation des commerces pratiquant le « click and collect » sur notre site internet offrant ainsi à nos clients une visibilité gratuite.

➤ **Pour les particuliers :**

- Des offres de prêts « coup de main » à 0% pour accompagner les jeunes en difficultés et un report des échéances de prêts étudiant ;
- Des reports d'échéance sur les prêts à la consommation ;
- Le plafonnement des frais de dysfonctionnement à 25€ pour les clients en difficulté financière, comme la règlementation l'impose.
- L'augmentation des plafonds de retrait carte à destination des clients effectuant des retraits d'espèce de dépannage afin de limiter les déplacements en agence, dans le cadre des mesures sanitaires.

Développer des offres et des services responsables notamment en prenant en compte l'enjeu environnemental est un axe important de la Caisse régionale. C'est un axe traité plus longuement dans la partie « Engagement environnemental ».

Nos indicateurs clés de performance :

Nombre d'offres RSE répertoriées dans le catalogue des offres clients de la Caisse régionale

| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|
| 43 | 54* | 59 |

**Cette augmentation entre 2018 et 2019 est due à des nouvelles offres parues en 2019, et au renouvellement de l'exercice de recensement ayant permis l'identification d'offres supplémentaires*

Encours placés sur fonds

« Investissements Responsables » AMUNDI

| | 2019 | 2020 |
|-----------|------------|------------|
| Montant | 351 618 K€ | 379 291 K€ |
| Évolution | | +7,87% |

Part des investissements responsables sur la totalité des encours AMUNDI

| | 2019 | 2020 |
|-----------|--------------|--------------|
| Montant | 1 820 700 K€ | 1 957 608 K€ |
| Évolution | | + 19,38% |

ENJEU N°2 : EXCELLENCE ET ÉTHIQUE DANS LA RELATION CLIENTS

Engagement : Favoriser l'accès aux services et produits financiers pour tous

Le Crédit Agricole investit depuis plusieurs années pour favoriser l'accès à tous les clients aux services et produits financiers notamment pour les personnes en difficultés. C'est une raison d'être pour un Groupe mutualiste : **AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTERET DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIETE.**

Objectif : Soutenir nos clients en situation de fragilité financière ou fragilisés suite à un évènement de la vie

Risque : Risques de non accessibilité des services bancaires aux populations vulnérables

En tant qu'établissement bancaire mutualiste, notre Caisse régionale souhaite donner à tous l'accès aux services bancaires. L'accompagnement à l'inclusion bancaire est primordial et intégré dans notre projet sociétal à 10 ans. Le Crédit Agricole s'est engagé dans une trajectoire globale de prise en charge de la fragilité financière : de la prévention à la curation jusqu'au rétablissement.

Nos politiques et actions :

Le pilotage de la clientèle fragile au sein de l'unité Clientèle Fragile Coups Durs Passerelle exerce une mission de veille pour s'assurer de la bonne mise en œuvre des dispositifs réglementaires pour la protection des clients en situation de fragilité financière, de reporting auprès des instances décisionnaires (Comité Marketing et Distribution, Comité de Contrôle Interne, Comité de Direction, Conseil d'Administration de la Caisse régionale, Assemblées Départementales, Commission Mutualiste, ...), d'animations auprès des services et agences de la Caisse régionale (réunions audio hebdomadaires agences et participation aux réunions de services), de coordination d'une Task Force transversale depuis 2019, impliquant de nombreux acteurs de l'entreprise. Grâce à ces actions le taux de clients détectés en situation de fragilité financière et munis de l'offre bancaire spécifique se situait à 28,1% en 2019 et à 33,6% au 3^{ème} T 2020 (vs 17% en 2018).

Le dispositif d'Accompagnement Coups Durs permet d'accompagner les clients qui rencontrent des difficultés suite à une séparation/divorce, la perte d'emploi, une affection médicale ou accident, le décès d'un proche, le passage à la retraite. Ce dispositif permet d'accompagner nos clients en difficultés et de leur proposer un plafonnement de leurs frais bancaires, une restructuration de leur endettement, un prêt coup de pouce à 1 % jusqu'à 6 000€ pour payer leurs dettes, acquérir un véhicule ou s'installer dans un nouveau logement... La Cellule Coups Durs intervient lors des réunions d'agences hebdomadaires, afin d'acculturer les conseillers et les aider à accompagner leurs clients dans ces moments difficiles ou lorsqu'ils sont en situation de fragilité financière.

Le dispositif Point Passerelle permet aux personnes les plus fragilisées qui le souhaitent, d'être épaulées par un **bénévole** pour effectuer un bilan complet de leur situation, d'être conseillées dans la gestion de leur budget et d'être guidées pour effectuer les démarches afin d'obtenir des aides sociales... Tout cela en complément de l'accompagnement bancaire mis en place avec la cellule Accompagnement Coups Durs. **Les bénévoles** sont des administrateurs de Caisses Locales ou d'anciens salariés retraités de la Caisse régionale. Leur intervention « humaine » permet d'apporter une véritable dimension sociale en cohérence avec les valeurs mutualistes et de donner un sens supplémentaire au rôle des élus sur le territoire. Un dispositif complet, efficace et transversal pour l'inclusion bancaire et numérique des clients fragilisés et des Languedociens.

Toute l'efficacité de ce dispositif d'accompagnement repose sur **les partenaires de Point Passerelle** : EDF, ENGIE, RENAULT MOBILIZ, MEDECINS DU MONDE, MSA, BANQUE ALIMENTAIRE DE L'AUDE, ... Ils facilitent la médiation et rendent notre accompagnement efficace.

Depuis 3 ans, la Caisse régionale est partenaire de l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique). Il s'agit d'une plateforme qui aide des personnes en difficultés à accéder aux financements (salariés et professionnels). En 2020, grâce à l'enveloppe dédiée par la Caisse régionale L'ADIE a accordé 210 microcrédit.

Depuis 2016, la Caisse régionale s'est engagée pour déployer son aide dans l'éducation budgétaire auprès d'établissements partenaires comme les Missions Locales, les Ecoles de la 2^{nde} Chance, en s'appuyant sur l'intervention des bénévoles Passerelle auprès du public de ces partenaires principalement des jeunes. En 2019, ce sont près de 1 000 jeunes qui ont été ainsi formés aux principes de la maîtrise budgétaire grâce au déploiement de plus de 50 ateliers. En 2020 de nombreux ateliers programmés ont dû être annulés du fait de la crise sanitaire (Ateliers programmés en 2020 : 93 dont 19 ateliers qui ont pu être animés)

De même, depuis 2019, la Caisse régionale s'est engagée pour lutter contre l'exclusion numérique pour mieux accompagner ses clients et le public, afin de favoriser le numérique pour tous. 2020 était l'année du numérique, mais celle-ci fut rapidement stoppée avec la crise sanitaire, mais ce n'est pas pour autant que nous avons tout stoppé. (Ateliers programmés sur le 2nd semestre 2020 : 12. 1 seul a pu être animé)

Des objectifs 2020 bien définis, avant la crise sanitaire :

- Task Force Clientèle Fragile ;
- 110 réunions agences supplémentaires à fin juin 2020 ;
- 350 Accompagnements Coups Durs ; 40 Points Passerelle ;
- 60 Ateliers budgétaires ; 10 Ateliers numériques ;
- 1^{ère} conférence numérique de la CR.

Les réalisations 2020 dans ce contexte : Un trend soutenu des animations de la Task Force et la Caisse régionale en ordre de marche par rapport aux évolutions des dispositifs d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière ; le tour de l'acculturation de toutes les agences ; 328 demandes d'accompagnements Coups Durs et 277 réalisées ; 29 accompagnements Passerelle proposés et 15 accompagnements humains effectifs : 20 Ateliers budgétaires ou numériques animés pour 105 programmés.

Les + : L'adaptation des modes opératoires et Process ; des mesures spécifiques COVID pour les clients Fragiles et fragilisés ; des audio Bénévoles et accompagnements par téléphone de la part de l'équipe Coups Durs notamment pour s'adapter aux contraintes de distanciation ; la mise en œuvre de nouveaux outils et supports adaptés aux animations à distance pour déploiement en 2021 ; le recrutement d'un pool de volontaires numériques, salariés de notre filiale Crédit Agricole Technologie et Services et de la Caisse Régionale, en renfort des bénévoles Passerelle et de nouveaux partenariats pour lutter contre l'illectronisme pour une mise en œuvre opérationnelle sur le terrain en 2021.

Le numérique pour tous : Le Crédit Agricole du Languedoc a organisé, dès janvier 2020 une 1^{ère} conférence pour aider toutes celles et ceux qui sont éloignés ou moins à l'aise avec les outils digitaux, 1^{ère} étape de son engagement pour lutter contre l'illectronisme. Cette conférence innovante a permis

d'inviter 200 associations locales, les partenaires Passerelle et la tribune a été ouverte à Emmaüs et aux représentants de la filiale CATS. Afin de renforcer l'équipe des bénévoles Passerelle, la Caisse régionale a permis à des collaborateurs volontaires de la filiale CATS et de la Caisse régionale de participer en tant qu'animateur à cette lutte contre la fracture numérique. Au total, ce sont plus de 100 candidats qui se sont portés volontaires pour s'engager auprès des personnes en difficultés avec les usages du numérique et le pool compte une trentaine de volontaires au total.

Un nouveau dispositif de détection des situations de fragilité financière a été mis en place depuis novembre 2020. Ce dispositif d'accompagnement Crédit Agricole différenciant et fidélisant, qui va au-delà des contraintes réglementaires, est inscrit au cœur de la raison d'être du groupe. Il permet de protéger un plus grand nombre de clients fragiles par de nouveaux critères de détection et pour une durée plus importante grâce à un plafonnement des frais de dysfonctionnement plus long. Les effets mesurés pour le Crédit Agricole du Languedoc sont une amplification d nombre de clients détectés de 11 000 à plus de 18 000 clients et une durée plus importante du plafonnement des frais de dysfonctionnement. Ce dispositif bancaire est renforcé par la démarche volontariste de la Caisse régionale « Coups Durs-Passerelle » pour aider tous les clients qui font face à des difficultés budgétaires ou qui sont fragilisés par un événement de vie.

Durant la crise de la COVID-19, **le dispositif Accompagnement Coups Durs** a intensifié les appels de bénéficiaires, les relais auprès des agences comme celui du traitement des renoncations au « Compte à Composer Budget Protégé » ..., la captation de clients en chômage partiel pour leur proposer un accompagnement spécifique grâce aux outils Coups durs et l'adaptation des process à la distanciation. **Le dispositif Point Passerelle** a su s'adapter face à la crise pour maintenir le lien avec les bénévoles : mise en place d'animations, de formations en audio (40 réunions audio), d'un fil rouge hebdomadaire d'actualités par mail, d'une proposition d'une boîte à outils Passerelle COVID-19 afin d'aider les bénévoles à accompagner au mieux les bénéficiaires. La continuité et le maintien du lien avec les partenaires ont également été priorités ainsi que l'animation de la plateforme « *J'M mon territoire by CA* », lancée par le Groupe Crédit Agricole.

Les adaptations de nos dispositifs à distance et la mise en place de nouveaux outils de communication ont permis l'intensification du lien avec les bénévoles, la poursuite des audio « tous ensemble », la formation des nouveaux bénévoles. De même, en s'appuyant également sur de nouveaux partenaires, les animations d'ateliers budgétaires et numériques pourront être réalisés à distance. Tel est le défi que s'est donné la Caisse régionale pour maintenir le lien à distance et poursuivre notre mission avec l'aide de supports digitaux en 2021.

Nos indicateurs clés de performance :

Part du nombre d'accompagnements Coups Durs réalisés (et encours au 31/12) sur le nombre de demandes d'accompagnements

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|------|--------|
| 82,5% | 83% | 84,45% |

Nombre de Bénévoles Point Passerelle

| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|
| 70 | 90 | 52* |

**Cette baisse s'explique par la signature de la nouvelle convention RGPD par les bénévoles qui a été pour certains l'occasion de quitter cet engagement.*

% du nombre d'accompagnements humains par un bénévole Passerelle par rapport au nombre d'accompagnements réalisés totaux

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|--------|--------|
| 11,59 | 11,39% | 5,42%* |

**Moins de demande d'accompagnement Coups Durs en raison du COVID*

Nombre de prêts coup de pouce accordés

| 2018 | 2019 | 2020 |
|---------|------|--------|
| 215 (1) | 113 | 76 (2) |

- (1) Le volume élevé du nombre de crédits coups de pouce (corrélé au nombre d'accompagnements) en 2018 s'explique par la prise en charge par le dispositif Coups Durs des dossiers liés aux catastrophes naturelles intervenues dans l'Aude en 2018 durant lesquelles la Caisse régionale a accompagné les sinistrés
- (2) La baisse du nombre de crédits coup de pouce (corrélée au nombre de demandes d'accompagnements) en 2020 s'explique par l'arrêt des demandes au début du confinement, l'utilisation des mesures spécifiques COVID dédiées aux agences (crédits coup de main).

Engagement : Agir avec éthique dans les affaires et les relations commerciales

La Caisse régionale est dotée de dispositifs efficaces et d'outils performants, afin d'exercer une vigilance renforcée dans ces domaines. Ces dispositifs portent notamment sur le suivi des réclamations, des conflits d'intérêts potentiels et avérés, des dysfonctionnements internes et la protection de la clientèle.

Objectif : Respecter les règles de conformité et de déontologie / Prévenir le risque de fraude et lutter contre la corruption

Risque : Risque de pratiques non-éthiques, de fraude et de corruption

L'absence de dispositif en matière de conformité, de respect de la déontologie, de prévention de la fraude et de la corruption, exposerait la Caisse régionale à des sanctions réglementaires et à un risque de dégradation de son image mais serait également contraire à son objectif d'excellence et d'éthique dans les relations avec ses clients.

Nos politiques et actions :

La sécurité financière, la lutte contre la fraude/le blanchiment de capitaux/la corruption et plus généralement la conformité constituent des enjeux essentiels et permanents pour une banque. Il en va de la confiance que ses clients peuvent lui accorder. Aussi, à l'instar du Groupe Crédit Agricole, la Caisse régionale a pris des engagements en matière d'exemplarité dans la conformité à la réglementation, de transparence, de loyauté et de respect de l'éthique et de la déontologie dans ses activités.

Depuis 2017, la Caisse régionale a adopté une **Charte éthique**. Celle-ci est commune à l'ensemble du Groupe. Elle constitue un document de référence reprenant les principes d'actions et de comportements à respecter dans les relations vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes de la Caisse régionale.

Un **Code anticorruption** a été adopté par la Caisse régionale en 2018. Il est disponible sur son site intranet. Son objectif est de donner aux collaborateurs un cadre simple en termes de conduite à tenir face à la corruption.

Au-delà d'une charte éthique et d'un code anti-corruption, la Caisse régionale s'est dotée d'un cadre normatif complet comprenant notamment : un registre des traitements des données à caractère personnel, une politique de protection des données à caractère personnel et une charte de protection des données à caractère personnel des collaborateurs, publiées depuis le 25 mai 2018 et qui définissent les engagements de la Caisse régionale en matière d'utilisation des données à caractère personnel ; une Politique Générale de Maîtrise des Risques du Système d'Information, mise à jour en décembre 2018, qui définit les règles de sécurité du système d'information de la Caisse régionale ; une Charte pour la lutte contre le blanchiment ; un Charte de déontologie des personnes dites « sensibles », mise à jour en juillet 2019, qui définit les règles au sein de la Caisse régionale relatives aux informations privilégiées et à la prévention des conflits d'intérêts ; une procédure de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, mise à jour en mars 2018, qui précise le dispositif de la Caisse régionale en matière de prévention et de gestion des conflits d'intérêts ; une procédure du contrôle en Caisse régionale des cadeaux et avantages éventuellement perçus depuis janvier 2017 et mise à jour en septembre 2018 ; une Charte de déontologie de la filière immobilière, mise à jour en août 2016, qui définit l'ensemble de règles auxquelles doivent se conformer les salariés des filiales de Crédit

Agricole Languedoc Immobilier (Création d'une charte unique reprenant les obligations de la Caisse régionale et les obligations liées notamment à la loi ALUR). Elle dispose d'un Data Protection Officer (DPO) en charge de veiller au respect et à l'application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

Un plan de contrôle complet permet de prévenir les éventuels manquements à ces dispositions.

Le respect des règles et des politiques passe également par la **formation** de nos salariés. C'est pourquoi la totalité des collaborateurs de la Caisse régionale est formée notamment à la lutte contre la corruption et au respect de la conformité, et ce tous les 3 ans.

Enfin, afin d'assurer la meilleure protection possible de ses clients face aux tentatives de fraude dont ils pourraient être l'objet, la Caisse régionale s'est dotée d'un dispositif d'alertes et de suivi des opérations suspectes. En matière de lutte contre l'évasion fiscale, la Caisse régionale applique la réglementation sur l'Echange Automatique d'Information (EAI). Ce dispositif fait l'objet d'un plan de contrôles qui est bien en place. Le suivi des obligations et notamment des clients "récalcitrants" a fait l'objet d'une action d'ampleur de mise à niveau en 2019, sous le pilotage de Crédit Agricole SA.

Nos indicateurs clés de performance :

Taux de tentatives de fraudes déjouées

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|-------------|----------------|
| 75% | 66,5%* | 59,9%** |

**Cette baisse provient du fait que les pirates ont des techniques de plus en plus avancées pour déjouer nos points de vigilance*

***Cette nouvelle baisse est liée à la recrudescence des techniques de fraude impliquant notamment les enrôlements frauduleux au système de protection SECURIPASS. Nous travaillons en permanence pour adapter nos défenses et déjouer ainsi chaque nouvelle technique frauduleuse.*

Taux de salariés formés à la lutte contre la corruption

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|-------------|-------------|
| 100% | 100% | 100% |

Taux de salariés formés sur la conformité

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|-------------|-------------|
| 99,96% | 99,92% | 100% |

ENJEU N°3 : PRATIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES DANS LA RELATION AVEC NOS COLLABORATEURS

Engagement : Favoriser le bien-être au travail et simplifier le quotidien

Le bien-être au travail favorise l'implication des collaborateurs et renforce l'attractivité de la Caisse régionale en tant qu'employeur. La Caisse régionale met en place des actions visant à faciliter le quotidien des salariés et à améliorer leur bien-être au travail.

Objectif : Assurer le bien-être et la sécurité des collaborateurs au travail

Risque : Risque de désengagement des collaborateurs et risque d'atteinte au bien-être et à la santé des collaborateurs

Une diminution du bien-être au travail peut engendrer un risque de désengagement, et donc une perte de productivité, ainsi qu'un turnover et/ou un taux d'absentéisme important. La sécurité des collaborateurs est également au centre des préoccupations de la Caisse régionale afin de préserver leur intégrité physique et morale.

Nos politiques et actions :

La politique de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels, actualisée en continu, repose sur les principes d'anticipation de nos besoins de compétences, de préparation des ressources à ces besoins en privilégiant la mobilité et la promotion interne. Le recrutement anticipé sur certains métiers avec un dispositif de formation préalable permet de compléter nos ressources et d'affecter en poste des collaborateurs formés.

L'investissement renouvelé chaque année en matière de formation permet d'adapter, en continu, les compétences, d'accompagner chacun tout au long de son parcours professionnel et dans les transformations de son métier.

En 2020, la crise sanitaire a renforcé le rôle des compétences transversales dans les pratiques professionnelles (travail collaboratif, autonomie, initiative, ...) et le rôle des managers dans l'accompagnement de ces transformations.

Pour répondre à ces besoins, des dispositifs de formation ont été développés et proposés en e-learning, conférences et classes virtuelles sur les thèmes des bonnes pratiques liées au télétravail, des méthodes collaboratives et du management à distance. Des modes opératoires ont également été mis à disposition.

En matière de conditions de travail, la Caisse régionale modernise ses espaces de travail et poursuit son plan de transformation et de rénovation des agences et des sites administratifs, améliorant ainsi le bien-être et la sécurité physique des collaborateurs.

Ainsi, la Caisse régionale, dans ses sites administratifs, prévoit des espaces collectifs accueillants et chaleureux, espaces considérés comme un vrai enjeu RH. Elle a, par exemple, le projet d'aménager sur le futur site de Nîmes, un espace bien-être pour exercer une activité sportive, une salle de pause modulable, ou encore prévoit de maintenir une prestation de restauration sur place.

Dans les agences commerciales, lors des rénovations, elle aménage systématiquement une salle de repos permettant notamment une restauration sur place afin d'offrir un environnement confortable aux salariés.

Une démarche d'amélioration et d'optimisation des processus a également été mise en œuvre depuis 2018 afin de faciliter l'exercice du métier de chacun au quotidien. Par exemple, la démarche « CA m'énerve ! » permet notamment à tout collaborateur de remonter ses insatisfactions et demandes

d'amélioration. Depuis le lancement de cette démarche, près de 2 000 remontées ont été réalisées par 800 collaborateurs et ont permis d'améliorer en continu l'expérience des collaborateurs.

La sécurité physique et mentale des collaborateurs a été au cœur des préoccupations durant l'année 2020 : un protocole sanitaire, reprenant l'ensemble des mesures, a été communiqué et régulièrement actualisé en application du protocole national des entreprises communiqué par les pouvoirs publics.

La Caisse régionale s'est attachée, en priorité, à la protection de ses salariés et ses clients pour faire face à la crise COVID-19.

Ainsi dès le début de l'épidémie, elle a notamment :

- Fourni aux équipes des produits sanitaires et des kits de protection nécessaires (Masques, gel, gants, lingettes, kits de nettoyage...)
- Équipé ses points de vente en plexiglas de protection sur tous les bureaux conseil
- Mis en place d'agents de sécurité sur les agences à forte affluence ou le nécessitant.

En complément du strict respect des gestes barrières et des règles de distanciation sociale, la Caisse régionale, dès le début de la crise, a mis en place le télétravail pour ses collaborateurs en déployant les outils de travail nomade.

En parallèle, elle a rappelé les modalités d'exercice du droit à la déconnexion décrites dans un accord signé le 31/01/2018.

Une plateforme numérique accessible à l'ensemble des salariés depuis leur poste de travail ou leurs équipements personnels a permis de diffuser régulièrement les informations et ainsi conserver un lien avec l'ensemble des salariés.

De plus, la Caisse régionale a ouvert une plateforme (N° vert) gratuite et anonyme de soutien psychologique et personnalisé assuré par des professionnels de santé.

Dans ce contexte inédit, la Direction a maintenu un dialogue social riche et constructif en organisant 21 réunions en audioconférence, en complément des CSE et CSSCT, avec des représentants des organisations syndicales représentatives. Ces réunions ont permis de communiquer et d'échanger sur le protocole sanitaire mis en place et régulièrement actualisé mais également de répondre de façon immédiate aux questions soulevées. Ces échanges ont été un moyen supplémentaire de s'adapter rapidement aux évolutions de la situation sanitaire et de répondre au mieux aux attentes créées par cette situation de crise inédite.

Le dialogue social en 2020, a également été l'occasion, avec la signature d'un accord sur le handicap et les solidarités, de mettre en place de nouvelles mesures de solidarité et d'en reconduire d'autres comme « le don de jours » pour les salariés dont les proches traversent de grave problème de santé.

Enfin, soucieuse de développer le thème des « mobilités douces » et de sensibiliser les acteurs internes, la Caisse régionale s'est engagée, à travers un plan d'action, à développer le Plan de Déplacement Entreprise. Ces échanges s'inscrivant pleinement dans le cadre de sa démarche RSE ont permis, par exemple, de mettre en place une indemnité kilométrique vélo, fixé à 25 centimes d'euro par kilomètre, et plafonnée à 400 € par an. La Caisse régionale continuera dans cet engagement, et s'est d'ores et déjà engagée en 2021 à négocier un accord sur les mobilités en y intégrant un volet environnemental dans le cadre de la Loi d'Orientation des Mobilités dit LOM.

Nos indicateurs clés de performance :

Taux d'absentéisme (en jours ouvrés)

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|-------|---------------|
| 5,08% | 4,89% | 6,86%* |

Taux de turnover

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|-------|--------------|
| 6,92% | 5,97% | 5,27% |

*Augmentation du taux liée à la COVID

Nombre d'accidents du travail dont accidents de trajet

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|------|------|-----------|
| Nombre | 49 | 34 | 37 |
| Dont accident de trajet | 22 | 15 | 20 |

Nombre de maladies professionnelles

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|------|------|----------|
| Nombre | 0 | 0 | 0 |

Nombre de réunions avec les représentants du personnel sur l'année (CE/CSE et CHSCT/CSSCT)

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|------|------|-----------|
| Nombre | 33 | 25 | 30 |

Nombre d'accords signés dans l'année

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|------|------|----------|
| Nombre | 10 | 13 | 7 |

L'ensemble de ces pratiques socialement responsables contribue particulièrement au résultat de notre Indice d'Engagement et de Recommandation des collaborateurs.

En 2020, celui-ci ressort à un excellent niveau de **84%**. Ce résultat nous positionne à la première place des Caisses Régionales du groupe. Le score du Groupe Crédit Agricole s'établit à **76%** et celui de la moyenne des Caisses Régionales à **78%**, largement au-dessus de la moyenne des sociétés françaises des services financiers (71%). La progression sur les 3 dernières années est particulièrement remarquable avec 4 points gagnés chaque année depuis notre premier IER mesuré à 72% à l'automne 2017. Cette progression est le fruit de nos projets, de nos transformations mais aussi de notre nouvelle manière de travailler ensemble. Plus de collectif, plus d'écoute, plus de responsabilité, plus d'accompagnement, autant de principes du vivre ensemble que nous avons tous développés. La Caisse régionale s'est fixée l'objectif de maintenir ce bon niveau de performance 2020, résultat qui reflète les efforts réalisés dans ce domaine.

Nos indicateurs clés de performance :

Taux de satisfaction collaborateur indice IER baromètre social *

| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------------|
| 76% | 80% | 84% |

*Indice Engagement et recommandation des collaborateurs Entité : % des collaborateurs qui ont noté « D'accord » ou « Tout à fait d'accord » à toutes les questions (questions concernant le Groupe et la Caisse régionale).

ENJEU N°3 : PRATIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES DANS LA RELATION AVEC NOS COLLABORATEURS

Engagement : Garantir l'équité et promouvoir la diversité

L'équité et la diversité sont des valeurs que la Caisse régionale défend activement. Pour cela, plusieurs actions et outils de contrôle sont mis en place. Un défaut d'égalité de traitement entraîne un risque de désengagement des collaborateurs et un risque de sanction.

Objectif : Respecter l'égalité de traitement des collaborateurs

Risque : Risque de discriminations dans l'emploi

Nos politiques et actions :

La Caisse régionale et les organisations syndicales ont signé le 08/12/2017 un accord visant à garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, à développer la mixité et à promouvoir la parité. En 2020, cet accord a été prorogé d'une année et l'engagement de renégocier en 2021 sur ce thème a été pris. Il porte sur l'embauche, la formation, la promotion, le respect de l'équilibre entre vie privée et professionnelle, et sur la rémunération. L'accord prévoit pour chacun de ces thèmes des objectifs à atteindre, une enveloppe dédiée chaque année à la réduction des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes et le suivi annuel de différents indicateurs.

L'égalité professionnelle et la mixité sont au cœur de la politique RH de la Caisse régionale. Chaque année, la situation comparée (rémunérations et mobilités professionnelles) des femmes et des hommes est étudiée par la Direction et les représentants du personnel. Ces engagements renouvelés ont permis à la Caisse régionale d'atteindre, comme en 2019, la note de 89/100, au titre de l'index égalité femmes hommes calculé et publié chaque année.

La politique RH prévoit également le recrutement de profils diversifiés en terme de niveau d'études (de Bac +2 à Master 2), de diplômes (techniques, commerciaux, littéraires...), de type de contrat (CDD, CDI, Apprentissage), d'âge et d'expériences en recherchant un équilibre Femmes/Hommes par classification. Cette diversité des profils est un gage de complémentarité de compétences.

En complément, en 2020, à l'instar du PMT Groupe, la Caisse régionale a réaffirmé son engagement en faveur de l'emploi des jeunes, en déclinant le « Plan jeunesse », en 3 axes : Doublement du nombre d'alternants en 3 ans, accueil de stagiaires de 3ème de collèges de zones défavorisées, et recrutement en CDI de nombreux jeunes :

- Avec **72 nouveaux contrats**, le nombre d'alternants recrutés a progressé de **+57%** par rapport à 2019, portant à **86** le nombre total d'**alternants** au 31/12/2020. La création d'une nouvelle formation Banque Assurance Bachelor en alternance sur la zone de Narbonne dans l'Aude a permis de développer notre ancrage local. Le maintien du Diplôme Universitaire (DU) Banque Assurance a également permis d'intégrer **7 alternants en situation de handicap** pour se former aux métiers de la banque.
- **10 stagiaires** issus de collèges REP + ont été accueillis en janvier 2020.
- **81 jeunes de moins de 30 ans ont été embauchés en CDI, soit 62 % de nos recrutements.**

Un **nouvel accord « Handicap et Solidarité »** en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap a été signé le 23 juillet 2020 à l'unanimité pour une durée de trois ans :

- Son 1° volet concerne les mesures en faveur du handicap. Le taux d'emploi des personnes handicapées à la Caisse régionale s'établit à **4,76 % en 2019**. Il est le résultat d'une politique

handicap active et inscrite dans la durée depuis la création de Handicap et emploi au Crédit Agricole (HECA) en 2006.

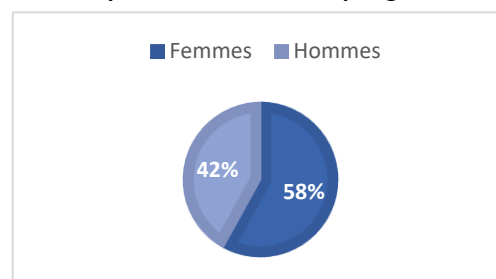
- Son 2° volet introduit la **SOLIDARITE** avec trois axes nouveaux :
 - **Pour les salariés aidants** : dons de congés, aménagement de temps de travail, attribution de CESU.
 - Les **micros dons de salaire** (à compter du 1er janvier 2021) pour permettre à tous les salariés de la Caisse régionale de faire chaque mois un don de centimes d'euros sur leur salaire et les reverser à des associations caritatives avec abondement à 100% de l'entreprise.
 - La **lutte contre le cancer** : La charte Cancer et Emploi initiée par l'Institut National du Cancer et la Fédération Nationale du Crédit Agricole est annexée à l'accord signé le 23 juillet 2020. Des actions de prévention sont mises en œuvre.

Nos indicateurs clés de performance :

Nombre d'embauches CDI

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------------|
| Total recrutements en CDI | 200 | 150 | 130 |
| Dont nombre de femmes recrutées en CDI | 126 | 90 | 72 |
| Total recrutés sur poste cadre | 9 | 19 | 12 |
| Dont nombre de femmes recrutées sur poste cadre | 6 | 9 | 3 |

Répartition de l'effectif par genre



Pourcentage de femmes cadres par rapport au total de cadres au sein de la Caisse régionale (y compris les Cadres de Direction)

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------|-------|-------|--------------|
| Classe 3 Cadres (y compris les Cadres de Direction) | 22,8% | 22,7% | 23,7% | 23,8% |
| Dont % femmes | 33% | 34,5% | 36,8% | 38,8% |

Taux de travailleurs handicapés

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|-------|--------------|------------|
| Taux | 4,8% | 4,69% | 4,76% | ND* |

* Chiffres 2020 non disponibles au moment de l'écriture de la présente déclaration.

Taux de promotion dont pourcentage des promotions de femmes

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------|--------|--------|---------------|---------------|
| Taux de promotion | 16,98% | 14,47% | 13,72% | 11,25% |
| Dont % femmes Classe III | 61,9% | 57,95% | 61,03% | 59,15% |

ENJEU N°3 : PRATIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES DANS LA RELATION AVEC NOS COLLABORATEURS

Engagement : Développer l'employabilité

Dans un contexte de transformation de nos métiers et de notre environnement, de création de nouveaux métiers, l'employabilité des salariés est un des enjeux majeurs de la Caisse régionale.

Objectif : Accompagner nos collaborateurs aux évolutions des métiers et à leur employabilité

Risque : Risque de pertes des compétences clés, risque de baisse de motivation des collaborateurs

L'employabilité permet à chacun de s'adapter aux évolutions des contenus de ses métiers, mais aussi d'évoluer vers d'autres fonctions. C'est également un facteur d'engagement et de motivation des salariés. Le Groupe Crédit Agricole met en place différentes actions pour accompagner ses collaborateurs et la Caisse régionale s'inscrit dans cette démarche nationale.

Nos politiques et actions :

Une politique de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels et des accords Caisse régionale sur ce thème définissent les modalités d'accompagnement des salariés sur le développement de leurs compétences et le maintien de leur employabilité. En 2020, l'accord Cadre relatif au dispositif de gestions des emplois et des Parcours Professionnels a été renouvelé.

L'évaluation des compétences et des performances, l'identification des besoins de formation et des perspectives professionnelles sont réalisées chaque année dans le cadre d'entretiens dédiés menés entre le manager et le salarié (Entretien Annuel d'Appréciation et Entretien Professionnel).

A cela s'ajoutent, les entretiens managériaux trimestriels menés avec l'ensemble des collaborateurs qui permettent d'accompagner leur montée en compétence durant l'année, de faire un bilan des actions réalisées sur le trimestre précédent et de fixer les objectifs et le plan d'action pour le trimestre à venir.

Des entretiens de carrières avec les équipes des Ressources humaines sont également proposés pour favoriser la mobilité professionnelle.

Chaque salarié est accompagné et suivi tout au long de son parcours professionnel dans le cadre des plans annuels de développement au travers de parcours d'intégration pour les nouveaux embauchés, de parcours d'accompagnement d'une évolution professionnelle, de dispositifs de formation ciblés pour les salariés en poste ainsi que de formations en libre-service pour ceux qui le souhaitent.

La crise sanitaire a fortement impacté le Plan de Développement des compétences 2020. Elle a nécessité une adaptation des dispositifs de formation de la Caisse régionale avec :

- Une priorisation des actions de formation afin de se centrer sur la montée en compétences des nouveaux entrants et des mobilités fonctionnelles, les formations réglementaires et les formations essentielles à l'exercice du métier.
- Une évolution des formats de ces actions afin de privilégier les formats distanciels (e-learning, webinars, e-classes), les formations présentielles étant limitées aux sessions indispensables et non adaptables à distance.

Dès le mois de mars 2020, un plan de formation à distance par métier a été proposé : **38 495 e.learning** ont été réalisés et **329 classes virtuelles** dispensées.

La part des formations à distance a ainsi fortement progressé par rapport aux années précédentes : elles représentent 47% des formations en 2020 contre 25% en 2019 dont :

- ⇒ 1 391 jours de formation en classes virtuelles soit 13 % du total formation
- ⇒ 3 552 jours de formation sous format e-learning soit 34 % du total formation

⇒ 5 657 jours de formation présentielle soit 53 % du total formation

Grâce à ces adaptations et malgré les périodes de confinement et l'application de jauges réduites pour les formations présentielles, c'est en 2020, **2 991 collaborateurs** qui ont été accompagnés sur 10 663 jours de formation (pour une ambition initiale de 16 400 jours) soit une moyenne de 4,20 jours par salarié.

Nos indicateurs clés de performance :

Nombre de jours de formation par salarié et % d'évolution

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|-------|--------|----------------|
| Nombre | 5,82 | 6,12 | 4,20 |
| Évolution | -0,5% | +5,12% | -31,35% |

Nombre de jours total de formation et % d'évolution

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|--------|--------|----------------|
| Nombre | 14 890 | 15 646 | 10 663* |
| Évolution | -0,44% | +5,08% | -31,85% |

**Diminution du nombre de jours de formation liée à la COVID*

Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation

| 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|-------|------------|
| 7,13 % | 8,02% | ND* |

**Données non disponible au moment de l'écriture de la présente déclaration
Disponible en avril de l'année N+1*

Taux de collaborateurs évalués (lors des entretiens managériaux)

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|--------|--------------|
| 96,3% | 98,05% | 98,9% |

Engagement : Contribuer au développement économique et social de notre territoire : être utile

Être utile et contribuer au développement social de notre territoire fait partie de nos enjeux. La Caisse régionale souhaite travailler au maximum avec des entreprises locales implantées sur son territoire, de façon à soutenir l'économie locale et accompagner dans la mesure du possible ses clients dans le développement de leur projet et de leur entreprise.

Depuis plusieurs années, la Caisse régionale se veut « engagée », proche de son territoire et continue dans ce sens un peu plus chaque année. Cette démarche est d'autant plus forte cette année dans ce contexte sanitaire et économique lié à la COVID-19. C'est dans ces moments que la Caisse régionale doit soutenir et garder le lien avec les entreprises partenaires : ne pas créer de rupture.

Objectif : Augmenter la part de nos achats locaux

Risques : Risque de soutien insuffisant à l'économie locale

Le Crédit Agricole du Languedoc, acteur régional, est proche de ses clients mais également de ses fournisseurs locaux. Il est important de prioriser les circuits courts et acheter autant que possible en local.

Cela permet d'apporter son soutien en tant que client cette fois au tissu d'entreprises locales et d'éviter ainsi les délocalisations et défaillances ayant un impact direct ou indirect sur le taux d'emploi local ; de générer moins déplacements et donc moins d'émissions de gaz à effet de serre ; de préserver un terroir local, une identité patrimoniale qui s'inscrit dans le modèle décentralisé du Groupe Crédit Agricole, au plus près des territoires. Sans ces actions, le Crédit Agricole du Languedoc s'expose au risque de soutien insuffisant à l'économie locale.

Nos politiques et actions :

Acheter Local :

Toute l'activité de la Caisse régionale crée de la valeur et de l'emploi par effet de chaîne sur toute la France et surtout sur son territoire. **Acheter local**, c'est continuer à soutenir des emplois et à générer du PIB en local.

En 2017, la Caisse régionale a mesuré son empreinte socio-économique au 31/12/2016 par l'intermédiaire de l'entreprise Utopies et elle s'était fixée l'objectif d'augmenter ses achats locaux sur la période de son Plan à Moyen Terme 2017-2020 en partant d'un taux d'achats locaux de **20,8% en 2016**. Ce taux mesuré par UTOPIES depuis 2017 a comme base de calcul l'ensemble des achats de la Caisse régionale y compris les achats intra groupe sur lesquels la Caisse régionale ne peut pas vraiment agir.

En 2019, c'est **26,8%** des achats totaux de la Caisse régionale qui ont été effectués en local soit +32,31% d'évolution par rapport à 2016.

La politique Achats Responsable du Groupe Crédit Agricole signée par la Caisse régionale début 2018 comporte **l'engagement de favoriser les échanges avec les acteurs locaux et, ainsi, contribuer au développement du territoire** avec comme indicateur de suivi de cet engagement : le pourcentage d'achats sur le territoire de la Caisse régionale et des départements limitrophes sans prendre en compte les achats intra groupe. C'est un indicateur suivi sur 2019 et 2020 avec un objectif d'accroître ce pourcentage.

Pour continuer à affirmer ses valeurs et tenir ses objectifs, les entreprises régionales sont donc prioritaires au niveau des achats de la Caisse régionale. Par exemple dans le cadre des rénovations d'agences dont le programme se termine en 2021, plus de 90% des travaux ont été confiés à des entreprises implantées dans la région. C'est aussi le cas dans le cadre du projet de rénovation du site administratif de Nîmes (30) dont la construction va se dérouler sur l'année 2020. Sur les 19 lots lancés pour la construction du site de Nîmes, 17 entreprises sont des entreprises implantées en Languedoc représentant ainsi plus de 90% du budget total de la construction de ce site.

Contribuer à l'insertion des personnes en situation de handicap dans la vie professionnelle :

L'accord d'entreprise en faveur de l'emploi des personnes handicapées et la solidarité au sein de la Caisse régionale signé en 2020 prévoit des mesures pour le développement du travail avec les entreprises adaptées avec un objectif d'augmentation du volume d'affaires confié aux entreprises adaptées (EA) et aux établissements et services d'aide par le travail (ESAT).

A cet effet, il sera intégré dans la prochaine mise à jour de la politique Achats de la Caisse régionale au 1^{er} trimestre 2021, le recours à ces entreprises lorsque la prestation le permet. Nous confions déjà à ces établissements certaines activités comme l'entretien des espaces verts de nos sites administratifs ou le recyclage de matériel informatique.

Le recours au médiateur interne :

Dans le contexte actuel, il est important d'adopter une attitude bienveillante vis-à-vis de nos fournisseurs, mais, il peut arriver que des situations ne puissent être dénouées sans l'intervention d'un médiateur interne.

La nomination d'un médiateur s'inscrit dans les engagements du groupe Crédit Agricole pris au travers de la **Charte "Relations Fournisseur Responsables"** signée par Crédit Agricole S.A. en 2010 et du **Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables**. La première obtention du label attribué à Crédit Agricole S.A. en 2014, a été confirmée chaque année. Depuis 2018, le Label est attribué à l'ensemble du groupe Crédit Agricole S.A.

Eric Campos, Directeur de la RSE de Crédit Agricole S.A., assure ce rôle depuis 2018, pour le périmètre du groupe Crédit Agricole S.A. **Depuis le 1er juillet dernier, son périmètre a été étendu à toutes les entités du Groupe en France et à l'international.**

En 2020, la Caisse régionale a inscrit dans les conditions générales de ses contrats cette faculté et en 2021, la mention sera faite dans la Politique Achats lors de sa prochaine mise à jour 1^{er} trimestre 2021.

Nos indicateurs clés de performance :

Pourcentage d'achats réalisés sur le territoire de la Caisse régionale dont achats intra Groupe

| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------|-------|-------|-------|
| 20,8 % | 25,6% | 29,1% | 26,8% |

Pourcentage d'achats réalisés sur le territoire de la Caisse régionale et des départements limitrophes hors achats intra Groupe

| 2019 | 2020 |
|------|------|
| 53% | 59% |

Nombre d'unités bénéficiaires*

| | 2018 | 2019 |
|--------|------|------|
| Nombre | 3,99 | 4,96 |

* Unité bénéficiaire : le montant de sous-traitance de la main d'œuvre confiés à des établissements du secteur protégé employant des personnes handicapées donne lieu à une conversion en nombre d'unité bénéficiaire qui permet de satisfaire à 50% à l'obligation d'emploi de 6% de personnes handicapées dans son effectif.

** Chiffres 2020 non disponibles au moment de l'écriture de la présente déclaration.

ENJEU N°4 : ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Objectif : Privilégier des prestataires/fournisseurs responsables avec une performance extra-financière mesurée

Risque : Risque d'approvisionnement non responsable

Le Groupe Crédit Agricole a souhaité aller plus loin dans ses relations avec ses fournisseurs en se dotant d'une Politique Achats Responsables, afin de répondre aux grands enjeux de demain sur ses territoires et contribuer à la performance globale de l'Entreprise. Dans une logique d'affirmer ses valeurs de banque responsable, le Crédit Agricole du Languedoc a souhaité en faire le socle de sa politique Achats, afin d'écartier autant que faire se peut le risque d'approvisionnement irresponsable et ainsi ne pas acheter n'importe où et à n'importe quel prix. Cette politique se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation.

A noter que chaque année, la Caisse régionale actualise sa Politique Achats et la diffuse à l'ensemble de ses collaborateurs en insérant les nouveautés réglementaires et engagement RSE.

Nos politiques et actions :

La Politique Achats Responsable s'articule autour de 5 axes, déclinés en 13 principes.

Ces 5 axes majeurs : assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs, contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème, intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats, améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs, intégrer cette politique achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.

Evaluation RSE des fournisseurs lors des Appels d'offres :

Parmi les 13 principes de la Politique Achats Responsable, on retrouve l'intégration de critère RSE dans le choix d'un bien ou d'un service et dans la sélection de nos fournisseurs lors des appels d'offres.

Lors des appels d'offres lancés par le service achats de la Caisse régionale et en fonction du niveau de risque RSE de la prestation ou fourniture recherchée, l'évaluation RSE du fournisseur est prise en compte dans la note d'attribution du marché à minima pour 10%.

Les performances environnementales, sociales et pratiques éthiques, sont aujourd'hui essentielles à une stratégie durable. Dans une démarche éco-responsable, le Crédit Agricole du Languedoc demande à tous les fournisseurs répondant à un appel d'offre de remplir un questionnaire RSE sur la plateforme EcoVadis. Ce questionnaire a pour vocation d'obtenir une image claire des pratiques de l'entreprise en matière d'environnement, sociale, éthique et chaîne d'approvisionnement. Cette année, **129 candidats** ont été sollicités pour répondre au questionnaire RSE EcoVadis lors de nos appels d'offres (5 au total dont l'appel d'offres pour la construction de notre site administratif de Nîmes). 95 candidats ont été évalués en répondant au questionnaire soit 74% des candidats sollicités. Un message fort envoyé par la Caisse régionale sur son implication dans le domaine RSE.

Formation aux achats responsables :

Renforcer la montée en compétence achats des acheteurs internes fait partie également des 13 principes adoptés dans la Politique Achats Responsable.

Pour ce faire, une formation de sensibilisation aux achats responsables est accessible à l'ensemble des collaborateurs depuis 2017 et le service achats/RSE de la Caisse régionale rappelle chaque année l'intérêt de faire cette formation auprès des gestionnaires de budget.

Au 31/12/2020, **22 collaborateurs** du Crédit Agricole du Languedoc ont suivi la formation « Acheter responsable ». En 2021, il s'agira d'aller encore plus loin dans la prise en compte de ces critères RSE en accompagnant les différents acheteurs de la Caisse régionale sur ce vaste sujet.

Le suivi du risque fournisseur :

Un autre engagement également présent dans la politique Achats de la Caisse régionale, c'est de suivre, en adéquation avec la réglementation, le taux de dépendance économique, la complétude des documents administratifs et la fiabilité du fournisseur/prestataire dans un souci de maintenir un équilibre responsable et réciproque entre la Caisse régionale et ses fournisseurs. C'est un engagement tenu par la Caisse régionale faisant l'objet de reporting annuel auprès de la Direction.

Le suivi des délais de paiement :

Toujours dans un souci de responsabilité face à ses fournisseurs. La Caisse régionale suit ses délais de paiement, un engagement également présent dans la Politique Achats Responsable. Durant la période de la COVID-19, payer nos fournisseurs au plus tôt a été une priorité et pour ce faire, nous avons incité ces derniers à déposer leurs factures sur le portail de dépôt de factures dématérialisées de la Caisse régionale, fluidifiant les flux, évitant la circulation de papier et raccourcissant les délais de paiement.

Nos indicateurs clés de performance :

Nombre de fournisseurs évalués sur leur performance RSE lors de consultations ou Appels d'offres menés par le service Achats de la Caisse régionale

| | 2020 |
|--------------------------------|-----------|
| Nombre de candidats sollicités | 129 |
| Nombre de candidats évalués | 95 (74%) |

Délais moyens de paiement des factures

| 2019 | 2020 |
|------------|------------|
| 31,1 jours | 30,8 jours |

Pourcentage de facture payées en retard

| 2019 | 2020 |
|------|-------|
| 8,7% | 9,10% |

Engagement : Maîtriser notre empreinte environnementale tout en renforçant la prise en compte de nos critères environnementaux sociaux et de gouvernance dans nos activités.

L'environnement est un sujet sensible et les préoccupations relatives au changement climatique ne cessent de croître au fil du temps. Aujourd'hui, nous devons mieux consommer et mieux produire, pour participer à la transition écologique. Le Crédit Agricole du Languedoc contribue à lutter contre le changement et ainsi diminuer ce risque.

Objectif : Réduire notre empreinte environnementale dans notre fonctionnement

Risque : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement de la Caisse régionale

Si la Caisse régionale ne maîtrise pas son empreinte environnementale et ses diverses consommations (énergie, déchets, déplacements professionnels, investissements immobiliers), elle s'expose au risque de ne pas suffisamment réduire les impacts environnementaux liés à son fonctionnement. C'est pourquoi, chaque année le Crédit Agricole du Languedoc réalise son Bilan Carbone, afin de connaître quels sont les points essentiels pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et ainsi développer de nouveaux axes d'amélioration dans sa stratégie RSE.

Nos politiques et actions :

Le Crédit Agricole du Languedoc mesure ses émissions de GES liées à son fonctionnement grâce à l'outil agréé par l'Association Bilan Carbone. Le Bilan Carbone est une méthode d'inventaire des émissions de GES qui permet de comptabiliser les émissions de GES générées par une activité, de récupérer les postes les plus contributeurs en matière d'émissions de GES et d'élaborer des préconisations de réduction de ses émissions.

Dans le projet d'entreprise 2016-2020, un nouvel engagement a été pris de diminuer nos émissions de GES de -5% d'ici 2020. Entre le 31/12/2016 et le 31/12/2019 la réduction est de **-9,2%**.

Pour ce faire, le Crédit Agricole du Languedoc a mis en place plusieurs actions écoresponsables :

Déplacement des collaborateurs : Un process qui privilégie le train pour les trajets longue distance plutôt que l'avion ; des véhicules électriques ou hybrides à disposition pour les déplacements entre sites et agences ; un groupe interne de covoiturage pour l'échange entre collaborateurs ; des moyens de communication en visioconférence ou audioconférence pour éviter les déplacements. Nous travaillons actuellement sur une nouvelle stratégie de mobilité et le déploiement de nouvelles bornes électriques de recharge sur nos sites administratifs d'ici 2021, pour voitures, scooters, vélos et trottinettes.

Consommables et déchets : L'utilisation de cartouches d'imprimantes remanufacturées achetées à une entreprise régionale et recyclées sur le territoire de la Caisse régionale. Divers postes de recyclage sont mis à disposition des collaborateurs comme le papier, carton, capsules de cafés usagées, piles usagées, les bouchons et les lunettes sur les sites administratifs et accessibles aux agences via les navettes courrier interne. Les éléments recyclés sont remis à différentes associations. Des bacs de recyclage sont également installés dans les restaurants d'entreprises. En 2020, le recyclage des mégots a été mis en place sur les différents sites administratifs de la Caisse régionale.

Nous souhaiterions recycler les masques chirurgicaux, un enjeu majeur pour notre société actuelle. Un test à commencer fin 2020 sur le recyclage des masques des sites administratifs, avec le souhait d'aboutir sur ce projet en 2021.

Dans une démarche zéro plastique, et afin de réduire petit à petit cette consommation, la Caisse régionale a distribué à l'ensemble de ses 2 700 collaborateurs une gourde, afin d'éviter ainsi la consommation de bouteilles en plastique.

Energies : L'ensemble de l'électricité injectée sur le réseau électrique de la Caisse régionale est 100% d'origine renouvelable et le plan de rénovation de nos points de ventes, quasiment achevé en 2020, a permis de mettre des LED basse consommation, remplacer les appareils vieillissants fort consommateurs d'énergie (chaudières, climatiseurs) et dans certains cas des huisseries pour éviter les déperditions d'énergie. L'année 2020 a été marquée par le lancement du projet de rénovation des sites administratifs avec tout d'abord la rénovation du site de Mende et le lancement des travaux pour les nouveaux sites de Carcassonne Salvaza (Département Aude - 11) et Nîmes (Département Gard - 30). Un projet dans lequel les enjeux de développement durable ont été pris en compte, afin d'aller encore plus loin dans la baisse de nos émissions de GES liés à notre fonctionnement avec un pilotage de l'énergie à distance en réponse au décret tertiaire. Pour le site de Nîmes, dont le chantier a débuté fin 2020, c'est une construction neuve qui a été préférée, car une réhabilitation du site existant aurait été complexe et coûteuse. L'ancien bâtiment était par ailleurs énergivore, en inadéquation avec la politique RSE de la Caisse régionale. Le béton utilisé sera bas carbone, ce qui en fait une opération pleinement intégrée à la démarche environnementale. Sa façade ondulée fait du bâtiment une réalisation contemporaine qui semble bouger suivant le soleil et ses reflets. De plus, l'ancrage territorial des entreprises a été un critère de choix important : faire travailler les entreprises régionales, c'est agir dans l'intérêt de l'emploi local.

Consommation de papier : La Caisse régionale se digitalise de plus en plus afin de diminuer au maximum ses consommations de papier. Depuis 2019, la Caisse régionale a réduit ses imprimantes individuelles et donc ses consommables informatiques en installant des multifonctions à badge avec travaux d'impression supprimés tous les soirs si non édités. La dématérialisation est un enjeu important.

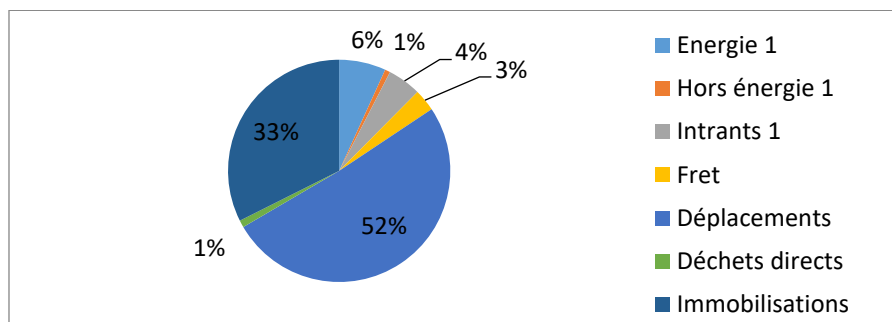
Nos indicateurs clés de performance :

Emissions de Gaz à Effet de Serre induits par le fonctionnement de la Caisse régionale (en Tonne de CO2)

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|---------|---------------|------------|
| Nombre | 11 0007 | 10 753 | ND* |
| Évolution | -6,78% | -2,31% | ND* |

* Chiffres 2020 non disponibles au moment de l'écriture de la présente déclaration.

Émissions de GES par poste sur 2019 en pourcentage



La consommation de papier (en Tonne)

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|---------|---------|----------------|
| Nombre | 367,66 | 318,37 | 268,73 |
| Évolution | -16,17% | -13,41% | -15,59% |

Les consommations de fluides

| | Consommation d'énergie | | | | | | Consommation d'eau | |
|-------------|------------------------|---------------|--------------|--------------|----------------|----------------|--------------------|------------|
| | Électricité (kWh) | | Fioul (L) | | Gaz (kWh) | | m3 | |
| | Nombre | Évolution | Nombre | Évolution | Nombre | Évolution | Nombre | Évolution |
| 2018 | 15 266 122 | | 3 738 | | 352 275 | | 24 171 | |
| 2019 | 12 385 877 | -18,87% | - | -100% | 158 327 | -55,06% | 19 325 | -20% |
| 2020 | 12 074 086 | -2,52% | 4 000 | +100% | 101 269 | -36,04% | ND* | ND* |

* Chiffres 2020 non disponibles au moment de l'écriture de la présente déclaration.

Objectif : Développer des activités responsables et intégrer des critères environnementaux sociaux et de gouvernance (ESG) dans les activités clients

Risque : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans nos activités clients

Pour rester fidèle à l'engagement environnemental affirmé dans la raison d'être du Groupe CA, la Caisse régionale doit proposer son aide en tant que financeur, vers la transition écologique et être en mesure de proposer à ses clients des offres de soutien et de financement dans ce sens. Depuis 2017, la Caisse régionale mesure ses émissions de GES liés à ses financements, cela va permettre de lister les plus importantes sources d'émission et de réfléchir à ce qui peut être mis en place pour atténuer ce risque.

Nos actions et politiques :

Moyens de paiement :

Les chèquiers de la Caisse régionale sont majoritairement certifiés « PEFC » : **94,36%** en 2020. Les cartes bancaires sont également recyclées : **100 288 cartes recyclées en 2020 représentant 521Kg**. En 2021, la Caisse régionale supprime les porte-cartes et porte-chéquiers en matière plastique supprimés.

Assurances :

En 2019, le Groupe Crédit Agricole s'est allié à l'association Reforest'Action et a proposé à ses clients particuliers qu'un arbre soit planté pour toute souscription à une assurance de la gamme prévoyance décès et contrat solidaire, contrat épargne vers l'avenir et offres prédiliens (offre qui permet aux clients détenteurs d'un contrat d'assurance vie ou de prévoyance décès, de parrainer leurs bénéficiaires, leur permettant ainsi d'adhérer à un contrat d'assurance vie à des conditions préférentielles). Depuis le lancement de cette action, 500 000 arbres ont été plantés pour le Groupe pour 2 372 tonnes de CO2 stockés, dont **15 815** pour la Caisse régionale (9 775 arbres en 2019 et 6 040 arbres en 2020).



Marché des agriculteurs :

Années après années, les dégâts liés aux événements climatiques ne cessent de se multiplier. Selon notre filiale PACIFICA, ces prochaines années, les experts prévoient une augmentation en nombre et en intensité de ces événements (sécheresses, inondations, tempêtes, etc.). En France, près d'un agriculteur sur deux a connu un sinistre climatique au cours des 3 dernières années. Sur son territoire, la Caisse régionale n'est pas épargnée, en particulier avec les épisodes cévenols.

Au Crédit Agricole du Languedoc, les agriculteurs bénéficient d'assurances spécialement conçues pour faire face aux événements climatiques :

- Le **contrat « Multirisques climatiques »** qui permet de couvrir les cultures contre 15 risques climatiques (Tempête, Tourbillon, Vent de sable, Excès d'Eau, Excès d'Humidité, Coup de soleil, sécheresse / coup de chaleur, manque de rayonnement solaire, pluies orageuses, excès de neige, grêle, gel, coup de froid). Au total en 2020, 796 de nos agriculteurs étaient assurés avec un contrat multirisques.

- Le **contrat « Aléas climatiques »** permet de couvrir les cultures, vignes et arboricultures contre les risques de grêle avec une option contre le gel. En 2020, 768 agriculteurs étaient assurés avec ce contrat.
- Le **contrat « Prairie »** couvre les agriculteurs contre un déficit de pousse d'herbe. En cas d'une mauvaise récolte il permet aux éleveurs de toucher des indemnités, afin d'acheter du fourrage pour les animaux lorsque la pousse d'herbe de l'année fût insuffisante. En 2020, 73 contrats de ce type étaient actifs.

Toujours pour nos **clients agriculteurs**, nous proposons aussi des offres dédiées à l'installation des jeunes agriculteurs avec une aide particulière (taux de financement, absence de frais de dossiers, assurance décès emprunteur bonifiée, chèque d'aide au prévisionnel d'exploitation, etc...).

Depuis juillet 2019, la Caisse régionale a mis en place le **livret « Déduction pour Épargne de Précaution »** : compte rémunéré et disponible qui permet de constituer une épargne de précaution en cas d'aléa futur tout en déduisant les sommes épargnées de son résultat, ce qui génère des économies d'impôts et de charges sociales. À date, nous en dénombrons 464 sur nos clients agriculteurs, pour 6,9 M€ d'épargne de précaution constituée.

Nous sommes banquier et partenaire de l'association Sudvinbio, qui organise le salon Millésime BIO, plus gros salon international de vins biologiques. Pour l'édition de janvier 2021, qui ne se tiendra qu'en dématérialisé (100% digital), nous avons renouvelé notre partenariat financier afin de soutenir la filière viticole bio dans le contexte de crise.

La Caisse régionale accompagne l'agriculture régionale dans les moments difficiles. En 2020, toutes les filières agricoles ont été plus ou moins impactées par les confinements successifs liés à la COVID-19, mais les secteurs les plus touchés ont été l'horticulture et les pépiniéristes, la viticulture, les centres équestres, l'ostréiculture, l'agri-tourisme et l'œnotourisme. Nous avons accompagné tous nos clients impactés par des pauses insérées sur leurs prêts (4 572 prêts pausés sur les agriculteurs + 165 prêts pausés sur des coopératives agricoles) et/ou par des prêts PGE : 738 agriculteurs accompagnés pour 44,4 M€ et 74 caves coopératives pour 55 M€.

Un partenariat perdure aussi avec les 4 FD CUMA (Fédération Départementales, Coopératives d'Utilisation du Matériel Agricole en commun) pour inciter à la mise en commun de matériel agricole, ce qui est vertueux en termes d'économie collaborative pour les agriculteurs.

En 2020, notre Caisse régionale s'est mise en ordre de marche pour pouvoir sortir une offre qui lui permettait d'accompagner plus intensément ses clients vers une agriculture biologique et/ou plus respectueuse de l'environnement, ainsi qu'une agriculture locale en circuits courts. Cette offre a été validée en ce début d'année 2021, et sortira au premier trimestre. Nous y adjoindrons le relais vers des solutions innovantes d'épargne solidaire (MIIMOSA) et de météo locale de précision (SENCROP) en vue d'optimisation des traitements.

Le marché des énergie Renouvelable : En tant que financeurs sur les marchés des entreprises, professionnels et agriculteurs, la Caisse régionale participe activement au financement des projets liés aux énergies renouvelables, notamment au travers d'un service dédié aux professionnels de l'ENR. Depuis 2010, la Caisse régionale a mis en place une équipe d'experts travaillant exclusivement sur le développement des énergies vertes par l'intermédiaire d'octroi de crédits. En 2010, la Caisse régionale

finançait son 1^{er} parc éolien. Depuis, la dynamique de ce pôle a permis d'accompagner **289 projets** (centrales ou portefeuilles de centrales) de productions d'énergies renouvelables, essentiellement sur le territoire de la Caisse régionale permettant une production annuelle de **870 000 MW**, ce qui équivaut à une consommation annuelle de **193 000 foyers** *

Nous avons notamment accompagné en tant qu'arrangeur et prêteur le groupe montpelliérain Apex dans le financement de ses portefeuilles photovoltaïques : **24 centrales installées en France pour une puissance totale de 14 MW**.

L'ambition pour 2021 est de continuer sur le même rythme pour rester leader dans le financement des projets liés aux énergies renouvelables.

*4500 c'est le nombre KW utilisé en moyenne sur un an par un foyer (hors chauffage) <https://www.capitaine-energie.com/fiches-pratiques/consommation-electrique-dun-foyer/> Ce site a repris comme source les données RTE (le réseau de transport de l'électricité français)

Nos indicateurs clés de performance :

Encours de crédits Energies renouvelables

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|-------|--------|---------------|
| Montant | 359M€ | 448 M€ | 591 M€ |
| Évolution | | +24,7% | +31,9% |

Crédit Energies renouvelables débloqués sur l'année

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|------|---------|---------------|
| Montant | 80M€ | 180 M€ | 196 M€ |
| Évolution | | +124,7% | +9% |

Les offres de financements « verts » : En dehors du pôle ENR, la Caisse régionale a identifié sur 2020 les réalisations de prêts qualifiés de « verts » comme le prêt Eco PTZ, le prêt Eco Travaux habitat ainsi que des prêts verts lancés en 2019 destinés à accompagner nos clients dans la transition énergétique. **Pour les particuliers**, des prêts amortissables avec des taux préférentiels pour l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion « vert » (véhicules thermiques, hydrogène ou éthanol avec émission de CO2 < 122 mg ; véhicules hybrides ou électriques ; vélos ou 2 roues électriques ; véhicules électriques individuels (Trottinettes...)).

Pour les travaux verts, des taux compétitifs ont été proposés concernant l'isolation des parois opaques, l'isolation des parois vitrées, les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude, les chaudières hautes performances et les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude fonctionnant grâce à des énergies renouvelables.

Une avance sur la prime à la conversion avec des pré-financement à 0% pour les véhicules de 1 000 € à 5 000 € sans garantie.

En complément **sur le marché des particuliers**, grâce aux différents prêts, prêt Accession Sociale, ECO PTZ etc, la Caisse régionale accompagne les foyers qui souhaitent réaliser des travaux d'économies d'énergie.

Pour les professionnels, la Caisse régionale propose des offres de financement à taux unique utilisable pour les véhicules et investissement des locaux professionnels. Pour les locaux professionnels, il s'agit de financer des travaux d'équipement et d'aménagement comme :

- L'isolation des parois opaques → planchers bas sur sous-sol, sur vide sanitaire, murs extérieurs, toiture, planchers de combles perdus ;

- L'isolation des parois vitrées → fenêtres, portes fenêtres, fenêtres de toit en double vitrage, volets roulants ;
- Les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude → chaudières à granulés, chaudières à bûches, poêles à bois, inserts, poêles à granulés ;
- Les chaudières hautes performances et systèmes thermodynamiques → pompe à chaleur géothermique, chaudière à condensation, chauffe-eau thermodynamique, biomasse ;
- Les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude fonctionnant grâce à des énergies renouvelables → chauffe-eau solaire individuel, photovoltaïque...

Ainsi que l'avance sur la prime à la conversion. Les taux et montants sont adaptés à des fins professionnelles.

Pour 2021, de nouvelles offres Impact Responsable sont à l'étude sur le thème notamment de l'autoconsommation. Les offres sont en cours d'élaboration ; l'objectif sera de proposer des solutions pour consommer sa propre production d'électricité d'origine photovoltaïque notamment.

La politique Crédits :

En 2018, un paragraphe avait été ajouté dans la Politique Crédit du Crédit Agricole du Languedoc, afin d'être vigilant sur les financements susceptibles d'être contestables en matière de RSE.

Pour 2021, la Caisse régionale s'inscrit dans une démarche d'expérimentation sur la clientèle PME/ETI permettant une analyse extra-financière, mais sans modifier à date le process d'octroi des crédits.

Accompagner nos client PME/ETI dans une démarche RSE :

Un process est en cours de réflexion à la Caisse régionale pour accompagner nos clients PME/ETI dans une démarche RSE, afin d'être la Banque qui accompagne les transitions et s'inscrire dans la Trajectoire Entreprises 2022 (Plan à Moyen terme) et également dans un processus souhaité par le régulateur : intégrer la dimension ESG dans l'octroi des crédits.

La Direction RSE de Crédit Agricole S.A., associée à CACIB et Amundi, développe une note « de transition » qui permet d'évaluer la qualité de la démarche de transition énergétique des grandes entreprises. En parallèle, une approche plus simplifiée a été initiée sur les PME et ETI.

L'approche ESG (Environnementale, Sociale et de Gouvernance) de la clientèle des PME et des ETI permet une analyse extra-financière utile pour compléter les méthodes traditionnelles de gestion des risques financiers, à partir d'un questionnaire spécifique.

Le déploiement était prévu pour 2020 auprès des chargés d'affaires de la Caisse régionale, déploiement qui a été stoppée par la crise sanitaire. Le sujet doit être expérimenté sur 2021 auprès des chargés d'affaires.

Il a été inscrit dans la Politique crédits les termes suivants : *La Caisse régionale s'inscrit dans la démarche impulsée par la Direction RSE de Crédit Agricole S.A., par l'expérimentation d'outils sur la clientèle PME/ETI en gestion réseau spécialisé, permettant une analyse extra-financière des entreprises mais sans modifier à date le process d'octroi sur cette clientèle.*

Période COVID-19 = Priorité dans l'accompagnement de nos clients (PGE et autres mesures) :

Naturellement, la Caisse régionale a dû ajuster en 2020 ses dispositifs au regard du contexte économique et sanitaire et s'est de ce fait en priorité mobilisé pour accompagner ses clients Particuliers, Professionnels, Agriculteurs et Entreprises qui connaissent des difficultés de trésorerie. Conformément aux orientations données par les pouvoirs publics, le Prêt Garanti par l'Etat (PGE) est la solution privilégiée, complétée, quand il y a lieu, de mesures complémentaires (pauses, réaménagements sur les crédits en cours).

Afin de faciliter la mission des conseillers clientèle, l'ensemble des règles du dispositif ont été regroupées et accessibles à partir d'un point d'accès unique. L'ensemble a été enrichi au fur et à mesure des évolutions du contexte sanitaire tout au long de l'année 2020, mais également en cette nouvelle année 2021.

La Caisse régionale a distribué les mesures d'accompagnements pour tous (PGE, pause d'amortissement), mais a également construit sa propre offre (offre spécifique Tourisme-Hôtellerie-Restauration) pour des filières spécifiques plus fragiles et/ou plus fortement impactées par la crise sanitaire.

Un processus d'octroi allégé et sur-mesure a été mis en place, afin de réduire les contraintes de la distribution des crédits : un rapport analytique court, reprenant les données financières majeures, constituant un guide analytique, déterminant la meilleure proposition pour le client et le niveau de délégation. La liste des documents à fournir par les clients a été considérablement réduite. La digitalisation complète du processus (dans un contexte de confinement), et ce jusqu'à la signature électronique, a permis de réaliser un traitement de masse. Nous avons donc fortement réduit la non-conformité, tout en supprimant le papier et en comprimant les délais.

Des délégations ouvertes ont facilité l'industrialisation des saisies des pauses d'amortissement.

Enfin, un processus d'accompagnement des clients en phase de sortie de la période court terme (les 12 mois de différé du PGE) permettra à nouveau de les conseiller au mieux.

En quelques chiffres, l'accompagnement de nos clients en 2020, pendant la crise sanitaire c'est :

- **7 175 contrats PGE** pour un montant total de 954 millions d'Euros
- **15 269 pauses d'amortissement** pour un capital restant dû global de 1,5 milliard d'Euros

Un projet de financement marquant sur notre implication RSE en 2020 :

L'association AERS (Association d'Entraide et de Reclassement Social), créée en 1967, a pour vocation d'accompagner les personnes les plus vulnérables. Son activité s'articule autour de trois grandes valeurs : santé et solidarité, justice sociale, logement et hébergement.

Parmi ses financeurs, on retrouve l'ARS Occitanie, le Ministère de la Justice, la Direction Départementale de la Cohésion sociale, la CPAM, la Fondation Abbé Pierre.

L'association nous a présenté un projet immobilier (achat terrain et construction), afin de développer ses capacités d'accueil de personnes en grandes difficultés sociales ou nécessitant des soins en lits médicalisés.

La Caisse régionale a validé la demande globale de financement au cours du 1er semestre 2020 et le projet est en phase de réalisation pour une livraison prévue au second trimestre 2022.

Étude Filière, les commerces de bio :

Dans le cadre de la montée en compétence des acteurs de la filière crédit (conseillers et chargés de clientèle pro, experts-crédits, analystes), la Caisse régionale a décidé en 2020 de mettre l'accent sur la filière des commerces bio, en fort développement et pourtant encore assez méconnue du grand public. L'étude sur le « marché du bio » répond à plusieurs objectifs : apporter de l'information sur un secteur d'activité récent, difficile à appréhender, et qui reste à ce jour en phase de construction. L'étude a apporté la compétence permettant de mieux appréhender les projets des clients et de répondre au

plus près de leurs attentes. Ainsi, nous sommes en mesure de faire des propositions de financement adéquates, dans le cadre des créations, mais aussi des reprises.

En 2020, notre étude s'est articulée autour de 5 axes :

- Le marché (visions consommateurs, producteurs et distributeurs) ;
- Les enjeux pour le Crédit Agricole du Languedoc (part de marché, business, rentabilité...) ;
- Les caractéristiques d'un commerce de produits bio (le chiffre d'affaires, les charges, les besoins d'investissements, la trésorerie...) ;
- La méthodologie de valorisation du fonds de commerce (emplacement, équipement, notoriété, rentabilité...) et la vision de nos partenaires (BPI, SIAGI) ;
- Les points de vigilance et indicateurs de risque (la concurrence, la marge, la politique d'achat et de développement...).

Nos indicateurs clés de performance :

Crédits Verts débloqués sur l'année

| | 2019 | 2020 |
|------------------------------|-------|--------|
| Montant | 8,8M€ | 14,9M€ |
| Évolution | | +41% |
| Dont Particuliers | 67% | 68% |
| Dont Professionnels hors ENR | 33% | 32% |
| Dont ECO PTZ particuliers | 31% | 25% |
| Dont nouvelles offres 2020 | 35% | 43% |

Nos investissements :

Par ailleurs, la Caisse régionale a investi **44M€ en 2020** (contre 137M€ en 2019) sur le marché des obligations vertes ou « Green Bonds ». Les Green Bonds fonctionnent comme des obligations standards, dédiées au financement de projets ou d'activités à vocation environnementale ou sociétale, notamment ceux investissant dans la transition énergétique. Suite aux conséquences de la COVID sur le portefeuille titres, la Caisse régionale a dû céder une partie de ses lignes obligataires. L'objectif est un retour progressif à l'investissement.

Et nos filiales :

CALEN, SOFILARO et SOFILARO Gestion, filiales de la Caisse régionale, intègrent dans tous leurs pactes d'actionnaires une clause RSE pour prise en compte des critères ESG dans leurs investissements et suivis de leurs participations et s'engagent à exercer leurs activités dans des conditions conciliant intérêt économique et responsabilité sociétale de l'entreprise.

De plus, investir dans les transitions joue un rôle moteur dans les thématiques d'investissement de SOFILARO et CALEN.

SOFILARO, investisseur multisectoriel, participe à des projets qui allient innovation et préservation de l'environnement. La société a participé, par exemple, en 2020 à la levée de fonds à hauteur de 450K€ de la société biterroise Biodiv-Wind. Ce projet vise à éviter que la faune volante ne vienne percuter les pales d'éoliennes par un système de détection automatique, de bridage de la machine ou d'effarouchement sonore. L'objectif de cette levée de fonds : investir dans des solutions d'identification automatique d'espèces pour préserver la biodiversité. Un autre projet finance un véhicule subaquatique innovant actuellement à l'œuvre sur la retenue du barrage hydroélectrique du lac de

Sautet (Isère) développé par EDF et l'entreprise Watertracks (située à Pérols). Il est capable de draguer les sédiments accumulés au fond des retenues. Nessie (nom du robot) répond aux enjeux environnementaux en contribuant à l'équilibre de la faune et de la flore et ce en étant discret, propre et silencieux.

En ce qui concerne, la transition agroalimentaire, à noter la participation capitalistique à hauteur de 500 K€ dans le projet Futura Gaïa Technologies (basé à Rodilhan dans le Gard) qui développe des fermes en 3 dimensions, automatisées, sur terreau biologique et en environnement contrôlé. Cela permet une production agricole périurbaine de qualité tout en limitant au maximum l'impact sur les ressources naturelles (eau potable et terre arables).

CALEN, investisseur en infrastructure dans la transition énergétique, a connu une année extrêmement dynamique en terme d'investissements. Au 31/12/2020, elle participe au développement/construction/exploitation de 616 centrales de production d'électricité verte pour une puissance cumulée de 244 MW. Parmi les investissements marquants de l'année 2020, à noter la participation de CALEN au projet EOLMED, développé par le groupe QAIR, un des 4 projets pilote d'éolien offshore flottant, situé au large de Port La Nouvelle (Aude). Ce projet doit valider la pertinence de cette technologie qui pourrait être, à l'avenir, un des moteurs de la transition énergétique. Concernant 2021, la Caisse régionale de Crédit Agricole du Languedoc a souhaité, au vu d'une dynamique toujours élevée, d'allouer des moyens financier et humain supplémentaires. Une augmentation de capital de 30 M€ sera réalisée, doublant les fonds propres de CALEN et le recrutement d'un(e) chargé(e) d'investissements Transition Energétique est acté, Il/elle rejoindra la structure dans le courant de l'année.

Nos indicateurs clés de performance :

Emission de GES induits par les financements de la Caisse régionale

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------|------------|-------------------|------------|
| 657 kt co2 | 652 kt co2 | 725 kt co2 | ND* |

** Chiffres 2020 non disponibles au moment de l'écriture de la présente déclaration.*

Principaux macro-secteurs facteurs d'émissions sur la base des encours 2019

| Rang | Macro-secteurs | Émissions financées (Kt CO2) |
|------|----------------|------------------------------|
| 1 | Agriculture | 323 |
| 2 | Construction | 198 |
| 3 | Transport | 115 |
| 4 | Energie | 43 |
| 5 | Déchets | 25 |
| 6 | Industrie | 19 |

ANNEXES

Liste des services membres du Comité de pilotage RSE

| Présidence | Animation et secrétariat | Gouvernance | |
|--|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Directeur Général Adjoint Fonctionnement | Responsable RSE | Mutualisme | |
| | Apprentie RSE | | |
| EXCELLENCE ET ETHIQUE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS | PRATIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES DANS LA RELATION AVEC NOS COLLABORATEURS | ENGAGEMENT SOCIÉTAL | ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL |
| Marketing Relationnel | Directrice Ressources Humaines | Logistique | Energies nouvelles |
| Marketing Offres politique prix et règlement | Ressources Humaines (Dvp compétence et formation) | Accompagnement Coups Durs | |
| Amélioration expérience clients | Ressources Humaines (Relations sociales) | Communication | |
| Conformité et Juridique | Actions (représentant HECA) | Contrôle de gestion | |
| Sécurité Financière | | Agence Entreprise | |
| Protection des données | | Coordination engagement Corporate | |
| Sécurité SI | | | |
| Contrôle permanent et Risques | | | |
| Organisation et transformation | | | |
| TRANSVERSAL | | | |
| Organisation et transformation | Village by CA | | |
| Agriculture et Coopératives | Centres d'Affaires et d'investissement | | |
| Crédits DVP et accompagnement réseaux | Coordinations financières - Placements financiers | | |
| Collectivités Publiques | Sofilaro | | |
| Crédits dec et accomp réseaux | Réseau commercial | | |
| Banque Privée | Membre du CSE | | |
| Projet sites (partie Immobilier) | | | |

Matrice des risques et KPI's


| ENJEUX | ENGAGEMENTS | OBJECTIFS | RISQUES RSE | KPI'S 2020 |
|---|--|---|---|--|
| EXCELLENCE ET ETHIQUE DANS LA RELATION CLIENTS | Privilégier l'excellence et la loyauté dans nos relations avec nos clients | Assurer un service d'écoute permanent et de conseil personnalisé pour nos clients | Risque de non-satisfaction des attentes et besoins de nos clients | Taux de conformité des enquêtes "clients mystères" Indice de Recommandation Clients Taux de clients actifs Banque en ligne % de réclamation clients avec une issue favorable Taux de réclamation clients traitées en 15 jours ou moins % de clients ayant fait au moins une réclamation dans l'année |
| | Décliner des solutions Impact Responsable sur toute la relation client | Articuler toute la palette de nos réponses autour de nos métiers afin que le client choisisse dans chacun des domaines les solutions Impact Responsable qui répondent à ses besoins | Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie de nos clients et à leurs préoccupations sociétales | Nombre d'offres RSE répertoriées dans le catalogue des offres clients de la Caisse régionale Encours placés sur fonds " Investissements Responsables" AMUNDI Part des investissements responsables sur la totalité des encours AMUNDI |
| | Favoriser l'accès aux services et produits financiers pour tous | Soutenir nos clients en situation de fragilité financière ou fragilisés suite à un événement de la vie | Risques de non accessibilité des services bancaires aux populations vulnérables | Part du Nombre d'accompagnements Coups Durs réalisés (et encours au 31/12) sur le nombre de demandes d'accompagnements Nombre de Bénévoles Point Passerelle % du Nombre d'accompagnements humains par un bénévole passerelle par rapport au nombre d'accompagnements réalisés totaux Nombre de prêts coup de pouce accordés |
| | Agir avec éthique dans les affaires et les relations commerciales | Respecter les règles de conformité et de déontologie / Prévenir le risque de fraude et lutter contre la corruption | Risque de pratiques non-éthiques, de fraude et corruption | Taux de salariés formés aux thèmes de la corruption Taux de salariés formés aux thèmes de la conformité Taux de tentatives de fraudes déjouées |
| PRATIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES DANS LA RELATION AVEC NOS COLLABORATEURS | Favoriser le bien-être au travail et simplifier le quotidien | Assurer le bien-être et la sécurité des collaborateurs au travail | Risque de désengagement des collaborateurs Risque d'atteinte au bien être et à la santé des collaborateurs | Taux d'absentéisme Nombre d'accidents du travail dont accident de trajet Nombre de maladies professionnelles Taux de Turnover Taux de satisfaction collaborateur indice IER baromètre sociale Nombre de réunion avec les représentants du personnel sur l'année Nombre d'accords signés dans l'année |
| | Garantir l'équité et promouvoir la diversité | Respecter l'égalité de traitement des collaborateurs | Risque de discrimination dans l'emploi | Répartition de l'effectif par genre Nombre de recrutement en CDI Nombre de femmes recrutées en CDI sur le total des recrutements Nombre de recrutement sur poste cadre Nombre de femmes recrutées sur poste cadre % de femmes cadres par rapport au total de cadres au sein de la Caisse régionale (y compris les Cadres de Direction) Taux de travailleurs handicapés Taux de promotion dont % des promotions femmes |
| | Developper l'employabilité | Accompagner nos collaborateurs aux évolutions des métiers et à leur employabilité | Risque de pertes des compétences clés Risque de baisse de motivation des collaborateurs | Nombre de jours de formation par salarié et % d'évolution Nombre de jours total de formation et % d'évolution % de la masse salariale consacrée à la formation Taux de collaborateurs évalués (lors des entretiens managériaux) |
| ENGAGEMENT SOCIÉTAL | Contribuer au développement économique et social de notre territoire : être utile | Augmenter la part de nos achats locaux | Risque de soutien insuffisant à l'économie locale | Empreinte socio-économique part des achats locaux % d'achats réalisés sur le territoire de la Caisse régionale et des départements limitrophes hors achats intra Groupe Nombre d'unité bénéficiaire |
| | | Privilégier des fournisseurs responsables avec une performance extra-financière mesurée | Risque d'approvisionnement non responsable | Nombre de fournisseurs évalués sur leur performance RSE lors de consultations ou Appels d'offres menés par le service Achat de la Caisse régionale du Languedoc Délais moyens de paiement des factures % de facture payées en retard |
| ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL | Maîtriser notre empreinte environnementale tout en renforçant la prise en compte de nos critères environnementaux sociaux et de gouvernance dans nos activités | Réduire notre empreinte environnementale dans notre fonctionnement | Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement de la Caisse Régionale | Emissions de Gaz à Effet de Serre induits par le fonctionnement de la Caisse Régionale Consommations de fluides (eau, électricité, fioul) Consommation de papier |
| | | Developper des activités responsables et intégrer des critères environnementaux sociaux et de gouvernance (ESG) dans les activités clients | Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance nos activités clients | Encours de crédits Energies renouvelables Crédits Energies renouvelables débloqués sur l'année Crédits Verts débloqués sur l'année % par type de Crédits verts Emission de GES induits par les financements de la Caisse régionale |

Offres Impact Responsible

| UNIVERS DE BESOIN | OFFRES | Définition de l'offre qualifiée de Offre RSE | Quelle vocation | Réglementaire |
|--------------------------------|--|---|---|---------------|
| MARCHE DES PARTICULIERS | | | | |
| CRÉDITS | Taux préférentiels sur prêts jeunes | Ces offres ont vocation sociale et visent à accompagner les jeunes dans le financement de leurs études , de leur projet en vue de se lancer dans la vie active | Cohésion Sociale | NON |
| | Permis à 1€ | Ces offres ont vocation sociale et visent à accompagner les jeunes dans le financement de leurs permis de conduire | Cohésion Sociale | OUI |
| | Caution Good Loc' | Ces offres ont vocation sociale et visent à accompagner les jeunes dans le financement de leurs emménagements | Cohésion Sociale | NON |
| | Prêt coup de pouce (Accompagnement coups durs) | Un prêt pour accompagner nos clients en situation de fragilité financière due à des moments de vie délicats tels qu'une séparation, un décès | Cohésion Sociale | NON |
| | Prêt à taux zéro | Le prêt à taux zéro favorise l'accession à la propriété des primes accédants dans les zones où la demande est la plus forte et les prix élevés = sociale | Cohésion Sociale | OUI |
| | Eco prêt à taux zéro | L'eco prêt à taux zéro a vocation à aider les ménages à rendre leur habitation plus économe en énergie | Accompagner la transition énergétique | OUI |
| | Prêt économie d'énergie | Le prêt économie énergie a vocation à aider les ménages à rendre leur habitation plus économe en énergie | Accompagner la transition énergétique | OUI |
| | Eco prêt Habiter Mieux | L'eco prêt Habiter Mieux à vocation à aider les personnes aux revenus modestes et au logement économe à financer des travaux d'économie énergie | Accompagner la transition énergétique | OUI |
| | Prêt d'honneur | Un financement qui favorise la création d'emploi sur le territoire et réservé aux sociétaires | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | PAC Auto Vert | Le PAC Auto a vocation à financer des véhicules propres à l'émission de CO2 réduite ou nulle | Encourager la mobilité verte | NON |
| | PAC travaux Vert | Le PAC travaux vert a vocation à aider les ménages à rendre leur habitation plus économe en énergie | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | Avance prime à la conversion | Pré financement à 0% de la prime à la conversion pour les véhicules de 1K€ à 5 K€ sans garantie | Encourager la mobilité verte | NON |
| Prêt Accession Sociale | Le prêt accession sociale favorise, sous conditions de revenus, l'accession à la propriété avec des frais réduits | Cohésion Sociale | OUI | |
| ASSURANCES | Offre enfant assuré : Remise 200 € sur jeunes sans antécédent | Une offre à vocation sociale pour faciliter l'accès à l'assurance A4 de nos jeunes conducteurs | Cohésion Sociale | NON |
| EXTRA BANCAIRES | Partenariat WIZBII : organisation de Job dating pour aider les jeunes à trouver un emploi en région | Un partenariat à vocation sociale qui nous permet de mettre en relation nos entreprises clientes qui recrutent avec les jeunes de notre territoire en recherche d'emploi ou de stage | Cohésion Sociale | NON |
| | Stage de conduite préventive | Stage de conduite offert aux jeunes assurés âgés de -31 ans, moins de 2 ans de permis et sans antécédents d'assurances | Cohésion Sociale | NON |
| BANQUE AU QUOTIDIEN | Very Good Trip | Une offre à vocation sociale pour accompagner les jeunes dans leurs déplacements à l'étranger que ce soit en stage en vacances pour leurs études ou pour un emploi | Cohésion Sociale | NON |
| | EKO | Une offre groupée de services du Crédit Agricole qui donne, pour 2€ par mois, un accès à un compte bancaire avec carte Mastercard et chéquier, ainsi qu'à l'essentiel des opérations du quotidien. Par ailleurs, les clients Eko ne supportent pas les frais suivants : commission d'intervention, frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté, frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision et frais par prélèvement rejeté pour un autre motif que le défaut de provision. Cette offre bancaire complète est accessible à tous et constitue une solution conçue pour gérer au mieux son budget | Cohésion Sociale | NON |
| | Offre Budget protégé | Le Compte à Composer Module Budget Protégé est une offre de services qui est proposée pour les clients en situation de fragilité financière pour permettre de continuer à disposer des services bancaires essentiels à la vie quotidienne et limiter les frais bancaires | Cohésion Sociale | OUI |
| | Offre mon 1er Compte | Une offre à vocation sociale pour faciliter l'accès à la banque avec l'ouverture de son 1er compte | Cohésion Sociale | NON |
| | Offre Foot/judo | Une offre pour tous les licenciés de Judo et Foot de notre territoire pour soutenir le domaine sportif (Sport école de la vie) | Sociétal | NON |
| | Plafonnement des frais d'incidents bancaires | Accompagnement de la clientèle fragile | Cohésion Sociale | OUI |
| | Offre Naissance | Une vocation sociale en offrant les 15 premiers euros pour le 1er livret des nouveaux nés | Cohésion Sociale | NON |
| | Carte sociétaire avec abondement vers un fonds dédié à des projets locaux | Enjeu sociétal : contribuer au développement économique de notre territoire en abondant des fonds dédiés à des projets locaux. | Renforcer le développement économique des territoires | NON |

| UNIVERS DE BESOIN | OFFRES | Définition de l'offre qualifiée de Offre RSE | Quelle vocation | Réglementaire |
|--------------------------------|---|--|--|---------------|
| MARCHE DES PARTICULIERS | | | | |
| ÉPARGNE | Partenariat ENERFIP : participation énergie verte | Un partenariat à vocation environnementale pour proposer des offres " vertes " à nos clients : participation à de l'énergie verte (éoliennes, panneaux photovoltaïques...) | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | Contrat solidaire : assurance vie | Un contrat assurance vie qui propose des fonds à vocation de solidarité nationale sur les thèmes emploi, logement et santé | Cohésion Sociale | NON |
| | Fonds solidarité CA contre la faim : ass vie | Fonds solidaire proposé à nos clients pour participer à la solidarité nationale sur le thème de la santé | Cohésion Sociale | NON |
| | Fonds solidarité CA Habitat et Humanisme : ass vie | Fonds solidaire proposé à nos clients pour participer à la solidarité nationale thème logement | Cohésion Sociale | NON |
| | Fonds Amundi Valeurs Durables | Fonds solidaire proposé à nos clients pour participer à la solidarité nationale thème environnement | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | AMUNDI ACTIONS EURO ISR - P(C) | Investir dans les entreprises cotées de la zone euro selon un processus de gestion socialement responsable | Cohésion Sociale | NON |
| | AMUNDI ACTIONS FRANCE ISR - P (C) | Investir dans des sociétés de la zone euro, majoritairement françaises, sélectionnées selon les principes de l'Investissement Socialement Responsable (ISR) qui combinent des critères financiers et extra-financiers | Cohésion Sociale | NON |
| | AMUNDI ENERGIES VERTES | Participer au financement de la transition énergétique et investir dans des fermes solaires et éoliennes et des installations hydrauliques en zone euro | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | AMUNDI KBI AQUA | Investir sur les sociétés internationales exposées au secteur de l'eau | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | CPR INVEST - CLIMATE ACTION- A | Investir dans des actions internationales s'engageant à limiter l'impact du changement climatique, tout en intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans le processus d'investissement | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | CPR INVEST - EDUCATION - A | Investir dans des actions internationales dans l'ensemble de l'écosystème éducatif, tout en intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans le processus d'investissement. L'Éducation est le quatrième Objectif de développement durable des Nations Unies (ODD) | Accompagner la transition énergétique/ Cohésion sociale | NON |
| | CPR INVEST - FOOD FOR GENERATIONS | Investir dans des actions internationales de sociétés actives dans l'ensemble de la chaîne alimentaire. Le processus d'investissement prend en compte une approche durable. | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | CPR INVEST FUTURE CITIES A EUR | Investir dans des actions internationales qui contribuent à l'urbanisation et au développement durable des villes, tout en intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans le processus d'investissement. | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | HYMNOS | Un investissement socialement responsable : en complément des critères financiers traditionnels, le processus de sélection de titres intègre des critères extra-financiers liés au développement durable, dits ESG (Environnement, Social et Gouvernance) | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | AMUNDI RESPONSIBLE INVESTING IMPACT GREEN BONDS | L'objectif consiste à sélectionner des obligations vertes dites "green bonds" qui respectent les critères Green Bonds Principles et dont les projets financés ont un impact positif mesurable sur la transition énergétique et écologique | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | BFT FRANCE FUTUR | BFT France Futur est une SICAV d'actions françaises qui investit en priorité sur les petites et moyennes entreprises. Objectif : investir dans la durée pour accompagner ces sociétés dans leur croissance. BFT France Futur permet donc, d'une certaine manière, de participer au développement de ces entreprises. | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | FCPR AMUNDI PRIVATE EQUITY MEGATENDANCES II | Le programme d'investissement sur des PME ou ETI bénéficiant d'une ou plusieurs des 5 grandes tendances mondiales, à savoir : les évolutions sociétales, l'environnement, la technologie, la globalisation et la démographie | Accompagner la transition énergétique et Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | Produits structurés Adequity comportant un sous jacent ESG | Produits de placement dédiés à la clientèle banque privée/ En 2020 12 émissions réalisées comportant un sous jacent ESG (Environnement, Social et Gouvernance) | Accompagner la transition énergétique | NON |
| Fonds Solidarité Amundi | Fonds solidaire proposé à nos clients pour participer à la solidarité nationale - divers thèmes | Cohésion Sociale | NON | |
| LDDS | une épargne qui soutient l'économie : le souscripteur contribue au financement de l'économie en particulier des petites et moyennes entreprises et à la transition énergétique Nouveauté 2020 : Chaque année nos clients titulaires d'un LDDS pourront désormais affecter sous forme de dons et sans frais une partie des sommes déposées à 12 associations sélectionnées par la Caisse Régionale agissant dans Economie sociale et solidaire | Accompagner la transition énergétique et cohésion sociale | OUI | |

| UNIVERS DE BESOIN | OFFRES | Définition de l'offre qualifiée de Offre RSE | Quelle vocation | Réglementaire |
|---|---|---|---|---------------|
| MARCHE DES PROFESSIONNELS ET DES ENTREPRISES | | | | |
| BANQUE AU QUOTIDIEN | Offre Micro Entrepreneurs | Accompagnement sociétal des micro-entrepreneurs avec une offre banque au quotidien "tout compris" avec un tarif remisé et des offres complémentaires qui permet de faciliter le lancement d'une activité professionnelle | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | Socle Innovation dédié aux Start up | Une offre packagée qui s'adapte aux spécificités des start up en leur proposant un tarif réduit sur les services indispensables au développement de leur activité | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | Socle Association | Etre au plus proche du tissu associatif local en proposant une offre banque au quotidien complète incluant l'ensemble des services nécessaires à la gestion d'une association (Loi 1901) | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | Offre Pro Pulse | Accompagnement sociétal des petits entrepreneurs à la création ou pas avec une offre de gestion de compte à tarif réduit pendant 2 ans | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| CRÉDITS | Prêt lanceur Pro 1% | Un financement sans garantie avec des conditions financières très attractives pour un accompagnement sociétal des créateurs d'entreprise | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | MLT Véhicule Verts | Fiancement véhicule de 1500€ à 50000€ verts | Encourager la mobilité verte | NON |
| | MLT travaux Verts locaux pro | Fiancement de 1500€ à 50000€ pour matériel permettant une économie d'énergie | Accompagner la transition énergétique | NON |
| | Enveloppe BEI pour les professions libérales de santé | Enveloppe BEI auprès des PLS afin d'accompagner le financement des maisons médicales pluridisciplinaires notamment dans les zones de désertification médicale Un financement sur une durée de 7 à 20 ans avec un montant mini de 50K€ | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | Avance Prime à la conversion | Pré financement à 0% de la prime à la conversion pour les véhicule de 1K€ à 2,5 K€ sans garantie | Encourager la mobilité verte | NON |
| ASSURANCES | Box créateur | Accompagnement sociétal des structures en création pour favoriser la protection du dirigeant et de sa famille | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| EXTRA BANCAIRES | Plateforme "jesuisentrepreneur" | Plateforme digitale afin d'accompagner les porteurs de projets de création d'entreprises. Elles proposent différents services tels que des informations sur la concurrence locale, constitution de business plan, demande de financement, création des statuts. De l'élaboration du business plan jusqu'à la mise en relation avec l'un de nos conseiller de clientèle professionnel, cette plateforme est une véritable rampe de lancement pour les projets de création. | Sociétal | NON |
| | Cafés de la création | Les Cafés de la création sont des rencontres conviviales informelles, où celles et ceux qui ont une idée pour entreprendre (avancée ou non) peuvent venir poser leurs questions à différents partenaires de la création d'entreprise : expert-comptable, avocat, notaire, conseiller bancaire, représentants de la CCI, de la CMA, de Pôle emploi, de réseaux d'accompagnement... | Sociétal | NON |
| MARCHE DES AGRICULTEURS | | | | |
| CREDITS | Installation by CA | Accompagner les jeunes agriculteurs (< à 40 ans) de notre territoire en favorisant leur installation au travers d'une cellule d'expert et de services bancaires dédiés | Renforcer le développement économique des territoires | NON |
| | Mesure de soutien aux agriculteurs | Besoin en fonds de roulement (Taux bonifié; 50K€ maximum; 5 ans maximum; Garanties usuelles) MT Consolidation « plan de soutien » (taux bonifiés par la CR - durée de 7 à 15 ans Garantie BPI ou usuelle) CT "plan de soutien" - Année blanche de 3 mois à 1 an | Cohésion Sociale | NON |
| ÉPARGNE | DEP (Déduction pour Epargne de Précaution) | Compte rémunéré et disponible qui permet de constituer une épargne de précaution en cas d'aléa futur tout en déduisant les sommes épargnées de son résultat, ce qui génère des économies d'impôt et de charges sociales. | Cohésion Sociale | NON |



**Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du
Languedoc**

Exercice clos le 31 décembre 2020

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de
performance extra-financière

EY & Associés



EY & Associes
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Defense cedex

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

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc

Exercice clos le 31 décembre 2020

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code du commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la Caisse régionale.

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

S.A.S. à capital variable
449 142 348 R.C.S. Nanterre

Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France

Siège social : 1-2, place des Saïsons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code du commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code du commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code du commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000² :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2° alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code du commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

² ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information



- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code du commerce avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc et les Caisses locales affiliées, qui couvrent 99,46 % des effectifs ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2020 et février 2021 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené sept entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions marketing, marchés, ressources humaines, énergies renouvelables, achats et RSE.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.



Paris-La Défense, le 26 février 2021

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Baaj', written over a horizontal line.

Hassan Baaj
Associé

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. Delérable', written over a horizontal line.

Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

| Informations sociales | |
|--|---|
| <i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i> | <i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i> |
| <p>Le nombre d'accidents du travail.</p> <p>Le taux d'absentéisme (%).</p> <p>Le nombre de maladies professionnelles.</p> <p>Le turnover (%).</p> <p>L'indice d'engagement et de recommandation (IER) des salariés.</p> <p>Le nombre d'accords ou d'avenants d'entreprise signés en 2020.</p> <p>Le nombre de femmes recrutées sur des postes de cadres.</p> <p>La part de femmes recrutées sur des postes de cadres (%).</p> <p>La part de femmes cadres parmi les cadres (%).</p> <p>La part de promotions de femmes à des postes de cadres (%).</p> <p>La part de femmes dans l'effectif total (%).</p> | <p>Les actions en matière de santé et de sécurité (actions de prévention) et les actions en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail en lien avec les accords signés sur le sujet.</p> <p>Les actions en matière d'égalité de traitement (égalité femmes / hommes, lutte contre les discriminations, insertion des personnes en situation de handicap).</p> |
| Informations environnementales | |
| <i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i> | <i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i> |
| <p>Le montant total des crédits verts avec répartition des crédits énergies renouvelables et hors énergies renouvelables.</p> <p>L'encours total des crédits énergies renouvelables.</p> <p>Le nombre de projets énergies renouvelables financés.</p> <p>La production annuelle des projets énergies renouvelables financés.</p> | <p>Les actions en matière d'offres responsables à destination du marché des particuliers.</p> <p>Les actions en matière de financement des professionnels des énergies renouvelables.</p> <p>Les actions en matière d'accompagnement des agriculteurs et l'intégration de critères environnementaux et sociaux dans les offres et les services destinés à ce marché.</p> |
| Informations sociétales | |
| <i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i> | <i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i> |
| <p>Le nombre d'offres RSE recensées.</p> <p>Le total des encours placés sur des fonds Investissement socialement responsable (ISR) (M€).</p> <p>La part d'achats réalisés sur le territoire de la Caisse régionale et des départements limitrophes hors achats intra Groupe (%).</p> | <p>Les actions en matière d'identification d'offres RSE.</p> <p>Les actions en matière d'achats responsables.</p> |