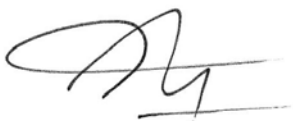


2021

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Maurin, le 1<sup>er</sup> mars 2022

Le Directeur Général



Christian ROUCHON

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT  
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



LANGUEDOC

## « AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTERET DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIETE »

Les transitions sociétales et environnementales sont des enjeux majeurs pour les générations futures. Les ambitions nationales en la matière sont très élevées prônant par exemple la contribution à la neutralité carbone à horizon 2050.

Pour les atteindre, une mobilisation générale de tous les acteurs est indispensable. L'importance du Crédit Agricole dans l'économie des territoires nous donne des responsabilités : faciliter, accompagner, agir pour encourager ces transitions qui peuvent paraître des plus complexes pour nos clients Agriculteurs, Professionnels, Entreprises comme Particuliers.

En décembre 2021, le Groupe Crédit Agricole a axé sa stratégie dans ce sens en lançant un Projet sociétal décliné en dix engagements, autour de trois priorités : l'environnement, l'inclusion sociale et l'agriculture. Notre Caisse Régionale a ancré ces 3 grandes causes dans son nouveau plan d'entreprise « Impulsion 2024 » lancé il y a plus d'un an. Les enjeux sont majeurs : aller vers une économie moins carbonée pour limiter le réchauffement climatique, relever le défi du secteur agricole, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale... Autant de défis sur lesquels nous souhaitons accompagner nos clients en leur proposant les solutions adaptées à ces évolutions. Cette ambition touchera tous les métiers de la banque et changera notre modèle construit il y a plus de 100 ans autour de la satisfaction individuelle de nos clients, ajoutant une large contribution à l'intérêt collectif de la société.

Le Crédit Agricole du Languedoc est en ordre de marche pour rendre ces transitions accessibles à tous.

« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». La Responsabilité Sociétale de l'entreprise (RSE) fait partie intégrante de l'identité du Crédit Agricole.



**Christian ROUCHON, Directeur Général et Daniel CONNART, Président**

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT  
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



LANGUEDOC

# SOMMAIRE

## 1. Présentation du Crédit Agricole du Languedoc

- Le modèle d'affaires du Crédit Agricole du Languedoc.....P-4
- Notre environnement .....P-5
- Les faits marquants RSE 2021 .....P-6
- Ce qui nous différencie .....P-7
- La politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc .....P-8
- Le cadre réglementaire .....P-12

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

- Enjeu n°1 : Agir en faveur de la transition sociétale et environnementale via l'accompagnement de nos clients..... P-19
- Enjeu n°2 : Agir en faveur de la transition sociétale et environnementale par nos engagements d'entreprise.....P-36
- Enjeu n°3 : Œuvrer sur notre territoire pour une société solidaire et responsable en s'appuyant sur nos valeurs mutualistes..... P-57

## 3. Annexes

- Tableau des offres Impact Responsables 2021 .....P-72

## NOS VALEURS : PROXIMITÉ / RESPONSABILITÉ / SOLIDARITÉ

Dans ce contexte exceptionnel de crise sanitaire, économique et sociétal, le Crédit Agricole du Languedoc affirme plus que jamais, aux côtés de l'ensemble du Groupe, sa raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société »

## NOS MISSIONS :

- Accompagner nos clients et sociétaires dans la concrétisation de leurs projets de vie
- Contribuer au développement socio-économique de son territoire
- S'appuyer sur son modèle de banque coopérative qui repose sur un principe de vote démocratique : Une personne = une voix.

## RESSOURCES



### CAPITAL HUMAIN

- **2 694** collaborateurs
- **6,13%** de la masse salariale consacré à la formation en 2020
- **162** recrutements en CDI
- **1 437** administrateurs



### NOTRE PRÉSENCE TERRITORIALE

- **175** Agences bancaires, **2** Centres de Contact Multicanal, **4** Centres d'affaires, **4** Sites administratifs, **147** Points verts
- **1** Village by CA composé de **19** start-up et **27** partenaires
- **1** Camion banque
- **460** Distributeurs Automatique de billets
- **99** Caisses locales
- **1** unité « Accompagnements Coups Durs »
- **1** Dispositif « Points Passerelle »
- **1** unité « Majeurs protégés »



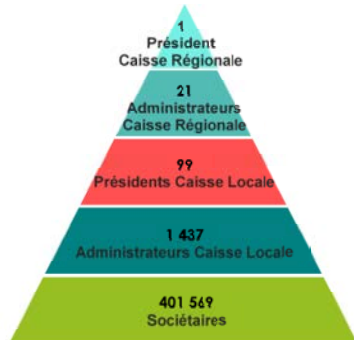
### CAPITAL FINANCIER

**3 692 M€** de Fonds propres et capital social



### PÔLES SPÉCIALISÉS

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



## CRÉATION DE VALEUR



### ÊTRE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- **11,4%** sont des professionnels
- **88,6%** sont des particuliers

Sur **1 000 297** clients, **401 569** sont sociétaires



### NOTRE MODÈLE RELATION CLIENTS 100% HUMAIN, 100% DIGITAL

Une banque de proximité, renommée « 2.0 », 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

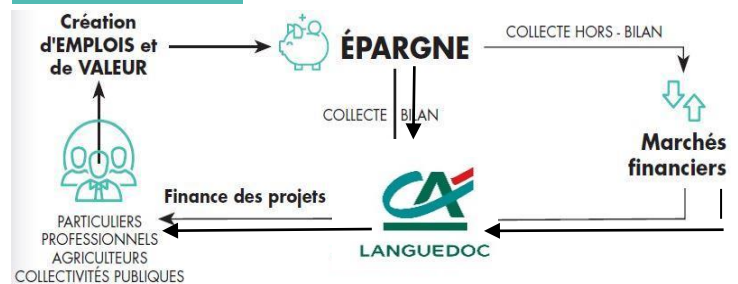
- Epargne
- Crédits
- Banque au quotidien
- Financements spécialisés

#### Assurances

- Des biens
- Des personnes
- Assurances vie et prévoyance

#### Immobilier

- Promotion immobilière
- Gestion immobilière



## RÉSULTATS



### CAPITAL HUMAIN

- Taux de satisfaction assurance suite à un sinistre : **93%**
- Nb nouveaux client (conquête brut) : **+ 47 890** (Conquête net : **+ 6 407**)
- Nb nouveaux sociétaires (conquête brut) : **+ 23 451** (Conquête net : **+ 5 073**)
- Indice d'Engagement et de Recommandation des Collaborateurs : **85%**
- Indice d'Engagement et de Recommandation des Elus : **94%** (Fiers du CA)



### INFRASTRUCTURES

- Livraison du site administratif de Salvaza (Carcassonne) en juin 2021
- Livraison du nouveau site administratif de Nîmes prévue au T1 2022
- **32,7 M€** investis dans les évolutions du système d'information (SI)
- **2,32 M€** équipement des collaborateurs en outils informatiques et télécom



### CAPITAL FINANCIER

- **656 822** contrats d'assurances
- **32 Md€** d'encours épargne (+6,6%/2020)
- **25,2 Md€** d'encours crédits (+8,3%/2020)
- **1,4Md€** d'encours Livrets Développement Durable et Solidaires
- **0,8Md€** d'encours Compte sur Livret Sociétaire

**PNB : 597,2 M€ (+9% /2020)**

#### Utilisation du PNB :

- Investissements, achats et autres charges : **107 M€**
- Taxes et impôts et IS : **118,1 M€**
- Salaires versés, Participation et Intéressement : **183,6 M€**
- Coût du risque, provision et divers : **11,3 M€**
- Résultat net : **177,2 M€**



**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. En complément, la crise sanitaire a mis en exergue la précarité qui affecte une part non négligeable de la population sur notre territoire. Les **événements climatiques** ne cessent de se multiplier dans la région, avec des conséquences pour **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, qui modifient notre quotidien et notre façon de consommer. Il est nécessaire d'agir maintenant pour le « monde de demain ».

## CONTEXTE FINANCIER

La tonalité générale est favorable sur les perspectives économiques 2022, selon le Directeur régional de la Banque de France Occitanie. 2022, devrait confirmer la reprise économique constatée en 2021. Après +6,7% en 2021, la Banque de France prévoit d'ailleurs une nouvelle hausse conséquente du PIB pour 2022, à 3,6%.

**Source** : La lettre M – 11/01/2022

## LES SITES ADMINISTRATIFS

Le nouveau site de Nîmes accueillera en 2022, des services administratifs, une agence, un centre d'affaires et un centre de contact multicanal. Sur les 19 entreprises travaillant sur le projet, 17 sont implantées en Languedoc. Le gros œuvre a été confié à Eiffage Languedoc Roussillon et à son agence locale Nîmoise.

Site de Maurin: Une étude de faisabilité est en cours pour analyser les conditions d'implantation du siège social sur le quartier Cambacérès. Elle s'appuie sur les travaux menés en 2018 pour définir un concept de site plus ouvert pour le siège social du Crédit Agricole du Languedoc.

Réalisée dans le cadre du nouveau projet d'entreprise, cette étude est collaborative pour co-construire une nouvelle vision de l'environnement de travail.

**Source** : Crédit Agricole du Languedoc

## ÉVOLUTION DÉMOGRAPHIQUE EN OCCITANIE

La population légale millésimée 2019 de l'Occitanie s'établit à 5 933 185 habitants. Communiqué fin décembre par l'Insee, ce chiffre s'intègre dans une étude plus vaste, qui nous apprend que l'Occitanie se classe en 5e position des régions françaises

Une démographie certes dynamique (+ 0,7 % par an contre + 0,4 % en France métropolitaine) mais moins que sur la période de référence précédente (+ 1 % entre 2008 et 2013) et qui s'explique majoritairement par l'excédent migratoire (le 2e plus fort de France, hors Mayotte). En revanche, le solde naturel (différence entre les décès et les naissances) se dégrade en Occitanie (+ 3 600 personnes par an sur 2013-2019 contre + 10 100 par an sur 2008-2013) comme dans presque toutes les régions de France, sous l'effet d'une baisse de la fécondité et d'un vieillissement de la population.

**Source** : Lettre M 4/01/2022

Un des principaux  
employeurs privés de  
notre territoire

*Source : Insee*



Niveau historique  
dépasse :  
+ 1 Million de Clients  
31/12/2021

PNB en hausse de 9%  
Résultat Net en  
progression  
de 5,5%

6,1 Mds€ de crédit  
(+16%/2020) avec une part  
de marché en progression  
à 34.9% (vs 34.3% en 2020)

- 3,1Mds€ : Professionnels Entreprises, Col.pub.
- 2,7Md€ : Habitat
- 338M€ : Consommation

**Sources** : La Lettre M, INSEE,  
Fil Infos Occitanie

## LA REGION OCCITANIE ADOPTE UN BUDGET VERT

La Région Occitanie est la 1ère Région de France à avoir adopté un budget vert de 3,75 milliards d'euros, dont 2,2 milliards s'inscrivent dans le Pacte vert axé sur la relance, l'emploi et la qualité de vie. Signes concrets d'un changement de modèle : la « santé du quart d'heure », la poursuite des grands travaux, la transition énergétique et écologique, les lycées, l'économie bleue et la politique sportive.

**Source** : Région de France Occitanie - 21/12/2021

## POURSUITE DE LA RELANCE DE L'ÉCONOMIE EN OCCITANIE EN 2022

Malgré le taux d'inflation qui devrait se maintenir aux alentours de 2% en 2022, 2 freins ont été identifiés à la reprise : Les difficultés d'approvisionnement dont font état 56% des entreprises industrielles et 62% des entreprises du bâtiment – et les problèmes de recrutement qui concernent une entreprise sur deux. 264 000 emplois ont été détruits en 2020 en France et 530 000 ont été créés en 2021.

Autre secteur industriel encore en difficulté : l'automobile, qui souffre de la pénurie de composants électroniques et de l'attentisme des consommateurs face aux incertitudes liées à l'émergence des véhicules électriques. Le BTP se maintient quant à lui à un niveau d'activité élevé stable mais connaît de gros problèmes d'approvisionnement.

**Source** : La lettre M – 11/01/2022

## ACCOMPAGNEMENT DES PME-ETI

La Présidente de la Région, Carole Delga prévoit de continuer à mobiliser le fonds souverain économique destiné à la réindustrialisation. Déjà doté de 150 M€, elle y ajoute – en partenariat avec les sociétés M Capital et Tikehau Capital - une rallonge de 50 M€, dédiée à la transformation et à la relance. « Cet engagement régional a pour objectif de soutenir sous forme d'Obligations relance les PME et ETI d'Occitanie de tout secteur dans leur croissance et leur transformation après la crise sanitaire, notamment celles engagées dans une transition écologique », indique la Région qui précise par ailleurs que « les Obligations relance sont assimilables à des quasi-fonds propres avec un remboursement à leur terme de huit ans, et un taux d'intérêt d'environ 5 % ».

**Source** : Fil Infos : Région Occitanie – 11/01/2022



## JANVIER

- En accord avec son engagement auprès des jeunes, le Crédit Agricole a lancé une plateforme YOUZFUL dédiée à l'emploi dont l'objectif est de faciliter la mise en relation des jeunes avec les entreprises et les professionnels déclinée dans les régions.

## FÉVRIER

- Le Crédit Agricole du Languedoc expérimente une solution d'encaissement des paiements sur smartphone, sans Terminal de Paiement Electronique (TPE) associé ni aucun autre dispositif d'encaissement, sous le nom d'«Encaiss'Phone » et co-construite avec CAPS et AVEM . Cette innovation est testée pour la 1<sup>ère</sup> fois en France, et s'appuie sur la solution développée par Dejamobile.

## MARS

- Crédit Agricole Assurances a lancé à nouveau l'opération de reboisement effectué en 2019. Grâce à cette opération : + de 600 000 arbres ont été plantés à fin décembre 2020 pour 133 projets sur l'ensemble du territoire.

## AVRIL

- Dans le cadre du contexte sanitaire, le Crédit Agricole a poursuivi l'accompagnement des entreprises en difficulté avec de nouveaux financements « Prêts Garantis par l'Etat » (PGE) ou dans la transformation de leurs PGE existants (rallongement de la durée du crédit).
- Lancement de l'offre « Transition agri-écologique et circuits courts » en faveur des agriculteurs pour les accompagner dans leur transition agri écologique : conditions préférentielles pour les financements et les terminaux d'encaissements.

## MAI

- Le Crédit Agricole du Languedoc a intégré la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) au cœur de son projet d'entreprise et a constitué une équipe dédiée de 4 personnes.
- Animation auprès d'associations de notre territoire : pour tout versement de 1000€ sur un contrat d'assurance vie, le versement de 10€ à une association s'engageant sur les terrains sociétaux et environnementaux. Cette animation a permis de collecter 35 870€ (7 174€ par association).

## JUIN

- Mise en place d'une nouvelle organisation distributive des réseaux commerciaux pour répondre au projet du groupe d'accroître l'expertise des conseillers et leur connaissance des métiers pour mieux répondre aux attentes des clients. Ce projet répond également au souhait de nos clients d'avoir un niveau de compétence accrue en proximité.

## JUILLET

- Le Crédit Agricole du Languedoc s'est mobilisé pour aider les jeunes à surmonter la crise économique et sociale et a lancé un « appel à projets jeunes » : 90 dossiers ont été reçus.
- Le Crédit Agricole du Languedoc participe par l'intermédiaire de Crédit Agricole du Languedoc Energies Nouvelles (CALEN) au projet porté par le groupe QAIR qui va contribuer à faire de Port la Nouvelle le futur port de la transition écologique.
- Suite au gel massif d'avril, adaptation et enrichissement de notre offre « Mesures de soutien aléas agricoles » intégrant des éléments de démarches et postures, en plus des mesures d'accompagnement à taux bonifiés et sans frais de dossiers.

## AOÛT

- L'édition 2021 des 24H St Pierre a eu lieu le 28 et 29 août sur la plage des Coquilles à Palavas. Une course dont les profits sont reversés aux enfants malades ou en situation de handicap de l'Institut St Pierre. Cette édition a permis de collecter 8 000€ avec la participation de 100 collaborateurs et élus engagés dans 10 équipes sans oublier les bénévoles ! 240 donateurs dont 13 Caisses locales. L'édition de tous les records !

## SEPTEMBRE

- Pour accompagner et accélérer la transition énergétique de ses clients des marchés spécialisés, le Crédit Agricole du Languedoc a créé un poste de Chargé de Mission en Transition énergétique.
- Nomination d'une personne en charge de la Qualité de vie au travail

## OCTOBRE

- 125 collaborateurs ont participé à 2 réunions organisées sur le thème « Comment bien préparer sa retraite ? » en collaboration avec la MSA et le Groupe AGRICA.
- Le Crédit Agricole du Languedoc est partenaire de l'évènement Le Monde Nouveau, Forum de la transition environnementale et sociétale, qui met en avant les solutions d'aujourd'hui et de demain pour la planète.

## NOVEMBRE

- Lancement de l'opération 1 boîte solidaire = 1 jeune lors de la semaine du sociétariat. Plus de 500 boîtes collectées ont été distribuées sur notre territoire par le secours populaire.
- Le Crédit Agricole du Languedoc réaffirme son accompagnement auprès des agriculteurs dans les bons et mauvais moments via un communiqué de presse paru le 12/11/2021.
- Le Crédit Agricole du Languedoc a contribué à hauteur de 10 000 euros via sa politique handicap à l'implantation d'un café joyeux à Montpellier.

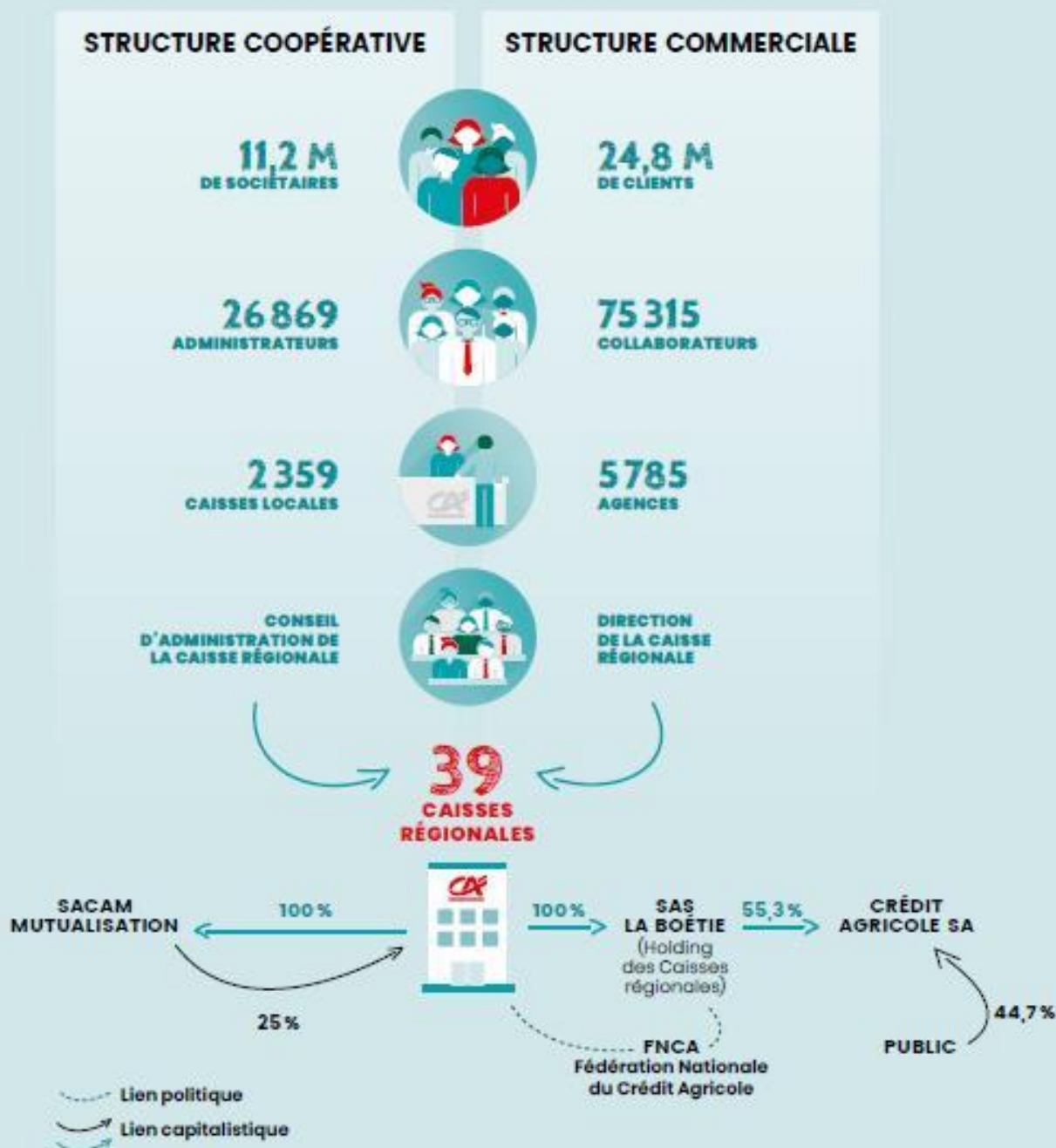
## DECEMBRE

- La participation de 600 collaborateurs à la démarche d'arrondi solidaire a permis de collecter 7 000€ pour soutenir des projets et des causes solidaires sur le territoire.



## Une organisation coopérative

Plus de 11 millions de sociétaires forment le socle de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Un président élu et un directeur général nommé par le conseil d'administration sont à la tête de la gouvernance de chaque Caisse régionale.



Structure coopérative: chiffres octobre 2021 (sauf administrateurs et Caisses locales: fin juin 2021).  
 Structure commerciale: chiffres à fin décembre 2020.

# LA POLITIQUE RSE DU CREDIT AGRICOLE DU LANGUEDOC

Depuis 2018, le Crédit agricole du Languedoc, 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 sociétale.

Cette Politique RSE a pour objet de présenter les principaux enjeux du Crédit Agricole du Languedoc 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<sup>ème</sup> trimestre 2018 puis diffusée à l'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole du Languedoc.

Cette politique a été révisée en 2019, 2020 et 2021 avec une information partagée en Comité de Direction et en Conseil d'Administration.

Depuis juillet 2021, un Comité de Direction RSE a été instauré, il se réunit mensuellement avec la présence permanente de tous les Directeurs et du responsable de la communication interne.

Ce comité a pour objectif de permettre une vision globale et cohérente de la démarche RSE du Crédit Agricole du Languedoc au regard de sa politique, de faire un état des lieux de l'actualité Groupe et Crédit Agricole du Languedoc sur les sujets majeurs relatifs à la RSE.

Enfin, l'ensemble des dossiers transverses relatifs à la RSE y est présenté pour information ou décision.

La Politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc se compose de :

- 3 enjeux
- 13 engagements
- 59 indicateurs clés de performance.

## **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 2020) qui a permis ensuite d'identifier les enjeux RSE du Crédit Agricole du Languedoc et de les prioriser en Comité RSE.

## **2. Les enjeux RSE du Crédit Agricole du Languedoc :**

Nous avons soumis l'appréciation des enjeux RSE aux membres du Comité RSE, afin d'identifier et de hiérarchiser ensemble les enjeux RSE propres au Crédit Agricole du Languedoc, ainsi que les indicateurs de performance les plus pertinents

## **3. Identifier des enjeux majeurs RSE du Crédit Agricole du Languedoc :**

Le Crédit Agricole du Languedoc, en cohérence avec son plan moyen terme et le projet sociétal du groupe, a identifié 3 enjeux majeurs, 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

#### 4. La cartographie des risques/enjeux :

Agir en faveur de la transition sociétale et environnementale via l'accompagnement de nos clients	ENGAGEMENTS	OBJECTIFS	RISQUES	KPIs
	Accompagner la transition numérique	Accompagner nos clients dans le développement de solutions numériques et veiller à leur protection	Accompagner nos clients dans le développement de leur projet	Risque de non satisfaction des attentes et besoins de nos clients
Accompagner l'entreprenariat	Accompagner nos clients dans le développement de leur projet	Part des opérations signées électroniquement pour tous les clients sauf particuliers		
Accompagner la transition sociétale	Accompagner les entreprises dans leur démarche ESG	Proposer des solutions d'investissements socialement responsables	Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie de nos clients et à leurs préoccupations sociétales	Nombre de porteurs conseillés lors des Cafés de la Création
	Accompagner nos clients agriculteurs		Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie de nos clients et à leurs préoccupations sociétales	Part des entreprises avec le formulaire ESG complété
	Accompagner nos clients agriculteurs		Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie de nos clients et à leurs préoccupations sociétales	Part des investissements responsables sur la totalité des encours Amundi
Accompagner la production d'énergie verte et la transition énergétique de nos clients	Accompagner les financements des opérateurs de production d'énergie verte	Développer des solutions pour l'accompagnement de la transition énergétique de nos clients	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociétaux et de gouvernance dans nos activités	Part de réalisation sur les installations JA aidé (subvention état)
	Accompagner nos clients agriculteurs dans leur transition environnementale et soutenir le développement d'une agriculture responsable			Part (montant) des crédits énergies renouvelables sur l'ensemble des crédits du marché entreprises (débloqués dans l'année)
Accompagner la transition environnementale	Accompagner nos clients agriculteurs dans leur transition environnementale et soutenir le développement d'une agriculture responsable	Accompagner nos clients face au risque climatique	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociétaux et de gouvernance dans nos activités	Part des crédits "Accompagner la transition énergétique" sur le total des crédits travaux accordés (Particuliers et professionnels)
	Accompagner nos clients face au risque climatique			Part des financements issus en faveur de la TAE (Transition Agri-Ecologique) sur l'ensemble des financements spécifiques à l'agriculture
				Taux des clients assurés Pacifica contre les aléas climatiques
				Taux de dossiers de sinistres climatiques sur le total des sinistres

Agir en faveur de la transition sociétale et environnementale par nos engagements d'entreprise	ENGAGEMENTS	OBJECTIFS	RISQUES	KPIs
	Renforcer l'intégration des critères ESG dans nos investissements	Augmenter la part de notre portefeuille de produits financiers sur des supports responsables	Augmenter notre consommation des énergies renouvelables, instaurer un système de recyclage et réduire nos émissions de GES	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement de la Caisse régionale
Renforcer l'intégration des critères environnementaux et sociaux dans le fonctionnement de l'entreprise	Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs en respectant la Politique Achats Responsables	Proposer des solutions alternatives aux déplacements des collaborateurs pour tenir compte des contraintes environnementales dans les déplacements des salariés	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement de la Caisse régionale	Les consommations de fluides (eau, électricité, fioul, GAZ)
			Risque de soutien insuffisant à l'économie locale Risque d'approvisionnement non responsable	Tonne de papier, carton, DIB recyclé
				Taux d'achats sur le territoire 4 départements
Renforcer l'intégration des critères de gouvernance dans le fonctionnement de l'entreprise	Accompagner et animer la démarche RSE dans l'entreprise	Accompagner et animer la démarche RSE dans l'entreprise	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans le fonctionnement de la Caisse régionale	Taux d'achats réalisés sur le territoire et les départements limitrophes
				Délais moyens de paiement des factures
				% des factures payées au-delà de 60 jours
				Taux de fournisseurs évalués sur leur performance RSE lors des appels d'offres menés par le service achat
				Nombre des indemnités kilométriques (IK) vélos déclaré sur le trajet domicile travail
				Taux de participation aux comités RSE de direction

Garantir des pratiques socialement responsables dans les relations avec nos collaborateurs	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés et garantir un dialogue social constructif dans l'entreprise	Risque de désengagement des collaborateurs et d'atteinte au bien-être et à la santé des collaborateurs	Taux d'absentéisme
			Nombre d'accidents de travail dont accident de trajet
			Taux de turnover
			Taux de satisfaction des collaborateurs Indice IER baromètre
			Nombre d'accords ou avenants d'entreprise signés
			Nombre de réunions avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP)
	Développer l'équité et l'égalité des collaborateurs	Risque de discrimination dans l'emploi	Taux de femmes cadres par rapport à la population globale dont le % sur le total des cadres au sein de la Caisse régionale
			Taux de femmes recrutées en CDI sur le total des recrutements
			Taux de promotion dont % des promotions femmes
			Répartition de l'effectif par genre
	Accompagner l'évolution des compétences des collaborateurs.	Risque de pertes de compétences clés Risque de baisse de motivation des collaborateurs	Nombre d'heures de formation par ETP et part d'évolution
			Part de la masse salariale consacrée à la formation
Développer l'inclusion des personnes en situation d'handicap dans l'emploi	Risque de discrimination dans l'emploi	Taux de travailleurs handicapés	
		Volume financier confié aux ESAT par collaborateurs	

Œuvrer sur notre territoire pour une société solidaire et responsable en s'appuyant sur nos valeurs mutualistes	Favoriser l'inclusion des jeunes et l'accès à l'emploi	Intégrer davantage de jeunes dans l'entreprise	Risque de discrimination dans l'emploi	Taux d'alternants
	Développer le mutualisme en faisant rayonner ses valeurs	Développer les actions de solidarité sur le territoire	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans le fonctionnement de la Caisse régionale	Nombre de recrutement d'alternants
				Nombre de projets soutenus par nos fonds mutualistes
				Nombre d'ateliers du numérique réalisés
	Garantir une gouvernance responsable en adéquation avec nos valeurs	Veiller à une représentation équilibrée des organes d'instance	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans le fonctionnement de la Caisse régionale	Taux des EER sociétaires
				Taux de femmes Administratrices et Présidentes de Caisses Locales
				Le résultat de l'indice d'engagement des élus
	Respecter l'éthique dans les affaires	Respecter les règles de conformité et de déontologie	Risque de pratiques non éthiques, de fraude et corruption	Part de nos clients sociétaires
				Participants aux AG des Caisses Locales
		Assurer un service d'écoute permanent et personnalisé pour nos clients	Risque de non satisfaction des attentes et besoins de la clientèle	Nombre de fraude déjouées hors carte bancaire
				Taux de salariés formés aux thèmes de la conformité
				Taux de salariés formés aux thèmes de la corruption
				Taux de clients ayant formalisé au moins une réclamation dans l'année
				Taux de réclamations clients traités en 15 jours ou moins
				Part des réclamations avec une issue favorable
		Accompagner notre clientèle fragile et nos clients fragilisés suite à un évènement de vie	Risque de non accessibilité des services bancaires aux populations vulnérables	Taux de satisfaction client après entretien
Indice de recommandation clients (IRC)				
Nombre de prêts coup de pouce accordés				
Part du nombre d'accompagnements Coups Durs réalisés sur le nombre de demandes d'accompagnements				
			Taux des agences de la CR animées par l'équipe coups durs sur l'accompagnement de la clientèle fragile	
			Part du nombre d'accompagnements humains par un bénévole Passerelle par rapport au nombre d'accompagnements réalisés totaux	
			Part des équipements CAC budget protégé des clients fragiles	

**Exclusion d'informations non reportées :**

Certaines informations ne sont pas évoquées dans la Déclaration de Performance Extra-Financière car non identifiées comme risque principal par rapport à l'activité du Crédit Agricole du Languedoc: 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 Crédit Agricole Immobilier (CALI), Sofilaro et CALEN, les salariés détachés du Crédit Agricole du Languedoc sont dans l'effectif du Crédit Agricole du Languedoc et sont donc intégrés dans le périmètre de celle-ci pour la partie sociale de la DPEF. Les salariés détachés par le Crédit Agricole du Languedoc représentent moins de 1% de l'effectif total du Crédit agricole du Languedoc (0,63%).

Sauf mention explicite concernant ces filiales, les informations sociétales et environnementales publiées portent sur le périmètre du Crédit Agricole du Languedoc et des Caisses locales affiliées. Sauf mention contraire, les données indiquées concernent l'année civile 2021.

## LE CADRE REGLEMENTAIRE

Le reporting extra-financier (ou ESG - Environnement, Social et Gouvernance) est défini et encadré par un ensemble de directives et de règlements : deux réglementations impactent particulièrement la DPEF à partir de cette année 2021 :

- **Le règlement SFRD** (« *Publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers* »), aussi appelé règlement « Disclosure » (politique relative aux risques en matière de durabilité) ;
- **Le règlement Taxonomie européenne sur les activités durables et le « Green Asset Ratio »**

### I. LA REGLEMENTATION SFRD (politique relative aux risques en matière de durabilité)

En réponse à la réglementation SFRD, le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidentes négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

#### ➤ **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
  - **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.
- #### ➤ **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**
- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site [www.amundi.fr](http://www.amundi.fr).
  - **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats

en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site [www.ca-assurances.com](http://www.ca-assurances.com).

➤ **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.**

- Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.
- Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

Enfin, **le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.** Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse des financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique complète répondant à la réglementation SFRD est consultable sur le site internet du Crédit Agricole du Languedoc.

## II. LA REGLEMENTATION RELATIVE AU GREEN ASSET RATIO (GAR)

Les régulateurs font évoluer le cadre réglementaire des établissements financiers pour tenir compte des nouveaux impératifs en matière de développement durable et financement de la transition énergétique.

Les évolutions portent à la fois sur la prise en compte du climat dans le dispositif de gestion des risques (mise en place de stress tests climatiques, intégration dans le cadre d'appétence aux risques) et la publication d'informations et d'indicateurs notamment sur la part des expositions sur des industries « polluantes » ou au contraire les proportions d'investissements ou de financements à des industries Vertes.

Sur ce dernier point, deux natures d'obligations supplémentaires vont s'appliquer aux banques : le Green Asset Ratio et le Pilier III ESG.

Si la mise en vigueur du Pilier III ESG n'est prévue qu'en juin 2022, la réglementation relative à la Taxonomie européenne sur les activités durables nécessite une prise en compte dès la DPEF 2021.

Toutes les entreprises soumises à NFRD (publiant une DPEF) devront publier trois éléments :

- Plusieurs ratios liés aux secteurs éligibles au Green Asset Ratio
- Des éléments méthodologiques liés à ces ratios (méthode de calcul, exclusions, etc.)

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- a) L'atténuation du changement climatique
- b) L'adaptation au changement climatique
- c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- d) La transition vers une économie circulaire
- e) La prévention et la réduction de la pollution
- f) La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

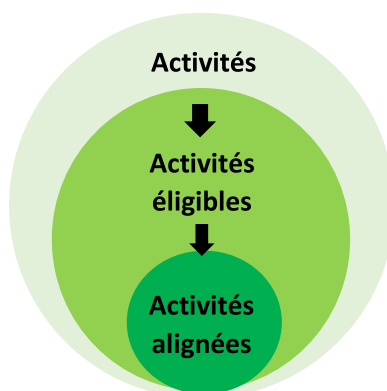
L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel Européen, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « **éligibles** » et « **non éligibles** », **c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non** et (ii) la part des actifs exclus.
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaire et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

**Pour le reporting 2021, le Crédit Agricole du Languedoc publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.**



Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué « Climat ». Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- **Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux**
- **Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux**
- **Respectent certaines garanties sociales minimales**
- **Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)**

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages de l'UE ;
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Par ailleurs, le Crédit Agricole du Languedoc a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. Le Crédit Agricole du Languedoc publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant **d'actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspond aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en-dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en-dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs ;
- Les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

En complément, le Crédit Agricole du Languedoc publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- Les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux ;
- Le portefeuille de négociation.

- Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d' <u>actifs éligibles</u> et d' <u>actifs non éligibles</u>	en %
<b>Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts</b>	48%
<b>Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts</b> ( <i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i> ).	21%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	1%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	7%
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%
Part d'autres actifs <sup>1</sup> dans le total d'actifs	3%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	20%
<b>Total</b>	31%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	1%
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%
<b>Total</b>	1%

#### Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2021 à 62%.

<sup>1</sup> [Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)]



# LES ENJEUX ET RISQUES RSE



## **AGIR EN FAVEUR DE LA TRANSITION SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE VIA L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS**

Le Crédit Agricole du Languedoc est engagé dans l'accompagnement des transformations sociétales et environnementales. Aujourd'hui, son rôle est de rendre possible une transition vers un modèle plus respectueux de l'environnement et porteur de progrès accessible à tous.

Le projet d'entreprise « IMPULSION 2024 » lancé en janvier 2021, place au cœur de sa stratégie, la RSE. Ainsi, ce projet accompagne toutes les clientèles dans ces mutations et s'engage dans la voie d'une transition juste pour tous. Son modèle est ancré dans les territoires, au plus près des besoins des concitoyens et en coopération avec tous les acteurs locaux.

Le Crédit agricole du Languedoc s'engage également aux côtés du Groupe crédit Agricole via son projet sociétal qui s'articule autour de trois thématiques clés – le climat et la transition vers une économie bas carbone, la cohésion sociale et l'inclusion, et la transition agricole et agroalimentaire pour accompagner tous ses clients et rendre les transitions accessibles à tous.

Le projet sociétal s'inscrit au cœur de la raison d'être du Groupe Crédit Agricole : « Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société ».

### **Engagement 1**

#### **Accompagner la transition numérique auprès des clients**

➔ **Objectif : Accompagner les clients dans le développement de solutions numériques et veiller à leur protection**

Pour accompagner les nouveaux usages des clients tout en limitant l'impact sur l'environnement et en s'adaptant au contexte actuel, le Crédit Agricole du Languedoc développe des produits et des offres pour répondre aux besoins de ses clients.

➔ **Risque : Risque de non satisfaction des attentes et besoins des clients**

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

➔ **Les politiques et actions :**

Le développement des nouveaux usages de consommation a encouragé le Crédit Agricole du Languedoc à proposer de nouvelles solutions de paiement à distance et de sécurisation de ces solutions.

### Offres de paiements à distance :

La nouvelle solution Up2pay Mobile mise en place au Crédit Agricole du Languedoc permet d'encaisser de manière simple et dans un environnement sécurisé, les paiements par carte bancaire, même en déplacement, grâce à un terminal de paiement innovant couplé au smartphone ou une tablette. L'encaissement se fait par email ou SMS dans un environnement sécurisé. Le client peut également mettre en place des actions de communications ciblées depuis une interface web dédiée via Up2pay Fidélité. Et tout cela, grâce à un logiciel installé sur son TPE qui transforme la carte de paiement des clients en carte de fidélité.

En complément, l'offre E-transaction permet d'encaisser des paiements effectués sur Internet. Cette offre s'enrichit régulièrement pour offrir de nouvelles fonctionnalités sans surcoût aux clients. Ces nouveautés (refonte fonctionnelle du module de paiement, nouvelle page de paiement, nouveau partenaire PrestaShop,..) permettent le développement du chiffre d'affaires et d'optimiser l'expérience client.

Par ailleurs, en accord avec l'accompagnement numérique de ses clients, le Crédit Agricole fait évoluer régulièrement ses applications.

En 2021, le Crédit Agricole du Languedoc a remplacé son application Ma Carte par l'application Paiement mobile pour simplifier les achats du quotidien.

Cette application s'appuie sur PAYLIB, une communauté de plus de 15 millions d'utilisateurs qui offre une solution de paiement simple et sécurisée qui permet de réaliser plusieurs types d'opérations, comme :

- PAYLIB sans contact : payer en magasin en posant le smartphone sur le terminal de paiement du commerçant (pour les smartphones Android)
- PAYLIB en ligne : payer en ligne sur les sites Internet des e-commerçants affichant le logo PAYLIB sans avoir à saisir les données de la carte
- PAYLIB entre amis : envoyer ou recevoir de l'argent à l'aide d'un simple numéro de téléphone ou adresse mail

Et, d'autres innovations en matière de financement ont vu le jour en 2021. Ainsi, deux nouveaux parcours digitaux innovants permettant la souscription d'un crédit en toute autonomie via l'espace personnel de banque en ligne des clients ont été déployés : pour le marché des clients particuliers, et pour le marché des clients professionnels et agriculteurs.

Par ailleurs, l'authentification forte pour valider les opérations exécutées est une obligation imposée par la Directive sur les Services de Paiement du 13 novembre 2007 afin de protéger le consommateur des risques notamment de fraude.

Historiquement le canal EDI était utilisé par les plus gros remettants avec une validation sécurisée. Ce canal a vu son utilisation évoluée ces dernières années grâce à un Certificat électronique qui permet d'assurer une authentification forte. La sécurisation des opérations reste un véritable enjeu d'accompagnement des clients Professionnels et Entreprises.

→ Les indicateurs clés de performance :

**91,4%**

**Des opérations  
signées  
électroniquement par  
les clients  
professionnels et  
entreprises (EDI)\***

*\*Nouvel indicateur 2021*

**56,70%**

**Taux de clients  
actifs banque en  
ligne**

50,60% en 2020

43,79% en 2019

## Engagement 2 Accompagner l'entrepreneuriat

En accord avec le développement du tissu économique local, le Crédit Agricole du Languedoc accompagne tous les professionnels et entrepreneurs avec des conseillers spécialisés et des offres bancaires et d'assurances dédiées couvrant l'intégralité de leurs besoins. Le Crédit Agricole du Languedoc veille à soutenir la création d'entreprises sur le territoire.

➔ **Objectif : Accompagner les clients dans le développement de leur projet**

➔ **Risque : Risque de non satisfaction des attentes et besoins des clients**

Le rôle du Crédit Agricole du Languedoc est d'accompagner ses clients dans le développement de leurs projets, soutenir les entreprises entrepreneuriales et les activités innovantes du territoire.

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

➔ **Les politiques et actions :**

La politique Crédit générale actualisée le 1/02/2021 et complétée par la politique sectorielle du 1/07/2021 confirme le souhait du Crédit agricole du Languedoc de maintenir une position de leader et conserver voire améliorer sa part de marché. Le financement des créations d'entreprises participe au développement de l'entrepreneuriat sur son territoire et au renouvellement de son fonds de commerce.

### **Le Village by CA :**

Fidèle à sa son rôle de banque mutualiste, le Crédit Agricole du Languedoc a poursuivi le développement de ses actions au profit des créateurs d'entreprises innovantes. Installé à Montpellier Odysseum depuis décembre 2017, le Village by CA Languedoc fait partie d'un réseau unique d'accélérateurs de startups. Le village est doté d'un maire en charge de veiller au bon fonctionnement de la structure.

Les entreprises peuvent y être accompagnées, conseillées, formées et peuvent également confirmer leur modèle économique et développer leur business. Porté par le Crédit Agricole du Languedoc, le Village by CA Languedoc dynamise l'économie du territoire par son soutien local à l'innovation. L'ambition du Crédit Agricole du Languedoc est d'accélérer le développement commercial des jeunes start-up qui sont hébergées.

À fin 2021, 19 start-up du territoire opérant dans différents domaines d'activités sont accompagnées par le Village By CA et 27 partenaires.

### **Les Cafés de la création :**

Les « Cafés de la création » est un lieu de rencontre, gratuit et ouvert à toute personne souhaitant recueillir un premier niveau d'information sur la création d'entreprise et obtenir les contacts utiles pour aller plus loin dans l'analyse de son projet. Il peut s'agir d'obtenir des conseils juridiques, financiers, fiscaux ou de l'aide concernant des démarches à accomplir.

Les rendez-vous « Cafés de la Création » se déroulent de 9h00 à 11h30 à une date convenue entre les Partenaires.

Le Crédit Agricole Languedoc est en charge de l'organisation et au moins un représentant de chacun des Partenaires et du Crédit Agricole Languedoc est présent à chaque rendez-vous pour prendre en compte les attentes des visiteurs, répondre aux questions, et donner les contacts utiles pour aller plus loin dans l'assistance au futur entrepreneur, le tout dans le strict respect de la réglementation applicable à sa profession.

Le 1er café a eu lieu à Montpellier en septembre 2017, depuis 22 cafés de la création se sont déroulés sur les 4 départements (8 à Montpellier-7 à Nîmes-3 à Narbonne-1 à Carcassonne-1 à Mende-2 à St Gilles).

Au total, 415 porteurs de projets ont été conseillés depuis 2017.

### **Création d'une Banque de l'Innovation :**

Autour du Village By CA Languedoc, accélérateur de start-up qui abrite au CA Center de Montpellier une vingtaine de sociétés innovantes dans le cadre de son programme d'accompagnement, le nouveau dispositif « Banque de l'Innovation » vient compléter l'action du Crédit Agricole du Languedoc dans tout l'écosystème Innovation de la région avec une organisation dédiée et des moyens complémentaires :

- Recrutement à venir en 2022 de 2 Chargés d'Affaires Innovation pour accompagner le parcours et le développement des Start-up et Jeunes Entreprises Innovantes aux côtés des autres solutions haut de bilan notamment proposées par SOFILARO, la filiale du Crédit Agricole du Languedoc.
- Le mise en place d'un Club Innovation au sein du Crédit Agricole du Languedoc et sur tout son territoire (Aude, Gard, Hérault et Lozère) ouvert aux experts innovation de la région.

La banque de l'Innovation est rattachée à la Direction des Entreprises et Banque Privée.

**L'objectif de la Banque de l'Innovation est de permettre aux start-up de trouver toutes les solutions et les leviers d'accompagnement de leur développement, au travers d'une offre adaptée et globale.**

Le Crédit Agricole du Languedoc va poursuivre en 2022 son accompagnement de l'innovation à travers son Village, le dispositif Banque de l'Innovation et ses Cafés de la Création.

### **Les indicateurs clés de performance :**

**415**  
**Porteurs de**  
**projets**  
**conseillés**  
**depuis 2017\***

*\*Nouvel indicateur 2021*

### Engagement 3

## Accompagner la transition sociétale auprès des clients du Crédit Agricole du Languedoc

Le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères Environnementaux Sociaux et de Gouvernance (ESG). Le Crédit Agricole du Languedoc renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale.

➔ **Objectif 1 : Accompagner les entreprises dans leur démarche Environnementale Sociale et de Gouvernance (ESG)**

➔ **Risque : Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie des clients et aux attentes du marché**

Le secteur financier dispose également d'une capacité d'influence, à travers notamment l'intégration des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans les décisions de financement et d'investissement ce qui oriente peu à peu l'économie vers un modèle de développement plus durable. Il est donc important d'adapter les produits et services à l'évolution de la société et prendre en compte les problématiques environnementales, sociales et de gouvernance.

➔ **Les politiques et actions :**

**La politique générale de distribution des crédits** du Crédit Agricole du Languedoc du 1/02/2021 se compose de deux parties : une partie dédiée aux principes généraux et une partie dédiée aux principes spécifiques par marché (**La politique crédits sectorielles du 1/07/2021**).

Ainsi, le Crédit Agricole du Languedoc est présent auprès de l'ensemble des acteurs économiques qui composent le tissu économique régional :

- Particuliers
- Professionnels (Professions libérales, artisans et commerçants, Très Petite Entreprise (TPE) et Petite Moyenne Entreprise PME)) et Associations
- Agriculteurs et filières agricoles
- Entreprises, coopératives et Sociétés d'économie mixte
- Promotion immobilière
- Collectivités publiques et structures assimilées
- Energies Renouvelables

Ainsi, le développement des nouveaux usages de consommation a encouragé le Crédit Agricole du Languedoc à proposer de nouvelles solutions de paiement à distance et de sécurisation de ces solutions.

### Développement des offres responsables :

Le Crédit Agricole du Languedoc développe des offres et des services utiles, adaptés à chaque moment de vie de ses clients, qu'il s'agisse de leurs besoins à titre privé ou professionnel. À terme, l'ambition du Crédit Agricole du Languedoc est d'accélérer la mise à disposition d'offres responsables. Des offres qui doivent répondre à la nécessité de créer de la valeur pour ses clients et sur le territoire autour de thématiques 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, les travaux se poursuivront en 2022, pour affiner le dispositif de création de nouvelles offres nativement Impact Responsible.

A ce jour, le Crédit Agricole du Languedoc a « fléché » **67 offres Impact Responsible (IR)** sur l'ensemble des marchés (Cf. Annexe : Offres Impact Responsible ). +8 offres/2020

Ces offres 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<sup>er</sup> 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.

En 2021, des nouveautés Impact Responsible sont venues enrichir la gamme, comme par exemple :

- Evolution de l'offre assurance automobile qui s'est enrichi de nouvelles garanties pour s'adapter aux nouveaux usages clients et répondre à des enjeux sociétaux liés à la transition écologique. Un Bonus Vert est offert sur l'assurance automobile en cas de possession d'un véhicule électrique.
- Le Prêt étudiant avec caution BPI est une offre à vocation sociale, qui vise à accompagner les jeunes qui n'ont pas de caution parentale dans le financement de leurs études.

### Le guide et le questionnaire ESG :

En lien avec le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole (stratégie Climat), le Crédit Agricole du Languedoc souhaite s'engager dans un projet sociétal, en devenant la Banque de référence qui accompagne les transitions. Ainsi, la démarche ESG est aujourd'hui en cours de déploiement au sein du Groupe et le Crédit Agricole du Languedoc s'y emploie particulièrement, notamment au travers du déploiement d'un guide ESG, visant à accompagner les clients Entreprises vers la transition écologique. Ce guide d'entretien reprend, au travers d'un questionnaire, 3 thématiques clés - Environnement, Social et Gouvernance – et va permettre au Chargé d'affaires :

- D'intensifier la relation client par une meilleure connaissance des enjeux de l'entreprise, de comprendre la stratégie des clients en matière de RSE, de les situer dans leur stade de transformation de l'entreprise
- D'identifier de potentiels accompagnements
- D'installer notre rôle de banquier de référence en adoptant une démarche de conseil, en faire un facteur différenciant et en proposant des solutions adaptées

Cette démarche est menée en lien avec le Groupe et ses filiales (Unifergie) et en parallèle avec la création du HUB Transition énergétique. (Cf Enjeu 1, Engagement 4 : Accompagner la production d'énergie verte et la transition énergétique des clients.)

### Les indicateurs clés de performance :

**0%\***  
**Des entreprises  
avec le formulaire  
ESG complété\*\***

\*\*Nouvel indicateur 2021

\*Un groupe de travail a été constitué  
pour la mise en œuvre et le  
déploiement d'un questionnaire ESG

### Et les filiales :

CALEN et SOFILARO, filiales du Crédit Agricole du Languedoc, 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.

Ainsi, SOFILARO, investisseur multisectoriel, participe à des projets qui allient innovation et préservation de l'environnement. La société a participé, en 2021 à la levée de fonds SUN'R, entreprise à mission et développeur de solution agrivoltaïque qui allie sur une même surface une culture et une structure photovoltaïque. Positionnés en hauteur et contrôlés en fonction des besoins physiologiques de la plante, les panneaux permettent d'apporter une protection en modifiant le climat au-dessus des plantes et de produire de l'électricité renouvelable et compétitive. Il est particulièrement adapté à la viticulture, l'arboriculture et le maraichage. Cette technologie :

- Élimine les conflits d'usage entre la production agricole et électrique,
- Permet une protection optimisée de la plante contre les aléas climatiques (gel, grêle, canicule...),
- Augmente les capacités de production d'électricité renouvelable bas carbone.

SOFILARO soutient également le domaine médical, et plus particulièrement en 2021 :

- Vivalto, groupe de cliniques et entreprise à mission, qui développe un modèle « troisième voie » qui prévoit notamment une part prépondérante donnée aux praticiens à la gouvernance et au capital du groupe.
- NEURINNOV, medtech qui conçoit un dispositif médical permettant aux personnes tétraplégiques d'assurer des mouvements de la main (dont la préhension) grâce à une stimulation du nerf radian. La commercialisation est programmée pour 2025.

Enfin, SOFILARO a participé à la mise en place d'obligations convertibles responsables. Elles prévoient une baisse du taux en cas d'amélioration des critères ESG dans le cadre du financement de Savco, spécialisée dans la fabrication de structures métalliques complexes pour les centrales hydroélectriques, active au sein de l'organisation de l'ONU « the global compact ».

CALEN, investisseur en infrastructure dans la transition énergétique, a connu une année extrêmement dynamique en termes d'investissements. Au 31/12/2021, elle participe au développement, à la construction et à l'exploitation de 992 centrales de production d'électricité verte pour une puissance cumulée de 495 MW.

Parmi les investissements marquants de l'année 2021, CALEN développe et construit via un contrat de construction conclue avec APEX des ombrières de parking sur le nouveau site du Crédit Agricole du Languedoc à Nîmes. Cette centrale photovoltaïque de 250 KWC sera détenue par une filiale de CALEN qui la mettra à disposition du Crédit Agricole du Languedoc pour son autoconsommation. 35% de la consommation du site sera issue de la centrale.

Enfin, le Crédit Agricole du Languedoc a souhaité, au vu d'une dynamique toujours élevée, d'allouer des moyens financiers et humains supplémentaires à CALEN. Une augmentation de capital de 30 M€ est réalisée, doublant les fonds propres de CALEN et le recrutement d'une chargée d'investissements Transition Énergétique.

➔ **Objectif 2 : Proposer des solutions d'investissements socialement responsables**

➔ **Risque : Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie des clients et aux attentes du marché**

L'investissement responsable est une opportunité de création de valeur positive car il répond à une demande croissante des investisseurs et des clients, notamment particuliers, soucieux d'orienter leur épargne en soutien d'activités économiques durables. Par ailleurs, l'accompagnement des entreprises clientes vers des modèles économiques durables permet de prévenir la dégradation des risques de contreparties.

➔ **Les politiques et actions :**

Le Crédit Agricole du Languedoc a commercialisé en 2021, 4 nouveaux fonds d'Investissement Durable (IR) qui viennent enrichir sa gamme de fonds d'investissement. (Cf Annexe: Le tableau des offres à Impact responsables)

Le montant des encours placés sur des fonds IR au 31 décembre 2021, s'élève à : **2 083 570 K€**

Sélectionner les investissements sur la base de critère ESG qui dépassent le simple aspect financier, contribue à la promotion d'un développement plus durable.

- Amundi France Engagement : accompagner les entreprises françaises vers de meilleures pratiques environnementales, sociales et de gouvernance.
- Amundi funds Global Ecology ESG : sélectionner les entreprises internationales les plus vertueuses en matière environnementales.
- CPR Invest Climate Action euro : investir dans les entreprises de la zone euro engagées dans la lutte contre le réchauffement climatique.
- CPR Invest Social Impact : investir dans des entreprises internationales qui participent au progrès social et luttent contre les inégalités (politique fiscale, rémunération, santé...).

En 2022, l'objectif du Crédit Agricole du Languedoc sera de continuer à sensibiliser et commercialiser auprès de ses clients des fonds d'investissements toujours plus responsables.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**26,80%**  
**Part des investissements responsables sur la totalité des encours Amundi\***  
19,38% en 2020  
17,89% en 2019

### ➔ **Objectif 3 : Accompagner les clients agriculteurs**

Le Crédit Agricole a été créé pour être au service du monde agricole. Le Crédit Agricole du Languedoc conserve des liens étroits avec les agriculteurs et leurs coopératives. Elle met à leur disposition un réseau de conseillers spécialisés et des solutions développées pour les accompagner tout au long du cycle de vie de leur exploitation. Par ailleurs, elle se mobilise aussi pour les aider à maintenir leurs activités dans les situations difficiles.

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

En tant qu'établissement bancaire, et partenaire historique des agriculteurs le Crédit Agricole du Languedoc se doit de répondre à toutes les nouvelles préoccupations de ses clients, qu'elles soient écologiques, sociales, sanitaires et économiques. Les produits et services bancaires comme extra-bancaires constituent des leviers pour répondre à ces enjeux et doivent permettre d'accompagner les clients dans leurs étapes de vie.

### ➔ **Les politiques et actions :**

Sur le fondement des objectifs de la politique crédits sectorielles du 1/07/2021, en 2021, le Crédit Agricole du Languedoc a aidé à l'installation de **154 Jeunes Agriculteurs** (au titre de la définition de JA aidés par l'Etat) sur les 4 départements. Ce nombre est un record, en valeur absolue, sur les 10 dernières années. Il lui confère une part de 80.2% sur ce marché. Ce résultat est rendu possible grâce à des moyens humains dédiés, à savoir 2 experts sur chaque département et une offre bancaire (dite « offre JA ») couvrant tous les besoins du jeune installé, de la gestion de son quotidien à ses financements, en passant par sa monétique ou ses assurances.

En 2021, de nombreux agriculteurs ont sollicité le Crédit Agricole du Languedoc pour les soutenir financièrement suite aux difficultés liées au contexte de crise sanitaire d'une part, depuis mars 2020, mais aussi et surtout suite à l'épisode de gel massif du 8 avril. A date, il a été réalisé 55,3 M€ de prêts PGE (Prêts Garantis par l'Etat) sur des agriculteurs et 121,8 M€ sur les coopératives de production agricoles. En même temps, d'autres agriculteurs ou coopératives ont bénéficié de mises en place de pauses sur leurs prêts bancaires : à date, 4737 prêts agricoles ont bénéficié de ce dispositif.

Le Crédit Agricole du Languedoc distribue le livret « Déduction pour Épargne de Précaution » (DEP): 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, le Crédit Agricole du Languedoc en dénombre 746 sur les clients agriculteurs, pour 12 M€ (+ 5,1 M€ en 2021) d'épargne de précaution constituée.

### ➔ **Les indicateurs clés de performance :** Sur ce marché historique, le Crédit Agricole du Languedoc souhaite conserver une position de banquier principal des exploitations agricoles saines et vise une part de marché de 90% pour les installations « jeunes agriculteurs viables » que le Crédit Agricole du Languedoc a décidé d'accompagner.

**80,2%**  
**Part des réalisations  
sur les installations  
des jeunes  
agriculteurs aidés\***  
74,6% en 2020  
73,9% en 2019  
Nouvel indicateur 2021\*

## Engagement 4

### Accompagner la production d'énergie verte et la transition énergétique des clients

Dans le cadre de son engagement environnemental, le Crédit Agricole du Languedoc souhaite soutenir les initiatives liées aux énergies renouvelables, et plus largement en faveur de la transition énergétique des clients particuliers et professionnels. Le Crédit Agricole du Languedoc a la volonté d'être un partenaire permettant l'accès à la transition énergétique pour tous, et soutenant le développement économique sur son territoire.

#### ➔ **Objectif 1 : Accompagner les financements des opérateurs de production d'énergie verte**

#### ➔ **Risque : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans les activités clients**

Pour rester fidèle à son engagement environnemental, le Crédit Agricole du Languedoc doit proposer son aide en tant que financeur vers la transition énergétique et être en mesure de proposer à ses clients des offres de soutien et de financement dans ce sens. Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole du Languedoc finance des opérateurs d'énergie verte et travaille sur d'autres financements qui pourraient être mis en place afin d'atténuer ce risque.

#### ➔ **Les politiques et actions :**

Pour conforter sa position d'acteur régional de référence sur le marché des Energies Nouvelles Renouvelables, le Crédit Agricole du Languedoc s'appuie sur sa politique sectorielle des Energies nouvelles du 1/07/2021.

Depuis 2010, le Crédit Agricole du Languedoc a mis en place une équipe d'experts autour d'un pôle ENR travaillant exclusivement sur le développement des énergies vertes par l'intermédiaire d'octroi de crédits.

En 2021, le Crédit Agricole du Languedoc a créé un poste de Chargé de Mission en Transition énergétique pour accompagner le déploiement du Hub et des offres liées, avec des actions concrètes auprès d'une cible de client via des études d'impact d'autoconsommation.

**Le marché des énergies Renouvelables :** En tant que financeur sur les marchés des entreprises, professionnels et agriculteurs, le Crédit Agricole du Languedoc participe activement au financement des projets liés aux énergies renouvelables, notamment au travers d'un service dédié aux professionnels de l'ENR.

En 2010, le Crédit Agricole du Languedoc finançait son 1<sup>er</sup> parc éolien. Depuis, la dynamique de ce pôle a permis d'accompagner 331 projets (centrales ou portefeuilles de centrales) de productions d'énergies renouvelables, essentiellement sur le territoire du Crédit Agricole du Languedoc permettant une production annuelle de 870 000 MWh.

Le Crédit Agricole du Languedoc a notamment accompagné en 2021, les projets d'un acteur national dans le secteur des ENR : nous avons co arrangé et co financé un portefeuille de 13 centrales solaires pour une puissance installée de 36,8 MW sur tout le territoire, ainsi que mis en place des financements

pour l'implantation de 3 autres projets photovoltaïques en Occitanie (Ombrières Aéroport de Béziers, Centrale au sol St Thibery et Ombrières de parking à Vias plage) pour une puissance totale de 3.7 MW.

Par ailleurs, afin d'accompagner et d'accélérer la transition énergétique de ses clients des marchés spécialisés (Professionnels, Agriculteurs, Entreprises), le Crédit Agricole du Languedoc s'inscrit dans une démarche volontaire avec une offre de conseils complète et structurée via une plateforme dédiée. Au travers d'un agrégateur de solutions, ce HUB Transition Énergétique va proposer au T2 2022 des actions concrètes pour agir en faveur du climat :

- Exigence réglementaire : Loi de la Transition énergétique, Loi Elan, Décret tertiaire, loi DDADUE portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (dite DDADUE).
- Impératif environnemental : réduction de l'impact, stratégie RSE, attente des collaborateurs,
- Opportunité économique : réduction de la facture énergétique.

Ce HUB est construit autour :

- D'une plateforme digitale comprenant un outil d'autodiagnostic, du contenu pédagogique et des conseils d'experts accessibles aux clients Crédit Agricole du Languedoc (au lancement),
- D'un bouquet d'offres exclusives réservées aux clients négociées avec des partenaires nationaux et locaux : efficacité énergétique, autoconsommation, mobilité,
- D'un accompagnement de proximité au travers d'un réseau de conseillers en transition énergétique.

Le marché des Particuliers est également intégré dans le parcours de transition énergétique avec des offres ciblées pour accompagner tous les projets de mutation.

**L'ambition pour 2022 est de continuer sur le même rythme pour rester le leader local dans le financement des projets liés aux énergies renouvelables.**

→ **Les indicateurs clés de performance :**

**17,62%\***

**Part des crédits énergies  
renouvelables sur  
l'ensemble des crédits du  
marché des entreprises\*\***

*\*(Débloqués sur l'année)*

*\*\*Nouvel indicateur 2021*

## ➔ **Objectif 2 : Développer des solutions pour l'accompagnement de la transition énergétique des clients**

La loi Climat et Résilience du 22 août 2021 fait de l'énergie un enjeu essentiel pour demain. Le Crédit Agricole du Languedoc consciente de cet enjeu majeur, a intégré l'énergie et l'environnement au cœur de son projet d'entreprise à horizon 2024.

A travers ce projet, il souhaite se faire reconnaître auprès de la clientèle comme la banque de référence sur l'environnement, sur son territoire.

Pour cela, ce sont à la fois des offres et des démarches qui sont développées sur les différents marchés.

## ➔ **Risque : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans les activités clients**

Le Crédit Agricole du Languedoc doit proposer son aide en tant que financeur vers la transition énergétique et doit être en mesure d'offrir à ses clients des solutions de soutien et de financement dans ce sens. Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole du Languedoc adapte ses financements pour soutenir la transition énergétique afin d'atténuer ce risque.

## ➔ **Les politiques et actions :**

Pour déployer les offres de financement responsable, le Crédit Agricole du Languedoc s'appuie sur sa politique sectorielle de distribution de crédits du 1/07/2021 qui recouvre l'ensemble des acteurs économiques qui composent le tissu économique régional.

**Les offres financements responsables** (Cf Annexe: Offres Impact Responsable) :

**Pour les particuliers**, des prêts amortissables avec des taux préférentiels pour l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion « vert » (véhicules thermiques sous conditions d'émissions de CO2 ; véhicules hybrides ou électriques ; vélos ou 2 roues électriques ; véhicules électriques individuels (Trottinettes...)).

En ce qui concerne les travaux améliorant les performances énergétiques, 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.

Par ailleurs, il est proposé une avance sur la prime à la conversion avec des pré financements 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, le Crédit Agricole du Languedoc accompagne les foyers qui souhaitent réaliser des travaux d'économies d'énergie.

**Pour les professionnels**, le Crédit Agricole du Languedoc 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 ;

AGIR EN FAVEUR DE LA TRANSITION SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE VIA L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS

- 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.

**Accompagner les clients dans une démarche RSE :**

Financement sur Sète de la société coopérative d'intérêt collectif « La Palanquée » dont l'objectif est d'accompagner la création d'entreprises dans les domaines de la transition écologique, de l'innovation sociale, de l'alimentation et l'agriculture durables, de l'économie bleue.

Pour 2022, de nouvelles offres Impact Responsible 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.

→ **Les indicateurs clés de performance :**

**8.74% des crédits particuliers « Accompagner la transition énergétique » sur le total des crédits travaux accordés hors ENR\***

*\*Nouvel indicateur 2021*

**2.08% des crédits professionnels « Accompagner la transition énergétique » sur le total des crédits travaux accordés hors ENR**

*\*Nouvel indicateur 2021*

## Engagement 5

### Accompagner les clients dans la transition environnementale

En tant qu'établissement bancaire, et partenaire historique des agriculteurs, le Crédit Agricole du Languedoc se doit de les accompagner dans leur transition environnementale mais aussi au travers de toutes les nouvelles préoccupations, qu'elles soient écologiques, sociales, sanitaires et économiques. L'intégration des critères ESG mais aussi la sensibilisation sur ces sujets auprès des clients sont ainsi des actions essentielles.

#### ➔ **Objectif 1 : Accompagner les clients agriculteurs dans leur transition environnementale et soutenir le développement d'une agriculture responsable**

Le Crédit Agricole du Languedoc accompagne la transition agro écologique autour d'une démarche structurée et le développement d'offres adaptées aux évolutions et enjeux auxquels sont confrontés les clients.

#### ➔ **Risque : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans les activités clients**

La non prise en compte de la transition environnementale des clients agriculteurs peut conduire le Crédit Agricole du Languedoc à être déclassé du référencement en tant que 1<sup>er</sup> financeur sur son territoire agricole et viticole (perte de leadership, image, conseil) avec pour conséquence la perte de parts de marché.

#### ➔ **Les politiques et actions :**

Le Crédit Agricole du Languedoc accompagne historiquement les clients agriculteurs, et leurs coopératives de production, en finançant leurs investissements de transition agri-environnementale liés aux cahiers des charges choisis par leurs soins (Bio, Terra-Vitis, HVE, ou autres) conformément à la politique sectorielle de distribution des crédits du 1/07/2021.

Afin de les accompagner au mieux, le Crédit Agricole du Languedoc a mis en place une nouvelle organisation distributive des réseaux commerciaux avec notamment la création de **34 experts spécialisés dans l'agriculture** pour accroître l'expertise des conseillers en proximité et mieux répondre aux attentes des clients. Par ailleurs, une équipe middle office d'une trentaine de personnes accompagne et anime le réseau de proximité sur le marché de l'agriculture avec l'aide d'un animateur spécialement dédié à ce marché.

En 2021, le Crédit Agricole du Languedoc a formalisé deux offres spécifiques :

- Une offre « **Transition Agri-Environnementale et Circuits Courts** » pour encadrer cet accompagnement. Désormais, les conseillers peuvent faire bénéficier aux clients de tarifs préférentiels sur les crédits ou sur leurs encaissements par cartes bancaires. En 2021, 4 prêts, pour un total de 203 K€, ont été saisis dans le cadre de cette offre, soit 0,1% de l'ensemble des crédits à l'agriculture.
- Une offre « **mesure de soutien** » => Cette offre a été renouvelée depuis la crise du gel le 8/04/2021.

Le Crédit Agricole du Languedoc par ailleurs 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 s'est tenue qu'en dématérialisé (100% digital), le Crédit Agricole du Languedoc a renouvelé son partenariat financier afin de soutenir la filière viticole bio dans le contexte de crise.

Deux partenariats perdurent aussi, l'un 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, et l'autre avec Bienvenue à la ferme, 1<sup>er</sup> réseau national de vente directe et d'accueil à la ferme.

Lors du SITEVI (Salon international des équipements et savoir-faire pour les productions vigne-vin, olive, fruits-légumes biannuel organisé à Montpellier en décembre 2021), le Crédit Agricole du Languedoc a formalisé des partenariats avec deux entreprises porteuses de solutions innovantes d'épargne solidaire (MIIMOSA) et de météo locale de précision (SENCROP) en vue d'optimisation des traitements.

→ Les indicateurs clés de performance :

**17% des clients assurés Pacifica sont assurés contre les aléas climatiques\***

\*Nouvel indicateur 2021

**8,9%**

**Part des financements issus en faveur de la transition agri écologique sur l'ensemble des financements spécifiques à l'agriculture\***

\*Nouvel indicateur 2021

➔ **Objectif 2 : Accompagner les clients face au risque climatique**

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

Le réchauffement climatique peut causer de lourdes conséquences financières et matérielles sur la solvabilité et la performance financière des clients mais également sur les activités d'assurance dommage. Ainsi, il est important pour le Crédit agricole du Languedoc d'être en mesure de proposer des offres adaptées et d'accompagner les clients pour atténuer ce risque.

➔ **Les politiques et actions :**

Pour protéger et accompagner au mieux les clients, le Crédit Agricole du Languedoc dispose d'un département assurances composé de 23 assureurs pour le marché de l'agriculture et des professionnels, 3 experts assurances sur la clientèle agriculture haut de gamme, un middle Office avec 6 téléconseillers spécialisés en assurances ainsi qu'une animatrice. Ce département est directement rattaché à la Direction des professionnels, agriculteurs et assurances.

En 2021, à nouveau, de nombreux aléas climatiques ont impacté fortement les récoltes des agriculteurs des 4 départements parmi lesquels on peut citer le gel massif du 8 avril 2021, d'une ampleur géographique et en intensité inédits, puis le printemps pluvieux générateur de nombreux foyers de mildiou sur vignes, un été de sécheresse, et enfin des épisodes pluvieux cévenols au moment des vendanges ou récoltes fruitières. Les filières viticoles et arboricoles, notamment, ont été très fortement impactées en 2021. Par exemple, concernant le gel d'avril, 1124 déclarations de sinistres ont été enregistrées pour la Crédit Agricole du Languedoc au travers des contrats d'Assurance Récoltes (MC) et l'Assurance grêle (AC) avec option Gel.

Les clients agriculteurs peuvent bénéficier 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, fin 2021, 975 des 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 2021, 772 agriculteurs sont 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 2021, 58 contrats de ce type étaient actifs.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**3,6%**  
Part des dossiers  
de sinistres  
climatiques sur le  
total des  
sinistres\*

\*Nouvel indicateur 2021

Le Crédit Agricole du Languedoc en tant qu'entreprise responsable intègre également des critères ESG dans son fonctionnement auprès des partenaires et collaborateurs. Elle apporte une réponse concrète en matière de lutte contre le changement climatique en adoptant des pratiques plus éthiques et plus durables et ainsi pouvoir contribuer à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement.

**Les engagements s'articulent autour de 4 domaines :**

- Renforcer l'intégration des critères ESG dans ses investissements
- Renforcer l'intégration des critères environnementaux et sociaux dans le fonctionnement de l'entreprise pour continuer de réduire les émissions de GES
- Renforcer l'intégration des critères de gouvernance dans le fonctionnement de l'entreprise
- Garantir des pratiques socialement responsables dans les relations avec les collaborateurs.

### Engagement 1

#### Renforcer l'intégration des critères ESG dans nos investissements

En 2019, le règlement SFDR a été adopté par l'Union Européenne. Il a pour objectif d'harmoniser et de renforcer les obligations de transparence applicables aux acteurs qui commercialisent certains produits financiers ou qui prodiguent des conseils sur ces produits pour orienter les investissements privés vers des investissements durables.

Ainsi, le Crédit Agricole du Languedoc à travers notamment l'intégration des critères ESG dans les décisions de financements pour ses clients et ses propres investissements, oriente peu à peu l'économie vers un modèle de développement plus durable.

➔ **Objectif :** Augmenter la part de son portefeuille de produits financiers sur des supports responsables

Ainsi, dans le cadre du Plan Moyen Terme à horizon 2024, le Crédit Agricole du Languedoc a ciblé la barre symbolique de 1 milliard d'euro d'investissement Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance à l'horizon 2024.

➔ **Risque :** Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement du Crédit Agricole du Languedoc

Si le Crédit Agricole du Languedoc ne maîtrise pas son empreinte environnementale et ses diverses consommations, il 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 veille à ce que ses investissements répondent aux critères ESG. Ainsi, cet objectif a été intégré à son plan stratégique afin de limiter ce risque.

➔ **Les politiques et actions :**

Le Crédit Agricole du Languedoc, déjà très proche de son territoire en se positionnant comme une entreprise socialement responsable, agit en faveur de la transition environnementale en positionnant comme 2<sup>ème</sup> pilier de son Plan Moyen Terme, l'objectif d'avoir un impact positif sur la planète et de contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Pour y parvenir, le pôle gestion financière et coordination rattaché directement à la Direction finances, crédits et recouvrement répond à l'objectif du Crédit Agricole du Languedoc d'investir une partie de ses Fonds Propres sur des supports avec des impacts Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance forts tout en respectant ses indicateurs réglementaires imposés par les régulateurs financiers.

**Les investissements :**

L'encours des titres d'investissement et de placement classés Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance a atteint 715 millions d'euros, fin décembre (17,1% des Fonds Propres du Crédit Agricole du Languedoc) contre 169 millions d'euros fin 2020. Cette forte progression est le résultat des actions mises en œuvre dans les choix stratégiques d'investissement et la transformation d'une partie du portefeuille du Crédit Agricole du Languedoc.

Ce n'est pas moins de **254 millions d'euros** qui ont été réalloués sur des supports Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance et 290 millions d'euros investis en 2021 sur le marché des obligations vertes, fonds de Capital Investissement et fonds Actions ayant un impact positif sur l'Environnement.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**31,2%**  
Part des fonds propres  
RSE sur la part des  
fonds propres  
disponibles pour les  
investissements du CA  
Languedoc\*

\*Nouvel indicateur 2021

**17,1%**  
Part des fonds  
propres RSE sur le  
total des fonds  
propres\*

\*Nouvel indicateur 2021

## Engagement 2

### Renforcer l'intégration des critères environnementaux et sociaux dans le fonctionnement de l'entreprise

#### ➔ **Objectif 1 : Augmenter la consommation des énergies renouvelables, instaurer un système de recyclage et réduire les émissions de GES**

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 ce changement et ainsi diminuer ce risque.

#### ➔ **Risque : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement du Crédit Agricole du Languedoc**

Si le Crédit Agricole du Languedoc ne maîtrise pas son empreinte environnementale et ses diverses consommations (énergie, déchets, déplacements professionnels, investissements immobiliers), il s'expose au risque de ne pas suffisamment réduire les impacts environnementaux liés à son fonctionnement. C'est pourquoi, le Crédit Agricole du Languedoc a intégré à son plan stratégique des objectifs de prise en compte des critères ESG pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et ainsi développer de nouveaux axes d'amélioration dans sa stratégie RSE. Ainsi, cet objectif a été intégré à son plan stratégique afin de limiter ce risque.

#### ➔ **Les politiques et actions :**

L'ensemble des équipes du Département Logistique, Immobilier, Moyens Généraux, Sécurité, Télécom et informatique et achats sont rattachés directement Direction Développement de l'Immobilier. Ils veillent à maîtriser l'empreinte environnementale du Crédit Agricole du Languedoc, notamment en appliquant la politique achat dans le choix de ses partenaires.

#### **La méthodologie SAFE (ex P9XCA) :**

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique.

De façon à pouvoir communiquer plus facilement en interne et en externe, l'outil P9XCA a été rebaptisé SAFE (pour Single Accounting of Financed Emissions methodology) au cours de l'année 2021. Cette méthodologie innovante que le Groupe utilise depuis 2012 est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et l'association Bilan Carbone.

**AGIR EN FAVEUR DE LA TRANSITION SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE PAR NOS  
ENGAGEMENTS D'ENTREPRISE**

- SAFE est une méthodologie qui permet de constater l’empreinte carbone des émissions financées en évitant les comptages multiples :

La méthodologie permet de calculer, sans comptage multiple, l’ordre de grandeur des émissions financées. Elle s’appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l’ADEME, l’ABC et l’ORSE.

Réalisé en 2014 avec la participation d’une vingtaine d’institutions financières, d’ONG et d’experts, ce guide recommande aux banques de financement et d’investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l’additivité des résultats et ainsi l’exactitude de l’ordre de grandeur calculé.

Ainsi, SAFE fait correspondre par construction la somme des empreintes carbone de l’ensemble des institutions financières mondiales à 100 % des émissions mondiales, contrairement à d’autres méthodologies sur le marché, à l’image de celle utilisée par l’étude d’Oxfam qui aboutit à une somme égale à plusieurs fois ce niveau (de l’ordre de quatre à cinq fois les émissions mondiales).

- Une méthodologie permettant de cartographier les émissions financées par secteur et géographie :

SAFE permet de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des émissions financées. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée “par enjeu”, par opposition à l’allocation usuelle “par scope”.

Au-delà de l’aspect quantification, la réalisation d’une telle cartographie permet au Groupe d’identifier les secteurs prioritaires nécessitant le développement de politiques sectorielles RSE. Elle est également utilisée dans les méthodologies et calculs liés au risque climatique de transition.

Emission de GES induits par les financements du Crédit Agricole du Languedoc	
2020	2021
899 kt CO2	958 Kt CO2

**Le recyclage :** Le Crédit Agricole du Languedoc s’engage dans le recyclage de ses déchets et dans l’économie sociale et solidaire.

Dans la continuité du recyclage du papier, carton, bouchons, capsules de cafés usagées, piles, verre, lunettes... Le Crédit Agricole du Languedoc en 2021 a également intégré le recyclage des masques chirurgicaux. A ce titre 19 135 masques ont été collectés et recyclés à hauteur de 90%.

Il est à noter que les dernières commandes de masques ont été achetées en local et sont de fabrication 100% française.

Des bornes éco mégots ont été installées sur les sites administratifs pour assurer le recyclage et la valorisation des mégots. Ce qui a permis de collecter plus de 10kg de mégots de cigarettes et ainsi préserver l’environnement (29,8 millions de litres d’eau – 12 piscines olympiques ! - n’ont pas été pollués grâce à cette collecte).

La collecte de piles et batteries usagées a quant à elle permis de collecter 185 kg de déchets, soit 65% de plus qu'en 2020, ce qui permet de récupérer une grande quantité de zinc, nickel, acier, cobalt, plomb, qui seront réutilisés pour l'industrie pour fabriquer de nouveaux produits.

Dans une démarche zéro plastique, et après avoir distribué en 2020 une gourde à ses 2 700 collaborateurs, des couverts en bambou et des sacs en papier kraft sont dorénavant fournis pour les repas à emporter.

Des bacs de recyclage sont également installés dans les restaurants d'entreprises. Le traitement des huiles de friture est également organisé afin de les transformer en biocarburant.

Le recyclage et le réemploi restent une priorité dans les engagements éco responsables et solidaires ; ainsi depuis plusieurs années le Crédit Agricole du Languedoc recycle les mobiliers usagés avec VALDELIA et confie ceux encore en état à EMMAUS.

Pour donner une seconde vie aux meubles de l'ancien site de Nîmes, le mobilier sera donné en 2022 à des associations ou fera l'objet d'« upcycling » afin de récupérer les matériaux permettant la fabrication de nouveaux objets. Rien ne se perd tout se transforme !

**Energies** : L'ensemble de l'électricité injectée sur le réseau électrique du Crédit Agricole du Languedoc est 100% d'origine renouvelable « dite verte » soit éolienne ou hydraulique.

En complément, le plan de rénovation des points de ventes a permis de remplacer l'éclairage existant par 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 2021 a été marquée par la poursuite du projet de rénovation des sites administratifs. Après la rénovation du site de Mende (Département Lozère – 48) en 2020, il y a eu l'installation dans le nouveau site de Carcassonne Salvaza (Département Aude – 11) et la poursuite des travaux du site de Nîmes (Département Gard - 30) en 2021. Un projet dans lequel les enjeux de développement durable ont été pris en compte, afin d'aller encore plus loin dans la baisse des 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 qui sera détruit, était par ailleurs énergivore, en inadéquation avec la politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc. Le béton utilisé pour la nouvelle construction 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** : Le Crédit Agricole du Languedoc se digitalise de plus en plus afin de diminuer au maximum ses consommations de papier. En 2021, fin du déploiement dans le réseau commercial et sur le site de Maurin des imprimantes multifonctions à badge, parallèlement à une réduction très significative des imprimantes individuelles. Ces mises en œuvre ont permis entre 2020 et 2021 d'avoir une **baisse significative des consommations de papiers et de cartouches d'imprimantes de l'ordre de 20%**.

En 2021, plus de **95 000 documents dématérialisés** ont été signés en agence par les clients.

**Moyens de paiement** : Les chèquiers du Crédit Agricole du Languedoc sont majoritairement certifiés « PEFC » : **94,47%** en 2021.

Afin d'améliorer l'empreinte écologique des cartes bancaires nous procédons, comme les années précédentes à un recyclage des cartes, les chiffres pour 2021 : **110 308 cartes recyclées pour 573.60 Tonnes.**

En 2021, le Crédit Agricole du Languedoc a supprimé les porte-cartes et porte-chéquiers en matière plastique.

**Les ambitions pour 2022** : consommer des fournitures de bureau plus responsables (matériels réutilisable et/ou rechargeables) et la dématérialiser les courriers entrants et circulants.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**Consommation d'électricité :**

**10 290 192 Kwh**

12 074 086 Kwh en 2020

12 385 877 Kwh en 2019

**Consommation de 269,11 Tonnes de papier**

268,73 T en 2020

318,37 T en 2019

**250 Tonnes de papier, cartons, DIB recyclés**

**Consommation de gaz :**

**140 031 Kwh**

101 269 Kwh en 2020

158 327 Kwh en 2019

**Consommation de 1 167L de Fioul**

**4 000L en 2020**

**Consommation d'eau : 29 071 m3**

➔ **Objectif 2 : Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs en respectant la Politique Achats Responsables**

➔ **Risque 1 : 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 à n'importe quel prix.

Cette politique s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation.

➔ **Risque 2 : 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 de 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.

➔ **Les politiques et actions :**

Le Crédit Agricole du Languedoc dispose d'un service des achats rattaché à la Direction Développement de l'Immobilier, qui sensibilise et accompagne les acheteurs afin de veiller au respect de la Charte des achats et des critères environnementaux et augmenter la part des achats locaux.

Être utile et contribuer au développement social de son territoire font partie des enjeux du Crédit Agricole du Languedoc. Il souhaite travailler au maximum avec des entreprises locales implantées sur son territoire, afin de soutenir l'économie locale et d'accompagner ses clients dans le développement de leur(s) projet(s) et de leur entreprise (Autres actions menées sont développées dans Enjeu 1, engagement 2 : Accompagner l'entreprenariat).

Depuis plusieurs années maintenant le Crédit Agricole du Languedoc se veut « engagé », proche de son territoire et continue dans ce sens un peu plus chaque année. Cette démarche est d'autant plus forte depuis 2020 dans ce contexte sanitaire et économique lié à la COVID-19. C'est dans ces moments que le Crédit Agricole du Languedoc doit soutenir et garder le lien avec les entreprises partenaires et ne pas créer de rupture.

### **Une politique achats Responsables Groupe, socle de la politique achats du Crédit Agricole du Languedoc :**

En 2018, le Groupe Crédit Agricole a élaboré sa politique achats Responsables qui a été signée par le Crédit Agricole du Languedoc avec divers indicateurs afin de mesurer et vérifier sa bonne mise en œuvre.

**L'engagement de favoriser les échanges avec les acteurs locaux et, ainsi, contribuer au développement du territoire est un des engagements de cette politique achats Responsables** et le Crédit Agricole du Languedoc souhaite fortement le respecter en faisant appel le plus possible aux acteurs locaux.

C'est un indicateur suivi par le Crédit Agricole du Languedoc avec un nouvel objectif défini de tendre vers 70% d'achats locaux.

Pour continuer à affirmer ses valeurs et tenir ses objectifs, les entreprises régionales sont donc prioritaires au niveau des achats. C'est notamment le cas sur d'importants investissements comme la rénovation des agences ou encore la construction du nouveau site administratif de Nîmes (livraison sur le 1er trimestre 2022) pour lesquels il est donné la priorité au local.

En 2021, afin de tout mettre en œuvre pour réaliser cet objectif et augmenter la part des achats locaux à venir, chaque service acheteur, accompagné de l'équipe RSE, de l'équipe comptable et de l'équipe achats, fera un travail d'identification des achats non locaux (hors achats Groupe Crédit Agricole) afin d'identifier ce qu'il est possible d'acheter sur le territoire « élargi » du Crédit Agricole du Languedoc

### **Evaluation RSE des fournisseurs lors des appels d'offres :**

Dans une démarche écoresponsable, 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 environnementale, sociale, éthique et sur la chaîne d'approvisionnement.

En 2021, 20 candidats ont été sollicités au questionnaire RSE EcoVadis lors de 5 appels d'offres lancés par le Crédit Agricole du Languedoc. 17 candidats sur les 20 sollicités ont répondu à ce questionnaire et la note étant prise en compte dans l'attribution des appels d'offres, 100% des candidats retenus ont répondu à ce questionnaire.

### **Le suivi des délais de paiement :**

Toujours dans un souci de responsabilité face à ses fournisseurs, le Crédit Agricole du Languedoc mesure et suit ses délais de paiement. Cet engagement est d'autant plus fort depuis le début de la crise COVID-19 : payer ses fournisseurs au plus tôt est une priorité du Crédit Agricole du Languedoc.

Pour ce faire, nous avons accompagné les fournisseurs à l'utilisation du portail de dépôt des factures afin de permettre un traitement dématérialisé des factures et ainsi raccourcir les délais de paiement.

Le délai moyen de paiement est ainsi passé de 30,8 jours (29,3 jours avec la méthode de calcul validée pour 2021) en 2020 à 23,5 jours en 2021.

En 2021, le Crédit Agricole du Languedoc réaffirme sa démarche RSE dans les achats à travers sa politique achats avec un rappel à tous les responsables de service qui achètent sur notamment :

- La démarche d'achats responsables en lien avec la politique achats responsable Groupe CA
- Le recours aux EA/ESAT quand la prestation de service le permet
- Le rappel de l'obligation de régler les factures au plus tôt (respect délais de paiement)
- La saisine d'un médiateur interne au Groupe CA en cas de litige relationnel ou contractuel avec un fournisseur.

Cette politique achats est à disposition de tous sous l'Intranet du Crédit Agricole du Languedoc et de multiples rappels ont eu lieu en 2021 à destination des services gestionnaires.

Le Crédit Agricole du Languedoc a par ailleurs présenté lors de la Journée nationale des achats du Groupe Crédit Agricole toute sa démarche d'achats responsables avec pour objectif d'accompagner les services afin qu'ils se posent les bonnes questions avant d'acheter.

➔ Les indicateurs clés de performance :

**85%**  
Taux de fournisseurs évalués sur leur performance RSE lors de consultations ou appels d'offres menés par le service achats\*

\*Nouvel indicateur 2021

**66,6%\***  
Pourcentage des achats réalisés sur le territoire du Crédit Agricole du Languedoc et les départements limitrophes\*\*

\* 61,7% hors construction du site de Nîmes

\*\*hors achats intra groupe

**23,5 jours**  
Délais moyens de règlement paiement des factures

**53,6%**  
Pourcentage des achats locaux réalisés sur le territoire du Crédit Agricole du Languedoc\*\*  
(4 Départements)

\* hors achats intra groupe

**5,3%**  
Taux de factures payées après 60 jours

\*\*Cet engagement se mesure à travers le pourcentage des achats locaux (Définition Groupe CA = achats sur le territoire du Crédit Agricole du Languedoc et des départements limitrophes hors achats intra groupe).

➔ **Objectif 3 : Proposer des solutions alternatives aux déplacements des collaborateurs pour tenir compte des contraintes environnementales**

La politique mobilité employeur est une démarche qui s'inscrit en faveur de l'environnement et de la qualité de vie au travail. En effet, le transport Domicile-travail est une préoccupation majeure des collaborateurs et du Crédit Agricole du Languedoc. Cet engagement renforce la marque employeur et l'image du Crédit Agricole du Languedoc auprès des élus et des acteurs locaux.

➔ **Risque : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement du Crédit Agricole du Languedoc**

Si le Crédit Agricole du Languedoc ne maîtrise pas son empreinte environnementale elle s'expose au risque de ne pas suffisamment réduire les impacts environnementaux liés à son fonctionnement. C'est pourquoi, le Crédit Agricole du Languedoc a intégré à son plan stratégique des objectifs de prise en compte des critères ESG pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et ainsi développer de nouveaux axes d'amélioration dans sa stratégie RSE.

➔ **Les politiques et actions :**

En 2021, pour accompagner la politique mobilité employeur qui s'inscrit en faveur de l'environnement et de la qualité de vie au travail, le Crédit Agricole du Languedoc a nommé **une personne chargée de la Qualité de Vie au Travail**. Elle est rattachée à la Direction des Ressources Humaines.

Soucieux de promouvoir la transition vers une économie respectueuse du climat et de contribuer à préserver un environnement durable, le Crédit Agricole du Languedoc a décidé de mettre en place un forfait mobilités durables et d'accompagner à travers différentes mesures, les salariés adoptant ces moyens de transports plus propres et moins coûteux.

Les partenaires sociaux ont signé un accord relatif à l'incitation et l'accompagnement des salariés aux mobilités durables en date du 3 Décembre 2021.

**Il prévoit les mesures suivantes :**

- Permettre un élargissement du nombre de bénéficiaires aux mesures du plan de mobilité employeur sur l'ensemble du territoire du Crédit Agricole du Languedoc (agences et sites), en élargissant les propositions de modes de transports éligibles.
- Accompagner les salariés, par exemple par la mise en place de services (exemple : plateforme de covoiturage) afin de trouver des alternatives au déplacement en voiture sans passager pour les déplacements domicile-travail.
- Considérer le déplacement domicile-travail dans le cadre des grands travaux immobiliers.
- Communiquer et donner une plus forte visibilité aux différentes mesures visant à promouvoir les modes de déplacement plus propres et plus durables sur le territoire.

En complément, le Crédit Agricole du Languedoc fait évoluer le barème d'indemnités kilométriques en encourageant les salariés qui utilisent des véhicules « propres ».

En suivant, **par accord du 17 Décembre 2021**, relatif aux dispositifs d'accompagnement des mobilités professionnelles internes, le Crédit Agricole du Languedoc renouvelle son double engagement :

- D'essayer d'affecter au plus près les salariés lors des mobilités professionnelles
- De rechercher une solution de rapprochement dans l'année, pour les salariés en poste depuis plus de 3 ans et qui effectuent plus de 100 kms (aller/retour).

Enfin, en 2021, le Crédit Agricole du Languedoc a poursuivi son déploiement d'outils numériques ainsi que l'ouverture d'accès à distance à de nombreux outils de travail et de communication.

Ces évolutions technologiques ont permis de tester les capacités technologiques et organisationnelles, ouvrant ainsi la voie à une large expérimentation du travail à distance, dans un contexte de télétravail « de crise ».

➔ Les indicateurs clés de performance :

**35 046 KM**

Déclarés dans les  
indemnités  
kilométriques de type  
vélo et autres VAE sur le  
trajet domicile travail\*

*\*Nouvel indicateur 2021*

### Engagement 3

## Renforcer l'intégration des critères de gouvernance dans le fonctionnement de l'entreprise

➔ **Objectif :** Accompagner et animer la démarche RSE dans l'entreprise

➔ **Risque :** Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans le fonctionnement du Crédit Agricole du Languedoc

La politique de Responsabilité Sociétale d'entreprise et ses différentes actions font l'objet d'un reporting régulier devant plusieurs comités de l'entreprise. Tous les sujets stratégiques et réglementaires sont présentés en Comité de Direction RSE. Ce comité mensuel est l'instance décisionnelle en matière de RSE. Selon les sujets, des présentations devant le CSE ou Conseil d'administration peuvent être réalisées. Un responsable RSE est garant de la bonne conduite de la politique RSE.

➔ **Les politiques et actions :**

Le Crédit Agricole du Languedoc a décidé de renforcer sa prise en compte des critères environnementaux et sociétaux et a intégré la RSE au cœur de son Plan Moyen Terme. Pour ce faire, elle a constitué une équipe de 4 personnes, dont l'objectif est d'animer la démarche RSE dans l'entreprise, d'apporter de la transversalité et de la cohérence à la démarche. L'objectif est d'inscrire cette démarche dans le temps et dans tous les processus au sein de l'entreprise.

Pour suivre l'évolution de la démarche RSE, un Comité de Direction mensuel a été créé et complété de 3 comités d'échange mensuels réunissant les responsables de service ou département en lien avec les 3 enjeux RSE de notre politique RSE et de notre projet d'entreprise.

L'enjeu de cette gouvernance RSE est de rendre l'activité transversale, c'est-à-dire renforcer sa visibilité et intégrer cette notion au cœur de chacune des directions.

A cette occasion, tous les managers ont été réunis au mois d'octobre 2021 à Agde, lors d'une après-midi entièrement dédiée à la RSE. Les managers ont pu assister à des interventions d'experts, mais aussi à la présentation des actions menées sur notre territoire ou à mener en 2022.

Enfin, pour animer cette démarche dans toute l'entreprise des ambassadeurs RSE (référents) ont été identifiés. Le rôle principal des ambassadeurs RSE dès 2022 sera de participer à l'animation de la démarche RSE en relayant les actions et participant aux projets.

L'objectif pour 2022, sera de continuer à animer la démarche RSE dans toute l'entreprise notamment avec la mise en place des ambassadeurs et de maintenir un taux de participation au comité de Direction élevé.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**85%**  
Taux de participation au Comité de direction RSE mensuel\*

\*Nouvel indicateur 2021

## Engagement 4

### Garantir des pratiques socialement responsables dans les relations avec les collaborateurs

#### ➔ **Objectif 1 : Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés et garantir un dialogue social constructif dans l'entreprise**

Le bien-être au travail favorise l'implication des collaborateurs et renforce l'attractivité du Crédit Agricole du Languedoc en tant qu'employeur. Le Crédit Agricole du Languedoc met en place des actions visant à faciliter le quotidien des salariés et à améliorer leur bien-être au travail. La sécurité des collaborateurs est également au centre des préoccupations afin de préserver leur intégrité physique et morale.

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

Dans un contexte en profonde mutation, perdre l'engagement des collaborateurs est un risque pouvant impacter les résultats du Crédit Agricole du Languedoc. Cet engagement est indispensable pour réussir la transformation organisationnelle et managériale. Le Crédit Agricole du Languedoc attache une grande importance à la qualité de vie au travail et aux conditions de travail, leviers majeurs de la performance et de l'engagement des équipes.

#### ➔ **Les politiques et actions :**

La politique de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels, actualisée en 2021, repose sur les principes d'anticipation des 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 les 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 2021, la crise sanitaire a confirmé 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 aux managers pour ancrer les pratiques d'intelligence collective et du management à distance.

Parallèlement à l'organisation de ces sessions, le Crédit Agricole du Languedoc a testé à travers deux groupes de 10 personnes, la mise en œuvre d'un nouveau parcours de formation visant le développement des softskills à destination des collaborateurs du siège : Ce « Parcours de Compétences Transverses », plébiscité par les participants pilotes, va être déployé progressivement entre 2022 et 2025 auprès de tous les collaborateurs du siège et permettra d'accompagner la transformation des méthodes de travail (autonomie, agilité, ouverture et innovation, transversalité, échanges collaboratifs..).

Par ailleurs, 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 de 2 700 remontées ont été réalisées par près de 1000 collaborateurs différents et ont permis d'améliorer en continu l'expérience des collaborateurs.

Le contexte sanitaire en 2021 a conduit le Crédit Agricole du Languedoc à faire évoluer en permanence ses modes de fonctionnement afin de les adapter à la situation sanitaire et aux directives gouvernementales. Ainsi, le Crédit Agricole du Languedoc a ajusté, tout au long de l'année, son protocole sanitaire qui vise à garantir les conditions de sécurité de ses salariés tout en assurant la continuité de l'activité au service de ses clients et de son territoire.

Dans le même temps, tirant les conséquences des évolutions des modes de travail accélérées par la crise sanitaire et pour répondre à des attentes réciproques entreprise/salariés, les partenaires sociaux ont signé le 3 décembre 2021 un accord sur le travail à distance « hors crise sanitaire ».

Applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour une période d'expérimentation d'un an, cet accord prévoit un télétravail et un travail déplacé dits « structurels » (hors contexte de pandémie), basé notamment sur le principe du double volontariat (salarié et manager), à raison d'un jour par semaine pour tous les salariés (2 jours flottants supplémentaires par mois pour les métiers du siège et les réseaux spécialisés). La crise sanitaire se prolonge et reporte provisoirement l'entrée en vigueur de l'accord à une date prochaine.

En parallèle, le Crédit Agricole du Languedoc a rappelé les modalités d'exercice du droit à la déconnexion décrites dans un accord signé le 3 Décembre 2021.

Le dialogue social, en 2021, a également été l'occasion pour le Crédit Agricole du Languedoc de signer un accord relatif à l'accompagnement et à l'aménagement des fins de carrières, en date du 19 Mai 2021. Elle a ainsi réaffirmé sa priorité et sa politique volontariste de maintien dans l'emploi des salariés dits « séniors » ainsi que son attachement à la diversité et la mixité des équipes, où l'intergénérationnel est une richesse pour l'Entreprise.

Ce principe réaffirmé, des dispositifs ont été mis en place afin de permettre aux collaborateurs qui le souhaiteraient, d'aménager la transition vers leur retraite et/ou d'anticiper la date de leur cessation d'activité.

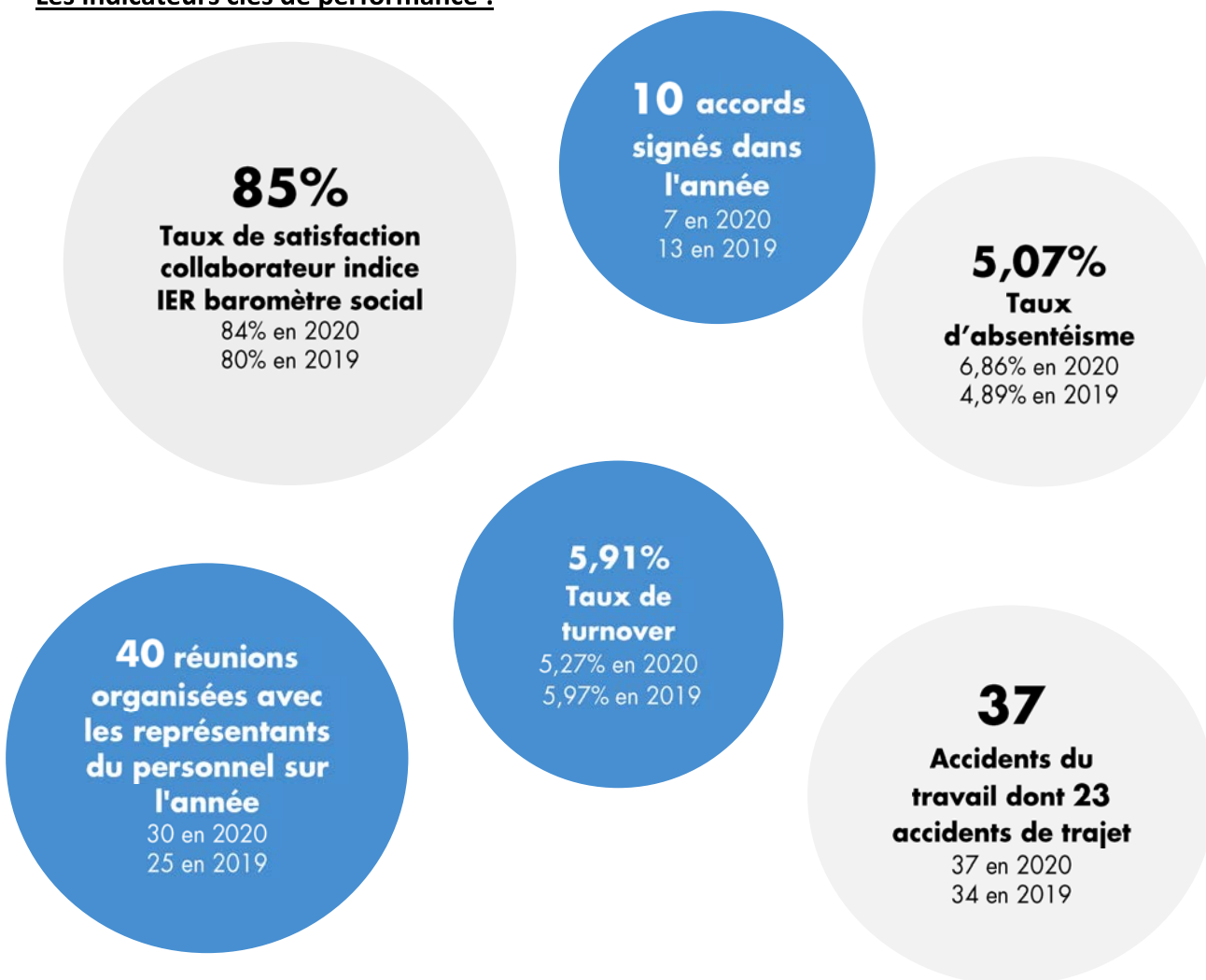
Cet accord s'inscrit pleinement dans les valeurs portées par le Crédit Agricole du Languedoc de responsabilité sociale et de solidarité collective, ayant pour objectif de faciliter la transition entre la vie professionnelle et la retraite.

**AGIR EN FAVEUR DE LA TRANSITION SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE PAR NOS ENGAGEMENTS D'ENTREPRISE**

Ce panel de dispositifs, autant diversifié qu'innovant, s'inscrit pleinement dans la qualité de vie au travail et contribue à la satisfaction des collaborateurs, tout en renforçant la politique sociale du Crédit Agricole du Languedoc.

Enfin, le Crédit Agricole du Languedoc est également attentif à la santé de ses salariés et a œuvré pour l'amélioration de la couverture de la « complémentaire santé », en lien avec les partenaires sociaux en signant un accord le 15 Juillet 2021. Ce dernier améliore significativement les garanties du socle commun salarié dans le cadre d'un contrat responsable.

**Les indicateurs clés de performance :**



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

En 2021, celui-ci ressort à un excellent niveau de **85%** (+1 point comparé à 2020). Ce résultat positionne le Crédit Agricole du Languedoc à la première place des Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole. Ainsi le Crédit Agricole du Languedoc continue à progresser concernant cet indice. Cette progression est le fruit des projets, des transformations mais aussi de la nouvelle manière de travailler ensemble. Plus de collectif, plus d'écoute, plus de responsabilité, plus d'accompagnement, autant de principes du vivre ensemble qui ont été développés par tous.

## ➔ **Objectif 2 : Développer l'équité et l'égalité des collaborateurs**

L'équité et la diversité sont des valeurs que le Crédit agricole du Languedoc 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.

## ➔ **Risque : Risque de discriminations dans l'emploi**

L'égalité professionnelle est au cœur de la politique RH du Crédit Agricole du Languedoc. C'est un critère important sur lequel le Crédit Agricole du Languedoc veille dans le recrutement des collaborateurs. Le Groupe Crédit Agricole met en place différentes actions pour accompagner la mixité des collaborateurs et le Crédit agricole du Languedoc s'inscrit dans cette démarche nationale.

## ➔ **Les politiques et actions :**

L'accord en vigueur relatif visant à garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, à développer la mixité et à promouvoir la parité **sera renégocié** au 1<sup>er</sup> trimestre 2022.

Les objectifs pour 2021 portaient 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.

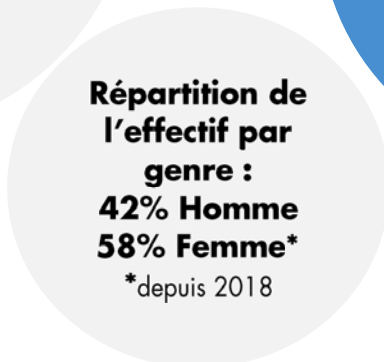
**L'égalité professionnelle et la mixité sont au cœur de la politique RH du Crédit agricole du Languedoc.** Chaque année, la situation comparée (rémunérations et mobilités professionnelles) des femmes et des hommes est étudiée par la Direction et les représentants du personnel. Ces engagements renouvelés ont permis au Crédit agricole du Languedoc d'atteindre, comme en 2020, la note de 89/100, au titre de l'index égalité femmes hommes calculé et publié chaque année.

En 2021, des actions en faveur de l'identification, de l'accompagnement et la promotion des talents féminins ont été décidées et seront mise en œuvre en 2022 dans le cadre du plan d'action Mixité 2022.

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 2021, 162 personnes ont été recrutées en CDI, 61 % de femmes dont 50 % sur les métiers de cadre, 44 % des recrutements sont de niveau Bac + 4/5, 62 % ont moins de 30 ans. Les métiers d'embauche sont également multiples (Agences, réseaux spécialisés et siège).

➔ **Les indicateurs clés de performance :**



➔ **Objectif 3 : Accompagner l'évolution des compétences 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 auquel le Crédit Agricole du Languedoc y attache une importance majeure et met en place différentes actions pour accompagner ses collaborateurs.

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

L'évolution des modes de travail et la transformation digitale sont en train de reconfigurer le marché des talents avec notamment une concurrence accrue ce qui peut entraîner des risques pour notre entreprise si nous n'avons pas une politique de développement du capital humain adaptée.

Une gestion inadéquate des carrières et des compétences (intégration, mobilité et parcours professionnel, gestion des compétences, etc.) et la perte de talents et de ressources clés pourraient impacter la continuité d'activité du Crédit Agricole du Languedoc, sa performance et sa capacité à attirer et retenir ses collaborateurs

➔ **Les politiques et actions :**

Une politique de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (actualisée en 2020) et des accords du Crédit agricole du Languedoc ((accord GEPP signé le 16/04/2020 pour 3 ans jusqu'au 31/12/2023 et accord formation signé le 17/12/2021 pour 4 ans jusqu'au 31/12/2025) sur ce thème définissent les modalités d'accompagnement des salariés sur le développement de leurs compétences et le maintien de leur employabilité.

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, Entretien Professionnel et Entretiens Managériaux Trimestriels).

En Novembre 2021, l'entretien managérial trimestriel a été remplacé par un entretien managérial semestriel conçu à partir d'une enquête de satisfaction de l'entretien existant et d'un travail collaboratif de groupes de collaborateurs et de managers volontaires : le nouvel entretien mis en œuvre laisse davantage la place à la préparation, à l'auto évaluation du collaborateur de ses fiertés et du niveau d'atteinte des objectifs fixés pour la période, et à la co-construction des objectifs de la période à venir.

Des entretiens de carrière avec les équipes des Ressources humaines sont également proposés pour favoriser la mobilité professionnelle. En 2021, c'est près de 1000 entretiens qui ont été réalisés.

Chaque salarié est accompagné et suivi tout au long de son parcours professionnel dans le cadre des plans annuels de développement des compétences qui favorisent l'intégration des nouveaux embauchés, l'accompagnement des évolutions professionnelles, les formations ciblées pour les salariés en poste et proposent des formations en libre-service pour ceux qui le souhaitent.

Le contexte sanitaire a fortement impacté le Plan de Développement des compétences 2021 ( validé lors du Comité Ressources Humaines du 19/10/20 et partagé avec les instances représentatives du personnel le 25/11/2020 et recueil d'avis le 18/12/2020)

La gouvernance de la GPEC et du Plan de Développement des compétences est assurée par Le Comité Ressources Humaines composé des membres du Comité de Direction et des Responsables Développement Ressources Humaines et Administration du personnel et relation sociale.

Il est animé par le Directeur des Ressources Humaines. Les politiques et actions en matière de GEPP et Formation sont proposées par le Département Développement Ressources Humaines et Formation composé de 3 unités :

- Le recrutement en charge de la recherche des talents (CDI, CDD, stages et alternants)
- L'emploi et les carrières en charge des emplois de la mobilité interne et de la gestion des parcours professionnels
- Le service formation en charge de la montée en compétence des collaborateurs par la mise en œuvre du plan de développement des compétences,

Une adaptation des dispositifs de formation du Crédit Agricole du Languedoc a, cette année encore, été nécessaire :

- Au cours du premier semestre, la priorité a été donnée aux actions de formation centrées sur la montée en compétences des nouveaux entrants et des mobilités fonctionnelles, les formations réglementaires et les formations essentielles à l'exercice du métier. Ces actions ont évolué dans leurs formats afin de concevoir et mettre en œuvre des formats distanciels (e-learning, webinars, classes virtuelles). Les formations présentiels non indispensables et non adaptables à distance ont été reportées.
- Au cours du deuxième semestre, les formations en présentiel ont repris en privilégiant les parcours d'intégration de nouveaux entrants réseau, les formations pour les chargés d'affaires professionnels (nouveau métier créé en juin 2021), les formations managers, les formations techniques indispensables (trajectoire patrimoine, nouvelle offre A4), et enfin, le rattrapage des formations reportées.

Ainsi, en 2021, c'est plus de 14 300 jours de formation qui ont été déployés, en hausse de 34,56 % par rapport à 2020. La part des formations à distance a continué de progresser, cette année : elle a représenté 67 % des formations en 2021 contre 47 % en 2020 (19 % en 2019) dont :

- ⇒ 6 136 jours de formation en classes virtuelles soit 43 % du total formation (13 % en 2020)
- ⇒ 3 593 jours de formation sous format e-learning soit 25 % du total formation (34 % en 2020)
- ⇒ 4 619 jours de formation présentielle soit 32 % du total formation (53 % en 2020)

En ce qui concerne **les objectifs à venir**, le Crédit Agricole du Languedoc a signé avec les organisations syndicales, pour les quatre prochaines années, un nouvel accord de formation rappelant la volonté du crédit Agricole du Languedoc d'investir en moyenne, chaque année, 6% de la masse salariale dans les actions de formation. Cet accord précise les populations prioritaires et les objectifs prioritaires de la formation ainsi que les conditions de co-financement (CPF – entreprise) des formations diplômantes et/ou certifiantes.

#### ➔ Les indicateurs clés de performance :

**5,67**  
Jours de  
formation par  
salarie  
4,20jrs en 2020  
6,12jrs en 2019

**6,13%**  
de la masse  
salariale consacrée  
à la formation en  
2020\*

\*Données non disponibles pour  
2021 au moment de l'écriture de la  
présente déclaration : Disponible en  
avril de l'année N+1

Grâce à ces adaptations et malgré les périodes de confinement et l'application de jauges réduites en présentiel, c'est en 2021, 2 923 collaborateurs qui ont été accompagnés sur une moyenne de 5,67 jours par personnes.

#### ➔ **Objectif 4 : Développer l'inclusion des personnes en situation d'handicap dans l'emploi**

Afin de promouvoir l'inclusion et refléter la diversité de ses territoires au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole du Languedoc mène depuis plusieurs années une politique HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole), afin d'agir en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap (incluant les unités bénéficiaires).

#### ➔ **Risque : Risque de discriminations dans l'emploi**

Pour le Crédit Agricole du Languedoc, ne pas agir contre la discrimination c'est le risque d'avoir une stratégie de recrutement mais également une gestion différente entre les personnes valides et les personnes à mobilité réduite. Des sanctions financières et des poursuites pénales sanctionnent les manquements en la matière.

#### ➔ **Les politiques et actions :**

Le Crédit Agricole du Languedoc dispose depuis plusieurs années d'une personne spécialement chargée de veiller et contribuer à l'insertion des personnes en situation de handicap dans la vie professionnelle.

En complément, un **accord « Handicap et Solidarité »**, en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, signé le 23 juillet 2020, pour une durée de trois ans, est toujours en cours au sein du Crédit Agricole du Languedoc.

Par cet accord, le Crédit Agricole du Languedoc souhaite exprimer sa volonté de continuer à appliquer une politique pro active, novatrice, et durable, en faveur des personnes en situation de handicap, au moyen de mesures concrètes visant à :

- Faciliter la reconnaissance de travailleur en situation de handicap,
- Maintenir dans l'emploi des salariés en situation de handicap,
- Sensibiliser les salariés sur le sujet du handicap,
- Développer le travail avec des entreprises adaptées.

Le 1<sup>er</sup> volet concerne les mesures en faveur du handicap. 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.

Le 2<sup>ème</sup> 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.

Concernant le micros dons de salaire, 600 collaborateurs ont intégré le dispositif d'Arrondi Solidaire, à hauteur de 0,50€ de micro-don en moyenne par mois et par salarié, ont permis la collecte de plus de 3 500€, abondée à 100% par le Crédit agricole du Languedoc.

Cette générosité a ainsi permis de soutenir des projets et des causes solidaires pour plus de 7 000€ au cours de cette première année.

Et l'aventure continue... En 2022, les dons des salariés soutiendront des initiatives pour les jeunes qui seront choisies au printemps dans le cadre de l'appel lancé par le Crédit agricole du Languedoc.

#### Les chiffres clés de la politique handicap au Crédit Agricole du Languedoc en 2021

- A fin 2020, le taux d'emploi de personnes en situation de handicap au Crédit agricole du Languedoc s'élève à 5,75 %.
- Au 31/12/2021, 125 personnes sont en situation de handicap au Crédit agricole du Languedoc
- Dans le courant de l'année 2021, le Crédit agricole du Languedoc a recruté 6 personnes en situation de Handicap en CDI, et 8 en contrats de professionnalisation
- 12 aménagements de poste ont été réalisés
- 33 collaborateurs ont bénéficié des CESU HANDICAP.

#### ➔ Les indicateurs clés de performance :

**32€ HT**  
**Volume financier  
confié aux EA-  
ESAT et aux SIAE  
par collaborateur\***  
(33€HT en 2020)  
*\*Nouvel indicateur 2021*

**5,75%**  
**Taux de travailleurs  
handicapés en  
2020\***

*\*Chiffre 2021 non disponible au moment  
de l'écriture de la présente déclaration car  
délivré par l'organisme en avril de l'année  
N+1*

**ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET RESPONSABLE EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES**

**Engagement 1**

**Favoriser l'inclusion des jeunes et l'accès à l'emploi**

Depuis toujours, le Groupe Crédit Agricole et le Crédit Agricole du Languedoc se mobilisent pour l'inclusion des jeunes. Le Crédit Agricole du Languedoc souhaite notamment favoriser leur réussite scolaire, leur faire découvrir le monde de l'entreprise, faciliter leur insertion professionnelle, créer pour eux des emplois et des formations aux métiers de la banque. Il s'appuie sur des partenaires engagés pour mettre en place des actions concrètes qui leur soient utiles.

➔ **Objectif : Intégrer davantage de jeunes dans l'entreprise**

➔ **Risque : Risque de discrimination dans l'emploi**

L'évolution des modes de travail et la transformation digitale sont en train de reconfigurer le marché des talents avec notamment une concurrence accrue ce qui peut entraîner des risques pour notre entreprise si nous n'avons pas une politique de développement du capital humain adaptée notamment auprès des jeunes.

Le Crédit agricole du Languedoc s'attache à maintenir avec l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs des relations de travail empreintes de confiance, respect, implication et reconnaissance. Sans ces éléments, notre impact sur le marché de l'emploi serait négatif en tant que recruteur de premier plan sur le marché des entreprises privées et notamment auprès des jeunes.

➔ **Les politiques et actions :**

Au côté du Groupe, le Crédit agricole du Languedoc via son équipe recrutement rattaché à la Direction des Ressources Humaines a poursuivi le développement de ses actions en faveur de l'emploi des jeunes, en déclinant le « Plan jeunesse », initié, en 2019, autour de 3 axes : Doublement du nombre d'alternants en 3 ans (2019- 2022), accueil de stagiaires de 3ème de collèges de zones défavorisées, et recrutement en CDI de nombreux jeunes :

- Avec **85 nouveaux contrats**, le nombre d'**alternants** recrutés a progressé de + 85 % par rapport à 2019 (+ 18 % cette année), portant à 108 le nombre total d'alternants au 31/12/2021 soit + 80 % par rapport à 2019 et + 26 % en 1 an.  
La création d'une nouvelle formation Bachelor « Banque Assurance » en alternance dans le Gard (après Narbonne en 2020) a permis de développer notre ancrage local.  
La poursuite 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.
- **235 étudiants** ont été accueillis pour des contrats d'été.
- **63 stagiaires** de Bac + 1 à Bac + 5 ont eu l'opportunité d'acquérir une expérience professionnelle (+ 26 % vs 2020).
- **100 jeunes de moins de 30 ans** ont été embauchés en CDI, soit 62 % des recrutements.

**ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET RESPONSABLE EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES**

Par ailleurs, la plateforme Youzful ([www.youzful-by-ca.fr](http://www.youzful-by-ca.fr)) lancée en 2020 par le Groupe Crédit Agricole s'est développée : elle vise à connecter, dans les territoires, les jeunes avec les entreprises et les professionnels qui recrutent.

Elle offre un contenu riche avec des informations sur l'orientation et l'emploi, des offres d'emploi, des événements en région, la possibilité d'échanger entre jeunes et professionnels via messagerie privée ou encore des informations sur les partenariats nationaux (« L'étudiant » par exemple).

Plus de 300 000 offres émanant de Pôle Emploi et des professionnels inscrits ont été diffusées.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**4,69%**  
**Taux d'alternants\***  
(3,54% en 2020)  
*\*Nouvel indicateur 2021*

**85**  
**Alternants recrutés\***  
(+ 13/ 2020)  
*\*Nouvel indicateur 2021*

**Engagement 2**

**Développer le mutualisme en faisant rayonner les valeurs du Crédit Agricole du Languedoc**

Le Groupe et le Crédit Agricole du Languedoc portent des valeurs mutualistes (Responsabilité, Solidarité et Proximité) qui doivent se retrouver parmi les actions menées au bénéfice de notre clientèle sur notre territoire et ainsi conserver tout leur sens.

➔ **Objectif : Développer les actions de solidarité sur le territoire**

A travers différents dispositifs, le Crédit Agricole du Languedoc met en œuvre ses valeurs pour contribuer à une économie plus sociale et solidaire notamment vis à vis de ses clients et du territoire et faire vivre cet ADN au quotidien.

➔ **Risque :** Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement du Crédit Agricole du Languedoc

Un modèle de développement économique équilibré s'appuyant sur les atouts d'un territoire est source de cohésion sociale, de prévention des fragilités et favorise un développement durable. L'implication du Crédit agricole du Languedoc auprès des communautés est une attente forte des parties prenantes dont l'absence impacterait négativement son attractivité, sa réputation et générerait de la part des acteurs du territoire un rejet de ses activités économiques.

➔ **Les politiques et actions :**

La charte mutualiste de 2015, dont une actualisation est prévue en 2022 est le socle des actions et projets déployés par le service mutualisme sur le territoire.

Par ailleurs, le fonds de dotation créé en 2015, renforce l'engagement du Crédit agricole du Languedoc vis-à-vis de son territoire en favorisant des projets d'intérêt collectif et durables.

Le champ d'action du fonds de dotation couvre les domaines : éducatif, socio-culturel, socioéconomique, sportif ou concourant à la mise en valeur du patrimoine artistique et culturel, de l'environnement naturel, de la langue et des connaissances spécifiques.

Le Fonds de dotation du Agricole Languedoc et les Caisses locales soutiennent des projets de mécénat de proximité et sont portés par des structures d'intérêt général sur son territoire.

Les projets susceptibles d'être soutenus doivent répondre à des critères d'éligibilité car les engagements du fonds de dotation se veulent exigeants : avec des axes clairs, une prise en compte de dimensions qui permettront d'évaluer l'intérêt général d'un projet, à savoir son caractère innovant, pérenne et durable, solidaire, l'impact économique et social du projet présenté, le nombre d'emploi créés, l'animation du territoire qui découle de sa mise en œuvre.

Voici des exemples de dossiers de mécénat accompagnés en 2021 :

- Sur le patrimoine culturel des territoires :
  - Le renforcement de l'église de Saint-Amans de Cazedarnes, classée au titre des monuments historiques, qui cache en son sein des fresques peintes par Nicolaï Greschny, peintre fresquiste et d'icône réfugié en France. Les travaux menés au sein de l'église permettront sa réouverture au public et la redécouverte de ces décors muraux.
  - La restauration du mobilier de la chapelle des Pénitents Blancs de Mende. Ces travaux permettront de sauvegarder ce patrimoine historique et de pouvoir réutiliser ce lieu de rencontres pour y organiser des manifestations sociales et culturelles.
- Sur l'insertion sociale, économique et professionnelle :
  - Le projet de Web TV de l'institut Charles Prévost de Lenne : il s'agit d'accompagner un projet éducatif de création d'une web TV, impliquant les jeunes accompagnés par l'établissement. Ce projet leur permettra de s'initier aux techniques de l'audiovisuel, mais aussi à mieux décrypter les médias, à renforcer leur sens critique, à travailler leur expression orale et écrite et leur confiance en soi

**ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET RESPONSABLE  
EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES**

- La création d'un espace pédagogique et de répit sur Baillargues (projet « Un pas vers la vie »). Cette structure de 18 places sera destinée à accueillir des enfants porteurs de handicap, bloqués à domicile faute de place en scolarité classique ou en institution adaptée.

**Les animations d'ateliers d'éducation numérique :**

- Depuis 2019, le Crédit Agricole du Languedoc s'est engagé pour lutter contre l'exclusion numérique pour mieux accompagner ses clients et le public, afin de favoriser le numérique pour tous. En janvier 2020, une 1<sup>ère</sup> conférence « Le Numérique pour tous », à destination d'associations locales et de partenaires, a lancé le dispositif de lutte contre la fracture numérique. Des ateliers d'éducation numérique sont animés depuis par des volontaires numériques – salariés du Crédit Agricole du Languedoc et de notre filiale Crédit Agricole Technologie et Services (CATS) - venus en renfort des bénévoles Passerelle, pour aider toutes celles et ceux qui sont éloignés ou moins à l'aise avec les outils digitaux. En 2021, ce sont près de 1 200 jeunes qui ont été ainsi sensibilisés aux usages du numérique et notamment à la cybercriminalité, grâce au déploiement à distance de plus de 60 ateliers.

**Les actions mutualistes du Crédit Agricole du Languedoc:**

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 2021, l'ensemble des Caisses locales se mobilisent auprès des jeunes pour les aider à surmonter la crise sanitaire. Plusieurs actions sont menées pour les accompagner dans 3 domaines d'urgence : l'emploi, l'éducation/la formation et la solidarité.

- Lancement d'un appel à projets Jeunes, de début juillet au 15 novembre 2021. Ouvert aux associations ayant un projet en faveur des jeunes de 15 à 25 ans, sur l'un des 3 grands domaines d'urgence (emploi, éducation/formation ou solidarité), il a permis de valider 74 projets pour 190 250 euros et ainsi d'accompagner près de 5000 jeunes sur le territoire du Crédit Agricole du Languedoc.
- Poursuite des actions de mentorat auprès des Jeunes :
  - Partenariat Entreprendre Pour Apprendre : accompagnement de mini-entreprises sur le territoire pour inculquer l'esprit d'entreprendre à de jeunes collégiens et lycéens.
  - Animation d'ateliers d'éducation budgétaire et d'éducation numérique : plus de 200 ateliers animés en 2021, 1500 jeunes formés.

**ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET RESPONSABLE  
EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES**

- Organisation de différents événements lors des semaines du sociétariat du 6 au 20 novembre 2021 :
  - En partenariat avec le Secours populaire, les collaborateurs, les élus et les clients du Crédit Agricole du Languedoc ont préparé et distribué des boîtes solidaires aux quatre antennes départementales de l'association caritative. Chaque participant était libre de composer sa boîte et d'y mettre un produit d'hygiène, pratique, « douceur » ou encore culturel. Le Crédit Agricole du Languedoc s'est associé à l'opération en offrant les 100 premières boîtes sur les 500 collectées.
  - Animation de deux « mini-entreprises S », en partenariat avec l'association Entreprendre Pour Apprendre, sur Nîmes et Maurin qui ont permis à 80 jeunes de phosphorer pendant une journée autour du thème : « Quel serait votre quartier ou votre ville idéale ? ».
- Signature d'un partenariat avec Des Territoires aux Grandes Ecoles (antennes Aude et Hérault) pour la mise en place d'un système de bourses permettant d'accompagner des élèves méritants, mais n'ayant pas les moyens suffisants pour accéder à leur cursus d'excellence.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**351**  
**Projets**  
**soutenus par**  
**les fonds**  
**mutualistes\***

*\*Nouvel indicateur 2021*

**37,92%**  
**Taux d'entrée**  
**en relation**  
**(EER)**  
**sociétaires\***

*\*Nouvel indicateur 2021*

**65**  
**Ateliers du**  
**numérique**  
**réalisés\***

*\*Nouvel indicateur 2021*

### Engagement 3

## Garantir une gouvernance responsable en adéquation avec les valeurs du Crédit Agricole du Languedoc

➔ **Objectif :** Veiller à une représentation équilibrée des organes d'instance

➔ **Risque :** Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement du Crédit agricole du Languedoc

Les structures mutualistes et bancaires du Crédit Agricole du Languedoc sont étroitement liées et partagent les mêmes valeurs : proximité, responsabilité et solidarité au service du développement des territoires et de ses habitants.

Dotée d'un Conseil d'Administration, une Caisse Locale est représentée par des administrateurs élus par leurs sociétaires au moment des Assemblées Générales. Grâce à la diversité des administrateurs, la Caisse Locale constitue un observatoire de la vie économique et sociale permettant de mieux connaître le territoire et d'être capable de détecter et d'analyser les projets à soutenir. En entretenant et en renforçant le dialogue entre les sociétaires, les clients et le Crédit Agricole du Languedoc, les administrateurs participent à l'amélioration permanente de la qualité du service à la clientèle.

➔ **Les politiques et actions :**

Le Règlement Intérieur du Conseil d'Administration, est le socle de la gouvernance de la structure mutualiste du Crédit Agricole du Languedoc :

Le Règlement intérieur du Conseil d'Administration du Crédit Agricole du Languedoc a été Adopté par le Conseil d'administration du mardi 28 mars 2017 & mis à jour par les Conseils d'administration du vendredi 29 mai 2020 et du vendredi 27 novembre 2020.

- **Un modèle coopératif et une différence mutualiste :** fondé sur une structure mutualiste le Crédit agricole du Languedoc 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 **deux principaux objectifs :**

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

Pour que le Conseil d'Administration représente au mieux les sociétaires, le Crédit Agricole du Languedoc à 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.

▪ **Développer et valoriser le sociétariat**

Être sociétaire permet de partager des valeurs communes tout en bénéficiant de nombreux avantages spécifiques et de pouvoir faire entendre sa voix lors des Assemblées Générales. Le Crédit Agricole du Languedoc impulse une vraie dynamique positive envers ses sociétaires par la diversification de nouveaux engagements.

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.

➔ **Les indicateurs de performance :**

**0%**  
**Taux de participation aux AG de Caisses locales\***

*\*Déroulement des AG à huis clos compte tenu de la situation sanitaire*

**46%**  
**Taux des clients sociétaires\***

*\*Nouvel indicateur 2021*

**31,7%**  
**Taux de femmes Administratrices et Présidentes de Caisse locale**

31,50% en 2020  
30% en 2019

**89%**  
**Indice d'engagement et de recommandation des élus depuis 2019**

## Engagement 4 Respecter l'éthique dans les affaires

Le Crédit Agricole du Languedoc est doté 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 1 : Respecter les règles de conformité et de déontologie / Prévenir le risque de fraude et lutter contre la corruption**

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, le Crédit Agricole du Languedoc a pris des engagements en matière d'exemplarité dans le domaine de la conformité de la transparence, de la loyauté et du respect de l'éthique et de la déontologie dans ses activités.

### ➔ **Risque : Risque de pratiques non-éthiques, de fraude et de corruption**

L'exposition au risque de corruption est d'autant plus importante qu'il y a multiplicité des métiers et des pays. Elle doit donc faire l'objet d'une attention particulière afin d'en maîtriser les effets, notamment sur les pratiques commerciales équitables (violation des règles de la concurrence) ou de fraude. Les engagements en matière de lutte contre la corruption permettent de renforcer la confiance des clients, des collaborateurs et des institutions. L'absence de dispositif en matière de conformité, de respect de la déontologie, de prévention de la fraude et de la corruption, exposerait le Crédit Agricole du Languedoc à des sanctions réglementaires, à un risque d'image mais serait également contraire à son objectif d'excellence et d'éthique dans les relations avec ses clients.

### ➔ **Les politiques et actions :**

Depuis 2017, le Crédit Agricole du Languedoc 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 du Crédit Agricole du Languedoc.

Un **code anti-corruption** a été adopté par le Crédit Agricole du Languedoc en 2018 et intégré au règlement intérieur. Il est disponible sur son site intranet et internet. Il définit les situations auxquelles les salariés/dirigeants peuvent être confrontés et indiquent les comportements à adopter en face de telles situations. Son objectif est de donner aux collaborateurs un cadre simple en termes de conduite à tenir face à la corruption. Ce code fait l'objet d'une revue annuelle tout comme le dispositif anticorruption déployé au sein de la Caisse Régionale. Le code anticorruption a été préfacé par le Directeur Général marquant ainsi l'engagement de l'instance dirigeante dans la lutte contre la corruption.

**ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET RESPONSABLE EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES**

Enfin pour compléter le dispositif, un **code de conduite général** a été adopté par le Crédit Agricole du Languedoc au mois de décembre 2019, pour guider au quotidien chacune des actions des collaborateurs et traduire au travers d'exemples concrets les comportements éthiques à adopter au quotidien.

La Direction, garante du déploiement du dispositif, et le Conseil d'Administration, dans le cadre de sa mission de surveillance, veillent au respect des dispositions contenues dans le code anticorruption et au dispositif mis en œuvre au sein de la Caisse Régionale.

Le Crédit Agricole du Languedoc a obtenu en mai 2020, la **certification ISO37001 Eurocompliance** pour son dispositif anti-corruption.

Au-delà d'une charte éthique et d'un code anti-corruption, le Crédit Agricole du Languedoc s'est doté d'un cadre normatif complet comprenant notamment : une charte de protection des données à caractère personnel des collaborateurs ; une Politique Générale de Maîtrise des Risques du Système d'Information ; une Charte pour la lutte contre le blanchiment ; une charte de déontologie ; une procédure de prévention et de gestion des risques de conflits d'intérêt ; une procédure du contrôle des cadeaux et avantages éventuellement perçus ; un registre des traitements des données à caractère personnel.

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 politique passe également par la **formation** de nos salariés. C'est pourquoi la totalité des collaborateurs du Crédit Agricole du Languedoc est formée notamment à la lutte contre la corruption et au respect de la conformité tous les 3 ans et à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ainsi qu'au respect des sanctions internationales tous les 2 ans.

Enfin, afin d'assurer la meilleure protection possible de ses clients face aux tentatives de fraude dont ils pourraient être l'objet, le Crédit Agricole du Languedoc s'est dotée d'un dispositif d'alertes et de suivi des opérations suspectes. **Ce dispositif est en perpétuelle adaptation au vu des techniques de plus en plus sophistiquées utilisées par les fraudeurs.** En matière de lutte contre l'évasion fiscale, le Crédit Agricole du Languedoc 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.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**99,77%**  
**Des salariés formés aux thèmes de la conformité**  
100% en 2020  
99,92% en 2019

**1 404 fraudes déjouées hors cartes bancaires (Virements, chèques, identitaire, crédits) \***

\*Nouvel indicateur 2021

**99,77%**  
**Des salariés formés aux thèmes de la corruption**  
100% en 2020  
100% en 2019

➔ **Objectif 2 : Assurer un service d'écoute permanent et personnalisé pour les clients**

Dans le cadre du projet d'entreprise « Impulsion 2024 », une des priorités du Crédit Agricole du Languedoc est donnée à l'excellence dans la relation client.

En tant qu'établissement bancaire, la loyauté et la transparence envers les 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).

➔ **Risque : Risque de non-satisfaction des attentes et des besoins clients**

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

➔ **Les 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 du Crédit Agricole du Languedoc en 2014, va évoluer en 2022 vers 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.

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 du Crédit Agricole du Languedoc, 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\* stable à un niveau satisfaisant en 2021 grâce aux fruits des efforts constants en matière d'action et de satisfactions clients. Après une progression de 12 points en 2020. Le Crédit Agricole du Languedoc se stabilise en 2021. Avec un IRC de +9, elle est la Banque la plus recommandée des Languedociens (sur la base du panel de concurrents observés). Nous avons constaté le maintien de la qualité des postures d'accueil et d'entretien RC2.0, du taux de décroché et de la fréquence de contact. **L'objectif en 2022 sera de confirmer ce haut niveau de recommandation sur le marché des Particuliers.**

Il est à noter que depuis 3 ans le marché des agriculteurs est également mesuré à travers un IRC sur lequel le Crédit Agricole du Languedoc effectue une progression importante de la recommandation, passant d'un IRC de +3 en 2019 à +14 en 2021, à la 3<sup>ème</sup> place du classement des caisses régionales.

En 2022, le Crédit Agricole du Languedoc continue ses mesures du client mystère à travers la démarche « **Election du Service Client de l'Année** ». Cette démarche permet au Crédit Agricole du Languedoc de se comparer aux entreprises championnes françaises de l'expérience client tous secteurs d'activité confondus pour atteindre les meilleurs standards. Les mesures portent sur les canaux distants pour devenir une banque digitale de référence. Elles sont organisées par l'institut BVA.

**ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET RESPONSABLE  
EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES**

Le Crédit Agricole du Languedoc poursuit également en 2022 une enquête de satisfaction « à chaud ». Il s'agit d'une enquête par email envoyée automatiquement aux clients qui ont eu un échange enregistré avec un conseiller du Crédit Agricole afin de mesurer la satisfaction suite à cet échange. Plus de 25.000 clients ont répondu en 2021 pour une note de satisfaction globale de 4.3/5.

« 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 2022, le Crédit Agricole du Languedoc souhaite poursuivre sa démarche d'écoute permanente et de conseils personnalisés et ainsi se distinguer par l'excellence des relations et du service clients.**

Le Crédit Agricole du Languedoc s'est fixé pour objectif de maintenir le bon niveau d'IRC\* stratégique réalisé en 2021 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.*

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**4,3/5**  
**Note de satisfaction des enquêtes après entretien client\***  
\*Nouvel indicateur 2021

**0,49%**  
**Taux de clients ayant fait au moins une réclamation dans l'année**  
0,61% en 2020  
0,88% en 2019

**87,61%** des réclamations avec une issue favorable  
81,90% 2020

**75,18%**  
**Taux de réclamations clients ayant obtenu une réponse en 15 jours ou moins**  
78,40% en 2020  
82,15% en 2019

**+9**  
**Indice de recommandation clients (IRC)**  
+11 en 2020  
-1 en 2019

➔ **Objectif 3 : Accompagner la clientèle fragile et les clients fragilisés suite à un événement de vie**

L'accès aux services et produits financiers (compte courant, moyens de paiement, crédit, assurance) est un des leviers essentiels de la lutte contre l'exclusion. Outre l'impact de réputation pour le Crédit Agricole du Languedoc et la perte d'attractivité, l'exclusion des clientèles les plus modestes entraînerait une perte significative de clients et, en excluant des personnes de la vie économique et sociale, accentuerait la fragilisation des territoires dans lesquels le Crédit Agricole du Languedoc agit.

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

En tant qu'établissement bancaire mutualiste régional, le Crédit Agricole du Languedoc est engagé pour lutter contre l'exclusion bancaire et numérique. Cet accompagnement est un axe fort de son projet sociétal à 10 ans. Dans le prolongement de la stratégie du Groupe, le Crédit Agricole du Languedoc est engagé dans une trajectoire globale de prise en charge de la fragilité financière : de la prévention à la curation jusqu'au rétablissement afin d'accompagner ses clients dans les bons moments comme les moments difficiles.

➔ **Les politiques et actions :**

Ainsi le Crédit Agricole du Languedoc s'est doté d'une équipe pour le pilotage de la Clientèle Fragile ou fragilisée par un événement de vie. Un dispositif unique est dédié à cette équipe pour accompagner les clients qui font face à un coup dur. Ce dispositif est renforcé par les Points passerelle, constitué d'un animateur et d'un réseau de bénévoles pour proposer un accompagnement humain aux clients en difficulté. Ce service comprend 6 collaborateurs, ainsi qu'un alternant pour renforcer et assurer le développement des actions pour l'inclusion numérique.

Le service accompagnement coups durs est directement rattaché à l'Adjoint au Secrétariat général et Responsable Mutualisme et Clientèle Fragile.

**Le pilotage de la clientèle fragile :** Il s'agit d'une mission de veille pour :

- S'assurer de la bonne mise en œuvre des dispositifs réglementaires pour la détection, la protection et l'information des clients en situation de fragilité financière et réaliser un reporting auprès des instances décisionnaires (Comité Marketing et Distribution, Comité de Contrôle Interne, Comité de Direction, Conseil d'Administration, Assemblées Départementales, Commission Mutualiste, ...),
- Réaliser des animations auprès des services et agences du Crédit Agricole du Languedoc. En 2021 tous les points de vente ont pu bénéficier de ces animations réalisées par l'équipe Coups durs. Près de 1 200 conseillers ont été ainsi sensibilisés aux modes opératoires, attendus et postures d'accompagnements.
- Piloter une Task Force transversale en place depuis 2019, qui réunit 16 services du Crédit Agricole du Languedoc et l'animation des ventes, afin de diffuser l'actualité nationale et Groupe et de déployer les actions adéquates dans les Caisses régionales.

**CEUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET RESPONSABLE  
EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES**

**Les chiffres au 30/11/2021** : le nombre de clients détectés en situation de fragilité financière est de 23 099. Le taux de clients fragiles : 3,36%. Le taux d'équipement de ces clients avec l'offre spécifique est de 21,05%. 185 animations audios en réunion hebdomadaires des agences et 1183 conseillers sensibilisés

**Les réalisations 2021** : 332 demandes d'accompagnements Coups Durs et 281 réalisées (taux d'accompagnement de 84,64%) ; 29 accompagnements Passerelle proposés et 17 accompagnements humains effectifs ; 112 Ateliers budgétaires et 65 ateliers numériques animés pour environ **2 900 jeunes sensibilisés**.

Le dispositif d'Accompagnement Coups Durs est un dispositif bancaire dédié aux clients en situation de fragilité financière ou fragilisés par un coup dur : séparation/divorce, perte d'emploi, affection médicale ou accident, décès d'un proche, passage à la retraite, sinistre matériel. Après acceptation par le client de cet accompagnement, des mesures personnalisées exceptionnelles et adaptées à leur situation, leur sont proposées comme le plafonnement de leurs frais d'incidents bancaires, une pause jusqu'à 6 mois de leur cotisation Assurance habitation ou auto « Pacifica », 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...

Le dispositif Point Passerelle est complémentaire au dispositif Coups Durs. Il permet aux personnes les plus fragilisées qui le souhaitent, d'être épaulées par un bénévole pour la gestion de leur budget, pour effectuer leurs démarches administratives, pour obtenir des aides sociales, etc. Les bénévoles sont des administrateurs de Caisses Locales ou d'anciens salariés retraités du Crédit Agricole du Languedoc. 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 transversal pour l'inclusion bancaire et numérique des clients fragilisés et des Languedociens qui s'appuie sur des partenaires de Point Passerelle : EDF, ENGIE, RENAULT MOBILIZ, MEDECINS DU MONDE, MSA, BANQUE ALIMENTAIRE DE L'AUDE, ACTIONS FEMMES GRAND SUD ... Ils facilitent la médiation et rendent ces interventions efficaces.

Depuis 3 ans, le Crédit Agricole du Languedoc 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 2021, grâce à l'enveloppe dédiée par le Crédit Agricole du Languedoc, l'ADIE a accordé des microcrédits.

Les animations d'ateliers d'éducation budgétaire :

- Depuis 2016, le Crédit Agricole du Languedoc s'est engagé pour déployer son aide dans l'éducation budgétaire auprès d'établissements partenaires comme les Missions Locales, les Ecoles de la 2<sup>nd</sup>e Chance, en s'appuyant sur l'intervention des bénévoles Passerelle auprès du public de ces partenaires principalement des jeunes. Afin de s'adapter aux contraintes imposées par la crise sanitaire, ces ateliers ont été déployés à distance. En 2021, ce sont près de 1 700 jeunes qui ont été ainsi formés aux principes de la maîtrise budgétaire grâce à l'animation de plus de 100 ateliers. Ces animations ont également été déployées en 2021 auprès de Jeunes dans le cadre du Service National Universel, et auprès de l'association UNIS CITE pour les jeunes en service civique.

**ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET RESPONSABLE  
EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES**

**Une unité dédiée aux clients sous protection :**

Le vieillissement, la maladie ou le handicap peuvent nous rendre tous vulnérables. Selon l'état de santé (physique ou mentale) de la personne une mesure de protection peut être ordonnée. Pour assurer l'avenir d'une personne à protéger, il faut préserver et aider à la gestion de son patrimoine, qu'il soit modeste ou important.

Le Crédit Agricole du Languedoc a créé une unité en 2019 pour accompagner et faciliter le quotidien de tous, qu'il s'agisse du représentant légal, du majeur protégé ou de la personne chargée de la mesure de protection. L'unité recense à ce jour 8100 clients sous protections, avec une progression de + 2 171 clients en 3 ans, grâce à notre réseau de proximité et avec la création de nombreux partenariats pour accompagner au mieux notre clientèle avec les mandataires judiciaires indépendants et les organismes et associations tutélaires tels que les Unions départementales des associations familiales (Udaf34 et 30, l'Association pour personne en situation d'handicap APSH34, etc...)

En 2022, l'objectif du Crédit Agricole du Languedoc est de continuer d'accompagner au mieux cette clientèle et leurs mandataires (familiaux ou professionnels) sur tout son territoire.

➔ **Les indicateurs clés de performance :**

**8,54%**  
Part du nombre  
d'accompagnements  
humains par un bénévole  
Passerelle/nombre  
d'accompagnements  
réalisés totaux  
5,42% en 2020  
11,39% en 2019

**84,64%**  
Part du nombre  
d'accompagnements  
Coups Durs réalisés / le  
nombre de demandes  
d'accompagnements  
84,45% en 2020  
83% en 2019

**65**  
Prêts coup de  
pouce accordés  
76 en 2020  
113 en 2019

**100%**  
Taux des agences  
animées par l'équipe  
Coups Durs sur  
l'accompagnement  
de la clientèle  
fragile\*

\*Nouvel indicateur 2021

**21,05%**  
Taux  
d'équipement CAC  
budget protégé  
des clients  
fragiles\*

\*Nouvel indicateur 2021

# ANNEXES

## TABLEAU DES OFFRES IMPACT RESPONSABLES 2021

Clients particuliers			
Crédits	<b>Taux préférentiels sur prêts jeunes</b>	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
	<b>Permis à 1€</b>	Ces offres ont une vocation sociale et visent à accompagner les jeunes dans le financement de leurs permis de conduire.	Cohésion Sociale
	<b>Prêt étudiant avec caution BPI</b>	Offre à vocation sociale qui visent à accompagner les jeunes qui n'ont pas de caution parentale, dans le financement de leurs études (Fin de l'offre 31/12/2021, enveloppe BPI/année).	Cohésion Sociale
	<b>Caution Good Loc'</b>	Ces offres ont vocation sociale et visent à accompagner les jeunes dans le financement de leurs emménagements.	Cohésion Sociale
	<b>Prêt coup de pouce (Accompagnement coups durs)</b>	Un prêt pour accompagner nos clients en situation de fragilité financière due à des moments de vie délicats tels qu'une séparation, un décès = sociale.	Cohésion Sociale
	<b>Prêt à taux zéro</b>	Le prêt à taux zéro favorise l'accession à la propriété des primes accédant dans les zones où la demande est la plus forte et les prix élevés = sociale.	Cohésion Sociale
	<b>Eco prêt à taux zéro</b>	L'éco prêt à taux zéro a vocation à aider les ménages à rendre leur habitation plus économe en énergie = environnemental.	Accompagner la transition énergétique
	<b>Prêt économie d'énergie</b>	Le prêt économie énergie a vocation à aider les ménages à rendre leur habitation plus économe en énergie = environnemental.	Accompagner la transition énergétique
	<b>Eco prêt Habiter Mieux</b>	L'éco prêt Habiter Mieux à vocation a aider les personnes aux revenus modestes et au logement énergivore à financer des travaux d'économie énergie = environnemental.	Accompagner la transition énergétique
	<b>Prêt d'honneur</b>	Un financement qui favorise la création d'emploi sur le territoire et réservé aux sociétaires = Sociétal.	Renforcer le développement économique des territoires
	<b>Prêt Vert Véhicule</b>	Le Prêt Vert Véhicule a vocation à financer des véhicules propres à l'émission de CO2 réduite ou nulle = environnemental.	Encourager la mobilité verte
	<b>Prêt Vert Travaux</b>	Le Prêt Vert Travaux vert a vocation à aider les ménages à rendre leur habitation plus économe en énergie = environnemental.	Accompagner la transition énergétique
	<b>Avance prime à la conversion</b>	Pré financement à 0% de la prime à la conversion pour les véhicules de 1K€ à 5 K€ sans garantie.	Encourager la mobilité verte
	<b>Prêt Accession Sociale</b>	Le prêt accession sociale favorise, sous conditions de revenus, l'accession à la propriété avec des frais réduits.	Cohésion Sociale
Assurances	<b>Bonus Vert (les véhicules électriques)</b>	100 € remboursés la 1re année soit l'équivalent de 6 mois de recharges électriques pour remercier notre client de son impact positif pour la planète. Une assurance A4 valorisant les véhicules électriques et remerciant nos clients.	Encourager la mobilité verte
	<b>Offre enfant assuré</b>	Remboursement de 200 € la 1ère année sur jeunes sans antécédent (si les parents sont détenteurs d'un contrat A4 Pacifica) Une offre à vocation sociale pour faciliter l'accès à l'assurance A4 de nos jeunes conducteurs.	Cohésion Sociale
	<b>Stage de conduite préventive (valeur indicative de 260€)</b>	Stage de conduite offert aux jeunes assurés âgés de -31 ans, moins de 2 ans de permis et sans antécédents d'assurances.	Cohésion Sociale

<b>Extra-</b>	<b>YOUZFUL</b>	Plateforme dédiée à l'accompagnement des jeunes sur les thématiques de l'orientation et de l'emploi : conseils, offres d'emploi, échange avec des professionnels, inscription à des job datings dans sa région. Plateforme gratuite et accessible à tous. Même les professionnels peuvent s'inscrire et poster gratuitement leurs offres d'emploi.	Cohésion Sociale
<b>bancaires</b>	<b>Partenariat WIZBII</b>	Organisation de Job datings 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
	<b>Very Good Trip</b>	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
<b>Compte et banque au quotidien</b>	<b>EKO</b>	Offre groupée de services qui donne 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 est une solution conçue pour gérer au mieux son budget pour 2€/mois = sociale.	Cohésion Sociale
	<b>Globe Trotter</b>	Une offre groupée de services du Crédit Agricole qui donne, aux jeunes de 18 à 30 ans inclus, un accès à un compte bancaire avec carte Mastercard, zéro frais sur les opérations en France et à l'étranger et des assurances et assistances incluses. Cette offre complète permet aux jeunes d'accéder à une carte + une appli + une agence pour 2€/mois.	Cohésion Sociale
	<b>Offre Budget protégé</b>	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 = sociale.	Cohésion Sociale
	<b>Offre mon 1er Compte</b>	Une offre à vocation sociale pour faciliter l'accès à la banque avec l'ouverture de son 1er compte.	Cohésion Sociale
	<b>Offre Foot/judo</b>	Une offre pour tous les licenciés de Judo et Foot de notre territoire pour soutenir le domaine sportif (Sport école de la vie) = Accompagnement sociétal.	Sociétal
	<b>Plafonnement des frais d'incidents bancaires</b>	Accompagnement de la clientèle fragile = sociale.	Cohésion Sociale
	<b>Offre Naissance</b>	Une vocation sociale en offrant les 15 premiers euros pour le 1er livret des nouveaux nés.	Cohésion Sociale
	<b>Carte sociétair avec abondement vers un fonds dédié à des projets locaux</b>	Enjeu sociétal : contribuer au développement économique de notre territoire en abondant des fonds dédiés à des projets locaux.	Renforcer le développement économique des territoires
	<b>Épargne</b>	<b>Partenariat ENERFIP : participation énergie verte</b>	Un partenariat à vocation environnementale pour proposer des offres " vertes " à nos clients : participation à de l'énergie verte (éoliennes, panneaux photovoltaïques...) = environnement.
<b>Contrat solidaire : assurance vie</b>		Un contrat assurance vie qui propose des fonds à vocation de solidarité nationale sur les thèmes emploi, logement et santé = vocation sociale.	Cohésion Sociale
<b>Fonds solidarité CA contre la faim : assurance vie</b>		Fonds solidaire proposé à nos clients pour participer à la solidarité nationale sur le thème de la santé = vocation sociale.	Cohésion Sociale
<b>Fonds solidarité CA Habitat et Humanisme : assurance vie</b>		Fonds solidaire proposé à nos clients pour participer à la solidarité nationale thème logement = vocation sociale.	Cohésion Sociale
<b>Fonds Amundi Valeurs Durables</b>		Fonds solidaire proposé à nos clients pour participer à la solidarité nationale thème environnement.	Accompagner la transition énergétique

	<b>AMUNDI ACTIONS EURO ISR - P(C)</b>	Investir dans les entreprises cotées de la zone euro selon un processus de gestion socialement responsable.	Cohésion Sociale
	<b>AMUNDI ACTIONS FRANCE ISR - P (C)</b>	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-financier.	Cohésion Sociale
	<b>AMUNDI ENERGIES VERTES</b>	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
Épargne	<b>AMUNDI KBI AQUA</b>	Investir sur les sociétés internationales exposées au secteur de l'eau.	Accompagner la transition énergétique
	<b>CPR INVEST - CLIMATE ACTION- A</b>	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
	<b>CPR INVEST - EDUCATION - A</b>	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
	<b>CPR INVEST - FOOD FOR GENERATIONS</b>	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
	<b>CPR INVEST FUTURE CITIES A EUR</b>	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
	<b>HYMNOS</b>	Un investissement socialement responsable : en complément des critères financiers traditionnels, le processus de sélection de titres intègre des critères extra-financier liés au développement durable, dits ESG (Environnement, Social et Gouvernance).	Accompagner la transition énergétique
	<b>AMUNDI RESPONSIBLE INVESTING IMPACT GREEN BONDS</b>	L'objectif consiste à sélectionner des obligations vertes dites "green bonds" qui respectent les critères Green Bonds Principes et dont les projets financés ont un impact positif mesurable sur la transition énergétique et écologique.	Accompagner la transition énergétique
	<b>BFT FRANCE FUTUR</b>	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
	<b>FCPR AMUNDI PRIVATE EQUITY MEGATENDANCES II</b>	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
	<b>Produits structurés Adequity comportant un sous-jacent ESG</b>	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
	<b>Sélection France environnement</b>	Investit dans une sélection de 40 entreprises ayant les meilleures pratiques environnementales parmi l'indice SBF 120 (aspect environnemental). 1 <sup>er</sup> FAF responsable au Crédit Agricole.	Encourager l'investissement vert
	<b>Fonds Solidarité Amundi</b>	Fonds solidaire proposé à nos clients pour participer à la solidarité nationale - divers thèmes	Cohésion Sociale
<b>LDDS</b>	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 = environnement Chaque année nos clients titulaires d'un LDDS affectent sous forme de dons et sans frais une partie des sommes déposées à 12 associations	Sociétal et transition énergétique	

<b>Clients professionnels</b>			
<b>Banque au quotidien</b>	<b>Offre Micro Entrepreneurs</b>	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
	<b>Socle Innovation dédié aux Start up</b>	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 = enjeu sociétal.	Renforcer le développement économique des territoires
	<b>Offre Pro Pulse</b>	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
	<b>Socle Association</b>	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
<b>Crédits</b>	<b>PGE</b>	Accompagnement des entreprises pendant la crise sanitaire.	Sociétal
	<b>Prêt lanceur Pro 1%</b>	Un financement sans garantie avec des conditions financières très attractives pour un accompagnement sociétal des créateurs d'entreprise.	Renforcer le développement économique des territoires
	<b>MLT Véhicule Verts</b>	Financement véhicule de 1 500€ à 50 000€ verts.	Encourager la mobilité verte
	<b>MLT travaux Verts locaux pro</b>	Financement de 1500€ à 50000€ pour matériel permettant une économie d'énergie.	Accompagner la transition énergétique
	<b>Avance Prime à la conversion</b>	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
	<b>Enveloppe BEI pour les professions libérales de santé</b>	"Enveloppe BEI auprès des PLS afin d'accompagner le financement des maisons médicales pluridisciplinaires notamment dans les zones de désertification médicale.	Renforcer le développement économique des territoires
<b>Assurances</b>	<b>Box créateur</b>	Accompagnement sociétal des structures en création pour favoriser la protection du dirigeant et de sa famille.	Renforcer le développement économique des territoires
<b>Extra-bancaires</b>	<b>Cafés de la création</b>	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
	<b>Plateforme "jesuisentrepreneur"</b>	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
		sélectionnées par le Crédit Agricole du Languedoc agissant dans l'Economie sociale et solidaire.	

<b>Clients agriculteurs</b>			
<b>Crédits</b>	<b>Installation by CA</b>	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 = Sociétal.	Renforcer le développement économique des territoires
	<b>Mesure de soutien aux agriculteurs</b>	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.	Renforcer le développement économique des territoires
	<b>Transition Agri écologique</b>	Inscription du Crédit Agricole du Languedoc dans une dynamique d'accompagnement de nos clients dans leur conversion écologique et qui souhaite développer le circuit court. Démarche globale d'accompagnement avec de nouvelles solutions de financement (BFR, MLT, enveloppe 0% dédiée à la communication).	Renforcer le développement économique des territoires
<b>Flux</b>	<b>Transition Agri écologique</b>	Conditions monétiques avantageuses à tous les agriculteurs impliqués dans une démarche de circuit court, vente directe et agri tourisme.	Accompagner la transition énergétique
<b>Épargne</b>	<b>DEP (Déduction pour Epargne de Précaution)</b>	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



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

Exercice clos le 31 décembre 2021

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

EY & Associés

## Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc

Exercice clos le 31 décembre 2021

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

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n°3-1681, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « Entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce (ci-après les « Informations »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), présentées 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 de commerce.

### Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause 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.

### Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur demande au siège de la Caisse régionale.

### **Limites inhérentes à la préparation des Informations**

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

### **Responsabilité de l'Entité**

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'Entité tel que mentionné ci-avant.

### **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 :

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

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'Entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;

- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### **Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)<sup>1</sup>.

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2021 et février 2022 pour une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené six entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions et services RSE, marketing, ressources humaines, marchés, achats et vie mutualiste.

### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

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

- nous avons pris connaissance 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 ;

---

<sup>1</sup> ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2<sup>e</sup> alinéa de l'article L. 22-10-36 du Code de commerce 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 de 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<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de 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
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés 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 100 % 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.

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

Paris-La Défense, le 1<sup>er</sup> mars 2022

L'organisme tiers indépendant  
EY & Associés



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>L'index d'égalité professionnelle.</p> <p>La part de femmes cadres par rapport à la population globale de la Caisse régionale (%).</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>Le nombre de jours de formation par Equivalent Temps Plein (ETP) (%).</p>	<p>Les actions en matière de développement des compétences.</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>La part des crédits liés à l'offre « Accompagner la transition énergétique » sur le total des crédits travaux accordés (%).</p> <p>La part des montants des crédits énergies renouvelables sur l'ensemble des crédits du marché entreprises débloqués dans l'année (%).</p> <p>La part des financements issus de l'offre « Transition agri-écologique » sur l'ensemble des financements spécifiques à l'agriculture (%).</p> <p>La part d'agriculteurs assurés contre les aléas climatiques (%).</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 de prêts « Coup de pouce » accordés.</p> <p>La part du nombre d'accompagnements « Coups Durs » réalisés sur le nombre de demandes d'accompagnements (%).</p> <p>La part du nombre d'accompagnements humains réalisés par un bénévole Passerelle par rapport au nombre d'accompagnements réalisés totaux (%).</p> <p>Le taux d'achats réalisés sur le territoire (hors achats intra groupe) (%).</p> <p>Le taux d'achats réalisés sur le territoire (dont achats intra groupe) (%).</p> <p>Taux de fournisseurs évalués sur leur performance RSE lors des appels d'offres menés par le service achats (%).</p>	<p>Les actions en matière d'accompagnement de la clientèle fragile.</p> <p>Les actions en matière d'achats responsables.</p>