



## **RAPPORT SOCIAL, ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL**

**EXERCICE 2017**

# Table des matières

1.1.	Mission et résultat .....	4
1.2.	La gouvernance mutualiste du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées .....	4
1.3.	La démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE).....	5
1.3.1.	Les faits marquants 2017 de la démarche RSE .....	6
1.4.	Exercer notre responsabilité vis-à-vis de nos clients.....	7
1.4.1.	L’ancrage local.....	7
1.4.2.	La banque connectée à ses clients .....	8
1.4.3.	Le pouvoir de décider au plus vite et au plus près.....	9
1.4.4.	Les engagements relationnels.....	9
1.4.5.	La démarche « Relation Client » .....	9
1.4.6.	La prise en compte du handicap .....	10
1.4.7.	Agir dans l’intérêt du client par le dispositif de conformité et d’éthique .....	10
1.4.8.	Agir dans l’intérêt du client par l’écoute et le traitement des réclamations .....	13
1.4.9.	Le financement de la transition énergétique par la Caisse régionale. ....	15
1.4.10.	Les offres à valeur ajoutée sociétales et environnementales .....	16
1.4.11.	L’offre 1ère clé en Albigeois.....	17
1.4.12.	Le dispositif Point Passerelle .....	17
1.5.	Exercer notre responsabilité sociétale .....	18
1.5.1.	Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, partenaire de la vie locale. ....	18
1.5.2.	Les Cafés de la Création .....	20
1.5.3.	Le financement participatif avec la plateforme Miimosa .....	20
1.5.4.	Le soutien à l’innovation avec le Pôle de compétitivité Agri Sud-Ouest Innovation .....	21
1.5.5.	Relation avec les fournisseurs.....	21
1.6.	Exercer notre responsabilité sociale et faire vivre un modèle social partagé.....	21
1.6.1.	La démarche d’innovation sociale participative au Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées.....	22
1.6.2.	L’emploi.....	22
1.6.3.	L’organisation du temps de travail.....	24
1.6.4.	Le dialogue social .....	24
1.6.5.	Santé et sécurité au travail .....	25
1.6.6.	Accompagner la montée en compétence des salariés par la formation.....	26
1.6.7.	Egalité de traitement et la lutte contre les discriminations.....	26

1.6.8.	Action en faveur des personnes en situation de handicap .....	28
1.7.	Exercer notre responsabilité environnementale.....	29
1.7.1.	Politique générale .....	29
1.7.2.	La gestion des déchets .....	29
1.7.3.	L'utilisation des ressources .....	31
1.7.4.	L'empreinte carbone.....	33
1.7.5.	Conséquences sur le changement climatique de l'usage des biens et services produits .....	35
1.7.6.	Protection de la biodiversité .....	36
1.8.	Principales innovations RSE prévues en 2018 .....	37
1.9.	Annexe : note méthodologique sur les informations RSE .....	38

## 1.1. Mission et résultat

Entreprise de statut coopératif, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées fournit des solutions de crédit, d'épargne, d'assurance ainsi que les services associés, à ses clients particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités publiques, dans les départements de l'Aveyron, du Lot, du Tarn, et du Tarn-et-Garonne. Mesurée par le Produit Net Bancaire (chiffre d'affaires), la valeur économique créée par la Caisse régionale s'établit en 2017 à 379,3 M€. Elle est utilisée de la façon suivante :

	2017	2016	2015
Salaires, intéressement et participation	134,0	132,1	130,7
Renforcement des fonds propres	89,2	89,5	87,0
Achats et autres charges	82,6	82,5	77,1
Impôts	21,9	44,2	65,2
Coût du risque	-23,5	5,8	41,3
Investissements	12,4	12,6	13,7
Divers (dotation FRBG, RNAI, rémunération CCA, intérêts aux parts sociales)	62,8	32,1	10,2
<b>total PNB (M€)</b>	<b>379,3</b>	<b>398,8</b>	<b>425,2</b>

Une part importante des résultats est mise en réserve pour renforcer les fonds propres nécessaires à la poursuite de l'activité de la Caisse régionale.

Par sa contribution directe à l'emploi, aux investissements, à la consommation par les achats, et aux impôts, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées est un acteur majeur du développement socio-économique local. La Caisse régionale a été retenue pour accueillir en 2016 sur le site de Rodez Causse Comtal une des trois unités françaises de traitement des chèques pour l'ensemble des Caisses régionales, avec Lyon et Caen, ce qui représente une opportunité importante pour le territoire en termes d'investissements et d'emplois, avec plus de 40 postes créés.

## 1.2. La gouvernance mutualiste du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées

Issue du regroupement de 4 Caisses régionales dont la plus ancienne fût créée en 1900<sup>1</sup>, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées regroupe des femmes et des hommes, salariés et administrateurs, engagés dans le développement durable de l'entreprise et partageant des valeurs communes de proximité, responsabilité et solidarité. La gouvernance est organisée sur la base du principe coopératif « une personne, une voix », par lequel seule la qualité de sociétaire, et non le montant de capital détenu, détermine le poids d'un vote.

### Au niveau des Caisse locales.

Clients détenteurs de parts sociales, les sociétaires, réunis en Assemblée générale, désignent tous les ans leurs représentants au Conseil d'administration des soixante-six Caisses locales affiliées à la Caisse régionale. Les Assemblées sont l'occasion d'organiser des réunions d'information ouvertes au plus grand nombre, constituant des moments de dialogue avec les dirigeants du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées.

Depuis 2017, les sociétaires émargent électroniquement sur tablette lors des Assemblées générales, afin de faciliter la procédure et de supprimer les supports - papier.

### Les chiffres – clé

	2017	2016	2015
Sociétaires présents aux Assemblées générales des Caisses locales	6 610	7 085	7 673

A l'issue de l'Assemblée générale, les administrateurs élisent le président et les vice-présidents de leur Caisse

<sup>1</sup> Caisse régionale du Tarn créée le 7 janvier 1900 ; du Tarn-et-Garonne, le 29 septembre 1906 ; du Lot le 13 novembre 1907 et de l'Aveyron, le 8 février 1908.

locale. Pour rapprocher le profil des administrateurs de celui des sociétaires, les Caisses locales ont décidé d'engager au sein de leur conseil un mouvement de féminisation, de rajeunissement et d'ouverture sur des catégories socio - professionnelles jusqu'ici moins représentées.

**Les chiffres – clé** : 909 administrateurs de Caisse locale; dont 35,6 % de femmes (22% en 2007); 55,4 % d'agriculteurs ou retraités de l'agriculture (69% en 2007) ; 19,6 % de salariés (8% en 2007); 13% d'artisans et commerçants (13% en 2007), 10,3 % de chefs d'entreprise et professions libérales (9% en 2007).

Les Conseils d'administration des Caisses locales sont réunis statutairement une fois par trimestre. Les réunions correspondantes sont l'occasion pour les administrateurs de prendre connaissance de l'activité commerciale des agences, d'échanger sur la vie économique et sociale du territoire, d'examiner les projets présentés par les associations et de valider les demandes de souscription et de remboursement de parts sociales.

Quatre fois par an, l'Assemblée des Présidents est l'occasion de dialoguer, de prendre connaissance des actualités du Groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale, et d'approfondir des sujets grâce à l'intervention d'experts. Postérieurement, les sujets sont démultipliés lors des Conseils d'administration de Caisse locale.

Pour assurer leur mission, les administrateurs des Caisses locales bénéficient d'un programme de formation proposé par la Caisse régionale. Lors de leur prise de fonction, ils sont ainsi réunis au cours d'une journée pour prendre connaissance de l'organisation du Groupe Crédit Agricole et de son histoire, de celle de la Caisse régionale Nord Midi-Pyrénées, du rôle et des missions des administrateurs, du fonctionnement des Caisses locales et enfin des principes déontologiques guidant leur action.

Des groupes de travail d'administrateurs sont constitués pour formuler des propositions en vue de dynamiser les pratiques mutualistes des Caisses locales. Les projets sont examinés par la Commission Mutualiste composée de 7 administrateurs de la Caisse régionale. Plusieurs domaines sont concernés, comme par exemple « Jeunes et mutualisme », «Format des rencontres des Caisses locales », « Rôle de l'élu ».

Un portail en ligne a été créé afin de constituer un espace d'échanges et de documentation accessible à tous les administrateurs, à tout moment, depuis n'importe où. Chaque administrateur peut créer du contenu, prendre connaissance d'informations en provenance de la Caisse régionale, entrer en contact plus facilement avec ses pairs par le biais d'annuaires, de forum de discussion, ou de foires aux questions.

Réunis lors de l'Assemblée générale, les présidents des Caisses locales élisent tous les ans leurs représentants au Conseil d'administration de la Caisse régionale. Comme au niveau local, le Conseil d'administration élit en son sein le Bureau du Conseil composé d'un président, de quatre vice-présidents et de trois administrateurs. Quel que soit son poids, chaque département est représenté à égalité par 5 administrateurs au Conseil et par 2 administrateurs au Bureau du Conseil. Le taux de présence aux séances du Conseil d'administration s'est élevé à 90,6 % en 2017 (89,2% en 2016 ; 87,7 % en 2015). Pour assurer leur mission, les administrateurs de la Caisse régionale bénéficient d'un programme de formation visant à parfaire leurs compétences dans tous les domaines d'activité du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées. Des experts de la Caisse régionale ou des intervenants extérieurs animent ainsi 3 sessions au minimum tous les ans. En 2017, 4 sessions de formation ont ainsi été organisées. Les administrateurs peuvent également bénéficier d'un programme de perfectionnement proposé au niveau national par l'Institut de Formation du Crédit Agricole.

**Les chiffres – clé** : 20 administrateurs de la Caisse régionale, dont 6 femmes, 13 agriculteurs, 2 salariés, 3 chefs d'entreprise, 1 commerçant/artisan et 1 retraité

### **1.3. La démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE).**

Une charte RSE accessible sur le site ca-nmp.fr indique que le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées s'est engagé à prendre en compte et à intégrer dans ses décisions et dans son fonctionnement les impacts de ses actions sur la société, sur l'environnement et concourir ainsi au développement durable de son territoire. Des travaux d'actualisation la charte ont été conduits cette année en vue d'une mise à jour en 2018.

La responsabilité de la démarche de (RSE) est confiée au Comité de direction RSE placé sous l'autorité du Directeur général et composé des directeurs et du responsable du Développement durable. Ce Comité a pour mission de définir la politique RSE, de statuer sur les actions et d'en suivre la mise en œuvre. Il s'est réuni trois fois en 2017. Lors de sa mise en place en 2012, la démarche RSE a été validée par le Conseil d'administration. Elle a été présentée à l'Assemblée des Présidents, avant une démultiplication dans les Conseils d'administration des Caisses locales. Une phase d'appropriation interne a été déclinée dans les agences et les services. Des points d'information sur la démarche RSE sont faits auprès du Bureau du Conseil et tous les administrateurs ont participé en 2016 à une formation sur les enjeux de la Responsabilité Sociétale et Environnementale, formation animée par le responsable du Développement Durable.

Les salariés prennent régulièrement connaissance des actions menées par la Caisse régionale, grâce aux informations diffusées dans le journal interne Calepin et dans l'intranet de l'entreprise. La démarche RSE y est traitée dans un espace facilement accessible depuis le menu « ma CR ». Les salariés prennent ainsi connaissance des actualités de la RSE ; des offres spécifiquement RSE (comme les prêts ou l'Investissement Socialement Responsable) ; des éléments de la démarche comme le bilan carbone ; des liens vers des sites utiles. Par ailleurs, la mise en œuvre des projets est l'occasion pour les collaborateurs de s'approprier les thématiques de la Responsabilité Sociétale et Environnementale et d'en être les acteurs. Une plaquette de chiffres – clé est disponible dans l'intranet et permet de communiquer sur les résultats de la démarche RSE du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées.

Au niveau externe, la démarche RSE fait l'objet d'une communication articulée autour d'un espace RSE accessible facilement depuis la page d'accueil du site ca-nmp.fr. Des onglets permettent d'accéder, d'une part, à l'ensemble des produits et services spécifiquement RSE proposés par la Caisse régionale, d'autre part au détail de la démarche, comme par exemple le rapport RSE ou la charte d'engagement RSE de la Caisse régionale. La plaquette de chiffres-clé RSE diffusée en interne est accessible depuis cet espace.

### 1.3.1. Les faits marquants 2017 de la démarche RSE

→ Mise en ligne de la charte Ethique du Groupe Crédit Agricole.

Partagée par tous les collaborateurs, quels que soient leurs niveaux de responsabilité, leurs métiers et leurs lieux de travail, la charte Ethique promeut les valeurs de gouvernance démocratique, de relation de confiance, de respect, de loyauté et de fidélité à la culture coopérative du Groupe.

→ Industrialisation du chantier de rénovation des agences

Les principes de rénovation reposent sur une volonté d'apporter aux clients un service global, fondé sur des valeurs de proximité humaine et de transparence ; permis par un agencement ouvert et un recours accru aux technologies digitales et multicanales de communication ; en cohérence avec la démarche RSE de la Caisse régionale.

→ Déploiement généralisé du processus d'entrée en relation digitalisée, permettant de réaliser sur tablette l'ensemble des opérations liées à l'ouverture d'un compte et à la souscription des cartes et chèques.

→ Développement du projet « Dématérialisation des processus » destiné à augmenter le recours aux technologies digitales afin de limiter l'utilisation de supports - papier dans diverses procédures, tout en répondant à des objectifs de sécurité, de productivité, de coûts et de satisfaction-client.

→ Décision de mise en place d'un second point Passerelle au Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, destiné à accompagner les clients particuliers victimes d'un accident de la vie.

→ Mise en place d'une démarche d'innovation participative afin que tous les salariés, quel que soit leur fonction, puissent exprimer des idées concourant à l'innovation en matière de performance de l'entreprise et de bien-être au travail.

→ Validation du second bilan carbone complet, marqué par un recul au rythme soutenu de 2,3% par an depuis le dernier bilan en 2013. C'est la contribution du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées à la lutte contre le dérèglement climatique.

→ Acquisition de 2 Renault Zoé portant à 4 le nombre total de véhicules électriques destinés aux déplacements professionnels réalisés à partir des sites administratifs

→ Réunion d'un comité scientifique en vue de la réintroduction d'un système de gestion agro-pastorale du site de Rodez Causse Comtal et réalisation des inventaires de faune et de flore.

→ Participation au Groupe de travail instauré par Crédit Agricole S.A. pour élaborer une méthodologie destinée à évaluer les conséquences sur le changement climatique de l'usage des biens et services produits

#### 1.4. Exercer notre responsabilité vis-à-vis de nos clients

La mission de la Caisse régionale est d'apporter un service bancaire de qualité, partout sur le territoire, par tous les moyens de communication souhaités par les clients (agence, téléphone, mobile, internet, tablette etc.) avec, au centre de cette mosaïque de canaux, la relation privilégiée du client avec son conseiller.

##### 1.4.1. L'ancrage local

La Caisse régionale a maintenu depuis 2002 son implantation géographique sur les quatre départements de son territoire, tout en poursuivant un important programme de rénovation, offrant ainsi aux clients un réseau dense et modernisé, sans égal au sein de la communauté bancaire locale. Les investissements correspondant permettent de confier des travaux à des artisans et à des professionnels locaux, soutenant ainsi leur activité.

Le programme de rénovation des agences repose sur le concept d'agence collaborative. La volonté est d'apporter aux clients un service global, fondé sur des valeurs de proximité humaine et de transparence, permis par un agencement ouvert, organisé autour d'un espace de travail collectif commun, et renforcé par un recours accru aux technologies digitales et multicanales de communication. L'agence collaborative vise à augmenter l'intensité relationnelle entre le client, son conseiller et les experts du Crédit Agricole, à favoriser la coopération entre les acteurs et à renforcer l'efficacité collective.

Le programme de rénovation des agences a été engagé en cohérence avec la démarche RSE de la Caisse régionale, notamment en ce qui concerne la qualité RSE des matériaux utilisés; le recours aux énergies renouvelables (photovoltaïque) ; la sollicitation de fournisseurs locaux ; la gestion des déchets, l'accueil des personnes à mobilité réduite ; la promotion des mobilités douces avec l'installation de parkings à vélo dans les agences en propriété ; le dialogue avec les parties prenantes.

Le réseau d'agences est complété par des « Points verts » déployés chez des commerçants partenaires. Ce service gratuit permet aux clients du Crédit Agricole de retirer de l'argent facilement. Avec le réseau de distributeurs de billets, les points verts complètent le dispositif déployé par le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées pour que ses clients puissent accéder aux services de base partout sur le territoire.

<i>Les chiffres – clé</i>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Agences permanentes	157	160	160
Points verts	215	215	228
Distributeurs de billets	279	282	282
Distributeurs de billets pour 10 000 habitants	2,5	2,5	2,6

## 1.4.2. La banque connectée à ses clients

En complément du réseau d'agences, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées développe des canaux et des offres répondant aux aspirations des clients désireux de communiquer et d'échanger avec leur banque où ils le veulent et quand ils le veulent, dans des conditions de sécurité garanties. Dans ce cadre, des investissements importants sont réalisés pour mettre en place et développer de nouveaux services au niveau de la banque en ligne, de la téléphonie et des applis pour mobiles et tablettes. La démarche RSE du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées se décline sur ces canaux :

- Les clients signent électroniquement des documents jusqu'ici traités sous format papier (pièces de caisse, contrats etc.) grâce à l'utilisation de tablettes déployées en agence depuis 2014. Ce dispositif participe à la réduction de la consommation de papier de la Caisse régionale. Il permet en outre de sécuriser l'archivage des documents dans l'espace personnel des clients de leur banque en ligne et d'assurer la conformité des opérations traitées.
- Le site *e-immo* centralise l'information nécessaire à la réalisation d'un crédit habitat en facilitant l'accès à des conseils, à de l'actualité immobilière mais aussi à des outils pédagogiques. Les internautes qui y font une simulation reçoivent une réponse immédiate, pouvant aller jusqu'à un accord de principe en ligne, réponse renforcée par un engagement de contact sous 24 h et de rendez-vous dans les cinq jours ouvrés.
- Le service *Tchat* depuis *ca-nmp.fr* offre aux clients un canal complémentaire d'échanges avec leur banque.
- Les clients peuvent recevoir par SMS ou par courriel des alertes sur les mouvements opérés sur leurs comptes (alerte sur solde, sur opération en débit ou crédit, sur libellé ou sur encours débit différé, sur achat en vente à distance). Ils peuvent créer de nouveaux bénéficiaires de virements SEPA (création d'Iban).
- Lancée en 2016, l'appli *Ma Carte* offre aux clients la possibilité de payer sur internet dans l'environnement sécurisé *Paylib*, de paramétrer des alertes, d'augmenter temporairement les plafonds des cartes, d'activer et désactiver la fonction paiement à distance et à l'étranger ; de consulter le détail des encours et des opérations, de consulter les garanties assurance et assistance, de localiser les distributeurs automatiques de billets en France et à l'étranger, d'accéder aux numéros d'urgence et d'enregistrer les cartes de fidélité.
- Avec l'appli *Ma Banque* les clients peuvent consulter leurs comptes, réaliser des virements, ou prendre un rendez-vous avec leur conseiller. Depuis cette année, ils peuvent en outre effectuer des remises de chèques de façon simple, sécurisée et rapide. Parallèlement, l'appli *CA Bourse* permet de passer des ordres de bourse et d'effectuer le suivi des placements.

D'autres innovations sont intervenues en 2017 :

- Le processus d'entrée en relation digitalisée a été déployé à l'ensemble des agences, permettant de réaliser sur tablette l'ensemble des opérations liées à l'ouverture d'un compte et à la souscription des cartes et chèquiers. Grâce à une procédure rapide, conviviale et sécurisée, les conseillers peuvent consacrer plus de temps d'échanges avec leurs clients, tout en s'assurant de la conformité des opérations et en réduisant la consommation de papier.
- Les clients titulaires d'une carte Mastercard ont la possibilité d'utiliser leur mobile pour régler leurs achats en ligne ou chez les commerçants de proximité acceptant le paiement sans contact en France ou à l'étranger. Ce nouveau dispositif, disponible sous Android, est sécurisé car le numéro de la carte n'est pas enregistré dans le smartphone ce qui protège les clients en cas de perte. Parallèlement, il est possible d'activer des alertes pour repérer des transactions inhabituelles ou importantes.
- Les clients peuvent accéder à un espace Habitat en se connectant via le site *ca-nmp.fr*. Dans cet espace de partage avec leur conseiller, les clients porteurs d'un projet Habitat peuvent visualiser et mettre à jour eux même les simulations, personnaliser le plan de financement, accéder à des tutoriels nécessaires à la bonne compréhension de leur projet, transmettre des justificatifs et suivre l'avancement de leur dossier.
- Le Crédit agricole NMP a développé l'outil Trace pour améliorer la sécurité attendue par les clients dans le traitement à distance de leurs opérations. Trace génère des questions aléatoires, posées au téléphone par le conseiller pour authentifier les personnes.
- Egalement développée en 2017 par le Crédit agricole Nord Midi-Pyrénées, Cristal est une appli installée sur les tablettes en agence. Les clients peuvent y découvrir le monde digital mis à leur disposition comme par exemple l'appli Ma Banque. Les collaborateurs et les managers peuvent également utiliser Cristal de façon nomade dans l'agence, en complément de leurs outils.
- Des tests ont été réalisés pour expérimenter des entretiens réalisés en visio avec les clients, depuis leur ordinateur. L'objectif de ce nouveau canal de communication est d'offrir aux clients la même expertise à distance qu'en agence.

L'année 2017 voit se concrétiser la baisse tendancielle de l'utilisation par les clients des ordinateurs au profit des smartphones et tablettes

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Visites sur ca-nmp.fr (millions)	21,4	24,9	24,2
Téléchargements de l'appli Ma Banque (nombre)	123 000	95 559	ND
SMS envoyés (millions)	2,5	1,9	1,5

### 1.4.3. Le pouvoir de décider au plus vite et au plus près

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées est un établissement dont le pouvoir de décision est entièrement local : toute demande de crédit est traitée dans l'Aveyron, le Lot, le Tarn ou le Tarn-et-Garonne, et pas au chef-lieu régional ou national. L'efficacité dans la prise et la mise en œuvre des décisions repose sur un double principe de proximité et de délégation.

> *Proximité* : répartis sur 4 sites administratifs à Albi, Cahors, Montauban et Rodez - Causse Comtal, les services assurent leur mission au plus proche des agences,

> *Délégation* : les collaborateurs des agences et des sites disposent des délégations nécessaires dans leurs différents domaines d'activité (crédit, financier, bancaire, sécurité etc.).

L'instruction des demandes de crédit est ainsi partagée entre l'agence, les services et les comités des crédits départementaux en fonction du montant du prêt, du niveau d'encours et d'autres critères relatifs au risque. Ce partage est destiné à apporter une réponse rapide aux clients. Par ailleurs, la Caisse régionale veille à maintenir à un haut niveau le nombre de collaborateurs en contact direct et régulier avec la clientèle, l'objectif étant d'apporter aux clients la compétence nécessaire pour répondre aux besoins exprimés.

### 1.4.4. Les engagements relationnels

Réunies en congrès en 2010, les Caisses régionales de Crédit Agricole ont décidé de répondre aux attentes des clients en matière de loyauté, d'écoute, de reconnaissance, d'éthique dans le conseil et de proximité. Autant d'attentes érigées en valeurs pour le Groupe qui a défini des engagements pour les honorer.

Trois engagements sont ainsi en œuvre dans toutes les agences du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées :

*L'objectivité*. Le conseiller n'a aucune incitation financière à proposer à ses clients un produit plutôt qu'un autre.

Toutes les fois que c'est possible, il propose plusieurs solutions. Sa rémunération peut comporter une part variable, mais sans lien avec tel ou tel produit vendu.

*La transparence*. En conclusion de toute vente, un mémo récapitulatif des points – clé est proposé au client. Ce support à vocation pédagogique contenant les caractéristiques d'un produit tout au long de sa vie est une preuve de confiance : tout est dit et le Crédit Agricole s'engage en l'écrivant.

*Le droit de changer d'avis*. Le délai de rétractation est étendu à 30 jours, au-delà du délai légal, pour une majorité de produits. Déjà requis pour l'assurance – vie, ce délai de 30 jours s'applique également aux univers de la banque au quotidien, de l'épargne, de l'assurance, à l'exception des crédits et des produits financiers (OPCVM etc.).

### 1.4.5. La démarche « Relation Client »

Les engagements relationnels ont été renforcés par la démarche Relations client lancée fin 2012, destinée à développer avec les clients des relations simples, personnalisées et basées sur la confiance, tout en accordant une place importante à l'écoute et à la prise en compte des besoins. Des bonnes pratiques ont été identifiées, afin d'harmoniser la réponse des conseillers partout sur le territoire. Elles sont centrées sur l'accueil, la prise en charge des demandes et des réclamations, l'entretien, le développement de la relation.

Les ambitions du projet Relation Clients ont été portées au niveau des sites administratifs, afin de partager les valeurs-clé du Groupe en matière de proximité relationnelle, d'écoute et de loyauté. Tous les collaborateurs sont invités à adopter des comportements permettant d'améliorer les relations en termes de disponibilité, de réactivité, d'accessibilité et de respect vis-à-vis des partenaires internes (collègues) ou externes (prestataires, fournisseurs, clients finaux etc.). Pour cela, des pratiques écrites (ex : prise en charge des demandes par courriel),

orales (ex : accueil téléphonique) ou physiques (ex : accueil d'une personne) visant à renforcer les comportements attendus ont été diffusées.

Des sessions de formation sont prévues pour faire partager les enjeux de la relation à distance avec les clients, par laquelle les échanges ne sont pas réalisés en face à face mais par tous les autres canaux (téléphone, mails etc.).

#### 1.4.6. La prise en compte du handicap

Attentive à la prise en compte du handicap, la Caisse régionale déploie dans toutes ses entités des dispositifs tendant à offrir des conditions d'accueil adaptées.

L'accessibilité des agences aux personnes à mobilité réduite fait l'objet d'un programme de travaux dont le calendrier est spécifié dans l'Agenda d'Accessibilité Programmée transmis aux autorités administratives, et dont l'échéance est à fin 2021. Fin 2017, 100 agences étaient certifiées conformes et 79% des distributeurs de billets étaient équipés d'un kit audio destiné aux personnes malvoyantes.

Des travaux d'ajustement de la hauteur des machines sont conduits pour faciliter leur utilisation par les personnes à mobilité réduite.

Par ailleurs, l'accueil téléphonique des clients sourds a été mis en place en 2015. Une application gratuite, intégrée sur la page d'accueil du site ca-nmp.fr, permet aux personnes sourdes de se mettre en contact avec un conseiller après avoir cliqué sur l'icône correspondant. Ces personnes peuvent dialoguer par Langue des Signes Française ou par texte instantané, grâce à un opérateur traduisant les paroles du conseiller.

#### 1.4.7. Agir dans l'intérêt du client par le dispositif de conformité et d'éthique

- Au niveau de la Caisse régionale

Le dispositif de conformité et d'éthique regroupe un ensemble de règles et d'initiatives visant notamment à :

- assurer la protection de la clientèle
- garantir le respect des règles de déontologie et d'éthique
- lutter contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la corruption
- prévenir les conflits d'intérêts.

L'amélioration de la conformité et la maîtrise des risques associés constituent une volonté permanente du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées.

La majorité des thèmes relatifs à la conformité fait l'objet de contrôles pour déterminer leur niveau d'application, auprès de l'ensemble des directeurs d'agences, et de certains services au niveau des sites. Les résultats sont présentés à la Direction Générale par le biais de comités trimestriels, le Comité de Management de la Conformité et de l'Éthique et le Comité de Contrôle Interne, à l'issue desquels des plans d'actions sont mis en œuvre.

##### La formation du personnel

Le dispositif de conformité s'appuie sur un important effort de formation des salariés.

A cet effet, un cycle de formations obligatoires en e-learning, avec des fréquences de renouvellement définies, a été instauré :

- FIDES (module de sensibilisation à la Conformité) tous les 3 ans. Le mémento FIDES reste disponible dans l'intranet en permanence.
- Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme tous les 2 ans
- Sanctions Internationales tous les 12 mois
- Prévention de la fraude tous les 3 ans
- Prévention des conflits d'intérêts tous les 3 ans
- Réglementation FATCA tous les 3 ans

Des formations complémentaires sont également planifiées sur des thèmes particuliers :

- En 2015, tout le personnel en lien avec la clientèle a été formé sur le thème du droit au compte.
- En 2016, la majorité du personnel du réseau a été formée sur la réglementation liée à la clientèle fragile et sur celle des parts sociales.

- en 2017, tout le personnel a été formé au module « Introduction à la culture Ethique et Conformité », « les bases de la sécurité »

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Participation des salariés à la formation obligatoire sur la lutte anti-blanchiment et contre le terrorisme	95,2 %	97,5%	99,8%

### Protection des clients et de leurs données

La Caisse régionale passe en revue périodiquement la totalité des lois et règlements liés à la protection des consommateurs. Les résultats des contrôles sont consignés dans le questionnaire annuel sur l'application des règles de protection de la clientèle destiné à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

La prévention et la gestion de la fraude externe ainsi que la lutte contre la fraude interne font l'objet d'un dispositif majeur de la politique de protection de la clientèle. Ce dispositif est décrit dans une procédure accessible dans l'intranet par tous les salariés. Il est intégré dans la formation des nouveaux embauchés. Un collaborateur est spécialement désigné pour : coordonner tous les acteurs du dispositif, notamment les correspondants nommés dans les unités gestionnaires ; centraliser les alertes à la fraude ; assister les unités au niveau de leurs actions de traitement ; conduire les actions de prévention et de *reporting*. Une boîte aux lettres générique permet la bonne circulation des informations. Des alertes à la fraude sont régulièrement diffusées en interne via l'intranet, de façon à maintenir un niveau élevé de vigilance.

Par ailleurs, la mise à disposition d'un numéro d'appel non surtaxé disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7, permet aux clients de signaler toute opération de virement sur leurs comptes dont ils ne sont pas à l'origine, de déclarer toute suspicion ou tentative de virements frauduleux suite à un piratage et d'être conseillé pour la mise en place des premières mesures de sécurité.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Alertes à la fraude diffusées via l'intranet	12	12	10

Les dispositifs relatifs à la sécurité du système d'information sont confiés à une cellule animée par le *Chief Information Security Officer* (CISO). L'accès aux données du système d'information est géré de façon centralisée par une entité opérationnelle dédiée à cette fonction. La politique d'accès aux données repose sur le principe du « moindre privilège », et pour les données sensibles, notamment les données – clients, sur un dispositif de validation par le CISO, avec un contrôle opéré par la fonction PRSI (Pilote des Risques SI). La cellule animée par le CISO prend en charge les actions d'animation et de formation liées aux problématiques de sécurité des systèmes d'information, comme par exemple la mise en ligne dans l'intranet de vidéos de sensibilisation. Pour l'échange des données, dont les données – clients, avec des tiers externes (notaires, avocats, etc.) il a été développé un outil sécurisé répondant à des exigences de sécurité élevées concernant la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la notion de preuve de la donnée échangée.

Le magazine des Particuliers diffusé en ligne sur [ca-nmp.fr](http://ca-nmp.fr) contient des informations utiles et des conseils pour se protéger sur internet, comme par exemple : comprendre et combattre le phishing, protéger ses données face aux logiciels malveillants ou encore 5 conseils pour une protection efficace.

En 2017, la Caisse régionale prépare la mise en place du Règlement général de protection des données qui rentrera en application le 25 mai 2018 et dont l'objectif est d'encadrer la collecte, la conservation et l'usage des données à caractère personnel des personnes physiques. A ce titre, il est prévu notamment la mise en place d'un Délégué à la protection des données (DPO) et d'un registre des activités de traitement des données. Les droits et informations des prospects, clients et collaborateurs seront renforcés.

### Déontologie

L'ensemble des droits et devoirs qui régissent l'activité de la Caisse régionale, la conduite de ceux qui l'exercent, ainsi que les rapports entre ceux-ci et les clients ont été formalisés dans plusieurs documents : le code de

déontologie, le règlement intérieur et la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts. Un registre des conflits d'intérêts potentiels est tenu, permettant d'identifier les personnes considérées comme initiés permanents ou personnes sensibles, en raison de leur fonction ou de leurs positions.

En 2015, le comité de direction RSE a validé les propositions d'un groupe de travail, relatives à la prise en compte de l'éthique dans les pratiques et le fonctionnement de la Caisse régionale. Sur cette base, le plan d'actions a débuté en 2016 avec la présentation en réunion de l'encadrement d'une animation vidéo destinée à sensibiliser les équipes sur l'importance de l'éthique. Intervenant en visio-conférence, un professeur à l'ESCP Europe a proposé à l'auditoire des éléments conceptuels complémentaires. A l'issue de la réunion, une plaquette centrée sur 4 valeurs-clé que sont l'intégrité, l'honnêteté, l'équité et le respect a été distribuée à l'ensemble du personnel. Tous ces éléments sont accessibles sur l'intranet.

En 2017, la Caisse régionale a mis en ligne sur son site ca-nmp.fr la Charte éthique du Groupe Crédit agricole. Dans ce document sont exprimés les engagements du Groupe pour un comportement animé par l'ensemble de ses valeurs et principes d'actions vis-à-vis des clients, sociétaires, actionnaires, ainsi que des fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec qui il interfère. La Charte stipule les points suivants :

« Les dirigeants veillent à ce que ces valeurs soient appliquées et partagées par tous les collaborateurs, quels que soient leurs niveaux de responsabilité, leurs métiers et leurs lieux de travail. Le Crédit Agricole promeut les valeurs coopératives de gouvernance démocratique, de relation de confiance et de respect avec et entre ses membres. Il s'appuie sur le sens des responsabilités de chacun. Ancrée dans ses valeurs d'éthique, de loyauté et fidèle à sa culture coopérative, la conformité contribue à renforcer la confiance des clients et l'image du Groupe. Le Groupe Crédit Agricole s'engage à ce que les principes d'action qu'il se fixe servent son ambition d'être la banque loyale, ouverte à tous, multicanale, permettant à chacun d'être accompagné dans le temps et de pouvoir décider en toute connaissance de cause. Ces principes d'action s'exercent :

- vis-à-vis des clients : chaque collaborateur mobilise son expérience et ses compétences à l'écoute et au service du client, du sociétaire et l'accompagne dans la durée. Il l'écoute et le conseille avec loyauté, et l'aide à prendre ses décisions en lui proposant des solutions adaptées à son profil et à ses intérêts tout en l'informant des risques associés. Fort de l'ancrage mutualiste du Groupe, les relations établies avec les clients, sociétaires et avec l'ensemble des parties prenantes s'inscrivent dans la solidarité, le respect des engagements pris.

- vis-à-vis de la société : le Groupe Crédit agricole exerce son activité partout dans le monde dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux. Le Groupe affirme sa démarche environnementale et sociétale dans tous ses métiers et dans son fonctionnement d'entreprise. Cette démarche est portée par une stratégie RSE créatrice de valeur et a comme ambition d'accompagner les territoires, de rechercher l'excellence dans les relations avec les clients, partenaires, sociétaires et collaborateurs.

- vis-à-vis des collaborateurs : Agir en employeur responsable, c'est garantir le principe de non-discrimination, l'équité, encourager le développement personnel, en particulier à travers des actions de formation, promouvoir la mixité, la diversité des parcours et des profils et aider les personnes en situation de handicap, favoriser le dialogue social et la qualité de vie au travail, et fournir un environnement de travail sécurisé dans lequel tous les collaborateurs sont traités avec dignité et respect ».

En 2017, des travaux ont été conduits en vue d'améliorer la lisibilité du code de déontologie dans l'intranet. La mise en ligne est prévue pour 2018.

#### Lutte anti-blanchiment et anti-corruption et autres domaines de la Conformité

Outre l'effort de formation mentionné ci-dessus, le dispositif de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme repose sur la surveillance des opérations par l'ensemble du personnel et par des outils et procédures de détection. Les opérations avec les pays à risque (concernés par des embargos, des gels d'avoirs ou étant inscrits dans les listes du GAFI) font l'objet d'un contrôle systématique. Toutes les opérations dépassant un seuil défini en fonction du risque pays sont soumises à un visa préalable de la cellule Sécurité Financière. Les alertes

déclarées par les agences, les unités du siège ou issues des outils de détection donnent lieu à un travail d'investigation. En cas de soupçon confirmé, le dossier correspondant est déclaré à TRACFIN.

Au niveau du Groupe Crédit Agricole, la lutte contre la corruption fait l'objet d'un engagement historique avec :

- un corpus normatif : procédure de lutte contre la corruption et droit d'alerte (corpus Fides 2016), procédures opérationnelles sécurité financière, prévention des conflits d'intérêts, cadeaux et avantages...
- une organisation et une gouvernance clairement établie composée d'une unité Prévention de la Fraude au sein de Crédit Agricole S.A. acteur central de l'animation et de la coordination du dispositif de Prévention de la Fraude, et d'un réseau de plus de 150 correspondants Prévention de la Fraude au sein de l'ensemble des entités du Groupe (France et International).
- un dispositif de remontée des dysfonctionnements et des alertes
- une formation obligatoire aux thématiques de lutte contre la corruption et droit d'alerte pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Le Groupe Crédit Agricole a souhaité évaluer et valoriser ses dispositifs de prévention de la corruption via l'analyse d'un tiers indépendant. Au terme de cette démarche, le Groupe a obtenu la certification BS 10500 en juillet 2016, devenant ainsi la 1ère banque française à certifier son dispositif de lutte contre la corruption.

En 2017, la Caisse régionale a intégré un groupe de pilotage national chargé de la mise en œuvre de la Loi Sapin II relative à la lutte contre la Corruption et à la protection des lanceurs d'alerte. Les premiers travaux conduits ont pour objectif d'établir une cartographie des risques de corruption avec, pour chacun, un Dispositif de maîtrise des risques. De plus, il est prévu de diffuser une charte de lutte contre la corruption dans toutes les entités du Groupe.

#### Lancement de nouveaux produits et activités

A chaque lancement d'un nouveau produit, service, processus ou canal de distribution, le comité NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits) en valide la conformité afin de s'assurer que les risques liés au lancement ont bien été intégrés. Les nouveaux produits sont proposés principalement par Crédit Agricole S.A., qui possède son propre comité NAP, et par les filiales du Groupe.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Réunions du comité Nouvelles Activités Nouveaux Produits (NAP)	21	16	17

#### Agir dans l'intérêt du client par l'application du dispositif Marchés d'Instruments Financiers (MIF)

L'engagement d'éthique dans le conseil se traduit par une démarche permanente visant à accroître la compréhension financière des clients de façon à ce que les produits et services vendus par la Caisse régionale correspondent toujours à leurs besoins. C'est l'objet de la Directive Marchés d'Instruments Financiers (MIF). Le dispositif MIF permet de procéder à la qualification des clients, mesurée par un questionnaire visant à évaluer leur connaissance des produits financiers et leur niveau d'expérience. Les conseillers disposent des compétences et des outils pour proposer à leurs clients des produits cohérents avec leur situation financière, leurs objectifs de placement et de prise de risque, ainsi qu'avec leurs compétences en matière de marchés financiers. Tous les nouveaux embauchés sont formés au dispositif MIF. L'entretien des connaissances est assuré notamment grâce à un support pédagogique disponible sur l'intranet. Un bagage destiné à accompagner tous les collaborateurs des agences sur cette thématique a été diffusé en 2016.

#### 1.4.8. Agir dans l'intérêt du client par l'écoute et le traitement des réclamations

L'écoute - clients et le traitement des réclamations sont menés dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité faisant l'objet d'un pilotage organisé autour de contrats de service internes mesurés par 20 indicateurs mis en ligne dans l'intranet de la Caisse régionale. Parmi ces 20 indicateurs, 5 sont consacrés au suivi de la relation commerciale, comme par exemple le taux de clients contactés ; 12 permettent de mesurer la qualité de service, comme le délai de traitement des demandes de recherche, la disponibilité de la banque en ligne ou le délai d'envoi des relevés de compte.

Dans le cadre de la démarche Qualité, les processus font l'objet d'actions permanentes visant à augmenter leur efficacité avec comme objectifs principaux l'amélioration de la satisfaction – client, de la productivité, de la sécurité et de la réduction de la consommation de papier. Pour mener à bien les chantiers correspondant, la Caisse régionale engage des moyens humains et des investissements importants, notamment en matière de digitalisation. En 2016, le processus d'octroi et de réalisation des crédits Habitat a ainsi été revu en intégrant une information régulière destinée aux clients concernant l'avancement des dossiers, cette information étant délivrée par SMS. A cette occasion, les propositions d'évolution ont été présentées à un panel de clients. En 2017, un outil en ligne a été développé pour améliorer le traitement par les agences et les services des situations de séparation ou divorce. Un travail sur le process Crédit Agri pro a permis d'en optimiser le déroulement et d'améliorer l'information destinée aux clients.

### L'écoute-clients par les enquêtes de satisfaction

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées possède un dispositif d'enquêtes dont les résultats quantitatifs et qualitatifs (verbatim) font l'objet de plan d'actions.

Des enquêtes sont proposées régulièrement aux clients pour appréhender leur niveau de satisfaction.

En 2017, un questionnaire a ainsi été adressé par courriel à 292 026 clients, auquel 8,0 % ont répondu. La réponse à la question « *Suite au dernier contact que vous avez eu avec le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, recommanderiez-vous le Crédit Agricole à votre famille, un ami ou un collègue* » permet de calculer l'Indice de Recommandation Client (IRC) par différence entre le pourcentage des clients ayant attribué une note de 9 à 10 et le pourcentage des clients ayant attribué une note de 0 à 6. Quand la note est comprise entre 0 et 4, il est prévu que les Directeurs d'agence contactent les clients pour partager avec eux les raisons de leur mécontentement et, si possible, de mettre en place des actions correctives.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Indice de recommandation client	23,2	13,5	9,4

Des enquêtes ciblées sur un marché spécifique ou sur un évènement-clé de la relation commerciale complètent le dispositif d'écoute client. C'est par exemple le cas des enquêtes réalisées après rénovation des agences. En 2017, 2387 clients ont ainsi participé à 35 enquêtes réalisées en agence, sur tablettes, attribuant une note de satisfaction de 9,0 sur 10. Les résultats permettent au directeur d'ajuster le fonctionnement de l'agence et de corriger d'éventuels dysfonctionnements.

### Le traitement des réclamations

Le processus de traitement des réclamations vise à apporter une réponse rapide et satisfaisante aux clients réclamants et à améliorer les pratiques et procédures de l'entreprise. L'interlocuteur principal est celui qui reçoit la réclamation, quelle que soit sa position, le directeur d'agence veillant au bon traitement. Les réclamations peuvent être formulées par différents moyens : courrier, téléphone (numéro dédié non surtaxé), en face à face, par mail ou par formulaire accessible sur ca-nmp.fr. Le client reçoit sous 48H soit une réponse, soit un accusé de réception avec un engagement de délai de réponse variant selon les motifs de 5 à 10 jours. Le client peut également s'adresser au Service Clients. Il lui est alors adressé le jour même un accusé de réception par SMS, mail ou courrier, avec un engagement de réponse dans les 20 jours ouvrés ou une réponse directe dans les 48 h. Conformément à la réglementation, le client est tenu informé de l'avancement de son dossier quand il ne reçoit pas de réponse dans ce délai. Les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur bancaire, soit directement, soit par l'intermédiaire du service Clients, soit en accédant sur le site du médiateur via ca-nmp.fr. 60 réclamations ont ainsi fait l'objet d'un recours auprès du Médiateur en 2017. Les clients peuvent retrouver toutes les informations relatives au dispositif de gestion des réclamations à plusieurs endroits : affichage en agence; communication dans les supports d'information tarifaire et les conventions de compte; site ca-nmp.fr.

La Caisse régionale est dotée d'un outil informatique de traitement des réclamations émises par les clients, tous canaux de communication confondus. Le principe est de saisir, en agence et dans les services, toute réclamation écrite par courrier, mail ou formulaire, ainsi que les réclamations exprimées oralement (par téléphone ou en face à face) ne pouvant être traitées immédiatement. L'objectif est d'améliorer le traçage et le traitement des dossiers, de faciliter leur transfert dans les unités compétentes, de fluidifier la communication entre les acteurs concernés et d'éviter les échanges de supports papier. En outre, ce traçage permet également de détecter des dysfonctionnements. Des formations régulières sont dispensées, comme par exemple en 2016, à l'occasion d'un cycle de formation qui a réuni 947 participants dans le but d'installer des procédures de traitement des réclamations et des postures homogènes, dans les services comme en agences.

L'évolution du nombre de réclamations enregistré en 2017 provient d'une action de sensibilisation et de fiabilisation ayant permis de mieux distinguer les réclamations des simples demandes des clients. En 2017, les principaux motifs des réclamations traitées par le service clients portaient sur le fonctionnement des comptes et services, les opérations monétaires et les assurances.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Réclamations totales (nombre)	4 824	8 612	ND
Dont : réclamations traitées par le service Clients	2 286	2 447	2 528
Dont : réclamations des clients Particuliers	1 864	2 033	2 109
Pourcentage de clients Particuliers réclameurs (traitement par le service Clients)	0,30%	0,32%	0,34%
Délai de traitement des réclamations par le service Clients, tous marchés (Jours)	9,9 J	11,3 J	10,7 J

#### L'écoute-clients lors des Assemblées générales et des Réunions d'information des Caisses locales

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées invite chaque année les sociétaires et les clients aux Assemblées générales et aux réunions d'information des Caisses locales. Cette occasion de dialogue direct avec les dirigeants de cette ampleur, sans équivalent dans le monde bancaire, représente un moment privilégié dans le dispositif d'écoute-clients.

#### 1.4.9. Le financement de la transition énergétique par la Caisse régionale.

##### Premier partenaire financier du territoire

Contribuer au développement économique et social de son territoire constitue la raison d'être du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées. Pour cela, la Caisse régionale accorde des prêts résultant de la transformation de l'épargne bancaire confiée localement par les clients. La confiance accordée par ces derniers, nourrie au fil des ans par le professionnalisme des équipes et la qualité de service, permet au Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées de demeurer le premier financeur des projets du territoire, avec une part de marché - crédit de près de 50%.

##### Les prêts en faveur de la transition énergétique

Les énergies renouvelables constituent une chance pour le territoire de la Caisse régionale. Photovoltaïque, biomasse, méthanisation, éolien, hydraulique : les gisements sont importants et les enjeux nombreux (prix des énergies fossiles, dérèglement climatique, emplois, pouvoir d'achat des consommateurs, source de revenus pour les producteurs). Le financement des énergies renouvelables occupe donc une place importante dans la démarche RSE du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, devenu un partenaire financier majeur sur ce segment. Pour cela, la Caisse régionale a développé une politique d'accroissement des compétences, afin de répondre aux besoins d'expertise des agences et des clients. Des prêts destinés à financer les investissements environnementaux sont proposés aux particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités publiques.

> Pour les particuliers, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées distribue les éco – prêts à taux zéro résultant des dispositions de la loi Grenelle de l’environnement. En complément, le prêt Economie d’Energie est destiné aux travaux dans les logements de plus de 2 ans, en regard de la collecte opérée au titre du Livret de Développement Durable. Des outils disponibles sur le site ca-nmp.fr aident les clients particuliers à construire leur projet relatif à la transition énergétique. Ils peuvent ainsi utiliser en ligne l’outil Calculéo pour connaître les aides financières (subventions, crédits d’impôt) dédiées à un projet de travaux d’économies d’énergie. Ce simulateur gratuit permet aux internautes d’identifier les aides nationales, régionales et locales à partir d’une description du logement et de leur situation. Par ailleurs, les clients peuvent consulter un guide complet pour réaliser des travaux d’économie d’énergie.

> Sur les autres marchés, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées finance les investissements en faveur des énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien, méthanisation, biomasse, solaire thermique) et des économies d’énergie, comme par exemple l’isolation des bâtiments. Dans le domaine de l’agriculture, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, accompagne les projets en faveur de la protection de l’environnement (mise aux normes des bâtiments agricoles, bien-être animal, installation ou conversion Bio, investissements paysagers, économies d’énergie); de la protection du consommateur (mise aux normes pour l’accès des personnes handicapées, mise aux normes d’hygiène); de la protection du professionnel (sécurité; investissements dans le cadre d’un cahier des charges spécifique ex : démarches qualité, signes officiels de qualité).

Sur certains projets, la Caisse régionale intervient avec Unifergie, filiale du Groupe Crédit agricole, spécialisée dans le financement de la transition énergétique. Experte des financements de projets, Unifergie intervient dans toutes les filières de l’énergie, les énergies renouvelables (biomasse, éolien, photovoltaïque, etc.), la performance énergétique (cogénération, éclairage public, réhabilitation de bâtiments, réseaux de chaleur, équipements énergétiques) et l’environnement.

#### Apport en fonds propres.

Outre son activité de financement, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées accompagne les entreprises portant des projets de production d’énergie renouvelable, par l’apport en fonds propres, au travers Midi-Pyrénées Energie Investissement (MPEI). Créée en 2013, MPEI est une structure dédiée au financement de projets de production d’énergie renouvelable. Outre la région Midi-Pyrénées, MPEI compte notamment à son capital la Caisse des Dépôts, GDF-Suez et les Caisses régionales de Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, Toulouse31, Pyrénées Gascogne, ainsi que la SEM81 et la Caisse d’Epargne Midi-Pyrénées. MPEI apporte des fonds propres pour entrer au capital des sociétés dédiées, produisant toute énergie renouvelable (solaire, bois énergie, méthanisation, géothermie etc.). En 2016, MPEI a investi 1,3 M€ dans deux projets en Aveyron, un dans le Lot et un dans le Tarn-et-Garonne, et 500 K€ en 2017 dans un projet photovoltaïque dans le Tarn et dans un projet hydroélectrique dans le Tarn-et-Garonne.

#### 1.4.10. Les offres à valeur ajoutée sociétales et environnementales

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Encours Parts sociales (M€)	244	232	232
Encours Investissements Socialement Responsables : ISR (M€)	36,2	26,6	30,2
Encours Amundi Valeurs Durables (M€)	12,7	13,4	12,7
Cartes sociétaires (nombre)	137 376	122 873	108 977

#### Les parts sociales des Caisses locales

En souscrivant des parts sociales, les clients deviennent sociétaires de leur Caisse locale. Ils participent ainsi à la vie coopérative du Crédit Agricole, comme par exemple l’élection, lors de l’Assemblée Générale des Caisses locales, de leurs représentants au Conseil d’Administration.

#### L’investissement socialement responsable (ISR)

En réponse à la demande des clients pour des produits financiers responsables, privilégiant les entreprises ayant les meilleures pratiques environnementales, sociales et de gouvernance, la Caisse régionale distribue les solutions ISR d'Amundi, filiale du Groupe Crédit Agricole.

Par exemple, le fonds « Amundi Valeurs Durables » constitue une solution permettant aux clients de soutenir la transition énergétique. « Amundi Valeurs Durables » est en effet un fonds investi dans une sélection d'entreprises intégrant des critères extra-financiers liés au développement durable (critères « ESG » : Environnement, Social et Gouvernance), en complément des critères financiers traditionnels. Il s'agit d'un fonds thématique «environnement», géré selon les principes de l'Investissement Socialement Responsable (ISR), composé d'entreprises exerçant au moins 20% de leur chiffre d'affaires dans le développement de technologies « vertes » dans les domaines suivants : Energies renouvelables (solaire, éolien, géothermie, hydro-énergie...) et biomasse; Gestion de l'eau (distribution, traitement, équipement...); Efficacité énergétique (matériaux de construction, éclairage LED, réseaux intelligents etc.) ; Gestions des déchets ; Services environnementaux (ingénierie, contrôle et test de pollution etc.). Le fonds exclut les entreprises qui produisent en parallèle des énergies fossiles et nucléaires, ainsi que les entreprises appartenant à des secteurs « non éthiques » (tabac, alcool, armes, jeux de hasard...). Enfin, parmi les sociétés sélectionnées en raison de leur activité liée au développement durable, seules sont sélectionnées les entreprises aux meilleures pratiques ESG.

#### La carte - sociétaire

Les détenteurs de parts sociales disposent d'une carte bancaire spécifique. Proposée au même tarif qu'une carte normale, la carte - sociétaire matérialise le soutien financier apporté par les Caisses locales aux associations du territoire ; elle procure à son détenteur des réductions accordées par les partenaires culturels ou sportifs du Crédit Agricole, comme indiqué sur le site ca-nmp.fr.

#### Assurances auto

Les clients faisant l'acquisition d'un véhicule électrique ou hybride bénéficient d'un cadeau de franchise offert dès la souscription du contrat d'assurance.

#### 1.4.11. L'offre 1ère clé en Albigeois

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées a noué en 2017 un partenariat avec l'Agglomération de l'Albigeois, soucieuse de faciliter l'accès à la propriété pour les ménages à revenu modeste et moyen dans les 17 communes de l'agglomération, mais aussi d'inciter à la construction de logements neufs de qualité, et d'aider à l'amélioration des performances énergétiques des logements existants. Pour cela, le prêt 1ère Clef en Albigeois est un crédit dont les intérêts sont entièrement pris en charge par la communauté d'agglomération, d'un montant de 10 à 25 K€ selon la taille de la famille, permettant aux primo-accédants d'acquérir leur résidence principale dans le neuf ou l'ancien, et complémentaire d'un prêt à taux zéro réglementaire.

Le bilan de cette opération est de 33 prêts réalisés ou en instance, pour un montant de 505 K€, correspondant à 6 M€ de travaux générés.

#### 1.4.12. Le dispositif Point Passerelle

Afin d'exercer sa responsabilité vis-à-vis des clients Particuliers fragilisés par un accident de la vie (chômage, décès, maladie etc.) et parfois menacés d'exclusion, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées a mis en place le dispositif Point Passerelle destiné à rechercher des solutions socio-économiques avec les clients concernés. Le Point Passerelle a été créé sur le site administratif de Montauban avec un rayon d'action sur les départements du Tarn-et-Garonne et du Lot. Une collaboratrice est affectée à temps plein. Elle agit en concertation étroite avec les organismes de l'Economie Sociale et Solidaire (ex : Assistantes sociales des Conseils départementaux, CAF, MSA, organisations caritatives).

Les clients susceptibles de bénéficier de l'accompagnement Passerelle sont identifiés principalement en agence. Ils

sont reçus au cours d'un entretien permettant d'identifier les problématiques auxquelles ils font face. L'accompagnement consiste à établir un diagnostic de la situation personnelle et financière, à identifier les mesures à prendre et à effectuer les mises en relation avec les organismes compétents. En 2017 est intervenue la nomination de la gestionnaire du second Point Passerelle qui sera installé début 2018 à Albi pour couvrir les départements du Tarn et de l'Aveyron.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Personnes reçues au niveau du Point Passerelle	62	73	75
Personnes en cours d'accompagnement	30	52	50
Personnes ayant connu une sortie favorable du dispositif	104	ND	ND

## 1.5. Exercer notre responsabilité sociétale

### 1.5.1. Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, partenaire de la vie locale.

Inscrites dans le projet de développement du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, les actions mutualistes de la Caisse régionale et des Caisses locales font chaque année l'objet de dotations budgétaires importantes. Le « dividende mutualiste » correspondant est reversé au territoire. Il est la traduction concrète de l'esprit de responsabilité et des valeurs de proximité et de solidarité portés par le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées. Au niveau des Caisses locales, les administrateurs ont pour mission de soutenir financièrement les projets portés par les associations loi 1901 de leur secteur. Pour cela, ils bénéficient d'une délégation totale pour accompagner les initiatives d'intérêt général non commerciales, profitant au plus grand nombre. Sont éligibles aux aides des Caisses locales les dépenses d'investissement, dans les domaines de l'animation, l'action sociale, l'éducation, le sport, la culture, l'environnement, et le patrimoine. Les Caisses locales gèrent également un budget permettant de subventionner des actions complémentaires présentées par les associations locales. Les soutiens accordés sont consultables dans l'espace sociétaire de ca-nmp.fr.

Par ailleurs, la Caisse régionale soutient les initiatives des acteurs du monde culturel et sportif sur les 4 départements, comme par exemple :

- > Les festivals de musique, tels le *festival lyrique* de Saint Céré et du Haut Quercy, *Cahors blues*,
- > les évènements culturels tels que *Lettre d'automne* à Montauban dans le domaine des œuvres littéraires; *Les Œillades* à Albi dans celui du cinéma,
- > Les programmes d'actions de la *Scène nationale d'Albi*, de la *Maison des Jeunes et de la Culture* ou de *l'Association des Amis du Musée Soulages* à Rodez. La Caisse régionale appartient au Cercle des entreprises du Musées Soulages.
- > Les clubs de sport, comme par exemple Rodez Aveyron Football, Rugby Cahors, l'USM Montauban XV, ou Castres Olympique.
- > Les dispositifs Mozaïc pour les jeunes (foot, tennis, basket, rugby et judo).

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées soutient également les projets portés par les organismes d'intérêt général : Fédérations départementales des CUMA avec la participation aux programmes de valorisation des initiatives innovantes; Chambres des métiers au titre des stages destinés aux créateurs d'entreprise; Plateformes d'initiatives locales en faveur des artisans et commerçants.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Soutiens financiers totaux accordés par les Caisses locales et la Caisse régionale (Millions €)	2, 10	2,08	2,08

### Le mutualisme en action au Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées : des illustrations

- > Dans le Tarn, la Caisse locale de Gaillac Cadalen a soutenu l'association Césure dont la mission est l'accueil temporaire d'adultes handicapés, dans le cadre d'un projet de mise en place d'un poulailler destiné à favoriser le

contact et les échanges avec le monde animal. L'association de sauvegarde et de valorisation du patrimoine fruitier « Les saisons de la Vallée » a reçu une aide de la Caisse locale Montagne Noire pour du matériel de pasteurisation.

> Dans le Lot, toutes les Caisses locales se sont réunies pour accompagner le projet du Comité départemental de rugby d'acquérir des mini poteaux protégés, destinés aux écoles de rugby. Les administrateurs de la Caisse locale de Cahors Université ont choisi d'aider l'association « Agir pour mieux vivre » dans son action visant à développer l'accueil de jour de personnes âgées en perte d'autonomie afin de soulager les aidants familiaux.

> En Aveyron, la Caisse locale de Cassagnes Begonhès a répondu présente à l'appel de l'association « Les amis du musée de Salmiech » pour le financement de chantiers internationaux de jeunes, destinés à restaurer des éléments de patrimoine. Sept Caisses locales se sont mobilisées autour de la Caisse locale de Naucelle pour soutenir l'association « Les Traits de Jouels » qui met en œuvre des techniques d'équithérapie destinées à des enfants lourdement handicapés mentaux.

> Dans le Tarn-et-Garonne, les bénévoles de l'association Y Arrivarem ont été aidés par la Caisse locale de Montech. Leur mission est de permettre aux personnes handicapées et à leur famille de participer à des activités telles que la randonnée en montagne. Initier à la musique les enfants grâce à un conte dans lequel chaque note devient un personnage : tel est l'objectif de l'association « La Maison de Madame Clé de sol » qui a été soutenue par la Caisse locale de Lavit de Lomagne

### Les tremplins

Depuis 2011, le dispositif des Tremplins met en valeur les projets innovants et porteurs de valeurs de solidarité accompagnés par les Caisses locales. Organisée en partenariat avec le quotidien La Dépêche du Midi, une soirée est organisée tous les ans de façon tournante dans deux départements. Préalablement sélectionnée par les Caisses locales, une trentaine d'opérations est examinée par un jury et 6 dossiers sont primés dans chaque département concerné. Dans chacune des catégories (Education Environnement ; Animation Actions solidaires ; Culture Patrimoine), les lauréats bénéficient d'une dotation de 1500€ et d'une vidéo sur leur projet. Les seconds prix sont dotés de 750€. Sur chaque département, une initiative reçoit le prix Coup de cœur de la Dépêche. Les associations sont primées au cours d'une grande soirée destinée à remercier et fêter le dynamisme des bénévoles, leur sens de l'innovation, ainsi que leur engagement solidaire.

En 2017, le Comité de direction RSE a validé le projet des Tremplins de l'innovation qui sera mis en œuvre en 2018, dispositif destiné à soutenir les projets innovants proposés par les élèves des structures d'enseignement agricoles du territoire.

### La valorisation du patrimoine

Reconnue d'utilité publique, la Fondation du Crédit Agricole-Pays de France s'engage avec les Caisses régionales auprès des acteurs portant un projet de préservation du patrimoine local (monument, site naturel, lieu de mémoire, métier), contribuant à la vitalité du tissu économique et social. A titre d'exemple, une aide de 24 K€ a été apportée pour la restauration du château des évêques de Cahors à Albas (Lot) en 2016.

### Le partenariat avec les banques alimentaires

La Caisse régionale a renouvelé son action en faveur des Banques alimentaires, avec une action phare à l'occasion de la collecte annuelle organisée fin novembre. Une information a été mise en ligne sur ca-nmp.fr pour signaler aux internautes les dates et modalités de l'opération. Elle a également été relayée auprès des salariés sur l'intranet de la Caisse régionale. De leurs côtés, les Caisses locales participent aux projets d'investissement des échelons départementaux de la Banque Alimentaire. Ainsi, celles du Tarn se sont réunies pour participer à l'achat d'un camion destiné aux opérations de collecte de l'antenne 81. Cette initiative a été co-financée par l'association nationale Crédit Agricole Solidarité et Développement pour un montant total de 16 K €.

### Les actions menées avec la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement

Associé aux 38 autres Caisses régionales, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées participe aux actions de solidarité mises en œuvre par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement. Cette fondation, reconnue d'Utilité

Publique, agit en faveur de l'autonomie socio-économique des personnes en France, pour que chacun ait les moyens d'agir, de penser et de décider par lui-même, tout au long de la vie. A travers 4 thématiques d'action (insertion sociale, insertion économique et professionnelle, logement, santé et bien vieillir), la Fondation intervient dans le but de favoriser l'intégration durable de chacun dans la société, et de faciliter le vivre - ensemble et la réussite du plus grand nombre.

En 2016, un partenariat doté d'une enveloppe de 20 K€ a été conclu avec l'association Entreprendre Pour Apprendre Midi-Pyrénées (EPA MP). Cette structure est affiliée à un réseau d'une vingtaine d'associations en France dont le but est de développer les compétences entrepreneuriales des jeunes. Le réseau EPA accompagne dans toute la France près de 20 000 élèves de 8 à 25 ans. Le concept de « mini-entreprise » est un programme d'EPA mis en œuvre dans les établissements d'enseignement, basé sur le constat que les collégiens et lycéens ont très peu d'occasions de découvrir l'entrepreneuriat. L'association propose donc aux jeunes de créer une entreprise en groupe, avec chacun un rôle et des responsabilités. Les jeunes conçoivent, produisent et commercialisent un produit ou un service et assument la gestion administrative et financière. EPA MP souhaite développer 100 mini-entreprises d'ici 2020 auprès des établissements scolaires des quatre départements de la Caisse régionale (Aveyron, Lot, Tarn et Tarn-et-Garonne). Les administrateurs des Caisses locales sont invités à devenir parrains de mini-entreprises.

Cette année, le partenariat a été renforcé, avec le concours de la Caisse régionale de Toulouse<sup>31</sup>, pour un montant de 26 K€.

### 1.5.2. Les Cafés de la Création

La Caisse régionale a organisé cette année 4 «Cafés de la Création » à Albi, Montauban et Castres et Cahors. Les objectifs de ce dispositif sont simples : encourager l'entrepreneuriat et mettre en relation des parties prenantes aux projets de création d'entreprise, avec, en ligne de mire, la concrétisation des projets.

Invités dans des brasseries en centre-ville, de futurs créateurs d'entreprise y ont rencontré gratuitement de nombreux acteurs pour échanger sur leur projet : experts du Crédit Agricole, avocats, notaires, experts comptables, représentants de la Chambre de Commerce et d'Industrie, de la Chambre de Métiers et d'Artisanat, du réseau France Initiatives, du réseau Entreprendre, de Pôle Emploi, ou de l'URSSAF.

Autour d'un café ou d'un jus de fruits, une centaine de porteurs de projet étudiants, salariés, demandeurs d'emplois etc., clients ou non du Crédit Agricole, ont été accueillis pour obtenir de précieux conseils et des réponses à leurs différentes interrogations. Le champ des sujets abordés est sans limite : comment construire mon projet? Quel statut juridique choisir? Quels financements et quelles aides puis-je obtenir ? Quid de la protection sociale? Etc.

### 1.5.3. Le financement participatif avec la plateforme Miimosa

Partenaires depuis 2016, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées et la plateforme de financement participatif Miimosa contribuent à l'émergence et au développement d'activité agricole et agro-alimentaire dans les 4 départements du territoire de la Caisse régionale. Grâce à ce partenariat, les porteurs de projet détectés dans les agences du Crédit agricole sont informés de la possibilité de récolter des dons sur la plateforme Miimosa. D'autre part, le Crédit Agricole s'engage à étudier les dossiers relayés par la plateforme, en vue en vue d'un crédit et d'un socle d'assurance à conditions préférentielles.

Depuis la conclusion du partenariat, 8 porteurs de projet ont été accompagnés par le Crédit Agricole et ont collectés 32 K€ sur Miimosa. Les initiatives sont variées : installation d'un jeune viticulteur en Agriculture Biologique dans l'Aveyron ; installation en bovin lait et transformation fromagère dans le Tarn-et-Garonne ; acquisition d'une installation pour la vente de fromages de chèvre dans le Tarn; installation d'une exploitation de plantes aromatiques et médicinales dans le Lot.

#### 1.5.4. Le soutien à l'innovation avec le Pôle de compétitivité Agri Sud-Ouest Innovation

La Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées a passé une convention en 2017 avec Agri Sud-Ouest Innovation, destinée à soutenir l'innovation par des actions communes qui interviendront en 2018. Agri Sud-Ouest Innovation est un Pôle de compétitivité dédié à l'innovation collaborative dans les secteurs agricole, agro-alimentaire et agro-industriel. Avec 350 adhérents dont 240 entreprises, 47 centres de recherche et 63 Institutions, le Pôle déploie ses services dans les régions Nouvelle Aquitaine et Occitanie. Il offre aux responsables d'entreprise et aux porteurs de projets la possibilité de participer à une dynamique de recherche et d'innovation collaborative. Le Pôle génère des synergies grâce à ses actions de mise en réseaux (afterworks, clubs de l'innovation, réunions relais etc.). Il offre aux entreprises adhérentes des services pour le montage de projets d'innovation collaboratifs entre le chef d'entreprise et la recherche publique. Le label qu'il délivre est reconnu et permet d'accéder à des sources de financement spécifiques.

#### 1.5.5. Relation avec les fournisseurs

Les appels d'offre de la Caisse régionale comportent des clauses générales intégrant un volet social, un volet environnemental et un volet économique. Le volet social porte sur la conformité à la législation sociale française, le respect par le prestataire et ses sous-traitants des dispositions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant. La partie environnementale concerne le respect des normes et textes en vigueur; la consommation d'eau, d'énergie ; et les démarches environnementales. Le volet économique est relatif aux démarches et actions mises en œuvre pour promouvoir les achats solidaires, les achats équitables et la lutte contre la corruption.

En 2015, un projet visant à décliner une démarche d'achats responsables plus performante a été ouvert. Le Crédit agricole Nord Midi-Pyrénées a été à l'origine de la constitution d'un groupe de 5 Caisses régionales afin de tester et acquérir la plateforme Acesia développée par l'Afnor. Cet outil permet de collecter les documents légaux obligatoires auprès des fournisseurs et de les intégrer sur la plateforme, mais aussi de mesurer le niveau d'engagement RSE de ces fournisseurs grâce à des questionnaires fondés sur la norme ISO 26000.

En 2017, 17 appels d'offres sur 18 ont intégré un questionnaire RSE, adressé à 47 fournisseurs. La note de maturité RSE de l'entreprise est intégrée à la note finale à hauteur de 15%.

Par ailleurs, toutes les fois que c'est possible, la Caisse régionale confie des prestations à des entreprises locales du secteur adapté. Le chiffre d'affaires correspondant s'est élevé à 138 K€ en 2016, concernant principalement l'entretien des espaces verts (12), et la restauration d'entreprise (82).

### 1.6. Exercer notre responsabilité sociale et faire vivre un modèle social partagé

Le modèle social du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées repose sur une vision partagée en termes de bassin d'emplois. Ce modèle a conduit à un développement géographique équilibré, marqué par le maintien des 4 sites administratifs et par l'implantation dense du réseau d'agences. Le Crédit Agricole compte parmi les premiers employeurs privés de son territoire.

En résonance avec la valeur de solidarité qui anime l'action mutualiste du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, le dispositif de dons de jours de congés prévu par la loi rencontre du succès auprès des salariés : depuis le lancement du programme en 2014, 415 jours de congés ont ainsi été cédés au profit de collègues dont l'enfant est atteint d'une maladie, souffre d'un handicap ou a été victime d'un accident grave

Dans le même esprit, un programme de formation aux « gestes qui sauvent » confié à la Protection Civile a été mis en place en 2017, permettant aux salariés volontaires de s'initier aux comportements à adopter pour apporter un premier niveau de secours en cas d'accident de la vie quotidienne ou lors d'une situation exceptionnelle comme un attentat. Ces formations, prises en charge par la Caisse régionale, et ouvertes aux conjoints et enfants, ont profité à 90 personnes. D'autres sessions sont prévues en 2018.

### 1.6.1. La démarche d'innovation sociale participative au Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées

Pour s'adapter à un monde en perpétuel mouvement, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées est engagé dans une démarche de changement déclinée par la mise en œuvre de projets reposant sur la capacité d'appropriation et sur l'implication de tous. Afin d'accompagner cette démarche un projet managérial intitulé « Des Femmes et des Hommes » a été lancé en 2015 afin de rendre les cadres pleinement acteurs et de faire émerger de nouvelles pratiques managériales.

Au cours d'une première étape, 3 journées ont permis à 250 cadres d'identifier des leviers pour répondre aux enjeux d'un monde en changement. Recourant à des outils collaboratifs type « word café », les participants ont identifié des items tels que « *responsabilisation* », « *autonomie* », « *rôle et moyens du manager* », « *sens* ». Compilées par un groupe pluridisciplinaire, ces contributions ont été regroupées en huit thématiques, dont trois ont été retenues après un vote auprès des managers : « *Favorisons les initiatives et la responsabilité des collaborateurs pour une entreprise innovante et attractive* » ; « *Communiquer moins et mieux communiquer* » ; « *Mieux s'organiser pour gagner du temps* ». Au cours d'une journée de séminaire externe, 168 volontaires se sont réunis pour proposer 27 initiatives à mettre en œuvre dans un but d'expérimentation de nouvelles pratiques managériales. En 2016, ces initiatives ont été présentées par leurs promoteurs sur des stands visités par leurs collègues à l'occasion d'un forum baptisé *le Village des initiatives*. Un processus de vote sur une appli mobile a permis de remettre un trophée à 6 initiatives jugées exemplaires. Certaines initiatives ont été mises en œuvre comme par exemple la mise en place de réseaux sociaux permettant aux utilisateurs de participer à des fils de discussion, de partager des documents ou de poster des bonnes pratiques ; la réorganisation des réunions en agence.

L'année 2017 a marqué le déploiement du projet à l'ensemble des salariés. Une personne à plein temps est désormais en charge de l'animation de la démarche d'innovation participative mise en œuvre par le Pôle Innov, groupe pluridisciplinaire de 15 personnes. La démarche vise à permettre à tous les salariés, quel que soit leur fonction, d'exprimer des idées concourant à l'innovation. L'objectif est d'apporter des solutions aux défis que l'entreprise doit relever pour être plus performante, mais aussi pour améliorer le quotidien et le bien-être au travail. Des temps forts ont été organisés au cours de l'année, mettant en œuvre diverses techniques d'animation participative : une journée pour les nouveaux embauchés et une autre pour les nouveaux managers. Au cours des Ateliers de l'innovation, les équipes des agences et des sites ont réfléchi au thème « comment mieux travailler ensemble ? ». Au total, 185 idées ont été exprimées. « Tilt », ou Toutes les Idées pour Libérer les Talents, est un site intranet développé pour permettre aux salariés de voter pour les idées et les commenter, mais aussi pour proposer de nouvelles idées ou partager des initiatives déjà expérimentées. Les contributeurs sont avertis que toutes les idées nouvelles ne pourront être mises en œuvre pour des raisons de faisabilité ou de coût par exemple. Enfin, l'actualité de la démarche est rythmée par des lettres d'information en ligne.

### 1.6.2. L'emploi

- Les chiffres -clés

	NMP		
	2017	2016	2015
Effectif au 31 décembre	2092	2 094	2 107
Femmes	1312	1 309	1 300
Hommes	780	785	807
<30 ans	408	416	437
30 – 39	672	658	644
40 – 49	561	562	543
50 et plus	451	458	483
Age moyen (ans)	39,9	39,8	39,9
Aveyron	629	623	627
Lot	362	372	374
Tarn	581	582	590
Tarn-et-Garonne	492	487	482
Paris	28	30	34
Autres régions	0	0	0
CDD, apprentis, contrats Pro	159	160	130
CDI	1933	1934	1977
Recrutement (CDI)	111	72	83
Départs (CDI)	112	115	107
Ancienneté moyenne (ans)	14,6	14,6	14,7
Licenciements	11	7	10
Dont licenciements pour inaptitude médicalement constatée	7	6	6
Salaire annuel brut moyen (€) (*)	36 711	36 083	35 120
Nombre de promotions	185	446	319

(\*) CDI à temps plein toute l'année

Répartition de CDI par catégorie de poste, salaires moyens et promotions au niveau de la Caisse régionale.

	2017	2016	2015
Agents d'application	447	464	560
Techniciens Animateurs d'unité	988	985	947
Responsables de management	498	485	470
Salaires moyens (€)			
Agents d'application	28 624	28 018	27 254
Techniciens Animateurs d'unité	33 493	33 245	32 843
Resp. de Management	47 945	47 413	46 672
Nombre de bénéficiaires d'une augmentation individuelle de salaire	872	857	809

Tous les postes sont pourvus par des salariés en contrat à durée indéterminée. Les absences pour maternité, maladie, congé parental, congé sans solde, sont temporairement compensées par des salariés en contrat à durée déterminée.

La Caisse régionale poursuit sa politique de recrutement, principalement dans les agences. La majorité des collaborateurs embauchés provient du territoire de la Caisse régionale. La revalorisation des salaires fait l'objet d'une double négociation avec les partenaires sociaux, aux plans national et régional.

Les salariés en CDI bénéficient d'un entretien d'appréciation annuel avec leur responsable hiérarchique direct, permettant l'évaluation des activités liées au métier. A l'issue de l'entretien, le responsable complète en ligne un formulaire qui retrace les échanges intervenus. S'il le souhaite, le salarié peut ajouter un commentaire. Il a la possibilité d'attester ou non que l'entretien a bien eu lieu et que la retranscription est conforme à l'essentiel des échanges. Il peut également demander un entretien complémentaire avec le n+2 ou avec un gestionnaire de carrière de la DRH. Une fois complété et signé, le formulaire est validé et signé par les responsables n+1 et n+2. A tout moment, le formulaire est consultable dans l'espace personnel du salarié, de même que les anciens entretiens. L'entretien d'appréciation annuel est précédé de deux temps d'échanges intermédiaires entre le salarié et son responsable. Ces points d'étape permettent de faire un bilan de la période passée, d'établir les axes de progrès sur la période à venir et de bâtir en commun un plan d'accompagnement personnalisé. Comme pour l'entretien annuel, les points d'étape font l'objet d'une saisie dans un formulaire en ligne par lequel le responsable évalue la compétence, la posture et le niveau de production du salarié, et formule une proposition de plan

d'accompagnement. Le salarié a la possibilité d'attester que l'entretien a bien eu lieu, de rédiger un commentaire et d'indiquer que la retranscription dans le formulaire est conforme à l'essentiel des échanges.

Instauré en 2016 conformément à l'accord signé avec les partenaires sociaux, les salariés en CDI bénéficient d'un autre entretien : l'entretien professionnel, qui est un temps d'échange avec le responsable sur le projet professionnel. Trois objectifs sont poursuivis : faire un point sur les évolutions professionnelles souhaitées, à court et à moyen terme ; faire un bilan sur les compétences acquises et à développer; exprimer ses souhaits de formation. L'entretien professionnel permet au salarié de saisir les opportunités de diagnostic, de formation, d'orientations professionnelles proposées par l'entreprise. Comme pour l'entretien d'appréciation, le salarié complète en ligne un formulaire adressé par son responsable. S'il le souhaite, il peut faire un commentaire et préciser ses aspirations et motivations professionnelles.

En 2016, La Caisse régionale a connu une augmentation significative du nombre de promotions, principalement en raison du projet d'évolution de l'organisation distributive des agences de proximité.

### 1.6.3. L'organisation du temps de travail

- Les chiffres - clé

	NMP			IS		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Effectif CDI à temps partiel	9,9%	9,0%	9,7%	6,00%	4,81%	7%
Absentéisme (CDI)	7,60%	7,70%	7,8%	4,96%	4,84%	4,5%
dont absentéisme pour maladie, accident de travail et trajet	3,9%	3,7%	3,5%	4,30%	3,81%	3,87 %

Le temps de travail s'articule autour de trois modèles. Dans les services des sites : horaires variables sur cinq jours sur la base de 39 heures ; dans les agences : horaires fixes sur 5 jours sur la base de 39 heures ; Forfaitisation des cadres - managers sur la base de 206 jours annuels.

Le travail à temps partiel (TTP) choisi est appliqué dans le cadre d'un accord national qui rappelle que le TTP vise à concilier les aspirations professionnelles et personnelles des salariés avec les exigences de développement de l'entreprise et la satisfaction des attentes des clients. Les salariés, quelque soit leur statut, métier ou classification, peuvent demander à bénéficier d'un emploi à temps partiel. Les demandes de TTP sont accordées quand elles sont compatibles avec l'organisation du travail et les nécessités du service. Quand ils ont opté pour le temps partiel, les salariés qui souhaitent occuper ou reprendre un emploi à temps complet ont priorité pour l'attribution d'un emploi ressortissant à leur catégorie professionnelle ou d'un emploi équivalent. Chaque année, dans le cadre de la consultation sur la politique sociale de l'entreprise, un bilan du TTP est présenté au Comité d'entreprise.

En 2017, le comité de direction RSE a validé un dossier d'opportunité portant sur la mise en place du télétravail et du travail déplacé. Le travail déplacé permet à un salarié de travailler dans un autre site ou agence que son unité de rattachement. Un Groupe de travail a été mis en place à la fin de l'année pour proposer les modalités d'expérimentation en vue d'une mise en œuvre en 2018.

### 1.6.4. Le dialogue social

- Les chiffres - clé

	NMP			IS		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT, délégués syndicaux)	48	47	56	105	114	82
Nombre d'accords en cours	31	28	26	37	39	33
Nombre d'accords signés dans l'année	10	11	13	7	9	8

Les conditions d'exercice du droit syndical, ainsi que l'application de l'article 5 de la Convention collective nationale du Crédit Agricole sont régies par un accord conclu en application et en complément des dispositions légales et conventionnelles. Le dialogue social est caractérisé par la signature régulière d'accords avec les partenaires sociaux. En 2017, les accords signés portent notamment sur : avantages tarifaires ; droit à la déconnexion ; égalité professionnelle femmes- hommes ; salaires; participation des employeurs à l'effort de construction ; dialogue social.

Un espace dédié aux Instances Représentatives du personnel est à disposition des salariés dans l'intranet de la Caisse régionale. Cet espace permet d'accéder à des informations concernant les résultats des élections professionnelles, la liste des accords d'entreprise, les procès-verbaux du Comité d'Entreprise, les comptes-rendus du CHSCT et les réponses aux questions des Délégués du personnel. A la suite de la signature avec les organisations syndicales de l'accord relatif au dialogue social, au fonctionnement et aux moyens des institutions représentatives du personnel, cet espace comporte une rubrique pour l'affichage électronique des publications syndicales dans laquelle les organisations syndicales présentes dans l'entreprise peuvent y publier leurs tracts.

### 1.6.5. Santé et sécurité au travail

- Les chiffres - clé

	NMP		
	2017	2016	2015
Nombre de réunions du CHSCT	10	9	10
Nombre d'accidents de travail	35	32	30
Dont accidents de trajet	17	14	16

La Caisse régionale porte une attention particulière à la prévention et à la prise en compte des risques professionnels. Elle met en œuvre des formations régulières à la sécurité, notamment au risque routier pour les collaborateurs amenés à se déplacer fréquemment.

La Caisse régionale veille aux problématiques de santé et sécurité au travail à travers différents moyens. En premier lieu, elle se conforme aux dispositions de l'accord national sur les conditions de travail, dont un bilan a été présenté au CHSCT en 2016. A cette occasion, les partenaires sociaux ont examiné le plan de mise en œuvre de l'accord, en ce qui concerne les méthodes de conduite des projets (préparation, analyse, expérimentation, accompagnement du changement etc.). Par ailleurs, la procédure « Traiter une incivilité, une agression, une menace d'un client », en ligne dans l'intranet, permet d'expliquer aux salariés comment faire face aux altercations, injures, diffamations, outrages, et autres menaces. D'autre part et conformément à la réglementation, le Document Unique pour

L'Évaluation des Risques pour la Santé et la Sécurité des travailleurs dresse l'inventaire des risques potentiels, avec leur descriptif, des éléments de constat et d'analyse, ainsi que les moyens de prévention. Ce document est consultable dans l'intranet. Le CHSCT est informé de sa mise à jour et le document est accessible à tous les salariés dans l'intranet de l'entreprise. Le bilan des accidents du travail et des incivilités est communiqué à chaque séance du CHSCT, et fait l'objet d'un bilan annuel. Plus généralement, une veille permanente des questions de sécurité et santé est réalisée par la Direction des Ressources Humaines, en concertation étroite avec le CHSCT et le médecin du travail.

En 2017, un accord spécifique a été signé avec les partenaires sociaux en matière de santé et sécurité au travail, sur le droit à la déconnexion.

#### L'indemnité kilométrique Vélo (IKV)

Dans le cadre d'un accord d'entreprise, la Caisse régionale a mise en place l'indemnité kilométrique – vélo prévue par la loi sur la transition énergétique. Grâce à cette indemnité, les frais engagés par les salariés pour leurs déplacements à vélo ou à vélo à assistance électrique entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail, sont pris

en charge à hauteur de 0,25€ par kilomètre parcouru. L'indemnité permet d'amortir l'achat du vélo et de participer aux frais de réparation et d'équipement qu'engendre une pratique régulière de ce mode de déplacement.

### 1.6.6. Accompagner la montée en compétence des salariés par la formation

- Les chiffres - clé

	NMP		
	2017	2016	2015
Budget de formation prévisionnel (M€)	5,1	4,6	5,2
% masse salariale	7,2%	6,7%	7,2%
Nombre prévisionnel de jours de formation	10 329	9 052	10 757
	2017	2016	2015
Stagiaires étudiants accueillis à la Caisse régionale	155	169	173

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées poursuit une politique de formation visant à renforcer le développement des compétences et l'expertise, à soutenir la dynamique commerciale et à préparer le renouvellement des effectifs. D'importants moyens sont alloués à la formation comme le montrent le nombre de jours dispensés ou le budget affecté, en valeur absolue comme en pourcentage de la masse salariale. De ce point de vue, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées se situe très en dessus des obligations réglementaires qui sont de 1,6% de la masse salariale.

Pour 2017, les principaux objectifs du programme de formation visaient à :

- > Développer les compétences, maintenir et accroître l'expertise (3 421 jours) avec l'accompagnement de l'évolution des métiers dans le réseau de proximité et le déploiement des agences collaboratives.
- > Développer la performance managériale et accompagner les nouveaux managers (415 jours)
- > Former les collaborateurs à la prise de nouvelles fonctions et préparer les évolutions (880 jours)
- > Assurer l'intégration des nouveaux collaborateurs (2226 jours)
- > Intégrer les exigences des réglementations et de prévention des risques (3348 jours)

De nouveaux modèles pédagogiques ont été développés afin de renforcer l'efficacité des actions de formation, tout en réduisant les déplacements : classes virtuelles, MOOC, e-formation etc.

Ainsi, les classes virtuelles constituent un dispositif permettant aux salariés des sites et des agences de participer à une session de formation en visio-conférence sur leur poste de travail. Chaque classe, d'une durée d'une heure et regroupant jusqu'à 12 personnes, est animée par un experts des sites. Ce format permet aux intervenants d'interagir et de partager des documents ou applications. En 2017, 64 classes ont réuni 655 participants.

Enfin, la Caisse régionale accueille dans ses agences et dans les services administratifs des étudiants désireux d'accomplir un stage nécessaire à l'obtention de leur diplôme. Les cursus universitaires vont du BTS/DUT (ex : Management des Unités Commerciales) au Master (ex : Finance, Gestion de patrimoine). Les étudiants sont soumis à l'horaire légal (35h), bénéficient des titres-restaurants, et leurs frais de transport en commun sont pris en charge à hauteur de 50%. Ils sont pris accompagnés par un tuteur tout au long de leur présence dans l'entreprise. Un bilan est établi à l'issue de leur stage.

### 1.6.7. Egalité de traitement et la lutte contre les discriminations

- Les chiffres - clé

	NMP		
	2017	2016	2015
Rappel Effectif total	2 092	2 094	2 107
Femmes	1 312	1 309	1 300
Hommes	780	785	807
Rappel Recrutements (CDI)	111	72	83
Femmes	71	42	49
Hommes	40	30	34
Rappel nombre de promotions	185	446	319
Femmes	101	289	200
Hommes	84	157	119

### Salaires au niveau de la Caisse régionale

	2017	2016	2015
Salaire moyen Agents d'application	28 624	28 018	27 254
Femmes	28 492	27 981	27 287
Hommes	28 956	28 103	27 175
Salaire moyen Technicien Anim. Unité	33 493	33 245	32 843
Femmes	33 172	32 904	32 363
Hommes	34 044	33 832	32 576
Salaire moyen Resp. management	47 945	47 413	46 672
Femmes	45 270	44 243	43 837
Hommes	49 652	49 448	48 263

### Management

	2017	2016	2015
Part des femmes parmi les cadres encadrant (Caisse régionale)	33%	32%	29%

Tant au niveau de ses recrutements que des mécanismes de gestion des ressources humaines, la Caisse régionale reste vigilante à toute forme de discrimination (origine, nationalité, âge, sexe etc.). Les critères de recrutement sont équilibrés autant sur le sexe, que sur l'âge, ou sur le niveau de formation.

### Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Dans le prolongement de l'accord national, un accord local a été signé avec les partenaires sociaux en 2017 pour promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise. Des indicateurs relatifs à l'emploi, la formation professionnelle, l'aménagement du temps de travail, la rémunération, la promotion professionnelle, sont suivis et analysés annuellement avec les partenaires sociaux. L'écart entre le salaire moyen des hommes et des femmes s'explique par des différences de positionnement, liées notamment à une moindre ancienneté des femmes dans l'entreprise. Les promotions nombreuses dont bénéficient les femmes sont de nature à faire évoluer ces moyennes. La Caisse régionale réalise chaque année un diagnostic complet sur la situation des femmes et des hommes qui s'appuie notamment sur les travaux de la commission égalité professionnelle, sur les éléments figurant dans la base de données unique, sur le suivi des indicateurs de l'accord d'entreprise et de l'accord de branche, et sur un indicateur objectif reposant sur des panels homogènes de comparaison en matière d'égalité salariale, tel qu'en dispose l'accord national du 27 juin 2017.

Cet état des lieux a permis de constater une cohérence du nombre de promotions, des augmentations individuelles et expertises avec la structure de l'entreprise ainsi que des progrès constants dans la part des femmes dans l'encadrement.

Comme prévu sur l'accord de branche de juin 2017, l'étude en matière d'égalité salariale s'appuie sur des panels de comparaison hommes - femmes, homogènes en terme de métiers, niveau de formation, expérience professionnelle dans l'emploi, compétence, expertise et niveau de contribution tels que définis par la convention collective nationale. Les panels sont représentatifs, comprenant au minimum 10 femmes et 10 hommes, et excluant les situations particulières (ex : absences longues).

Lors de la négociation sur les salaires, la Caisse régionale établit un diagnostic sur la situation de chaque panel. L'analyse de ce rapport confirme qu'à niveau de poste et ancienneté comparable, les rémunérations entre les hommes et les femmes sont équivalentes.

### 1.6.8. Action en faveur des personnes en situation de handicap

- Les chiffres - clé

	<i>NMP</i>		
	2017	2016	2015
Salariés en situation de handicap	ND	104	100
Recrutement salariés handicapés (CDI)	0	0	6
Taux d'emploi de travailleurs handicapés	ND	5,61%	5,44%

La Caisse régionale promeut une politique en faveur des personnes handicapées, grâce notamment à des mesures concourant au maintien dans l'emploi, au développement des recrutements externes en lien avec le Centre de Formation des Apprentis d'Albi, et au développement du travail dans le secteur adapté et protégé.

> Un axe fondamental de la politique en faveur des personnes handicapées du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées porte sur le recrutement. Dans les accords renouvelés fin 2015, les Caisses régionales de Crédit Agricole se sont engagées à tout mettre en œuvre pour contribuer à l'atteinte de 6% minimum de travailleurs handicapés au niveau national, sans que ce taux ne puisse se situer en dessous de 5% pour chacune d'entre elles.

Au Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, les métiers sont ouverts à tous, comme mentionné dans les offres d'emploi externes.

La Caisse régionale a participé en 2008 avec l'université Champollion (Albi) à la création d'un Diplôme Universitaire en faveur des personnes handicapées pour les préparer aux métiers commerciaux. Depuis cette date, 7 à 10 alternants par an se forment au sein de la Caisse régionale. La promotion 2016/2017 comptait sept contrats de professionnalisation, fin 2017, sept nouveaux alternants préparant un Diplôme d'Etablissement avec le CFA d'Albi ont été accueillis par leurs tuteurs et les équipes des agences. Ce parcours de formation en alternance constitue le principal vivier des recrutements mais il n'est pas le seul.

L'opération "*1 jour, 1 métier en action*" de novembre / décembre 2017 a consisté à accueillir des personnes handicapées en recherche d'emploi pendant une journée, en binôme avec des conseillers de clientèle, pour leur faire découvrir les activités de l'entreprise. Les candidatures ont été proposées par les Cap Emploi 81 et 82. Certains candidats peuvent ensuite être retenus pour une période d'activité réelle dans le cadre de contrats à durée déterminée.

En 2017, 7 salariés en situation de handicap ont bénéficié de contrats à durée déterminée.

> Un autre axe important de la politique en faveur des personnes handicapées concerne le maintien dans l'emploi des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés. Dans ce cadre, des accompagnements sont pris en compte. Selon les préconisations des médecins du travail ou de la prévention des risques de la MSA, sont réalisés des aménagements de postes, des mises à disposition de fauteuils personnalisés, bras articulés, grands écrans etc. Les préconisations des spécialistes des 4 départements sont mises en place par les services compétents comme la logistique, l'informatique ou la téléphonie.

> En 2015, la Journée Nationale de l'Audition a été l'occasion de mener une opération de dépistage en partenariat avec la médecine du travail. Cette opération a profité à près de 40 salariés. 9 d'entre eux ont bénéficié d'un appareillage auditif pris en charge financièrement. Les appareils correspondant permettent aux salariés équipés, de maintenir leurs compétences, de faciliter leurs relations et de réduire la fatigue induite par l'effort d'adaptation. Chaque année les salariés sont incités à réaliser gratuitement un dépistage auprès de la médecine du travail ; en 2017, ils ont été informés de la possibilité de prise en charge financière des appareils auditifs et du plafonnement de cette prise en charge pour 2018.

> En 2016 comme en 2014, du matériel informatique usagé a été fourni à l'association gersoise AG2I avec laquelle un partenariat a été signé. AG2I œuvre pour l'insertion de personnes en difficulté ou en situation de discrimination, ainsi que pour l'insertion sociale et professionnelle, le maintien dans l'emploi et la reconversion professionnelle de personnes handicapées. Pour assurer sa mission, l'association s'appuie sur des activités de tri, de recyclage et de

récupération des déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE), mais aussi sur des formations spécifiques à l'usage de l'informatique et sur des activités de recyclage et reconditionnement.

En 2016, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées a été partie prenante de la Semaine nationale pour l'emploi des personnes handicapées à travers plusieurs actions : à l'invitation du club FACE Aveyron, la Caisse régionale a participé à Rodez à une action de sensibilisation destinée à promouvoir l'emploi des personnes en situation de handicap ;

> La Caisse régionale mène aussi des actions de sensibilisation auprès des salariés. En mai 2017, 180 salariés ont assisté à des ateliers de sensibilisation au handicap et à une rencontre avec Ryadh Sallem, sportif de haut niveau dans le cadre du Handisport.

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées a aussi été partenaire des Journées citoyennes organisées en novembre 2017 par l'association « Différent... comme tout le monde » à l'occasion desquelles 200 collégiens du Tarn-et-Garonne ont été accueillis par plusieurs associations qui leur ont fait partager le quotidien des personnes handicapées. Des salariés en situation de handicap ont pu témoigner, sans occulter leurs difficultés, qu'au Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, ce n'est pas le handicap qui fait la différence mais bien la compétence.

L'évolution professionnelle fait partie aussi des objectifs de l'entreprise. Sur les 5 conseillers de clientèle reconnus par PREDICA comme les meilleurs producteurs de la Caisse régionale et invités à la PrédicAdémy, un conseiller était en situation de handicap issu du parcours de formation avec le CFA.

Enfin, par ses achats auprès du secteur protégé, ESAT ou EA, la Caisse régionale participe pleinement à l'intégration sociale des personnes handicapées. Travaux d'entretien d'espace vert, d'imprimerie, de conditionnement, de restauration sont quelques exemples de prestations confiées à ce secteur.

## 1.7. Exercer notre responsabilité environnementale

### 1.7.1. Politique générale

La démarche RSE de la Caisse régionale vise à exercer sa responsabilité environnementale sur son territoire par la mise en œuvre d'un plan d'actions décidées par le Comité de direction RSE et par les autres instances de décision, avant d'être mis en œuvre dans les différentes lignes métiers.

De leur côté, les Caisses locales s'engagent aux côtés des acteurs du territoire portant des initiatives en faveur de l'environnement. A titre d'exemple, les Caisses locales de Rodez et de Saint - Afrique ont apporté leur soutien à des projets de plantation de haie champêtre menées dans le lycée agricole de leur territoire. En partenariat avec l'Association Arbres et Paysage en Aveyron, ces projets avaient un but pédagogique destiné à partager avec les étudiants la nécessité de planter des haies en raison de ses multiples bénéfices (protection de la biodiversité, maintien des sols, protection du vent etc.). Ces plantations ont permis aux Caisses locales de compenser les émissions de gaz à effet de serre liés aux déplacements des administrateurs du fait de l'exercice de leur mandat. La compensation a été homologuée au titre du programme «*Carbone local*» développé par l'Agence de développement durable de la région Occitanie et les projets sont consultables sur le site de cet organisme<sup>2</sup>. La Caisse locale de Montbazens a souhaité soutenir l'association Les Amis du Verger qui œuvre à la valorisation des vergers et espèces traditionnelles de pommier et châtaigniers. Aidée par la Caisse locale de la Vallée du Gijou, l'association du même nom entreprend des actions de sensibilisation à la biodiversité, de promotion des sites naturels et de la vie locale.

### 1.7.2. La gestion des déchets

La politique de la Caisse régionale vise à favoriser le recyclage des principales sources de déchets générées par l'activité : papier, cartouches d'encre, déchets électriques et électroniques, cartes bancaires, bouteilles d'eau en

<sup>2</sup> <http://www.carbonelocal.com/entreprises/caisse-regionale-de-credit-agricole-nord-midi-pyrenees/>

plastique et canettes en aluminium.

### Le papier

Etabli en 2008 par le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, un programme de récupération du papier de bureau par les salariés a constitué une innovation au sein des Caisses régionales de Crédit Agricole. En agence, les équipes de la logistique ont optimisé le circuit de ramassage avec celui des approvisionnements. Régulièrement, des opérations de destruction d'archives alimentent également les apports. Le papier collecté est transporté par le prestataire Véolia sur sa plateforme à Toulouse pour y être broyé et conditionné en balles, acheminées ensuite en papeteries, principalement à l'usine française Leatradegreen (Château Thierry, 02) ou Peninbower (La Roca Del Valles / Espagne). La destination finale est cependant liée au marché des matières fibreuses recyclées et peut évoluer au cours du temps.

En 2017 comme en 2016, les chantiers de rénovation des agences ont entraîné une augmentation forte de la collecte.

<i>Les chiffres – clé</i>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Papier recyclé (tonnes)	212	172	133

### Le carton

Sur les sites administratifs, les cartons d'emballage sont évacués à travers les filières de recyclage des collectivités locales ou, sur Rodez – Causse Comtal, compressés avant d'être pris en charge par le prestataire Véolia pour être recyclés dans des sites de production papetière.

### Cartouches d'encre

Utilisées dans les services et les agences, les cartouches d'encre sont en totalité récupérées et confiées à la société PRO XL à Lunel (34), par l'intermédiaire du logisticien basé à Lalbenque dans le Lot. Les cartouches sont réutilisées (39%) ou valorisée sous forme matière (61%). Il n'y a donc ni enfouissement, ni valorisation énergie.

<i>Les chiffres – clé</i>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Cartouches d'encre récupérées et recyclées	4 042	4 072	4 591

### Les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

Le partenariat avec l'atelier d'insertion de personnes handicapées AG2i (Gers) a été renouvelé en 2016 pour recycler du matériel provenant du changement du parc informatique. 12 tonnes ont été ainsi traitées.

### Les bouteilles –plastiques et canettes de boisson

Les 4 sites administratifs sont équipés de containers dédiés à la collecte des bouteilles plastique et canettes de boisson en aluminium. Installés à proximité des distributeurs de boisson, et également dans les salles de réunion, ces containers accueillent les contenants déposés par les usagers. Relevée par les personnes en charge du ménage, la collecte est acheminée vers les bacs de recyclage entreposés dans chaque site avant d'être pris en charge par les services des Communautés de communes.

### Un programme innovant : la récupération des cartes bancaires usagées

Avec cinq autres Caisses régionales, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées a testé en 2013 la mise en place d'un programme unique en Europe de récupération des cartes bancaires. Grâce à ce dispositif approuvé par l'Ademe, les cartes usagées ramenées en agence par les clients sont centralisées à Lyon, avant d'être traitées dans une unité du Groupe Umicore basée en Belgique. Les métaux contenus dans les cartes sont recyclés. L'année 2016 correspond à

un faible renouvellement du parc de cartes (cycle triennal), ce qui explique la baisse de la collecte.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Cartes bancaires récupérées	74 979	63 924	82 781

### 1.7.3. L'utilisation des ressources

#### La consommation d'eau

Des économiseurs d'eau ont été généralisés sur les sites et sur les agences au fur et à mesure des travaux de rénovation. Un système de pilotage électronique est désormais installé dans chaque agence rénovée, permettant de déclencher des alertes en cas de consommation anormale et de couper l'eau en cas de fuite avérée.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Consommation d'eau (m3)	27 700	26 952	27 038

#### La démarche – papier

Matériau majeur utilisé dans les processus bancaires, le papier fait l'objet depuis plusieurs années d'une démarche ancrée sur trois piliers : sobriété, par la diminution des supports destinés aux clients (remis en agence, expédiés par courrier etc.) et utilisés en interne (sites et agence) ; éco-responsabilité par l'utilisation de papier éco-labélisés diminuant la pression sur les ressources utilisées (eau, énergies, fibre de bois etc.) et recyclage, comme exposé au paragraphe « Gestion des déchets ».

#### > *Sobriété* :

L'objectif de réduction des quantités de papier utilisées est motivé par un enjeu environnemental, mais aussi par la volonté de réduire les coûts associés et d'augmenter la sécurité et la satisfaction des clients. La dématérialisation des documents réduit en effet les erreurs liées aux pertes ou à la manipulation de papier et procure plus de services en termes d'utilisation et de conservation des documents.

Le volume de papier utilisé en interne ou à destination des clients est évalué grâce à un suivi des sources les plus significatives, présentées dans le tableau ci-dessous. Certaines sources ne sont pas comptabilisées, comme les annexes expédiées avec les mailings, les supports externes de formation ou la publicité sur les lieux de vente. Chaque année, des efforts sont déployés pour peser sur la consommation de papier, comme, par exemple, l'équipement des agences avec des imprimantes recto – verso, la réduction continue des imprimés bancaires et autres bordereaux et pièces administratives, ceci par les actions de simplification et de dématérialisation. Les tendances observées en matière de consommation de papier sont aussi à mettre en relation avec les comportements des clients, comme le montre par exemple la baisse régulière de l'utilisation des chèques. L'année 2017 se conclut sur la poursuite de la baisse enregistrée les années précédentes. C'est le résultat des efforts déployés dans toutes les lignes – métier.

<u>Type de papier</u>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
PAPIER - RAMETTES	131,3	134,8	149,1
RELEVES DE COMPTE, COMMUNICATION CLIENTS	72,5	76,7	86,9
CHEQUIERS	46,6	50,2	53,2
IMPRIMES BANCAIRES, ROULEAUX TPE, BOBINES ILS	52,9	53,0	51,1
ENVELOPPES	41,1	41,6	45,9
AGENDAS CALENDRIERS PRESSE DOC CALEPIN	33,8	38	41,7
PAPETERIE AUTRE	3,1	5,4	5,1
<b>TOTAL SUIVI CONSOMMATION PAPIER (tonnes)</b>	<b>381,3</b>	<b>399,5</b>	<b>433,0</b>

L'adoption par les clients du relevé de compte électronique participe également à la dynamique de réduction. Une opération a été conduite en 2016 auprès de 75 000 clients utilisateurs réguliers de la banque en ligne. Les relevés de compte de ces clients ont été mis à disposition dans leur espace personnel sous ca-nmp.fr. Ils avaient été informés préalablement et avaient la possibilité de refuser à tout moment. Au total, 89% des clients ont accepté la dématérialisation.

Chiffres - clé	2017	2016	2015
Comptes avec relevé électronique	324 000	296 000	179 000

Les efforts en vue de réduire la consommation de papier sont conduits dans tous les domaines. Par exemple, les clients peuvent choisir de recevoir gratuitement les avis d'opération en ligne et non par voie postale. Prévenus par email ou SMS de la mise à disposition d'un avis, ils peuvent ainsi traiter les avis plus rapidement et de manière sécurisée. Des tablettes numériques ont été déployées dans les agences dès 2014, permettant aux clients de signer électroniquement des documents jusqu'ici traités sous format - papier (pièces de caisse, contrats etc.). Les documents sont mis à disposition dans l'espace personnel du client sur ca-nmp.fr. Ce dispositif a permis de réduire sensiblement le nombre de bordereaux utilisés, tout en sécurisant l'archivage des documents.

En 2015, un processus de numérisation des factures a conduit à une forte réduction des pièces-papier utilisées dans le circuit de validation des documents. Pour mémoire, la Caisse régionale traite annuellement environ 17 000 factures.

Toujours en 2015, un projet d'envergure « Dématérialisation des processus » a été ouvert en vue d'augmenter le recours aux technologies digitales pour limiter l'utilisation de supports - papier dans diverses procédures, tout en répondant à divers objectifs : sécurité par la diminution des risques liés à la perte des supports – papier ; productivité ; coûts ; satisfaction – client. Plusieurs domaines sont concernés, comme les RH, la gestion du courrier, l'archivage en agence et au siège, les éditions automatiques des états informatiques, la reprographie, et les contrôles internes.

Un exemple de réalisation en 2016 est constitué par le coffre - fort électronique, mis à disposition de chaque salarié, afin de dématérialiser certains documents tels que les bulletins de paie, le bilan social individualisé, mais également de stocker des documents numériques privés. Le service est personnel, confidentiel, sécurisé et gratuit. Les salariés peuvent le conserver à vie, même après leur départ de l'entreprise.

La procédure de réservation des véhicules de service, jusqu'ici traitée manuellement par bordereau – papier, a été dématérialisée en 2016. Grâce à la mise en place d'un outil numérique de réservation dans l'intranet de la Caisse régionale, les demandeurs peuvent désormais visualiser les trajets déjà réservés, ce qui favorise le co-voiturage.

En 2017, d'autres processus ont permis de réduire la consommation de papier, tout en apportant plus de sécurité, de qualité au niveau des délais de traitement et en améliorant l'information des différents intervenants :

- > Transmission des bordereaux et documents justificatifs de gestion des Caisses locales
- > Emargement des sociétaires aux Assemblées générales des Caisses locale
- > Relations dématérialisées avec les notaires

>Eco – responsabilité.

Pour tous les relevés de compte et autres documents expédiés aux clients, la Caisse régionale utilise du papier éco-labellisé PEFC pour les courriers et les enveloppes. Ce label garantit qu'au moins 70% des fibres de bois utilisées proviennent de forêts gérées durablement. Les ramettes de papier utilisées par les services administratifs sont éco labélisés PEFC, tout comme le journal interne et les agendas.

Depuis 2016, les chéquiers du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées sont également certifiés PEFC. La Caisse régionale a travaillé avec le prestataire Numen pour mettre en place une chaîne de fabrication et de commercialisation ininterrompue d'entreprises certifiées.

## Electricité verte

En 2015, la Caisse régionale a signé avec EDF le contrat « Equilibre » garantissant l'injection dans le réseau d'une quantité d'électricité issue de sources d'énergies renouvelables équivalente au volume d'électricité consommé. L'objectif est donc de favoriser la production d'énergie renouvelable et de participer ainsi à la transition énergétique. Ce contrat est applicable aux tarifs jaunes et verts, et représente environ 60% de l'électricité totale consommée en année pleine.

<b>Les chiffres – clé</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Electricité consommée (Millions kWh)	9,42	10,03	9,79
Dont Electricité verte	5,34	6,05	1,18 (*)

(\*) À partir du mois d'octobre 2015

## Biomasse

Le site administratif de Rodez Causse Comtal bénéficie d'un système de chauffage mixte biomasse et fioul. Renouvelée en 2011, la chaudière à biomasse d'une puissance de 700 kW, est approvisionnée en plaquettes fournies par une entreprise locale à partir de bois éco-certifié PEFC.

### 1.7.4. L'empreinte carbone

#### Le bilan carbone complet de la Caisse régionale

En 2017, le bilan carbone complet a été présenté au Comité de direction RSE.

Il s'agit d'une démarche volontaire d'évaluation des émissions de gaz à effet de serre, au-delà de l'obligation réglementaire. La loi impose en effet aux entreprises de plus de 500 salariés de réaliser tous les 4 ans un bilan des émissions de gaz à effet de serre (beges) en vue d'identifier et de mobiliser les gisements de réduction de ces émissions. Le périmètre obligatoire porte sur :

- Scope 1 : émissions issues de la combustion de sources fossiles (fioul domestique, gaz naturel) et de sources organiques (plaquettes forestières) principalement pour le chauffage des bâtiments.
- Scope 2 : émissions provenant de la combustion des carburants utilisés par les véhicules appartenant à la société et par les véhicules de fonction, pour les déplacements professionnels.

Plus ambitieuse, la démarche volontaire de NMP porte sur un périmètre large (scope 3) comprenant notamment : les achats de produits ou services, les immobilisations, les déchets, le transport de marchandises, les déplacements professionnels réalisés dans les véhicules personnels, les déplacements des clients, ainsi que les déplacements domicile – travail.

Réalisé en 2016, le bilan carbone a porté sur les émissions de gaz à effet de serre 2015. Il a été conduit principalement à partir des éléments de facturation, mais aussi des inventaires (ex : informatique ; mobilier ; parc automobile). La Caisse régionale été accompagnée par le prestataire Gleize énergie. La déclaration du bilan réglementaire a été réalisée sur le site <http://www.bilans-ges.ademe.fr/>.

Au total, l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre représente 17 900 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>, avec une incertitude +/- 1 900 tonnes. A titre indicatif, cela représente environ 1 750 fois le tour de la terre en véhicule, ou 5 700 allers - retours Paris New York en avion. Par rapport au bilan 2013 (19 000 tonnes), les émissions ont baissé de façon sensible de 2,3% par an.

La décomposition des émissions est la suivante : ensemble des déplacements : 45% (8 031 teqCO<sub>2</sub>) ; intrants : 25% (4439 teqCO<sub>2</sub>) ; énergie : 12% (2216 teqCO<sub>2</sub>) ; Immobilisations : 16% (2824 teqCO<sub>2</sub>) ; autres : 2% (367 teqCO<sub>2</sub>).

Les trois premiers postes, représentant 82%, constituent les leviers principaux d'action pour réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale. Le plan d'actions porte donc sur la poursuite des principaux chantiers ouverts :

- Réduction des déplacements, faisant suite aux actions précédemment menées (doublement des salles de visio-

conférences sur les sites, installation du logiciel Lync sur les postes de travail permettant de réaliser des vidéo - conférences et de partager des documents en temps réel ; installation de salon de visio-conférence dans les agences en cours de rénovation). La réduction des déplacements permet de réduire également les coûts financiers liés aux déplacements, le risque routier, et le temps perdu.

- Intrants : chantier de dématérialisation des process,
- Energie : actions d'optimisation dans le parc immobilier de la Caisse régionale et en faveur des énergies renouvelables (photovoltaïque).

### L'empreinte carbone liée à la consommation d'énergie et aux déplacements routiers professionnels

- Les chiffres - clé

	NMP		
	2017	2016	2015
Gaz naturel (Kwh PCI)	3 029 535	3 615 972	3 485 623
Fioul domestique (litres)	94 591	109 221	187 816
Plaquettes forestières (tonnes)	342	327,5	372
Electricité (Kwh)	9 416 730	10 032 341	9 784 484
Déplacements routiers professionnels (km)	3 960 684	3 914 918	4 262 069
Emissions de gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO2)	2 441,9	2 666,6	3 284,6

Un suivi détaillé permet de mesurer l'atteinte des objectifs de réduction des quantités d'énergie consommées dans les différentes entités de la Caisse régionale. Un collaborateur de la Logistique est spécialement désigné pour prendre en charge le pilotage de ces objectifs. Le suivi de l'empreinte carbone présenté ci-dessus inclut en outre les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels des salariés (véhicules personnels et véhicules de service) et à ceux des administrateurs.

L'année 2017 enregistre une poursuite de la baisse de l'empreinte carbone malgré une stabilisation des déplacements routiers, dans un contexte global de température en France supérieure à la normale<sup>3</sup>.

### Optimisation énergétique sur les sites

La poursuite des travaux de rénovation permet d'adopter des techniques plus efficaces d'un point de vue énergétique : isolation des bâtiments, éclairages à détection automatique, régulation thermique de nuit, généralisation des lampes à basse consommation ou LED, ajustement de la puissance électrique des compteurs aux besoins réels des bâtiments. A titre d'exemple, le parking du site de Cahors a été équipé avec un éclairage LED, permettant une réduction de la consommation de 16 000 kWh/an, avec une durée de vie beaucoup plus importante des lampes. De la même façon, le parking souterrain de Rodez Causse Comtal a été équipé de détecteurs de présence et de LED. Au titre du décret 2014-1393 relatif aux audits énergétiques dans les entreprises de plus de 250 salariés, un audit a été réalisé en 2015 dans un échantillon de 14 agences et deux sites administratifs, ouvrant un plan d'actions destinées à corriger les écarts constatés. Sur le site d'Albi, les huisseries et vitrages ont été remplacés. A Rodez Causse Comtal où ces équipements représentent 32% des déperditions, les travaux sont en cours. Les investissements ont été poursuivis en 2016 sur site de Cahors (remplacement de menuiseries extérieures et renforcement de l'isolation des châssis de fenêtres) et en 2017 sur le site de Montauban.

### Optimisation énergétique dans les agences.

Les travaux de rénovation des agences intègrent la nécessité de réduire les consommations énergétiques et de

<sup>3</sup> <http://www.meteofrance.fr/climat-passe-et-futur/bilans-climatiques/bilan-2017/bilan-climatique-de-l-annee-2017>

viser une meilleure efficacité énergétique, comme par exemple l'installation d'équipements performants privilégiant les pompes à chaleur et le gaz de ville, avec un objectif de supprimer les chaudières à fioul. Dans le cadre du chantier de rénovation des agences, les travaux sont conduits conformément à la réglementation thermique en vigueur. L'installation de portes « à la française » est prévue afin d'éviter les déperditions énergétiques et de supprimer les rideaux d'air chaud. Un dispositif de régulation à distance permettant de piloter le suivi et la gestion des locaux du point de vue énergétique (chauffage, conditionnement d'air, éclairage) est installé dans chacune des agences rénovées. Dans le domaine de la consommation électrique, les enseignes lumineuses des agences sont programmées pour une extinction nocturne. Les enseignes et le système d'éclairage de toutes les agences rénovées ou créées sont équipés de LED. Des dispositifs de détection de présence sont installés. Des actions de dimensionnement de compteurs électriques sont également conduites.

### Production d'électricité photovoltaïque

Dans le cadre du chantier de rénovation des agences, il a été décidé d'équiper toutes les nouvelles constructions d'installations photovoltaïques et de procéder à une étude pour tous les autres bâtiments. Ainsi, en 2017, une centrale photovoltaïque a été mise en service dans les nouvelles agences de Pradines (46) et de Montech (82). Avec l'agence d'Albi Verdier, la production totale en 2017 était de 42 000 kWh

### Déplacements professionnels

Poste majeur dans les émissions de gaz à effet de serre, source de risque routier, de temps perdu, de coûts carbone et coût financier, les déplacements professionnels des salariés et des administrateurs en véhicules personnels ou avec ceux de la Caisse régionale font l'objet d'un suivi détaillé. Des actions sont mises en œuvre pour réduire le nombre de kilomètres parcourus, comme par exemple le co-voiturage professionnel, le regroupement des réunions au niveau des secteurs d'agences et l'utilisation des audio et visio-conférences. Dans le cadre du premier bilan carbone, une action vigoureuse a été menée afin de porter le nombre de salles équipées du système de vidéo-conférence VNCA de 4 à 8 sur les sites administratifs. Dans le même temps le logiciel de visio-conférence Lync a été installé sur les postes de travail informatiques. Désormais, un grand nombre de rencontres jusqu'ici organisées en présentiel réunissent les participants en visio. Beaucoup d'interventions des responsables de service devant les instances décisionnelles sont dématérialisées. Par exemple, une réunion des Directeurs de secteur sur deux se fait par Lync. Le projet « Banque à trois » ouvert en 2015 a permis de tester dans les agences de deux secteurs un dispositif permettant de réunir par vidéo le conseiller et son client en agence avec un expert présent physiquement sur un site. Pour cela, des grands écrans ont été installés pour faciliter les échanges. Suite à ce test, un déploiement massif a été réalisé en 2016 dans 107 agences. De plus, un espace « Banque à trois » est aménagé dans chaque agence faisant l'objet du programme de rénovation.

### Véhicules électriques

Pour limiter les inconvénients liés à l'utilisation des véhicules thermiques<sup>4</sup>, 2 voitures électriques Renault Zoé ont été acquises en 2016 pour être installées sur les sites d'Albi et de Montauban. Deux autres unités ont rejoint en 2017 les sites de Cahors et Rodez Causse Comtal.

## 1.7.5. Conséquences sur le changement climatique de l'usage des biens et services produits

Le Groupe Crédit Agricole a mis en place la méthode P9XCA pour l'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « *open source* » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO<sub>2</sub>. Elle n'est cependant pas adaptée pour appréhender les conséquences sur le changement climatique de l'usage des biens et services produits par les Caisses régionales, conformément aux attendus de l'article 225 du Code de Commerce, modifié par

---

<sup>4</sup> <http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/avisademe-vehicule-electrique.pdf>.

l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte. Un groupe de travail a donc été constitué par des représentants de Crédit Agricole S.A. et de 6 Caisses régionales, dont le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, pour élaborer en 2017 une méthodologie adaptée aux Caisses régionales.

Les émissions de gaz à effet de serre, mesurées par les inventaires nationaux, sont réparties en macro-secteurs regroupant 23 filières économiques. Par convention, les émissions sont totalement affectées au financement de la production et non de la consommation. Ainsi, par exemple, les émissions liées à l'usage de l'automobile sont allouées à l'industrie automobile (secteur des transports) et non pas à l'utilisation des véhicules par les particuliers. L'estimation des émissions porte sur l'encours des prêts – clients au 31 décembre 2016, à l'exception des prêts aux Particuliers. Elle s'élève à 1 208 kT équivalent CO2

Emissions générées par les financements (kTeq CO2)	
Agriculture	484
Construction et logement	158
Energie	323
Industrie	30
Transport	96
Services	0
Déchets	117
Administration	0
Autres	0
<b>TOTAL</b>	<b>1 208</b>

Parallèlement aux travaux du Groupe de travail, une réflexion sur la prise en compte des risques climatiques a été menée au niveau national par le Comité Risques du Groupe Crédit Agricole S.A. Le plan d'actions ouvert à cette occasion donne un cadre pour élargir au marché des Particuliers l'estimation des émissions générées par les financements.

#### 1.7.6. Protection de la biodiversité

Le site administratif de Rodez Causse Comtal est situé sur des terrains présentant une richesse remarquable en termes de biodiversité comme l'ont montré des inventaires réalisés sous la conduite de la Ligue de Protection des Oiseaux de l'Aveyron, notamment en raison de la présence abondante du Sénéçon de Rodez, plante endémique inscrite à la liste rouge des espèces menacées. Outre la richesse floristique et faunistique, le site concentre plusieurs autres enjeux comme par exemple la présence d'une ancienne voie romaine. Surtout, le site est menacé par la fermeture du milieu due à la déprise agricole et la disparition des systèmes agro - pastoraux traditionnels en zone karstique. L'absence d'entretien a permis l'installation progressive d'espèces invasives comme le genévrier. Au total, les bâtiments sont menacés par une végétation devenue impénétrable et particulièrement inflammable. La richesse faunistique et floristique est également compromise. Au total, le site cristallise un enjeu patrimonial majeur, avec une forte visibilité sur un espace fragile en proximité de l'agglomération ruthénoise.

Face à ces enjeux, un projet a été ouvert en 2017, avec plusieurs objectifs :

- Ré-ouverture du milieu par débroussaillage et maintien par réintroduction d'une gestion agro-pastorale permettant à la fois un développement agricole et une conservation écologique du milieu,
- Mise en place d'une démarche scientifique de gestion de milieu compte tenu de sa spécificité, en associant les parties prenantes internes et externes,
- Création de références techniques et scientifiques
- A terme, développement de nouvelles fonctions permettant de valoriser le site (ex : parcours pédagogiques; partenariats éducatifs avec des structures d'enseignement).

Pour atteindre les objectifs, La Caisse régionale est accompagnée la Ligue de Protection des Oiseaux Aveyron, structure possédant une expérience de gestion de milieu fragile.

Un programme a été arrêté sur une durée de 5 ans, entre 2017 et 2021 prévoyant diverses actions, notamment : inventaires faunistiques et floristiques en début et en fin de programme, travaux d'ouverture ; cloturage, entretien par agro-pastoralisme, réhabilitation du petit patrimoine bâti, mise en place d'un rucher.

Un Comité scientifique associant les parties prenantes a été institué. Instance consultative réunie annuellement, le comité scientifique apporte son expertise Il est composé des structures suivantes :

- Conservatoire Botanique Nationale Midi-Pyrénées ; Conservatoire Régional des Espaces Naturels ; Lycée la Roque;
- Association Arbres Haies et Paysages, Chambre d'Agriculture, Association de défense de l'environnement Comité -
- Causse Comtal ; Association Abeilles 12 ; Fédération des chasseurs 12; Association de gestion Gages Montrozier
- Crédit Agricole : Logistique 12 ; Service RSE, Service Communication, Caisse locale de Rodez.

En 2017 ont été réalisés les inventaires prévus. Le Comité Scientifique s'est réuni au mois d'octobre. Une cartographie des habitats a été réalisée. En 2018, il est prévu de finaliser le plan de gestion et de réaliser les travaux de débroussaillage et de cloturage.

### **1.8. Principales innovations RSE prévues en 2018**

- Actualisation de la charte d'engagements RSE de la Caisse régionale
- Mise en place d'un point Passerelle pour les départements de l'Aveyron et du Tarn
- Lancement des Tremplins de l'innovation
- Mise en place d'un test pour le télétravail et le travail déplacé
- Démarrage des travaux dans le cadre du plan de gestion agro-pastoral à Rodez Causse Comtal
- Installation de bornes électriques destinées aux clients et salariés sur le site d'Albi

## 1.9. Annexe : note méthodologique sur les informations RSE

### Contexte

Au titre de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 et de son décret d'application du 24 avril 2012, les entreprises ont l'obligation de publier dans leur rapport de gestion des informations sur les « *conséquences sociales et environnementales de leur activité et sur leurs engagements sociétaux en faveur du développement durable* ».

### Objectifs

Les informations exigées par la loi Grenelle II sont réunies dans le rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE). L'objectif de ce rapport est de donner une vision claire des impacts de l'activité de la Caisse régionale de crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées sur la société et sur l'environnement et de rendre compte de la façon dont ces impacts sont pris en compte de façon à répondre aux attentes des parties prenantes.

### Vérification et traçabilité des données

La vérification des données contenues dans le rapport RSE par un tiers externe indépendant est obligatoire, compte tenu des dispositions de l'arrêté du 13 mai 2013. Ce dernier doit attester que toutes les informations requises dans le cadre de la loi Grenelle II ont été communiquées ou que leur omission a été justifiée. A partir de l'exercice 2016, la Caisse régionale est soumise aux obligations de vérification de la sincérité des informations.

### Périmètre de collecte

Les données sont établies sur la base du périmètre financier consolidé, intégrant la filiale Inforsud Gestion, constituée de la holding Inforsud Gestion et des entreprises EDOKIAL, MERICO, Chabrilac, et Inforsud Diffusion. La SAS NMP développement et la SARL Caseg ne sont pas intégrées au périmètre de reporting RSE en raison du caractère non significatif de leur activité sur les indicateurs RSE. Les données intègrent également les activités et le fonctionnement des Caisses locales affiliées à la Caisse régionale.

### Période

Les données RSE collectées portent sur l'année civile complète, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Par exception, les données peuvent toutefois porter sur une période de 12 mois ne commençant pas au 1er janvier (ex : Nombre d'administrateurs de Caisses locales).

### Interlocuteurs et rôles

- Le coordinateur du processus de collecte des données RSE est le responsable du Service Développement Durable, sous la direction du Directeur Général Adjoint chargé du Développement. Il est le correspondant du Contrôle de gestion, responsable de l'intégration des données au Rapport de gestion de la Caisse régionale. Il est l'interlocuteur auprès de l'organisme chargé de la vérification des données. Le coordinateur assure les fonctions de collecte des données auprès des services et de la filiale Inforsud Gestion, du contrôle de cohérence de second niveau, et d'intégration au Rapport RSE. Il prend en charge la rédaction et la mise en page du rapport.

- Les responsables de service garantissent la production des données, s'assurent de leur fiabilité, et effectuent les contrôles de cohérence de premier niveau. Les directeurs sont responsables de la qualité des données RSE relevant de leur domaine de compétence. A ce titre, ils valident le Rapport RSE avant intégration au Rapport de gestion.

### Précision sur les indicateurs.

#### *Emissions de gaz à effet de serre*

Le calcul des émissions de gaz à effet de serre issues de la consommation d'énergie et des déplacements automobiles est estimé à partir de la base <http://www.bilans-ges.ademe.fr/fr>.

Le contenu carbone au titre du Contrat EDF, soit 17g/kWh, Equilibre est calculé à partir du Mix énergie renouvelable 2014.

### Fiabilisation

La fiabilisation constante du *reporting* a conduit à identifier des écarts sur les données historiques. Ces écarts ont été corrigés dans la présente édition.

*Au niveau de la CR :*

- Nombre d'agences
- Prise en compte des agences permanentes 2017, 2016 et 2016
- Bilan carbone 2013 : + 1473 teqCo2
- Relevés de compte et communication client : + 6,2 tonnes
- Population  
Donnée 2016 : - 4484 Donnée 2015 : - 3321
- Les encours ISR 2015 et 2016 ont été retraités pour rendre les périmètres comparables, certains supports ne possédant plus la qualification ISR en 2017
- Consommation de papier totale
- Données 2015 : + 5,3 tonnes

#### Informations non fournies par la Caisse régionale

Les indicateurs suivants ne sont pas reportés car la Caisse régionale n'est pas source de pollution ou de risques environnementaux, compte-tenu de la nature de ses activités de service :

*- Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ; Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ; Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité.*

La Caisse régionale, en tant que société de services, n'a pas d'activité de production. Sa consommation de matières premières n'est donc pas significative. L'indicateur suivant n'est donc pas reporté : *- Consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation.* D'autre part, de par sa nature, l'activité de la Caisse régionale ne génère pas de gaspillage alimentaire. L'indicateur suivant n'est donc pas reporté : *Actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.*