

**DECLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIERE
2018**

CREDIT AGRICOLE DU LANGUEDOC



Edito

Vous vous demandez peut-être ce que font des « grandes » entreprises comme la nôtre pour l'environnement ou pour ses territoires ?

En 2018, notre Caisse Régionale a décidé de s'engager de façon encore plus concrète en faveur du Développement Durable en rédigeant sa politique RSE. Elle se décline en 5 enjeux majeurs qui sont : la gouvernance, l'excellence et l'éthique avec nos clients, les pratiques socialement responsables avec nos collaborateurs, l'engagement social et l'engagement environnemental. Un Comité de Pilotage dédié a été également créé : il définit et met en place les actions qui en découlent.

Cette politique est un vrai levier stratégique pour le Crédit Agricole du Languedoc.

La réglementation imposait depuis de nombreuses années de réaliser et de publier un rapport « RSE ». A partir de cette année, ce traditionnel rapport se transforme en « déclaration de performance extra-financière » qui décrit : le modèle d'affaires de l'entreprise, ses principaux risques, les politiques mises en œuvre pour palier ses risques ainsi que les résultats obtenus.

Nous sommes une banque différente, mutualiste et soucieuse d'un engagement responsable avec nos clients, nos territoires, nos Elus et nos collaborateurs. Vous allez découvrir à travers ce document tout l'engagement que nous mettons dans le développement durable pour notre région.

Bonne lecture

Jacques Boyer, Véronique Flachaire



Sommaire

1. Présentation du Crédit Agricole du Languedoc

- ❖ Le modèle d'affaires du Crédit Agricole du LanguedocP-1
- ❖ Notre environnementP-2
- ❖ Ce qui nous différencieP-3
- ❖ Notre Gouvernance -Un modèle coopératif et une différence mutualiste P-4
- ❖ Les faits marquants 2018P-5
- ❖ La politique RSE du Crédit Agricole du LanguedocP-6

2. L'analyse des risques et de nos enjeux RSE

- ❖ Excellence et éthique dans la relation clientsP-8
- ❖ Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateurs ..P-12
- ❖ Engagement sociétalP-15
- ❖ Engagement environnementalP-17

1- Présentation du Crédit agricole du Languedoc

NOS MISSIONS ET VALEURS

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

RESSOURCES

Capital Humain

- > 2 710 collaborateurs
- > 7,57% de la masse salariale consacré à la formation en 2017
- > 200 Recrutement en CDI
- > 1 524 administrateurs

Notre présence territoriale

- 190 agences bancaires, 2 Centres de Contact Multicanaal, 4 centres d'affaires, 5 sites administratifs, 174 Points verts, 1 camion banque
- 459 Distributeurs Automatique de billets
- 99 Caisses locales
- 1 unité Accompagnements Coups Durs
- 1 Dispositif Points Passerelle avec 70 bénévoles
- 1 unité « majeurs protégés »

Capital Financier

3 208 M€ de Fonds propres et capital social

Notre Village by CA de Montpellier

Programme d'accélération post-incubation d'entreprises innovantes

- 17 start-up
- 31 partenariats

Nos pôles spécialisés

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

Filiales du Groupe CA

- CA Assurances
- CA Technologies et Services
- CA Paiement
- Amundi
- CA Immobilier
- CA leasing & Factoring
- CA-CIB
- CA Titres
- CAMCA
- CA Consumer Finance

NOTRE CREATION DE VALEUR

ETRE LE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS ET SOCIETAIRES

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

994 568 clients, dont 363 963 sociétaires

Répartition de la clientèle en %

10,8% Professionnels 89,2% Particuliers

NOS PRODUITS ET SERVICES

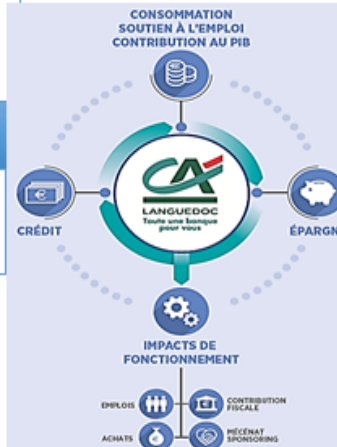
- Epargne
- Crédits aux particuliers et aux professionnels
- Services bancaires
- Assurances biens et personnes
- Assurance vie et prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés

NOS DOMAINES D'ACTIVITE CLES

- Banque de détail
- Assurance
- Immobilier

Part de marché en % (Données BDF 11/2018)

Part de marché Collecte : 30,06%
Part de marché Crédits : 34,49%



UN MODELE DE DISTRIBUTION PERMETTANT UNE RELATION A LA FOIS 100% HUMAINE ET 100% DIGITALE

Une banque de proximité, rénovée 2.0, multicanale qui permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode de relation qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale

NOTRE EMPREINTE SOCIO-ECONOMIQUE

Mesure au 01/01/2017 du poids socio-économique de la Caisse Régionale du Languedoc (Chiffres au 31/12/2016) :

- 76 200 emplois soutenus par la CRL dans l'économie française dont 36 000 emplois soutenus sur notre territoire (Aude, Gard, Hérault, Lozère,)
- 5,3 Md€ de contribution au PIB dans l'économie française dont 2,6 Md€ de richesse créée sur nos 4 départements.

RESULTATS

Indice de Recommandation Client en progression mais toujours négatif à -9

Taux de satisfaction assurance suite à un sinistre : 94%

Nb nouveaux client : + 49 210 / Nb nouveaux sociétaires : + 38 956

Indice Engagement et Recommandation Collaborateurs : 78%

Indice d'Engagement et de Recommandation des Elus : 90% (Fiers du CA)

26,6 Md € d'encours épargne (+1,8%/2017)

19,6 Md € d'encours crédit (+6,4%/2017)

592 133 contrats d'assurance

1,2 Md€ d'encours Livrets Développement Durable

0,7 Md€ d'encours Compte sur Livret Sociétaire

PNB : 567,4 M€ (+27,5%/2017)

Décomposition du PNB :

- Investissements, achats et autres charges = 98,6M€
- Taxes et impôts et IS = 105,3M€

- Salaires versés, Participation et Intéressement = 175,7M€
- Coût du risque, provision et divers = 21,1M€
- Résultat net : 166,8M€

- En 2018, plus de 600 000€ ont été alloués aux actions mutualistes et distribués à de nombreuses associations. Notamment le « Trophées des Associations » où 155 associations ont été récompensées.

Plan de rénovation d'agences

140 agences rénovées depuis le lancement de notre programme de rénovation d'agences en 2016 : 48M€ consacrés à ce programme.

NOTRE ENVIRONNEMENT

Le **Crédit Agricole du Languedoc** évolue dans un **environnement en pleine mutation** : le **digital** transforme complètement le monde de la banque, les **réglementations bancaires** sont de plus en plus exigeantes. L'environnement **économique** est favorable mais les **mouvements sociaux de fin 2018/ début 2019** font craindre des répercussions sur la croissance. Les **événements climatiques** se sont multipliés dans la région Occitanie avec des conséquences pour **l'agriculture et l'agroalimentaire**.

Pour toutes ces raisons, la dimension RSE prend une réalité de plus en plus prégnante et demande une vraie adaptation de la part des entreprises et notamment des banques qui doivent proposer des offres adaptées à ces évolutions qui modifient la manière de vivre du citoyen.

Digital, les nouveaux usages et besoins clients

Dans un contexte de digitalisation, la banque généraliste doit évoluer vers de nouveaux processus afin d'être encore plus réactive et répondre aux évolutions des besoins des clients.

Une concurrence multiforme

Le secteur bancaire est en pleine mutation. En plus des banques traditionnelles, l'émergence de nouveaux entrants tels que les Fintechs et les banques en ligne bousculent les codes traditionnels de la banque.

Exigence croissante en matière de réglementation

Plusieurs évolutions réglementaires ont des impacts sur le système bancaire français (évolutions des normes comptables (IFRS9) ; renforcement de la protection des données (RGPD))

Contexte financier

Une économie en reprise mais qui reste fragile dans un contexte de marchés volatiles qui se dirige plutôt vers un scénario avec des taux courts stables et une remontée progressive des taux longs. La fin du programme d'achats d'actifs (Quantitative Easing) de la Banque Central Européenne vise à une normalisation progressive de la politique monétaire.

Lancement du projet de transformation des sites administratifs de la Caisse Régionale avec une dimension « verte »

La dimension du développement durable se retrouvera dans la rénovation et la construction de nos sites, intégrant la transformation et l'accélération des modes de travail et la dématérialisation. Des chantiers seront engagés sur 4 de nos engagements RSE : Favoriser le bien-être au travail et simplifier le quotidien, Garantir l'équité et promouvoir la diversité, Développer l'employabilité, Contribuer au développement économique et social du territoire.



Niveau historique dépassé :
363 963 sociétaires en 2018

Résultat Net en hausse de 2,4%

Progression des réalisations sur les financements :

- crédits habitat +3,3%,
- crédits à la consommation +15,7%,
- crédits entreprises +25%,
- crédits professionnels +1,1%
- crédits agriculture +7,1%

Progression de 4% du nombre de contrats d'assurance des biens et des personnes.

Agriculture et Agroalimentaire en mutation

Après un printemps humide ayant généré des attaques de mildiou sur les vignes, l'agriculture régionale a dû faire face à la sécheresse dès juillet. De plus, les fortes pluies extrêmes de fin d'année ont fait de nombreux dégâts sur l'Aude et l'ouest de l'Hérault.

Economie en reprise sensible*

Un retour de croissance dans notre région de l'Occitanie avec une croissance de l'emploi salarié et baisse du taux de chômage :

- +1,6 % pour l'emploi salarié marchand, légèrement supérieure au niveau national (+1,3%).
- Baisse du taux de chômage de 0,5 %.
- 62 978 sociétés créées en 2018.

Nouvelle hausse de la fréquentation touristique, l'Occitanie faisant partie des régions les plus touristiques de France avec 3 759 sociétés créées en 2018 dans le secteur de l'hébergement et de la restauration

Une région marquée par les différences sociales

La Caisse Régionale met en place des dispositifs en faveur de la clientèle fragile et de ceux victimes d'accidents de la vie (cellule coups durs, points passerelles).

Evolution démographique en Languedoc*

L'Occitanie est l'une des régions les plus dynamiques sur le plan démographique. La population a augmenté deux fois plus vite que la moyenne française.

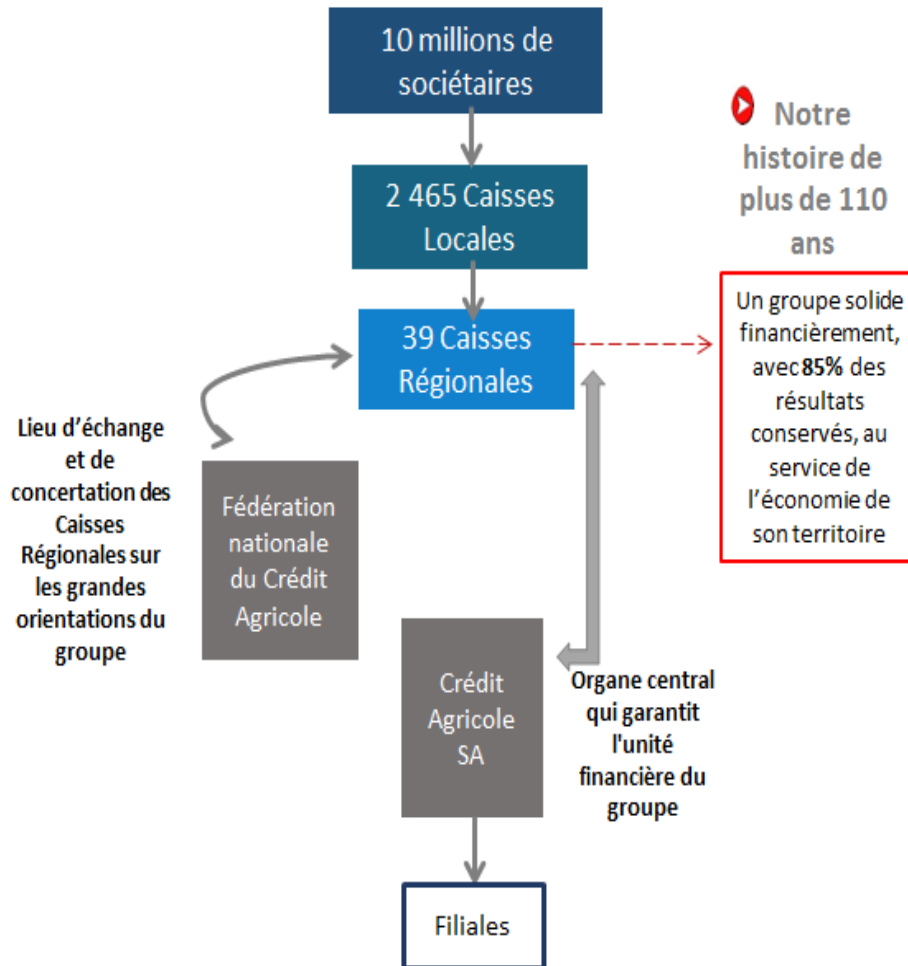
Dérèglement climatique

Suite aux fortes inondations dans l'Aude, la caisse régionale collecte 174 000 euros et double ce montant pour venir en aide aux sinistrés.

*sources Insee, La tribune et La lettre M www.lalettrem.fr

CE QUI NOUS DIFFERENCIE

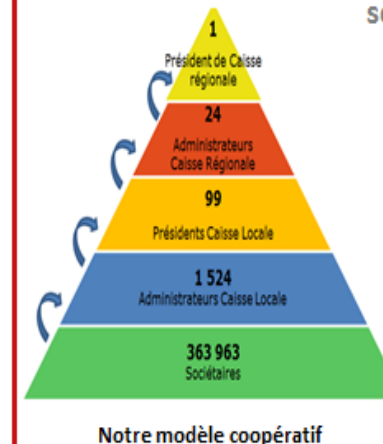
Notre modèle d'organisation, une vision Groupe*



La Caisse Régionale du Languedoc

- ▶ **Notre vision éthique et loyale :**
Devenir le partenaire de chacun de nos clients dans la durée, avec éthique et loyauté
- ▶ **Nous accordons une forte importance au facteur Humain dans notre fonctionnement :**
Nous plaçons les femmes et les hommes au cœur de nos finalités

Notre gouvernance avec des administrateurs élus par nos sociétaires



Les valeurs coopératives et mutualistes sont à la base même de notre fonctionnement.

Les sociétaires, acteurs majeurs de la structure, détiennent des parts sociales et participent aux prises de décision. Le principe « un homme = une voix » place l'humain au cœur des décisions et des actions de la Caisse Régionale du Languedoc.

▶ **Notre vision à long terme**

▶ Notre proximité territoriale

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

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

▶ Notre proximité relationnelle

Nous conjugons proximité physique et digitale

*modèle d'organisation simplifié, pour + d'infos : www.creditagricole.info

Notre Gouvernance : Un modèle coopératif et une différence mutualiste

Le Crédit Agricole du Languedoc est fondé sur une structure mutualiste qui permet à la Caisse Régionale d'être proche de son territoire. Les sociétaires sont à la base de son organisation coopérative et mutualiste. Ils sont acteurs et copropriétaires de la banque grâce à la souscription de parts sociales et élisent leurs représentants, les administrateurs. Ils sont élus lors des Assemblées Générales qui sont tenues chaque année. Chacun d'eux joue un rôle important dans leur territoire s'impliquant activement dans la vie locale. De notre modèle coopératif émane trois principaux objectifs :

Veiller à la représentativité du Conseil d'Administration

Nous privilégions lors de la nomination des nouveaux administrateurs, l'ouverture à des catégories socio-professionnelles moins représentées, tout en recherchant un rajeunissement et une représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein du Conseil d'Administration

Nos actions La charte mutualiste est diffusée et délivrée à tous les élus. Cette charte constitue le document de base pour diffuser et transmettre toute la culture mutualiste de la Caisse Régionale du Languedoc à l'ensemble des acteurs concernés. La grande cause mutualiste est choisie chaque année par les parties prenantes : sociétaires, les collaborateurs et les administrateurs.

Développer et valoriser le sociétariat

Etre sociétaire c'est partager des valeurs communes, bénéficier de nombreux avantages spécifiques et pouvoir faire entendre sa voix lors des Assemblées Générales. Le Crédit Agricole du Languedoc continue d'impulser une dynamique positive envers ses sociétaires par le biais de nouveaux engagements et développe le nombre de ses sociétaires.

Nos actions La carte bancaire sociétaire permet aux sociétaires de bénéficier d'avantages supplémentaires et d'animations exclusives. De plus, chaque paiement ou retrait permet de verser 2 centimes d'euros à un Fonds Solidaire. Les fonds collectés sont ensuite utilisés pour soutenir des projets sur le territoire. La rémunération des parts sociales selon un taux attractif et votée lors des assemblées générales des caisses locales. Le livret sociétaire est une solution d'épargne dédiée aux seuls sociétaires et rémunéré à un plus taux attractif. Le site en ligne « L'Espace des sociétaires » permet d'informer des différentes actions menées par les caisses locales.

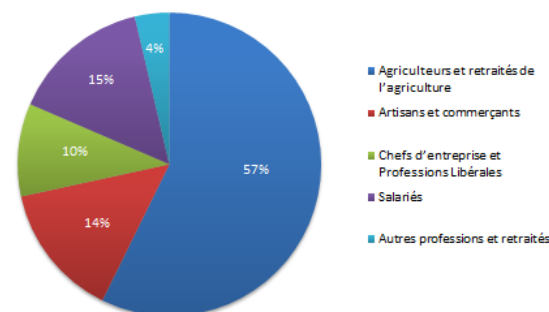
S'appuyer sur notre dimension mutualiste en développant de nouvelles actions

Les actions menées sur le territoire sont un moyen d'animer le mutualisme et de mobiliser les Caisses Locales (Présidents de Caisses Locales, Administrateurs et Sociétaires) et collaborateurs. Ces actions variées ont notamment pour objectifs de soutenir l'économie locale, d'accompagner des personnes en situation difficile, de préserver le patrimoine architectural ou culturel du territoire etc.

Taux de femmes Administratrices et Présidentes de Caisse Locales

2016	2017	2018	Evolution 2016/2018	Evolution 2017/2018
23%	25,6%	28,03%	+23,04%	+10,55%

Répartition CSP des administrateurs



Le résultat de l'indice d'engagement des élus

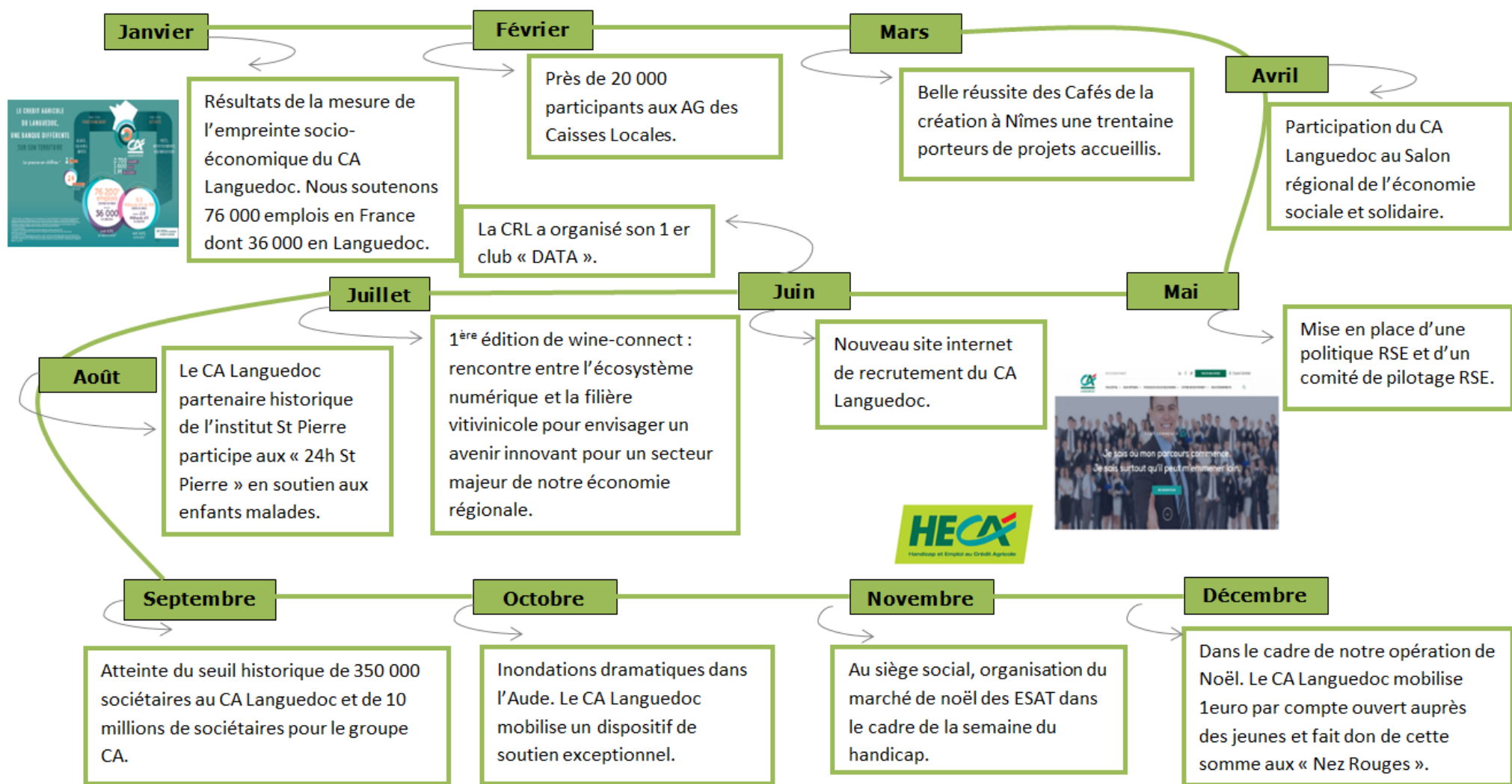
	Taux Répondants	Je suis fier du CA	Je recommande d'être élu	Je recommande de devenir clients
2017	33 %	87%	86%	94%
2018	38%	90%	86%	96%



Le magazine Terre d'actions Languedoc est édité une fois par an. Il présente les différentes actions du mutualisme au service du développement local : à caractère économique, social ou culturel qui font avancer notre territoire.

	2016	2017	2018	Evolution 2016/2018	Evolution 2017/2018
Nombre de sociétaires	304 400	325 007	363 963	+19,57%	+11,99%
Participants aux AG des caisses locales	15 112	14 320	19 055	+26,09%	+33,07%

Les faits marquants 2018



La Politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc

En 2018, Le Crédit Agricole du Languedoc a décidé de formaliser sa Politique RSE et de constituer en parallèle un comité de Pilotage RSE pour en suivre la bonne application et l'évolution dans le temps de celle-ci. Ce comité RSE est présidé par le Secrétaire Général, animé par la Responsable RSE et constitué de 20 référents qui représentent l'intégralité des services du Crédit Agricole du Languedoc.

Ce comité a participé à la rédaction de la Politique RSE et à la mise en place d'un suivi de nos engagements par rapport aux enjeux RSE, suivi accompagné d'actions à mettre ou mises en place avec indicateurs de suivi.

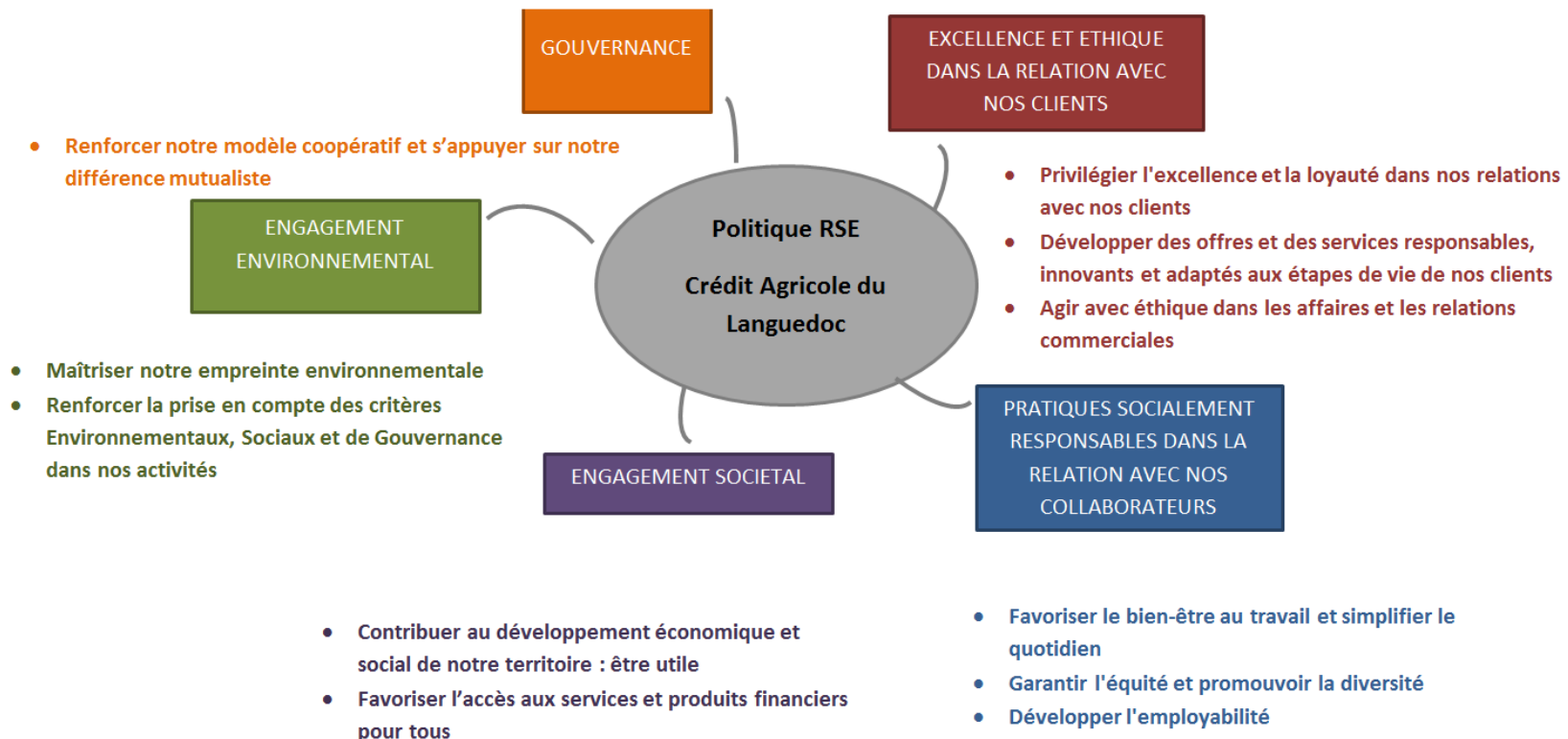
Cette Politique RSE c'est **5 enjeux** et **11 engagements** déclinés en **19 objectifs** et **36 indicateurs clé de performance**.

Les 5 enjeux sont en lien avec notre statut, nos valeurs, notre modèle d'affaire, notre poids en tant qu'employeur, nos engagements en interne par rapport à notre Plan à Moyen Terme « Audace-2020 ».

Cette Politique RSE validée par le Comité de Direction puis le Conseil d'Administration au 3^{ème} trimestre 2018 a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole du Languedoc.

Le suivi de cette politique et des indicateurs de performance est de la responsabilité du comité de pilotage qui se réunit chaque trimestre.

5 enjeux et 11 engagements



2. L'analyse des risques et de nos enjeux RSE

Méthodologie d'analyse des risques RSE :

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

1. Identifier les enjeux RSE pertinents Méthode Groupe CA:

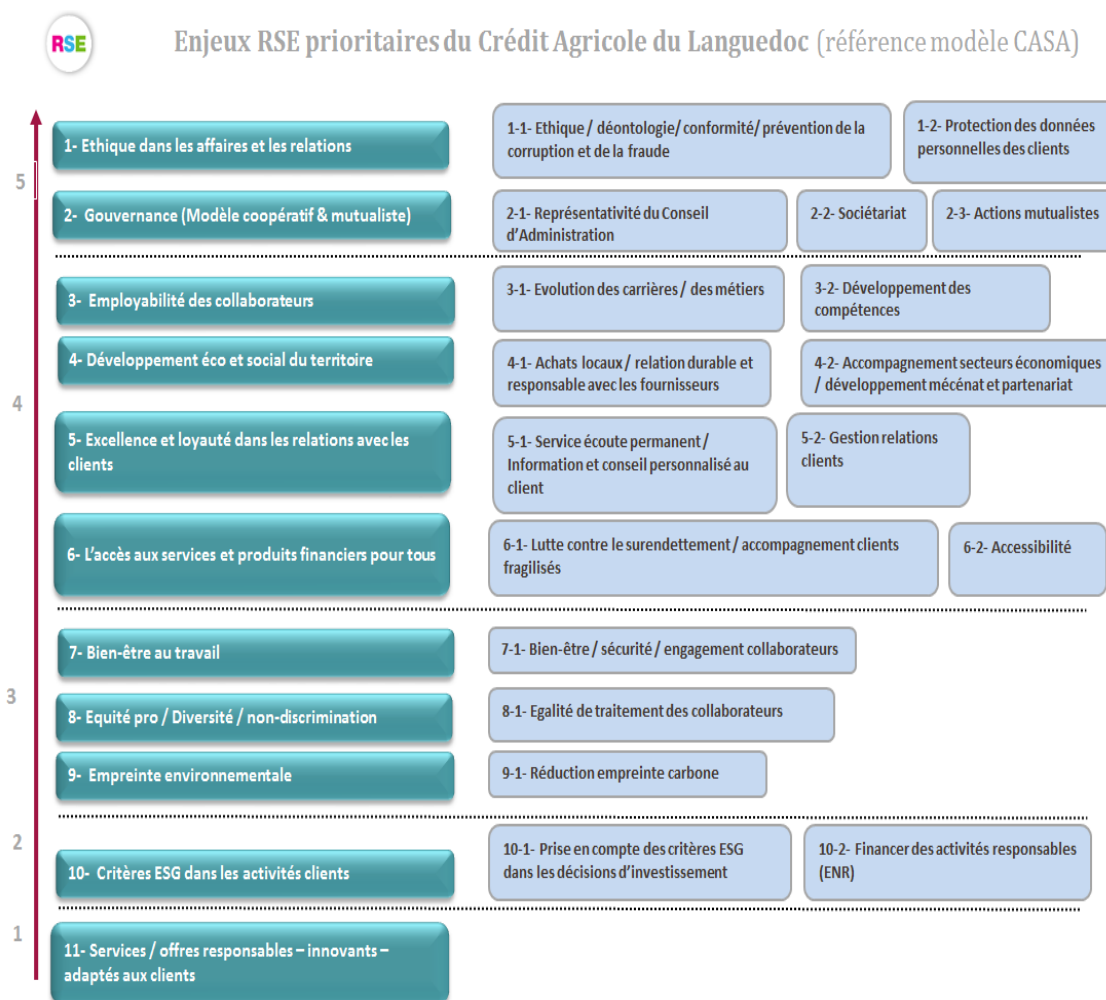
Une identification selon un dispositif mixte (**méthodologie quantitative auprès du grand public et des collaborateurs et qualitative auprès des partenaires d'affaires selon cible en 2017**) qui a permis ensuite d'identifier les enjeux RSE du Crédit Agricole du Languedoc et de les prioriser en Comité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

2. Les enjeux RSE Crédit Agricole du Languedoc :

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

3. Identification des enjeux RSE majeurs du Crédit Agricole du Languedoc : (présentée page suivante)

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



Matrice des risques RSE et indicateurs clé de performance

	ENJEUX	NBR	OBJECTIFS	RISQUES RSE
EXCELLENCE ET ETHIQUE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS	Privilégier l'excellence et la loyauté dans nos relations avec nos clients	1	Assurer un service d'écoute permanent et de conseil personnalisé pour nos clients	Risque de non-satisfaction des attentes de nos clients
	Développer des offres et des services responsables, innovants et adaptés aux attentes de nos clients	2	Proposer des produits et des services responsables, au plus proche des besoins de nos clients	Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes de nos clients et aux attentes du marché
	Favoriser l'accès aux services et produits financiers pour tous	3	Soutenir nos clients fragilisés suite à un évènement de la vie	Risques de non accessibilité des services bancaires aux populations vulnérables
	Agir avec éthique dans les affaires et les relations commerciales	4	Respecter les règles de conformité, de déontologie et prévenir la fraude et la corruption	Risque de pratiques non-éthiques, de fraude et corruption
PRATIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES DANS LA RELATION AVEC NOS COLLABORATEURS	Favoriser le bien-être au travail et simplifier le quotidien	5	Assurer le bien-être et la sécurité des collaborateurs au travail	Risque de désengagement des collaborateurs Risque d'atteinte au bien être et à la santé des collaborateurs
	Garantir l'équité et promouvoir la diversité	6	Respecter l'égalité de traitement des collaborateurs	Risque de discriminations dans l'emploi
	Developper l'employabilité	7	Accompagner nos collaborateurs aux évolutions des métiers et à leur employabilité	Risque de pertes des compétences clés Risque de baisse de motivation des collaborateurs
ENGAGEMENT SOCIÉTAL	Contribuer au développement économique et social de notre territoire : être utile	8.1	Privilégier des fournisseurs responsables avec une performance extra-financière mesurée	Risque d'approvisionnement non responsable
		8.2	Augmenter la part de nos achats locaux	Risque de soutien insuffisant à l'économie locale
ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Maîtriser notre empreinte environnementale tout en renforçant la prise en compte de nos critères environnementaux sociaux et de gouvernance dans nos activités clients	9.1	Réduire notre empreinte environnementale dans notre fonctionnement	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement de la Caisse Régionale
		9.2	Développer des activités responsables et intégrer des critères environnementaux sociaux et de gouvernance dans nos activités clients	Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans nos financements clients

Exclusion d'informations non reportées :

Certaines informations ne sont pas évoquées dans la Déclaration de performance extra financière car jugées non pertinentes et non identifiées comme risque principal par rapport à l'activité du Crédit Agricole du Languedoc :

- économie circulaire
- gaspillage alimentaire
- Les risques liés aux droits humains

D'autre part compte tenu de la publication tardive des lois (23 et 30 octobre 2018), nous n'avons pas été en mesure d'intégrer les thèmes suivant :

- La lutte contre l'évasion fiscale (la loi sur la lutte contre les fraudes du 23 octobre 2018)
- La lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018)

Périmètre de reporting : la collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole du Languedoc et des Caisses Locales affiliées. Aucune autre filiale (Cali, Sofilaro, Calen, Valcomédia Immobilier, Village By CA) n'est intégrée dans le périmètre de consolidation du Crédit Agricole du Languedoc. Sauf mention explicite, les données prises en compte concernent l'année civile 2018.

Excellence et éthique dans la relation clients

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

Dans le cadre du projet d'entreprise « Audace 2020 », une des priorités du Crédit Agricole du Languedoc est donnée à l'excellence dans la relation client qui s'articule autour de plusieurs engagements. En tant qu'établissement bancaire, la loyauté et la transparence envers nos clients sont un devoir. Cette excellence nous offre l'opportunité de développer notre fonds de commerce grâce à la satisfaction des clients (recommandation et lutte contre l'attrition).

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

→ Risque RSE associé : Risque de non-satisfaction des attentes de nos clients

Si le Crédit Agricole du Languedoc n'est pas à l'écoute de ses clients, il risque de ne pas leur donner les conseils adéquats et nécessaires à leurs attentes et besoins. Les clients risquent d'être insatisfaits de la relation commerciale et du conseil donné et attendu.

Nos actions et politiques

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

La **charte relationnelle RC 2.0** permet d'apporter toute notre considération aux clients et garantir l'excellence des relations. Les clients sont également renseignés et servis à tout moment grâce aux canaux de communication digitalisés (téléphone, réseaux sociaux, Mails, Agences, camion banque...) qui prennent de plus en plus d'importance. Des services digitaux permettant une relation personnalisée et proactive. Les applications « **Ma Carte** » et « **Ma Banque** » sont très utilisées et sont en constante évolution. Un nouveau programme relationnel « **Mon patrimoine** » sera lancé début 2019.

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

Par ailleurs, pour s'assurer de la qualité des prestations, il est mis en place des **enquêtes de satisfaction clients régulières**. Elles s'adressent à tous les types de clientèles et se mesurent, pour la partie recommandation, par un IRC*.

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

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

En 2019, le Crédit Agricole souhaite poursuivre sa démarche d'écoute permanente et de conseils personnalisés et ainsi se distinguer par l'excellence des relations et du service clients.

La Caisse Régionale s'est fixé pour objectif d'atteindre un IRC stratégique positif pour 2019 qui sera dès lors le reflet des efforts réalisés dans ce domaine.

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

Nos indicateurs clé de performance

L'indice de Recommandation Clients (IRC)

2016	2017	2018
-13	-8	-9

Le nombre de réclamations clients

2016	2017	2018
23 763	20 116	17 625

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

2018
1,48%

Taux de conformité des enquêtes « clients mystères »

2016	2017	2018
82%	87%	87%

Pourcentages de clients digitaux

2016	2017	2018
37,5%	39,1%	41,4%

Excellence et éthique dans la relation clients

Développer des offres et des services responsables, innovants et adaptés aux attentes des clients

La vie des clients du Crédit Agricole du Languedoc évolue au fil du temps. Développer régulièrement des offres et des services responsables, innovants et adaptés fait partie des enjeux de la de la Caisse Régionale car l'excellence client passe aussi par la diversité des offres et services.

L'environnement est au cœur des préoccupations. Des offres vertes et responsables sont proposées afin d'intégrer l'aspect environnemental dans la vie quotidienne. L'innovation permet de compléter le développement des offres dans un souci d'efficience global.

Proposer des produits et des services responsables, au plus proche des besoins de nos clients

→ **Risque RSE associé : Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes de nos clients et aux attentes du marché**

Ne pas développer des offres adaptées aux attentes des clients, qui sont de plus en plus engagés et responsables, fait prendre le risque au Crédit Agricole d'être en deçà de leurs attentes et par conséquent de ne satisfaire leurs besoins et leur souhait de s'engager avec un établissement bancaire engagé lui aussi mais c'est également le risque de ne pas proposer des offres et services qui contribuent au développement durable et répondent aux enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux d'aujourd'hui et de demain.

Nos actions et politiques

C'est un double enjeu pour le Crédit Agricole du Languedoc de développer des offres adaptés aux attentes de ses clients mais également des offres qui permettent de répondre aux enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux.

Pour ce faire, nous développons des offres et des services adaptés à chaque moment de vie de nos clients, qu'il s'agisse de ses besoins à titre privé ou professionnel.

Le Crédit Agricole du Languedoc a recensé **43** offres qualifiées d'offres responsables. Ce sont des offres RSE car elles vont plus loin que la réglementation en vigueur en portant sur un sujet environnemental, social ou sociétal (exemple : la mobilité, l'accessibilité, l'économie de partage). De la transition énergétique, au suivi des clients fragilisés, des entreprises, des agriculteurs, des entrepreneurs, nous nous efforçons de répondre au mieux à tous les besoins. Nous promovons par exemple des offres de financement pour aider les jeunes à réaliser leurs études, à passer leur permis de conduire ou encore des prêts ECO destinés à accompagner les clients qui engagent des travaux d'économie d'énergie dans leur maison.

Des cartes bancaires en matériaux recyclés sont également proposées : le PVC issu du pétrole est remplacé par du PLA un plastique à base de résine de maïs végétal et renouvelable. Les autres composants de la carte à base d'élément métallique sont recyclés en fin de vie. Dans cette même logique depuis 2016, nos chéquiers sont majoritairement « PEFC ».

Développer des offres et des services responsables permet de participer à la transition écologique et répondre aux enjeux sociaux et sociétaux et être ainsi une banque innovante en accord avec son temps et les enjeux de son environnement.

Nos indicateurs clé de performance

Nombre de cartes recyclées

2016	2017	2018
112 308 (584 kg)	129 808 (675kg)	139 000 (722,8kg)

En 2018

94,5% des chéquiers fabriqués par la Caisse Régionale sont certifiés « PEFC ».



Excellence et éthique dans la relation clients

Favoriser l'accès aux services et produits financiers pour tous

Le Crédit Agricole investit depuis plusieurs années pour favoriser l'accès à tous les clients aux services et produits financiers notamment pour les personnes en difficultés.

La vie est faite d'aléas qu'il faut anticiper. En tant qu'entreprise du secteur bancaire, accompagner nos clients dans ces moments est primordial.

Soutenir nos clients fragilisés suite à un évènement de la vie

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

En tant qu'établissement bancaire mutualiste, nous souhaitons donner à tous l'accès aux services bancaires. Si de telles actions n'étaient pas mises en place le risque serait de laisser les populations vulnérables en situation de non accessibilité bancaire. Cette fragilité financière à laquelle il faut faire face découle souvent des évènements de la vie. C'est dans ces moments-là que le risque est le plus grand et que le Crédit Agricole du Languedoc doit être présent pour soutenir cette clientèle fragilisée.

Nos actions et politiques

Un dispositif d'accompagnement coups durs permet d'accompagner les clients qui rencontrent des difficultés suite à une séparation/divorce, la perte d'emploi, la maladie, le décès d'un proche, le passage à la retraite). Ce dispositif permet de ne pas laisser seuls les clients dans le besoin et permet de leur proposer un plafonnement de leurs frais bancaires, une restructuration de leur endettement, un prêt coup de pouce à 1 % jusqu'à 6000 € pour payer leurs dettes, acquérir un véhicule ou s'installer dans un nouveau logement...

En 2018, nous avons également accompagné 150 familles sinistrées suite aux inondations dans l'Aude par des crédits coup de pouce à 0 %.

Le dispositif Point Passerelle permet aux personnes les plus fragilisées d'être épaulées par un bénévole pour effectuer un bilan complet de leur situation, d'être conseillées dans la gestion de leur budget et d'être guidées pour effectuer les démarches afin d'obtenir des aides sociales etc., en complément de l'accompagnement bancaire mis en place avec la cellule Accompagnement coups durs. Cet appui est assuré par des bénévoles, administrateurs des Caisses Locales ou anciens salariés retraités du Crédit Agricole du Languedoc. Leur intervention « humaine » permet d'apporter une véritable dimension sociale en cohérence avec les valeurs du Crédit Agricole du Languedoc, banque coopérative et mutualiste et de donner du sens au rôle des élus sur le territoire.

Pour élargir les possibilités d'accompagnement, le Crédit Agricole a des partenaires. Des conventions de partenariat ont été conclues avec EDF, ENGIE, RENAULT MOBILIZ, MEDECINS DU MONDE et depuis janvier 2019 avec les caisses de la MSA (Mutualité Sociale Agricole). Des bénévoles Point Passerelle ont participé à la journée Parlons Santé organisées par Médecins du Monde dans l'Aude.

En 2018, 25 ateliers d'éducation budgétaire auprès de jeunes ont été animés dans des établissements d'enseignement professionnel ou des écoles de la 2^{ème} chance.

Nos indicateurs clé de performance

Nombre d'accompagnement par l'équipe accompagnement coups durs

2016	2017	2018
416	426	533

Nombre de bénévoles Point Passerelle

2016	2017	2018
67	66	70

Nombre d'accompagnements Point Passerelle

2016	2017	2018
12	42	51

Nombre de prêts coups de pouce accordés

2016	2017	2018
128	121	215

Excellence et éthique dans la relation clients

Agir avec éthique dans les affaires et les relations commerciales

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

Respecter les règles de conformité, de déontologie et prévenir la fraude et la corruption.

→ Risque RSE associé : Risque de pratiques non-éthiques, de fraude et de corruption

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

Nos actions et politiques

La sécurité financière et la conformité constituent des enjeux essentiels pour une banque. Il en va de la confiance que ses clients peuvent lui accorder. Aussi, à l'instar du Groupe Crédit Agricole, la Caisse régionale a pris des engagements en matière de responsabilité économique, d'exemplarité dans la conformité à la réglementation, de transparence, de loyauté et de respect de la déontologie dans ses activités. Pour cela différentes actions ont été mises en place afin d'assurer le respect de ces règles.

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

Un code de conduite anticorruption a été établi pour notre Caisse Régionale. Son objectif est de donner aux salariés un cadre simple en termes de conduite à tenir face à la corruption.

Au-delà de la Charte Ethique et de son code de conduite anticorruption, le Crédit Agricole du Languedoc s'est doté d'un cadre réglementaire comprenant notamment : une Charte de protection des données personnelles des collaborateurs ; une Politique Générale de Maîtrise des Risques du Système d'Information ; une Charte de l'internaute ; une Charte contre la lutte contre le blanchiment, un Code de déontologie du personnel ; une Charte de déontologie des personnes dites sensibles ; une Charte de déontologie de la filière immobilière ; une Procédure de prévention et de gestion de conflits d'intérêt ; une Procédure NAP (qui encadre la commercialisation des produits de la Caisse Régionale) ; une procédure du contrôle des cadeaux et avantages ; un Registre des traitements de données personnelles ; la nomination d'un DPO (Data Protection Officer).

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

Le respect des règles et politique passe également par la formation de nos salariés. C'est pourquoi la totalité de nos collaborateurs sont formés à la lutte anticorruption et au respect de la conformité tous les 3 ans.

Enfin, afin d'assurer la meilleure protection possible de ses clients face aux tentatives de fraude dont ils pourraient être l'objet, la Caisse régionale s'est dotée d'un dispositif d'alertes et de suivi des opérations suspectes.

Nos indicateurs clé de performance

Taux de Fraudes déjouées

2016	2017	2018
84%	68%	75%

Taux de formation pour la lutte contre la corruption

2017	2018
99,49%	100%

Taux de formation sur la conformité

2016	2017	2018
99,80%	99,69%	99,96%

Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateurs

Favoriser le bien-être au travail et simplifier le quotidien

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

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

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

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

Nos actions et politiques

La politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences repose sur les principes de recherche d'anticipation de nos besoins de compétences, la préparation des ressources à ces besoins, de mobilité et de promotion interne. Cette dynamique interne vise à favoriser l'engagement des salariés.

Le recrutement anticipé sur certains métiers avec un dispositif de formation préalable permet d'affecter en poste des collaborateurs formés.

Un investissement de formation renouvelé chaque année permet d'adapter en continu les compétences aux évolutions et d'accompagner chacun tout au long de son parcours professionnel.

La mise à disposition d'une plateforme d'e-learning permet aux salariés de compléter leur formation à tout moment sur des sujets choisis.

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

En outre, le déploiement d'outils de travail nomades permet l'amélioration des conditions de travail des salariés. En parallèle, le droit à la déconnexion a été reconnu par un accord signé le 31/01/2018, et par la diffusion de bonnes pratiques.

Une démarche d'amélioration et d'optimisation des processus a également été mise en œuvre en 2018 afin de faciliter l'exercice du métier de chacun au quotidien.

La démarche « Ca m'énerve » permet notamment à tout collaborateur de remonter ses insatisfactions et demandes d'amélioration. La Caisse régionale communique en retour les succès et les projets à venir par le fil d'actualité « ça ne m'énerve plus ».

La sécurité physique des collaborateurs est également au centre des préoccupations de la Caisse régionale, par le maintien d'une écoute permanente et par un accompagnement au traitement des incivilités pour le réseau commercial.

Sur le plan personnel, la Caisse Régionale est également attentive à la santé de ses salariés et a œuvré pour l'amélioration de la couverture de la « complémentaire santé », en lien avec les partenaires sociaux.

Nos indicateurs clé de performance

Taux d'absentéisme

2016	2017	2018
4,54%	4,83%	4,49%

Taux de turnover

2018
6,92%

Indice Engagement et recommandation des collaborateurs

2017	2018
74%	78%

Nombre d'accident du travail

2016	2017	2018
45	52	49

Nombre de maladies professionnelles

2016	2017	2018
1	0	0

Nombre d'accords ou avenants d'entreprises signés

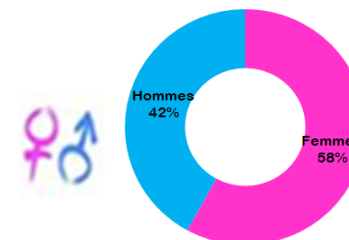
2016	2017	2018
13	13	10

Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateurs

Garantir l'équité et promouvoir la diversité

L'équité et la diversité sont des valeurs que le Crédit Agricole du Languedoc défend activement. Pour cela, plusieurs actions et outils de contrôle sont mis en place.

Répartition des effectifs par genre au 31 décembre 2018



Respecter l'égalité de traitement des collaborateurs

Risque RSE associé : Risque de discriminations dans l'emploi

Un défaut d'égalité de traitement entraîne un risque de désengagement des collaborateurs et de sanction.

Nos actions et politiques

La Caisse régionale et les partenaires sociaux ont signé fin 2017 un accord visant à garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, à développer la mixité et à promouvoir la parité. Il porte sur l'embauche, la formation, la promotion, le respect de l'équilibre entre vie privée et professionnelle, et sur la rémunération. Des objectifs ont été fixés et des indicateurs sont suivis dans le cadre de cet accord.

La politique de recrutement s'appuie sur la recherche de profils diversifiés en terme de niveau d'étude (de Bac +2 à Master 2), de diplômes (techniques, commerciaux, littéraires...) mais aussi de type de contrat (CDD, CDI, Apprentissage), d'âge et d'expériences en recherchant un équilibre Hommes/Femmes par classification. Cette diversité des profils est un gage de complémentarité de compétences.

Des formations à la non-discrimination sont dispensées aux managers et l'entreprise s'engage à ce que la part des femmes promues soit au moins égale à leur part dans l'effectif permanent.

L'équilibre entre vie privée et professionnelle fait l'objet de mesures concernant les demandes de temps partiel, l'analyse des mobilités, le soutien aux aidants familiaux et l'accompagnement au retour des salariés en longue absence.

En outre, les écarts de rémunération entre hommes et femmes sont évalués annuellement sur la base de panels et sont réduits lorsqu'ils dépassent 2%.

Enfin, un pôle dédié vise à faciliter le recrutement et l'intégration des personnes en situation de handicap.

Nos indicateurs clé de performance

Nombre d'embauche CDI

Année	2018
Total recrutements en CDI	200
Dont nombre de femmes recrutées en CDI	126
Total recrutés sur poste cadre	9
Dont nombre de femmes recrutés sur poste cadre	6

Effectif par classe

	2015	2016	2017	2018
Classe 1 Agents d'application	8,9%	6,9%	5,2%	ND*
Classe 2 Techniciens	69,4%	70,9%	72,3%	ND*
Classe 3 Cadres (hors Cadres de Direction) dont % femmes	21,7% x	22,1% x	22,5% 33,5%	ND*

Taux de travailleurs handicapés et nombre d'unités bénéficiaires**

Année	2016	2017
Taux	4,65%	4,8%
Nombre UB	4,33%	5,26

Taux de promotion

Année	2015	2016	2017
Taux de promotion	22%	10,65%	16,98%
Dont Femmes	x	x	61,9%

*Chiffres 2018 non disponibles au moment de l'écriture de la DPEF

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

Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateurs

Développer l'employabilité

Dans un contexte de transformation de nos métiers et de notre environnement, de création de nouveaux métiers, l'employabilité des salariés est un des enjeux majeurs du Crédit Agricole du Languedoc.

Accompagner nos collaborateurs aux évolutions des métiers et à leur employabilité

→ **Risques RSE associés : Risque de pertes des compétences clés, risque de baisse de motivation des collaborateurs**

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

Nos actions et politiques

Une politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences et des accords sur ce thème définissent les modalités d'accompagnement des salariés pour adapter et développer les compétences.

Une politique de formation et des accords Formation ont été mis en place pour accompagner et suivre chaque salarié tout au long de son parcours professionnel.

Des parcours de formation complets sont organisés pour les nouveaux recrutés mais aussi pour préparer/accompagner les évolutions professionnelles, les changements de métier.

Des formations ciblées et personnalisées sont mises en place à la suite de diagnostics de compétences. En 2018, des « scan'up » ont été proposés aux métiers de conseil aux professionnels et aux Chargé d'Affaires Entreprises ainsi qu'à l'ensemble des chargés de clientèle sur la dimension patrimoniale.

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

Les entretiens managériaux trimestriels avec l'ensemble des collaborateurs permettent d'accompagner leur montée en compétence durant l'année. Ils permettent de faire un bilan des actions menées sur le trimestre précédent et de fixer des objectifs et un plan d'action sur le trimestre à venir.

Un dispositif d'accompagnement des retours de longues absences et des insuffisances professionnelles détectées est également mis en place.

Des dispositifs favorisant la mobilité interne (offres d'emploi) et l'évolution professionnelle (parcours de préparation) permettent également de développer l'employabilité.

Nos indicateurs clé de performance

Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation

2016	2017	2018
6,92%	7,57%	ND*

Nombre de jours de formation par collaborateur

2016	2017	2018
6,1	5,85	5,82

Taux de collaborateurs évalués lors des entretiens managériaux

2016	2017	2018
98%	98,20%	96,3%
Evaluation année 2015	Evaluation année 2016	Evaluation année 2017

*Chiffres 2018 non disponibles au moment de l'écriture de la DPEF

Engagement sociétal

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

Être utile et contribuer au développement social de notre territoire fait partie de nos enjeux. Le Crédit Agricole du Languedoc souhaite travailler au maximum avec des entreprises locales implantées sur son territoire de façon à soutenir l'économie locale et d'accompagner dans la mesure du possible ses clients dans le développement de leur projet d'entreprise. Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole du Languedoc se veut engagé et proche de son territoire et continue dans ce sens un peu plus chaque année.

Augmenter la part de nos achats locaux

→ Risque RSE associé : Risque de soutien insuffisant à l'économie locale

Le Crédit Agricole du Languedoc est une entreprise régionale qui doit, en plus d'être proche des clients et de son territoire, être proche de ses fournisseurs et acheter autant que faire se peut en local afin d'apporter son soutien en tant que client cette fois au tissu d'entreprises locales et éviter ainsi les délocalisations et défaillance ayant un impact direct et par effets de chaîne sur le taux d'emploi de la région.

Nos actions et politique

En 2017, Le Crédit Agricole du Languedoc a souhaité mesurer son empreinte socio-économique afin de connaître sa contribution au territoire en termes d'emplois soutenus et de PIB généré. En effet, toute l'activité de la Caisse Régionale crée de la valeur et de l'emploi par effet de chaîne et principalement sur son territoire quand ses investissements sont effectués sur ce dernier. **Acheter local**, c'est continuer à soutenir des emplois et générer du PIB **en local**.

Ainsi, selon cette analyse, les investissements liés au fonctionnement du Crédit Agricole du Languedoc (achats divers de fournitures ou prestations, salaires versés, impôts et taxes réglés) ont à eux seuls permis de soutenir 8 500 emplois en France dont **4 900 sur le territoire de la Caisse Régionale** (Aude, Hérault, Lozère, Gard) soit **58% sur notre territoire régional**. C'est **21%** des achats qui ont été effectué en local.

A travers la mesure de cette empreinte économique, la Caisse Régionale a souhaité influencer sur les emplois soutenus et le PIB générés en local en se fixant l'objectif d'augmenter la part de ses achats locaux de 14% afin de passer d'un taux de 21% d'achats locaux à 24% à horizon 2020 en lien avec notre Projet d'entreprise.

Pour réaliser cet objectif et continuer à affirmer nos valeurs, les entreprises du territoire du Languedoc sont priorisées au niveau des achats de la Caisse. C'est le cas déjà dans le cadre de nos rénovations d'agence dont le programme se termine en 2019, avec 93% des travaux confiés à des entreprises régionales.

Nos indicateurs clé de performance

Part des achats locaux par rapport au total des achats

2016	2017	2018
21%	25,6%	ND*

Rénovation des agences de la Caisse Régionale

Engagement de confier 90% des travaux à des entreprises locales et régionales

*Chiffres 2018 non disponibles au moment de l'écriture de la DPEF

Privilégier des fournisseurs responsables avec une performance extra-financière mesurée

→ Risque RSE associé : Risque d’approvisionnement non responsable

Toujours dans une logique d’affirmer ses valeurs de banque responsable, le Crédit Agricole du Languedoc souhaite aller plus loin dans ses relations avec ses fournisseurs en évaluant leurs engagements RSE à travers un questionnaire délivré par Afnor Certification afin d’écarter le risque d’approvisionnement irresponsable et de ne pas acheter à n’importe quel prix sans tenir compte du juste besoin, de la RSE et des règles éthiques.

Nos actions et politique

Depuis 2017, le groupe Crédit Agricole dispose d’une Politique Achats Responsables afin de répondre aux grands enjeux de demain sur ses territoires et contribuer à la performance globale de l’Entreprise.

Le Crédit Agricole du Languedoc a participé activement à l’élaboration de cette politique qui est composée de 5 axes : assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs, contribuer à la compétitivité économique de l’écosystème, intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats, améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs, intégrer cette politique achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.

Ces 5 axes sont détaillés en 13 principes comme notamment celui d’intégrer le critère RSE dans le choix d’un bien ou d’un service et dans la sélection de nos fournisseurs ou encore renforcer la montée en compétence achats des acheteurs internes.

En 2018, ont été construits les outils à livrer aux divers acheteurs afin d’expliquer la politique, de cartographier nos risques RSE achats, de rédiger une charte achats fournisseurs responsable incluse dans nos appels d’offres et contrats, de lister des indicateurs de suivi qui permettront de vérifier la bonne mise en application de cette politique comme notamment le pourcentage d’achats sur le territoire, l’évaluation RSE des fournisseurs, la formations aux achats responsable etc. Des indicateurs de suivis vont permettre de mesurer nos actions.

Pour le Crédit Agricole du Languedoc, cette politique vient approfondir une démarche initiée depuis plusieurs années.

Déjà en 2017, une sensibilisation aux achats responsables avait été réalisée à travers une formation en e-learning. Au 31/12/2018, 14 collaborateurs du Crédit Agricole du Languedoc ont suivi la formation « acheter responsable ». Cette formation reste accessible à tout collaborateur qui souhaite la suivre dans son espace e-learning formation.

Depuis 2016, le service Achats de la Caisse Régionale prend en compte l’évaluation RSE dans le choix de ses fournisseurs lors des appels d’offres lancés par la Caisse Régionale. C’est également le cas lors des appels d’offres lancés chaque année par l’amicale achats regroupant 16 Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole.

En 2018, nous avons également soumis à 72 fournisseurs en place au sein de la Caisse Régionale dans les domaines Immobilier, Sécurité, Téléphonie, Informatique, Moyens généraux un questionnaire RSE afin de les sensibiliser sur le sujet. Nous avons eu 29 fournisseurs sur ces 72 interrogés qui y ont répondu. C’est une 1ère étape dans la sensibilisation de nos fournisseurs à la RSE.

Nos indicateurs clé de performance

Nombres de fournisseurs évalués pendant les appels d’offres CRL

2017	2018
18 sur 22 interrogés	9 Sur 12 interrogés

Nombres de fournisseurs évalués pendant les appels d’offres amicale achats du sud

2017	2018
34 sur 58 interrogés	39 sur 71 interrogés

Nombre de collaborateurs formés au e-learning achat responsable

2017	2018
11	3



Engagement environnemental

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

L'environnement est au cœur de toutes les préoccupations et le réchauffement climatique ne cesse de croître chaque année. Nous devons mieux consommer et mieux produire pour participer à la transition énergétique. Mais comment le Crédit Agricole peut contribuer lui aussi à cela et diminuer ainsi ce risque ?

Réduire notre empreinte environnementale dans notre fonctionnement

Risque RSE associé : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans le fonctionnement de la Caisse Régionale

Si la Caisse Régionale ne maîtrise pas son empreinte environnementale et ses diverses consommations (énergie, déchets, déplacements professionnels, investissements immobiliers), elle s'expose au risque de ne pas suffisamment réduire les impacts environnementaux liés à son fonctionnement. C'est pourquoi chaque année elle réalise son Bilan Carbone afin de connaître quels sont les points essentiels pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES).

Nos actions et politique

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

Lors du précédent projet d'entreprise 2012-2016, l'engagement avait été pris de baisser de **-10%** nos émissions de GES. Objectif atteint au 31/12/2016 avec **-10,85% en 4 ans**. Dans le nouveau projet d'entreprise 2016-2020, un nouvel engagement a été pris de diminuer nos émissions de GES de **-5%**.

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

- **Déplacement des collaborateurs** : Une politique de déplacement qui privilégie le train pour les trajets longue distance plutôt que l'avion, des moyens de communication en visioconférence ou audioconférence pour éviter les déplacements, des véhicules électrique ou hybride à disposition pour les déplacements entre sites et agences, un Chatter de covoiturage pour échange entre collaborateurs.
- **Consommables et déchets** : L'utilisation de cartouches d'imprimantes remanufacturées et recyclées par une entreprise régionale, divers postes recyclage mis à disposition des collaborateurs comme le papier, carton, capsules de cafés usagées, piles usagées mis en place sur les sites administratifs et accessibles aux agences via nos navettes internes, le Recyclage dans nos restaurant d'entreprise
- **Energies** : l'ensemble de l'électricité injectée sur le réseau électrique du Crédit Agricole du Languedoc est 100% renouvelable et notre plan de rénovation de nos points de vente qui s'achèvera en 2019 a permis de mettre des LED basse consommation, changer les appareils vieillissants fort consommateurs d'énergie (chaudière, climatiseurs)
- **Consommation de papier** : La caisse régionale se digitalise de plus en plus afin de diminuer au maximum ses consommations de papier et donc de matériel à impressions. En **2018**, le Crédit Agricole du Languedoc a décidé de supprimer une partie de son parc d'imprimantes individuelles afin d'impulser ce souhait de diminuer la consommation de papier.

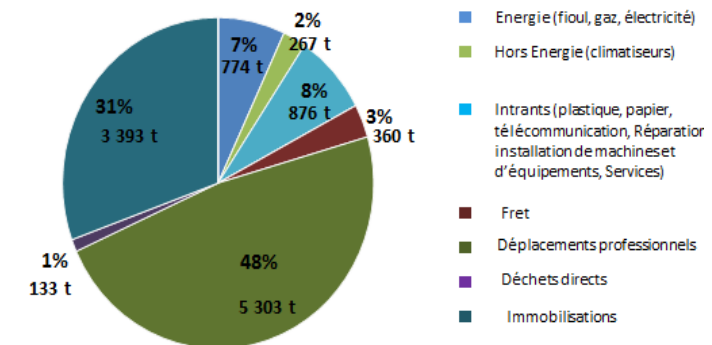
Cette **année 2018** est également marquée par le démarrage du projet de transformation de nos sites administratifs, projet dans lequel sera pris en compte les enjeux de développement durable afin d'aller encore plus loin dans la baisse de nos émissions de GES liés à notre fonctionnement.

Nos indicateurs clé de performance

Tonnes de GES émies chaque année par notre fonctionnement

Année	2015	2016	2017
Tonnes	12 533	11 839	11 106
Evolution		-5,54%	-6,19%
			2015 -> 2017 : -11,39%

Emissions de GES par poste sur 2017, en %



Engagement environnemental

● Développer des activités responsables et intégrer des critères environnementaux sociaux et de gouvernance dans nos activités clients

→ Risque RSE associé : Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance

Pour rester fidèle à son engagement environnemental, le Crédit Agricole du Languedoc doit proposer son aide en tant que financeur vers la transition énergétique et être en mesure de proposer à ses clients des offres de soutien et financement dans ce sens. Déjà en 2017, le Crédit Agricole a effectué sa 1ère mesure de ses émissions de GES liés à ses financements afin de lister les plus grosses sources d'émission et de réfléchir à ce qui peut être mis en place pour atténuer ce risque.

Nos actions et politiques

Sur les marchés des entreprises, professionnels et agriculteurs, le Crédit Agricole du Languedoc participe activement au financement des projets liés aux énergies renouvelables notamment au travers d'un service dédié aux professionnels de l'ENR.

Depuis 2010, le Crédit Agricole du Languedoc a mis en place une équipe d'experts travaillant exclusivement sur le développement des énergies vertes par l'intermédiaire d'octroi de crédits. En 2010, le Crédit Agricole finançait son 1^{er} parc éolien. Depuis, la dynamique de ce pôle a permis d'accompagner divers projets et financé depuis sa création **232 centrales** (ou portefeuilles de centrales) de productions d'énergies renouvelables, essentiellement sur le territoire de la CRL.

En 2018, le pôle ENR a accompagné nos développeurs et/ou producteurs d'électricité verte en structurant des financements court terme qui vont leur permettre de préfinancer les projets. Ces projets seront ensuite cédés à des sociétés projets et bénéficieront alors d'un prêt Moyen Terme.

Le Crédit Agricole du Languedoc accompagne également les projets Energie renouvelable de moindre envergure pour des professionnels et agriculteurs désirant diversifier leurs activités au travers de leur foncier (photovoltaïque, hydraulique, méthanisation).

En cours de développement national une offre verte dédiée à ce marché : Un Prêt véhicule vert pour le financement des véhicules propres et une avance véhicule vert pour éviter aux acquéreurs d'avancer le versement de la prime d'état (pour les particuliers et les professionnels).

Sur le marché des particuliers, grâce aux différents prêts PAS, ECO PTZ etc, le Crédit Agricole du Languedoc accompagne les foyers qui souhaitent réaliser des travaux d'économies d'énergie. Ce dispositif est complété d'une calculatrice (Calculeo) en ligne sur le site de la caisse régionale (<https://www.ca-languedoc.fr/Eco-aides.html#aides>) qui permet aux porteurs de projets de simuler avec précision le montant des primes en fonction des travaux d'économie d'énergie envisagés.

Nos indicateurs clé de performance

Encours placés sur fonds « investissement socialement responsable »

2016	2017	2018
328 159 M€	271 497 M€	289 492 M€

Encours de financements ENR

2016	2017	2018
313 M€	358 M€	359 M€



En 2017, la Caisse régionale a effectué sa 1ère mesure des émissions de gaz à effet de serres générés du fait de son activité de banquier et assureur selon une méthode développée par le Groupe Crédit Agricole.

L'estimation publiée au rapport RSE 2017 a été revue pour tenir compte d'une actualisation des facteurs de conversion entre 2008 et 2015. Les facteurs de conversion sont issus de données internationales et de la Banque Centrale Européenne.

Afin de mieux appréhender leur impact sur le changement climatique, les Caisses régionales du Crédit Agricole vont tenter d'appréhender le risque climatique physique. Les risques physiques liés au réchauffement climatique peuvent se matérialiser en impacts financiers sur les crédits et sur nos résultats d'assurance. Pour le Crédit Agricole, ces impacts engendrent des risques potentiels de détérioration de la performance financière des contreparties. Ces impacts potentiels du changement climatique sont très localisés. Le risque climatique est en effet lié à la fois à l'évolution du climat, mais aussi à la vulnérabilité de l'activité considérée et à l'exposition des acteurs aux différents aléas. Le contexte local est alors très important pour la définition du risque.

Dans ce contexte, le Crédit Agricole souhaite disposer d'un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité. Cet outil comprendra également des éléments de méthodes pour comprendre et saisir les facteurs contextuels aggravants. Ces résultats permettront aux caisses régionales de disposer des bases techniques. Le Crédit Agricole s'appuiera sur la méthodologie mise en place par « Carbone 4 ». 7 aléas climatiques directs seront couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne. « Carbone 4 » approchera l'évolution de chaque aléa au travers de plusieurs variables climatiques capturant les variations d'intensité et de fréquence.

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

Emissions de GES induits par les financements du Crédit Agricole du Languedoc :

2017 Sur la base des encours 2016	2018 Sur la base des encours 2017
637 KT CO2	657 KT CO2

Principaux macro-secteurs facteurs d'émissions sur la base des encours 2016 :

Rang	Macro-secteurs	Emissions financées (Kt CO2)
1	Agriculture	303
2	Construction	185
3	Transport	68
4	Energie	47
5	Déchets	22
6	Industrie	13

Principaux macro-secteurs facteurs d'émissions sur la base des encours 2017 :

Rang	Macro-secteurs	Emissions financées (Kt CO2)
1	Agriculture	306
2	Construction	183
3	Transport	89
4	Energie	45
5	Déchets	21
6	Industrie	13

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

**Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée
de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion**

ERNST & YOUNG et Associés



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

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

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc

Exercice clos le 31 décembre 2018

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre caisse régionale (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;

SAS à capital variable
449 142 348 R.C.S. Nanterre
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Membre du Réseau Coval & Young Global Limited
Siège social : 1-2, place des Saillons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

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



- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code de commerce avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc et les caisses locales affiliées qui couvrent 100 % des effectifs ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2018 et février 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons mené neuf entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment la direction générale, la direction des crédits, la direction des ressources humaines, la direction des achats, la direction marketing, le pôle Energies Renouvelables.



Conclusion

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

Paris-La Défense, le 6 mars 2019

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Deferable
Associée développement durable

Marc Charles
Associé

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Turnover (%), embauches, départs (nb) Taux d'absentéisme (%) Part des femmes cadres (%) Part de femmes cadres recrutées (%)	L'emploi (attractivité, rétention) Les relations sociales (dialogue social, accords collectifs), la formation L'égalité de traitement (égalité hommes / femmes, lutte contre les discriminations)
Informations environnementales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Encours de crédits Energies Renouvelables	Les résultats de l'intégration de critères sociaux et environnementaux dans les critères de financement Les résultats de la politique de soutien aux énergies renouvelables
Informations sociétales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Indice de recommandation client Part des clients ayant fait au moins une réclamation dans l'année (%) Nombre de fournisseurs évalués sur leur performance extra-financière	Les actions en termes de relation et satisfaction client Les actions de développement d'offres responsables Les résultats de la politique achats responsables