



SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE LA CAISSE RÉGIONALE - MODÈLE D’AFFAIRES

Modèle coopératif	05
Missions et valeurs	08
Environnement	12
Infographie	13

PRÉSENTATION DES ENJEUX, ACTIONS ET INDICATEURS

Liste des enjeux RSE	15
Le volet SOCIAL	16
Le volet SOCIÉTAL	18
Le volet ENVIRONNEMENTAL	22
Note méthodologique sur les indicateurs	24

Présentation de la Caisse régionale Sud Méditerranée

MODELE D’AFFAIRES

Une banque mutualiste plaçant les femmes et les hommes au cœur des décisions



- ✓ 1^{er} Banquier et assureur des Ariégeois et des Catalans,
- ✓ Acteur majeur du territoire : le territoire vit grâce à nous et nous vivons grâce à lui,
- ✓ Un ancrage fort au territoire : maillage agence – Caisse Locale – territoire,
- ✓ Une banque de plein exercice à taille humaine,
- ✓ L’appartenance à un grand Groupe,
- ✓ Leader sur son territoire,
- ✓ Un attachement à l’utilité pour les clients et sociétaires, aux valeurs du mutualisme.

MODÈLE COOPERATIF

Une entreprise pérenne ancrée dans son territoire

Fournir les solutions de crédits, épargnes, assurances et les services associés : telle est la mission de la Caisse régionale exercée au profit des particuliers, professionnels, agriculteurs, associations, entreprises et collectivités publiques sur les départements de l'Ariège et des Pyrénées-Orientales. Par sa contribution directe au tissu socio-économique local, le Crédit agricole est un acteur majeur du développement local.

Emplois, investissements, achats et impôts constituent les leviers de redistribution de la valeur économique créée. La quasi-totalité du résultat est conservée pour financer les besoins d'investissement et de développement futurs.

NOS 2 DÉPARTEMENTS

L'Ariège

Avec une population de près de 153000 habitants et une faible densité, l'Ariège est attractive à l'image de la remarquable poussée démographique depuis de nombreuses années !

3^{ème} département de la région Occitanie en création d'entreprise, ce département a connu ces dernières années des mutations : il compte 17% d'artisans, de commerçants et de chefs d'entreprise de plus qu'en 2012.

La diversité foncière, à proximité d'une métropole Toulousaine en pleine saturation, et le développement des infrastructures de transport et d'information font de l'Ariège un territoire d'avenir.

Les Pyrénées-Orientales

Les Pyrénées-Orientales jouissent d'une position stratégique privilégiée sur l'arc méditerranéen et au cœur du triangle Barcelone, Toulouse, Montpellier.

Bénéficiant d'une histoire culturelle riche, le département s'appuie sur un large éventail d'activités économiques basé sur l'agriculture, le bâtiment, le commerce, la logistique et le tourisme, dynamisé par une mosaïque de PME-PMI et des pôles émergents, comme la filière nautique ou les énergies renouvelables.

LA GOUVERNANCE MUTUALISTE

Sud Méditerranée est né en 1990 du regroupement de 2 Caisses Régionales ayant chacune pour territoire leur département. Il s'agit du département de l'Ariège et celui des Pyrénées-Orientales.

La structure est coopérative et enrichie par les valeurs mutualistes développées, dès l'origine, par les agriculteurs regroupés en véritables communautés de services réciproques.

Aujourd'hui, les 123 906 sociétaires, soit 41.55 % des clients, en constituent le socle, et nous affichons l'ambition que 100% de nos clients deviennent sociétaires.

Pour cela, la valeur de la part sociale est restée fixée à 1,53 €, la rendant accessible même aux plus démunis.

En détenant des parts du capital social, le sociétaire s'implique dans la vie de l'entreprise selon le principe coopératif et démocratique : « **1 homme = 1 voix** », quel que soit le montant du capital souscrit. C'est la traduction de la primauté de l'homme sur le capital.

C'est au cours des Assemblées générales de caisses locales que chaque sociétaire peut exprimer son pouvoir de décision.

Plus que cela, l'assemblée générale de caisses locales est un lien d'écoute et d'échanges :

Le conseil d'administration, par la voix de son Président, rend compte en toute transparence de l'activité et des résultats de l'année écoulée et des actions menées sur le territoire.

Les dirigeants de la coopérative bancaire y donnent des informations plus générales sur le contexte bancaire, le groupe Crédit Agricole et la Caisse Régionale.

Chaque année, les sociétaires participent à la campagne d'assemblées générales au sein des caisses locales qui constituent notre réseau mutualiste sur l'ensemble du territoire.

Ils y élisent les administrateurs, renouvelables par tiers, pour une durée de 3 ans.

Ceux-ci, membres comme eux de la société civile, comme eux clients de la banque, sont leurs Représentants et leurs relais d'information.

En retour, les administrateurs de Caisses Locales sont les ambassadeurs de la banque mutualiste auprès des clients et sociétaires.

Un large programme de formation leur permet de remplir au mieux leur mission sur le territoire car ils sont le moteur de l'action locale en :

- ✓ Accompagnant des projets en faveur du développement du territoire.
- ✓ Soutenant des sociétaires, accidentés de la vie, par l'intermédiaire du fonds de Solidarité local et la structure Point Passerelle.
- ✓ Accordant subventions et mécénats afin de participer activement à la vie locale.

La double gouvernance s'exprime pleinement au Crédit Agricole Mutuel Sud Méditerranée :

- ✓ En local puisque le territoire commercial de l'Agence est aussi celui de la structure mutualiste, permettant au Président de la Caisse Locale et au Directeur d'Agence de travailler ensemble et de concert sur un même lieu de vie et d'activités.
- ✓ Au plus haut niveau de la banque où le Président de la Caisse Régionale et son Conseil d'Administration y dirigent au côté du Directeur Général et de ses collaborateurs les destinées de la banque coopérative.

Le Directeur Général et son équipe de Direction assurent la Direction opérationnelle de l'entreprise.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Michel Benassis

Vice-Présidents délégués

Pyrénées-Orientales : Jean Pallure

Ariège : André Reymond

Membres du bureau : Alexandre Arnaudès, Marie-Anne de Bruyne, Théodore Corcolès, Jean-Luc Pujol, René Schmutz, Jean-Marie Roger

Administrateurs : Jean-Pierre Bails, Ghislaine Bascou, Jean-Paul Cazes, Françoise Galiay Hof, Olivier Habermacher, Christine Maudet, Jean Peyrato, Michel Pratx, Bernard Pujol, Philippe Seguelas, Michel Sicard, Jean-Pierre Sicre

LE COMITÉ DE DIRECTION

Directeur Général

Directeur Général Adjoint

Directeur Développement, Relations Clients et Patrimoine

Directeur Banque des Entrepreneurs et des Initiatives

Directeur Finances, Crédits et Recouvrement

Directeur Ressources Humaines, Assurances et Bancaire

Directeur Territoires et Supports Clients

Paul Carite

Nicolas Tavernier

Patrice Géraud

Didier Hochet

Patrick Lelant

Patrick Poutret

Bernard Avarguez

MODÈLE COOPERATIF

Comprendre le Crédit Agricole



MISSIONS ET VALEURS

NOS 3 VALEURS MUTUALISTES

 **les Proximités**

 **la Responsabilité**

 **la Solidarité**

Le Crédit Agricole a une histoire, une réelle histoire que des administrateurs de Caisse locale et des salariés ont écrite en s'adressant à des clients et des sociétaires.

Plus que tout, le Crédit Agricole doit sa réussite à son identité solide et claire : une banque mutualiste avec des racines agricoles, un lien étroit avec le terroir et avec l'Etat.

De son fondement historique, le Crédit Agricole est resté fidèle à la philosophie d'entraide de ses anciens. Le Mutualisme au Crédit Agricole Sud Méditerranée est ainsi un ensemble de valeurs qui placent l'homme au centre de la vie économique et sociale. La Caisse régionale les conçoit surtout comme des règles d'action pour être utile à tous.

LA PROXIMITÉ

L'enracinement local est un trait majeur du Crédit Agricole. La proximité se matérialise par le réseau d'agences bancaires le plus important de France et de notre région. Celui du Crédit Agricole Sud Méditerranée compte 70 points de vente. 871 salariés dont la très grande majorité sont originaires de nos 2 départements. Depuis l'origine, le Crédit Agricole s'est attaché à concilier la diversification des activités du Groupe, en France et dans le monde, et réaffirme sans cesse son attachement et son engagement régional.

LA SOLIDARITÉ

Cette notion conduit notre banque à :

- ✓ S'impliquer dans des actions d'intérêt général ayant un impact sur le développement du territoire.
- ✓ Réaffirmer notre rôle d'entreprise citoyenne face aux évolutions sociales.
- ✓ Mettre en place des partenariats avec des acteurs locaux et participer au financement de leur projet.

Une valeur qui contribue à « humaniser » les pratiques bancaires au quotidien pour accompagner nos sociétaires et clients dans les bons moments comme dans les difficultés de la vie.

LA RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Crédit Agricole est celle d'une banque leader qui s'engage aux côtés des particuliers, des agriculteurs, des professionnels, des entrepreneurs et des collectivités. En finançant leurs projets, le Crédit Agricole se positionne comme le 1^{er} partenaire financier du développement régional.

Le sens de nos responsabilités cristallise sur nos départements tous nos efforts qu'ils soient humains ou financiers et nous réinvestissons plus de 85% de nos résultats. La Caisse Régionale vit sur un territoire, par un territoire, pour un territoire.

Ces 3 valeurs « historiques » sont encore et toujours d'actualité, il est nécessaire de les compléter aujourd'hui dans un environnement sans cesse en évolution et soumis à diverses pressions. Nous parlerons donc aussi de valeurs telles que :

La citoyenneté

✓ Le Crédit Agricole, forme une sorte de communauté humaine avec ses 298 186 clients dans nos départements de l'Ariège et des Pyrénées-Orientales. C'est une entreprise viable, ayant des résultats bénéficiaires dans une société fragile. Conduire des opérations d'intérêt général, assurer une présence ou mettre en place des services sans faire de leur rentabilité le critère de sélectivité est une démarche obligatoire pour notre établissement financier.

L'utilité et la loyauté

✓ Bien sûr, ces valeurs étaient présentes hier, lorsque les premiers administrateurs de Caisse locale, dans leur village, étudiaient la demande de prêt de leur voisin pour lequel ils allaient se porter caution.

Aujourd'hui, la Caisse régionale refuse l'anonymat d'une relation trop impersonnelle. Nous voulons faire preuve d'écoute, de reconnaissance, d'éthique dans le conseil et servir ainsi nos clients et sociétaires avec qualité.

La durabilité

✓ Notre lien avec le territoire est fort. L'ambition de servir, la recherche d'une rentabilité saine ne peuvent se concevoir que sur la durée d'une relation avec toutes nos clientèles. La pérennité de la Caisse régionale est ainsi la résultante naturelle de la satisfaction de nos clients, de notre utilité pour le territoire et de la compétitivité de nos prestations.

NOS 3 PRINCIPES D'ACTION

 **l'Engagement**

 **l'Excellence**

 **l'Entrepreneuriat**

Le Crédit Agricole Sud Méditerranée a choisi pour principes d'action : l'Engagement, l'Entrepreneuriat et l'Excellence.

Cela signifie que chacun d'entre nous s'engage, à son niveau, à faire preuve d'initiative, de persévérance et d'enthousiasme ; et que notre motivation permanente sera de délivrer, chaque jour, conseils, prestations et services de haute valeur à chaque client.

Plus de 550 collaborateurs et 100 élus ont participé à la construction de ce projet.

Notre intention stratégique est d'être en 2020, « **La Banque & Assurance préférée, leader du territoire** » avec 6 ambitions orientées client :

- ✓ La maîtrise de notre avenir autour de notre performance économique
- ✓ Un modèle mutualiste modernisé levier de développement et de rayonnement
- ✓ La préférence client par une expérience client 100% humaine et digitale remarquable 4
- ✓ Le leader qui renforce ses positions sur ses marchés banque et assurance et à partir des relais de croissance du Groupe
- ✓ L'excellence dans le fonctionnement générateur de valeur et de fierté simple, agile qui tire parti plus vite que les autres des apports du groupe et des évolutions
- ✓ Les femmes et les hommes entrepreneurs et moteurs des transformations : Compétence et création de valeur Managers intrapreneurs Anticipation dans la gestion des talents

Afin de servir ces 6 ambitions, 182 actions seront mises en œuvre entre 2017 et 2020. Dès 2017, la Caisse Régionale a déployé des agences nouveau concept avec la mise en place d'un parcours digital dans tous les espaces de l'agence. Un nouveau design pour mettre en valeur un espace commercial, accueillant et cohérent avec les codes du digital; et mettre le client au cœur d'une relation omni-canal.

ENVIRONNEMENT

Risques et opportunités liées aux grandes mutations

Un agencement repensé avec 3 espaces :

1/ L'espace accueil

- ✓ La borne d'orientation, objectif : assurer l'accueil et l'orientation en cas de forte fréquentation
- ✓ La table tactile partagée, objectif : partager l'information avec nos clients et faire découvrir nos solutions
- ✓ La tablette, objectif : faire découvrir nos applis en autonomie
- ✓ PLVD, objectif : faire découvrir nos offres et service pendant les temps d'attente
- ✓ Création d'un espace banque minute
- ✓ Création d'un espace services bancaires au quotidien
- ✓ Création d'un espace rencontre CA : lieu d'échanges pour des ateliers pédagogiques Plus de « poste accueil », c'est l'ensemble des espaces thématiques qui dévient l'espace accueil de la clientèle
- ✓ Pratique de l'accueil partagé pour faire bénéficier à nos clients d'un plus grand professionnalisme au quotidien.

2/ L'espace conseil : occuper les espaces, rendre nos agences vivantes

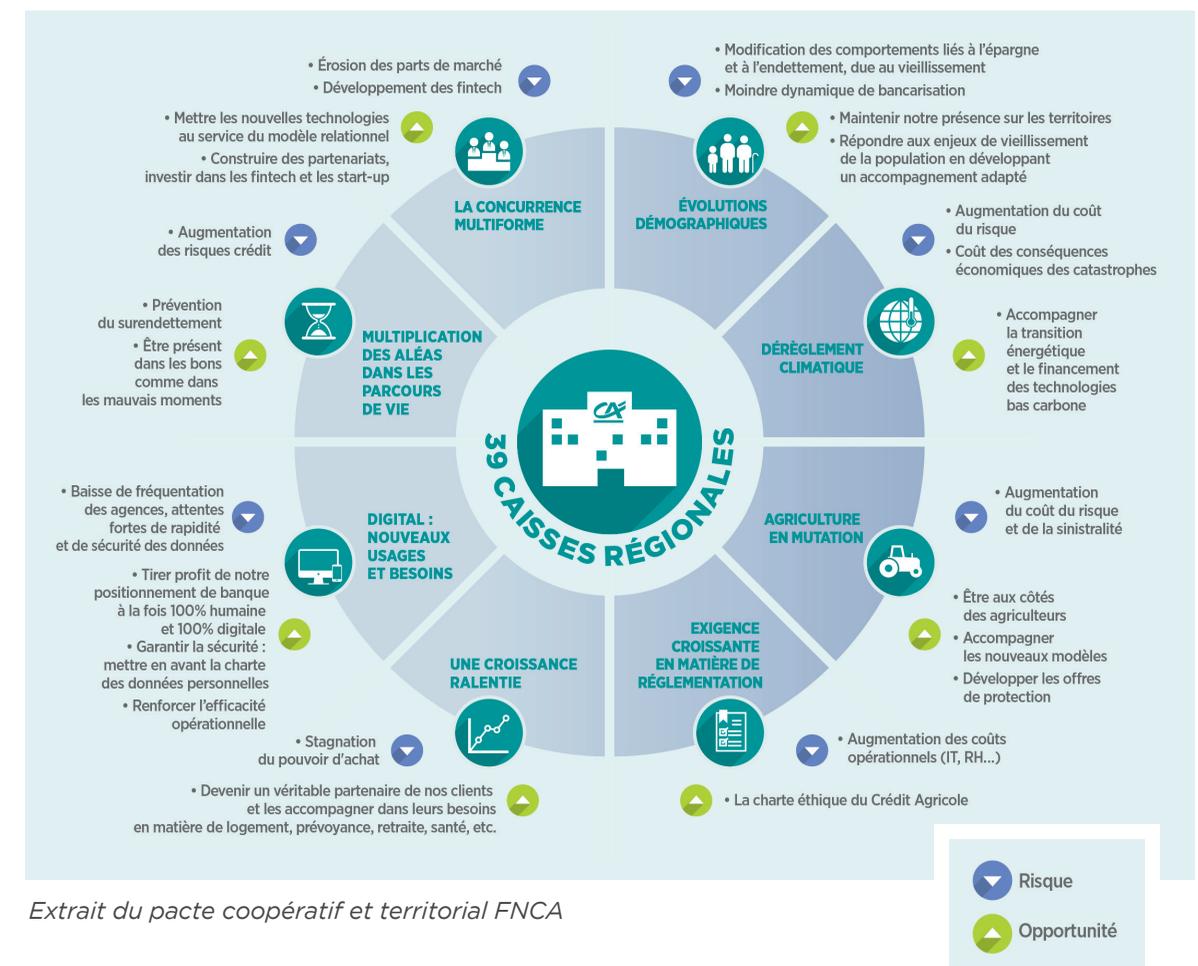
- ✓ Des espaces thématiques pour accueillir, informer et matérialiser nos expertises par des outils ou supports tels que des tablettes, flyers, box, vidéo, plv dynamique... pour des entretiens rapides.
- ✓ Des salons conseils exclusivement dédiés à la réception de la clientèle pour des entretiens longs : lieu d'écoute, de valorisation, de conseil, équipés d'écran TV afin de pouvoir accéder à l'expertise à distance, proposer des entretiens avec l'AEL ou banque privée... Faire des outils nilles technologies des outils d'aide à la vte (film sur tablettes pendant les temps d'attente)

3/ L'espace collaboratif

- ✓ Ecrans dans l'espace collaboratif, objectif : contrôler les flux entrants et fournir les statistiques. L'écran indiquant les enregistrements des clients et prospects sur la borne 5 accueil, donne également à l'ensemble de l'équipe des indicateurs de performance tels que le taux de décroché, le temps moyen de prise en charge du client ...
- ✓ Espace réservé aux collaborateurs : Lieu de synergies, d'échanges et de partage. Lieu de transfert de compétences et du partage des connaissances clients, où se réalisent les tâches administratives hors de la vue des clients
- ✓ Après les agences de Mas Guerido et de Foix, qui ont basculés en nouveau concept en 2017, ce sont les agences d'Argelès, St Laurent de la Salanque, St Girons, Thuir et Mirepoix qui ont été rénovées en 2018.

Au sein de son Groupe, le Crédit Agricole Sud Méditerranée évolue dans une économie mondialisée et un contexte sociétal en changement permanent, qu'il a pris en compte dans le cadre de la construction de son plan "2020 by Sud Med" qui est décrit dans le chapitre Perspectives 2019 du rapport de gestion.

LES ÉVOLUTIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT



Extrait du pacte coopératif et territorial FNCA

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE

NOS MISSIONS et VALEURS

La Caisse régionale Crédit Agricole Sud Méditerranée banque de plein exercice du Groupe Crédit Agricole, accompagne ses clients dans la réussite de leurs projets de vie et contribue au développement socio-économique de son territoire. Elle s'appuie sur son modèle de banque coopérative qui repose sur un principe de vote démocratique : **"une personne = une voix"**. Nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par nos valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité.

NOTRE ENVIRONNEMENT

Exigence croissante en matière de réglementation, transformation de l'agriculture et de l'agroalimentaire, le réchauffement climatique, l'évolution de la démographie, une concurrence multiforme et digitale, une économie en reprise sensible, la multiplication des aléas dans les parcours de vie, de nouveaux usages et besoin clients. L'économie des Pyrénées-Orientales est structurée autour de trois secteurs principaux: l'agriculture, l'industrie et les services notamment grâce au tourisme. L'Ariège dispose de nombreux atouts pour accueillir de nouvelles populations et activités: positionnement géographique avantageux, sur un territoire « carrefour » entre les deux métropoles de rang européen Toulouse et Barcelone... La disponibilité foncière est importante et le territoire ariégeois est maillé de multiples espaces économiques permettant le développement du tissu local ou l'accueil de nouvelles entreprises.

NOS RESSOURCES

Les femmes et les hommes

- 871 collaborateurs
- 487 administrateurs

Notre présence géographique sur nos 2 départements :

Ariège et Pyrénées Orientales

- 34 agences, 36 Points de vente rattachés, 11 points conseil, 2 Centres d'affaires, 1 Agence des Entrepreneurs, 2 Agences habitat, 1 Succursale en Espagne, 1 camion banque, 1 Centre de Contact multimédia, 205 Automates bancaires, 88 points verts, 3686 Terminaux de paiements.

- 30 Caisses Locales
- 1 Point Passerelle

Notre capital financier

- 28 057 k€ de capital social
- 816 293 k€ de fonds propres

Notre réseau de partenaires

- Club de l'Éco de l'Indépendant
- Prix Alfred Sauvy
- Saint Charles Export et SNIFL
- In Cube (UPVD)
- Perpignan Roussillon Investissement

Filiales du Groupe CA

- CA Assurances
- CA Technologies et Services
- CA Paiement
- Amundi
- CA Immobilier
- CA leasing et Facturing
- CACIB

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire de nos clients

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quelque soient leurs projets, leur localisation, leur situation.

Banque de la relation client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

Un modèle de distribution permettant une relation à la fois 100% humaine et 100% digitale

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à ses clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux: accès aux services bancaires 100% à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale.

NOS RÉSULTATS

- IRC 24% des clients promoteurs (note 9-10)
- 14 124 nouveaux clients
- 5 367 nouveaux sociétaires
- 28 539 heures de formation des salariés
- 38 recrutement de collaborateurs, 9 apprentis et 13 contrats pro
- 5 agences renouvées
- 6 sites rendus totalement accessibles aux personnes handicapées
- 41 763 profils actifs Ma Banque,
- 78053 partenaires utilisateurs CAEL
- 152 730 k€ de PNB
- 30 124 k€ de résultat
- 5 910 k€ d'investissements
- 38 076 k€ d'achats
- 7 633 k€ de taxes et d'impôts (hors IS)
- 8 571 k€ d'impôts sur les sociétés
- 33 509 k€ salaires versés
- 4 818 k€ de participation et intéressement
- 1,4 Md€ de contribution au PIB dans l'économie française dont 0,8 Md€ en Occitanie, soit 0,5% du PIB régional
- 20 500 emplois soutenus dans l'économie française dont 7 100 sur l'Ariège et les Pyrénées Orientales
- 375 projets pour 288 k€ de mécénat/sponsoring/partenariats
- 2 cafés de la Création
- 40 projets aidés (FSL)

Encours épargne par marché (% évolution) :

- 6 552 M€ Marché des Particuliers (+2%)
- 564 M€ Marché des Professionnels (+7%)
- 393 M€ Marché des Entreprises (=)
- 160 M€ Marché Agriculture (+9%)
- 22 931 Livrets sociétaires (182m€)
- 5,72% d'évolutions des encours crédits
- 28 228 contrats d'assurance

NOS PRODUITS ET SERVICES

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

NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS

- Banque de détail
 - Assurance
 - Immobilier

CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

- Une entreprise fondée en 1990, solide financièrement, avec 85% des résultats conservés au service de l'économie de son territoire
- Notre gouvernance avec des administrateurs élus par nos sociétaires
- L'Humain : nous plaçons les femmes et les hommes au cœur de nos finalités
- Notre ambition de devenir en 2020 la banque & assurance préférée, leader du territoire
- Notre vision à long terme : un ancrage coopératif et mutualiste solide, l'expertise des

- femmes et des hommes et un engagement résolu en matière de responsabilité sociétale et environnementale.
- Notre proximité relationnelle
- Notre implication pour faire vivre notre territoire avec nos parties prenantes : décisions locales, investissements et soutien dans des projets locaux
- Nous soutenons l'innovation, créons du lien et accompagnons les transitions économiques et sociétales sur notre territoire.

PRÉSENTATION

des actions, enjeux et indicateurs

Bien plus qu'une obligation réglementaire, la politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale de l'entreprise (RSE) repose sur des projets pragmatiques qui impliquent tous les collaborateurs de la Caisse régionale.

Cet engagement RSE découle de l'ADN coopératif et mutualiste de la Caisse régionale.

C'est ainsi que la culture du Crédit Agricole, faite de concret, d'engagement sur le terrain, de souci de la performance, s'adapte depuis plus de cent ans à toutes les évolutions économiques et sociales. Mais elle doit être constamment nourrie et réinventée. Elle impose aujourd'hui, d'avoir une ambition forte en matière de responsabilité sociétale d'entreprise.

Nos enjeux dans le domaine de la RSE ont été inspirés par la Pacte coopératif et territorial des Caisses Régionales (FNCA) et revisités selon les actions déjà engagées.

Tous les enjeux retenus sont prioritaires, ils découlent de plans d'actions et sont associés à des indicateurs clés de performance.

LISTE DES ENJEUX RSE

-  Agir en employeur responsable
-  Co-construire l'avenir avec nos collaborateurs
-  Développer nos talents

-  Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité
-  Offrir à nos clients une expérience optimale
-  Etre un véritable partenaire de nos clients et placer l'éthique au cœur de nos priorités
-  Créer de la valeur au bénéfice des territoires
-  Faire grandir les projets et les talents locaux
-  Démontrer l'utilité de notre modèle coopératif et mutualiste
-  Développer la relation avec nos sociétaires
-  S'entourer d'administrateurs représentatifs de la société
-  Etre utile aux territoires

-  Accompagner la transition énergétique
-  Agir pour réduire notre empreinte carbone

 Social  Sociétal  Environnemental

LE VOLET SOCIAL ()

Le modèle social et économique du Crédit Agricole Sud Méditerranée repose sur une vision partagée et volontaire en termes de bassin d'emplois. Cette vision a conduit à un développement géographique, marqué par le déploiement sur nos deux départements de notre réseau d'agences depuis plusieurs années. Le Crédit Agricole Sud Méditerranée compte parmi les premiers employeurs privés de la région.

Plus de 550 collaborateurs et 100 élus volontaires ont participé à la création du projet d'entreprise 2020 by SudMed (*décrit dans le chapitre Perspectives 2019 du rapport de gestion*) pour aboutir à 182 actions qui seront mises en œuvre par des collaborateurs.

La cellule HECA (*Handicap et Emploi au Crédit Agricole*) du Crédit Agricole Sud Méditerranée, a pour vocation de favoriser le recrutement et le maintien dans l'emploi de nos collaborateurs et futurs collaborateurs reconnus travailleurs handicapés. Elle a pour mission de sensibiliser, promouvoir et d'animer la mise en œuvre de toutes les actions s'inscrivant dans une politique durable en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.

Le dialogue social reste très présent au sein de la Caisse Régionale, le nombre de réunions pouvant varier chaque année selon les projets mis en œuvre ou les négociations à mener. Ainsi, des accords sont signés avec les organisations syndicales de la Caisse Régionale chaque année. Ces accords couvrent les domaines de la rémunération, d'emplois, des conditions de travail, la formation et l'évolution professionnelle telle que l'augmentation de la proportion de femmes dans la population des cadres.

Enjeux	Risques (R) & Opportunités (O)	Engagements	Indicateurs / Réalisations
Agir en employeur responsable	(R) Risque d'image ; Perte d'attractivité (O) Attirer de nouveaux talents ; Accroître l'efficacité au travail ; Diffuser l'image positive de l'entreprises à l'extérieur ; Se montrer comme une banque citoyenne	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser la mixité et la diversité Favoriser l'emploi sur le territoire 	<ul style="list-style-type: none"> Campagne HECA : Aménagement du postes de travail d'un collaborateur et réalisation d'une action de sensibilisation par la publication 5 épisodes " Idée reçue" sous la forme d'une bande dessinée sur notre site intranet. Notre Caisse régionale a organisé ses premiers Job Dating (1 Ariège, 1 PO). Cet évènement diffusé sur LinkedIn, Facebook et Twitter a connu un vif succès avec 148 candidats ! Avant leur entretien, les candidats ont pu participer à des ateliers pour mieux connaître nos applications digitales, ainsi qu'à un accompagnement de Pôle Emploi pour bien rédiger un CV et une lettre de motivation. Des conférences ont également été organisées pour partager nos parcours, nos métiers et nos valeurs. Nombre de collaborateurs : 2016 : 929 2017 : 912 2018 : 871 Recrutements CDI : 2016 : 24 2017 : 21 2018 : 38 + 22 alternants Proportion de femmes dans la population des cadres : 2016 : 32,24 % 2017 : 34,24 % 2018 : 37,3 % <i>Objectif au 31/12/2020 : 40 %</i>
Co-construire l'avenir avec nos collaborateurs	R) Dégradation du climat social ; Perte d'attractivité (O) Développer la performance	<ul style="list-style-type: none"> Développer la qualité de vie au travail au service de la performance Favoriser l'épanouissement au travail 	<ul style="list-style-type: none"> En 2016, plus de 550 collaborateurs et 100 élus volontaires ont participé à la création du projet d'entreprise 2020 by SudMed pour aboutir à 182 actions qui sont mise en œuvre par des collaborateurs. En 2018 a eu lieu notamment la mise en place de blogs métiers et la création de forums numériques. Ces actions permettent aux collaborateurs d'échanger sur leurs métiers, de partager des bonnes pratiques. Le partage d'informations et la communication font partie des clés de la réussite pour la montée en compétence des collaborateurs : via un forum métier l'accès à des réponses d'experts sont faciles et disponibles à tout moment pour une meilleure satisfaction client. Favoriser la communication, l'échange du savoir-faire permet aussi de créer une émulation positive et améliorer la synergie entre les collaborateurs d'un même métier.
Développer nos talents	(R) Perte d'attractivité ; Affaiblissement des compétences (O) Accroître l'efficacité au travail et l'épanouissement	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter l'adaptation des salariés aux évolutions des métiers Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'heures de formation : 2016 : 39 000h 2017 : 31 058h 2018 : 28 939h Proportion de la masse salariale consacrée à la formation : 2016 : 7,56 % 2017 : 6,69 % 2018 : 6,36 % <i>Evolution négative due aux formations e-learning</i> 19 collaborateurs diplômés Promotions : 2016 : 99 2017 : 101 2018 : 143 Taux de démission : 2016 : 0,86 % 2017 : 0,55 % 2018 : 1,03 %

LE VOLET SOCIÉTAL ()

Banque de proximité, la Caisse régionale Sud Méditerranée est au service de tous et nous pouvons proposer des solutions adaptées à tous nos clients, des moins fortunés aux plus aisés. Notre finalité est d'apporter des prestations de qualité à tous, partout sur le territoire avec, au centre, la relation privilégiée du conseiller avec son client quel que soit le canal choisi : agence, téléphone, internet, smartphone, tablette, SMS, etc.

La Caisse régionale applique un dispositif de conformité qui regroupe un ensemble de règles et d'initiatives visant notamment à assurer le respect des règles de déontologie, lutter contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la corruption, prévenir les conflits d'intérêts et protéger les données.

En souscrivant des parts sociales, les clients deviennent sociétaires de leur Caisse Locale qui a une mission de représentation du CA. Ils participent ainsi à la vie coopérative du Crédit Agricole, qui se traduit au quotidien par des actions concrètes : insertion économique, aide aux jeunes en difficulté, logement, développement local, courses humanitaires, rénovation du patrimoine régional...
En outre, le Fonds de solidarité a pour objet d'aider des personnes en situation difficile et nécessiteuse, à assurer des dépenses susceptibles d'aider à l'amélioration de leur condition. L'approche du caractère « **soutien à des personnes vulnérables, et d'une manière plus générale en situation sociale difficile** », constitue un critère humain d'éligibilité essentiel à rapprocher des valeurs de responsabilité et solidarité propres à notre mutualisme.

En nouant des partenariats opérationnels avec des structures prégnantes de l'activité économique et en priorisant le travail d'artisans et prestataires locaux, Sud Méditerranée joue un rôle économique dans nos deux départements.

Enjeux	Risques (R) & Opportunités (O)	Engagements	Indicateurs / Réalisations
Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité	(R) Risque commercial et d'image (O) Participer au développement socioéconomique	• Apporter nos expertises au plus près de nos clients	<ul style="list-style-type: none"> • 70 Points de vente et 88 points verts • 1 Camion banque : L'agence itinérante lancée en juin 2018 à St Girons conjugue humain et digital pour rendre la banque plus accessible. Ce véhicule spécialement aménagé dessert plusieurs communes sur le territoire, souvent éloignées de l'agence principale. Excepté les opérations de caisse, il propose toutes les fonctionnalités d'une agence classique. • 205 Automates bancaires • 11 500 000 connexions à l'espace Crédit Agricole en ligne
Offrir à nos clients une expérience optimale	(R) Risque commercial (O) Consolider nos parts de marché ; attirer de nouveaux clients	• Développer un parcours 100% humain, 100% digital	<ul style="list-style-type: none"> • 18 % d'offres digitalisées • 1 005 319 entretiens Client tous canaux confondus • Réalisation de 3 nouvelles agences collaboratives (Argelès, St Laurent de la Salanque, St Girons)
Etre un véritable partenaire de nos clients et placer l'éthique au cœur de nos priorités	(R) Juridique ; Commercial ; de réputation (O) Renforcer le cadre éthique et rassurer la clientèle ; Se positionner comme engagé, responsable et loyal	• Garantir les meilleurs standards d'éthique et de sécurité à nos clients	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une Charte des données personnelles et d'une Charte collaborateurs au regard de la réglementation RGPD. • Mise en place des actions nécessaires pour répondre aux 11 exigences du RGPD dont : <ul style="list-style-type: none"> - Nomination d'un DPO (Data Protection Officer) - Organisation de la CR pour répondre aux demandes d'exercices de droits des personnes - Tenue et gestion d'un registre des traitements de Données à Caractère Personnel (DCP) - Prise en compte de la vie privée par défaut et dès la conception d'une nouvelle activité ou d'un nouveau produit (<i>Privacy By Design & By Default</i>) en respectant le principe de minimisation - Prise en compte du respect du RGPD par nos sous-traitants - Mise en place d'une méthodologie d'analyse d'impact sur la vie Privée (<i>DPIA</i>) lorsqu'un traitement de données personnelles est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées - Sécurisation de nos données : exemple programme CARS - Accountability : conservation de la traçabilité des actions RGPD menées - Mise à jour et publication des normes et procédures internes - Mise en place d'un plan de contrôle - L'ensemble du personnel sera formé aux exigences du RGPD dans le cadre de la formation obligatoire triennale « <i>Conformité au quotidien</i> ». En outre, tous ont été sensibilisés par la diffusion de 3 vidéos et d'un bagage à destination du personnel des agences. Les managers et collaborateurs des services sensibles ont bénéficiés d'une formation complète « <i>Comprendre, respecter et appliquer le règlement européen de protection des données personnelles</i> ».

Enjeux	Risques (R) & Opportunités (O)	Engagements	Indicateurs / Réalisations
Créer de la valeur au bénéfice des territoires	(R) Risque d'image (O) Participer au développement socioéconomique	• Démontrer notre utilité aux territoires	En 2018, la Caisse régionale a fait mesurer ses impacts de fonctionnement et les impacts de son activité bancaire sur la base des données 2017 par un cabinet certifié. Il s'agit d'une évaluation de son empreinte socio-économique. Ainsi, le fonctionnement de la Caisse Régionale (achats, rémunération salariale, fiscalité) a permis de soutenir 2 523 emplois et a permis de générer 230 M€ de création de richesse sur le territoire français. Localement cela représente 1318 emplois soutenus et 146 M de richesse générée sur l'Ariège et les Pyrénées Orientales. L'activité bancaire (prêts débloqués et titres de participation détenus) a permis de soutenir 17 974 emplois et de générer 1,2 Md€ de création de richesse sur le territoire français. Localement cela représente 5803 emplois soutenus et 0,4 Md€ de richesse générée sur l'Ariège et les Pyrénées Orientales.
Démontrer l'utilité de notre modèle coopératif et mutualiste	(R) Risque réglementaire	• Amplifier notre modèle coopératif	• 5367 nouveaux sociétaires
Développer la relation avec nos sociétaires	(O) Développer notre sociétariat, accompagner et impliquer nos administrateurs, innover et prouver notre utilité aux territoires ; Se différencier	• Rendre les sociétaires acteurs de leur banque	• 5030 participants aux Assemblées Générales
Etre un véritable partenaire de nos clients et placer l'éthique au cœur de nos priorités	(R) Paupérisation ; Vieillesse de la population	• Diversifier et rajeunir la population de nos élus	<ul style="list-style-type: none"> • Proportion de femmes administrateurs de Caisse Locale : 2016 : 17% 2017 : 21% 2018 : 26% • Age moyen des administrateurs : 2016 : 52ans 2017 : 51ans 2018 : 56ans • 51 % des administrateurs sont issus d'autres métiers que l'agriculture
Etre utile aux territoires	(O) Participer au développement socioéconomique et solidaire	• Appuyer et promouvoir les innovations sociales	• 288 177 € investis en soutien aux initiatives locales.

Enjeux	Risques (R) & Opportunités (O)	Engagements	Indicateurs / Réalisations
Faire grandir les projets et les talents locaux	(R) Risque commercial et d'image (O) Etre acteur des innovations	• Investir dans les entreprises des territoires	<ul style="list-style-type: none"> • 322 773 k€ de financements majoritairement sur nos territoires. • Prix Alfred Sauvy : 20 ans que le Prix Alfred Sauvy met en lumière et récompense les jeunes entreprises innovantes des Pyrénées-Orientales. Le Crédit Agricole Sud Méditerranée soutient cette initiative depuis ses débuts. Un objectif commun : favoriser le développement économique du Territoire. Si l'innovation est au cœur de la sélection, les critères de rattachement au territoire et de création d'emploi sont fortement appréciés. <p>Jeudi 6 décembre à 18h s'est déroulée la cérémonie de remise du Prix Alfred Sauvy au Théâtre de l'Archipel. Les 10 candidats en lice étaient venus le 25 octobre à l'auditorium de la CR pour présenter leurs entreprises devant un parterre riche de médias.</p> <p>Le Lauréat de cette édition est la société Pousse Pousse (box de jardinage) www.pousse-pousse.com 2^{ème} Prix : HelloMyBot (Chat Bot - intelligence artificielle) https://hellomybot.io/fr 3^{ème} Prix : Guara (Fabrication de combinaisons de Canyon) www.guara-outdoor.com 4^{ème} Prix : Bass Me (système pour ressentir les basses sous forme de vibration) www.bassme.fr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de 2 cafés de la création : <ul style="list-style-type: none"> - "Les Cafés de la création" spécial agriculteurs se sont déroulés le mercredi 13 juin 2018 au Café Gros, à Foix. Cette première édition ariégeoise, à l'initiative de de la Caisse locale du Pays de Foix et du Sénonais, a réuni dans un même lieu une douzaine de porteurs de projets agricoles et une trentaine de professionnels de la création d'entreprise. Grâce aux tables rondes, les jeunes ont ainsi pu échanger sur leur projet, solliciter l'avis de professionnels et trouver des réponses à leurs interrogations dans un cadre innovant et informel. - Un second café de la création a eu lieu à Toulouges le 27 septembre 2018 avec l'accueil de 22 porteurs de projets majoritairement professionnels et quelques agriculteurs. • Avec Talents Gourmands, le Crédit Agricole valorise les producteurs, artisans et restaurateurs locaux qui défendent leurs terroirs par la qualité de leurs produits. Cette année, le jury a primé 9 participants parmi les 44 passionnés qui ont présentés leur métier (12 d'Ariège et 32 des Pyrénées Orientales).

LE VOLET ENVIRONNEMENTAL ()

En tant que premier financeur de l'économie locale, la Caisse Régionale a toujours pris en compte son rôle d'accompagnateur du progrès en général et plus particulièrement des transitions énergétiques. A ce titre elle est devenue un acteur important du financement des projets d'investissement tout en développant une expertise spécifique dans l'analyse des dossiers d'investissement.

La caisse régionale s'est également dotée de différentes offres commerciales pour répondre à l'ensemble des besoins tant sur le marché des Particuliers que sur le Marché des Professionnels, des Entreprises et des Agriculteurs.

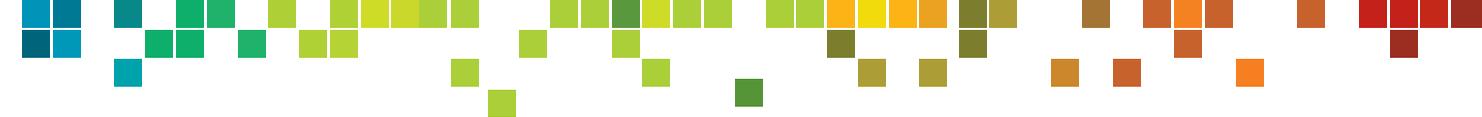
Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie d'énergie, la Caisse Régionale Sud Méditerranée poursuit la mise en œuvre de différentes actions visant à réduire sa consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments et à inciter ses collaborateurs à limiter leur consommation d'énergie sur les principaux sites de l'entité pour diminuer son empreinte carbone. Un bilan des émissions de gaz à effet de serre sera réalisé en 2019 et permettra de mesurer les résultats obtenus.

De plus, grâce à la création par le Groupe Crédit Agricole d'une méthode d'estimation des émissions de GES indirects liés à l'activité de financement, la Caisse régionale sera en mesure de rendre compte du poids carbone de ses financements en 2020 sur les données 2019.

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Sud Méditerranée a mis en place des actions autour de la consommation de papier dans le cadre d'une démarche d'économie circulaire. La démarche-papier est axée sur 3 volets : Sobriété (réduction de la consommation), Eco-responsabilité (utilisation de papier diminuant la pression sur les ressources utilisées), Recyclage (papier/carton). Le recyclage de l'ensemble des cartouches d'encre consommées s'associe à cette démarche.

Non pertinente par rapport à l'activité directe du groupe, la lutte contre le gaspillage alimentaire* concerne notre fournisseur de restauration pour lequel il s'agit d'un enjeu prioritaire. Nous incitons notre fournisseur de restauration à rendre public ce type de donnée dans sa propre Déclaration de Performance Extra-Financière.

**ainsi que de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.*



NOTE

méthodologique sur les indicateurs

Enjeux	Risques (R) & Opportunités (O)	Engagements	Indicateurs Réalisations
Accompagner la transition énergétique	(R) Risque réglementaire (O) Développer notre sociétariat, accompagner et impliquer nos administrateurs, innover et prouver notre utilité aux territoires ; Se différencier	• Investir dans les projets de transition énergétique	• Financement de projets d'énergies renouvelables 2016 : 1 876 k 2017 : 1 835 k 2018 : 2 211 k • Création de la filière Energies renouvelables avec la nomination d'un référent par marché et 23,6 M€ de projets étudiés en 2018.
Agir pour réduire notre empreinte carbone	(R) Risque d'image ; Réputation ; Juridique (O) Protéger et préserver l'environnement	• Protéger et préserver l'environnement	• 97,22 % électricité verte dans notre consommation nous permet de réduire notre empreinte carbone à 152 Tonnes équivalent CO2 pour une consommation totale de 5 312 657 kWh. En 2017, notre empreinte était de 455 Tonnes équivalent CO2 pour une consommation de 5 550 009 kWh. L'importante baisse est due non seulement à la diminution de nos consommations mais aussi à la prise en compte du coefficient carbone lié à l'énergie verte. • Installation de 171 multifonctions équipées de la solution "équitrac" dans les agences et les services du siège avec suppression des imprimantes individuelles. Cette solution, qui permet à un collaborateur de lancer une impression et de la récupérer grâce à son badge sur le multifonction de son choix, offre un service plus responsable en réduisant la consommation de papier, de toner et d'énergie due notamment aux impressions dites « orphelines » (<i>documents abandonnés sur l'imprimante</i>). • 11583 km parcourus en moins que l'année dernière avec les véhicules de service, en partie grâce au déploiement d'outils technologiques qui permettent d'accéder à l'expertise à distance.

Ce rapport est établi pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018 sur le périmètre de consolidation de la Caisse Régionale qui couvre la Caisse Régionale (*hors Succursale en Espagne*), l'ensemble des Caisses Locales (30 CL & 2 CLVD) ainsi que notre quote-part dans le Fonds Commun de Titrisation Crédit Agricole Habitat.

Avec 16 salariés la Succursale Barcelonaise n'est pas significative au regard des 871 salariés CA Sud Méditerranée.

Certains indicateurs ne présentent pas de comparabilité historique, ces derniers ayant été mis en place sur l'exercice 2018 ou sont en cours de déploiement.

Dans le cadre des données sociales :

✓ Sont comptabilisés dans les effectifs : les CDI au 31/12/18, y compris les contrats suspendus (*les congés sans soldes, création d'entreprise, CIF, les personnes qui sont refacturées dans d'autres entités*) ; les CDD au 31/12/18, y compris les alternants (*contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage*), sans les stages.

✓ Le nombre d'heures de formation diminue car le format e-learning (*à distance*) est de plus en plus privilégié.

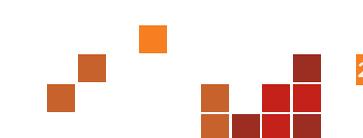
✓ Sont considérées comme des promotions : les évolutions de poste CDI et CDD avec une hausse de RCE (*rémunération conventionnelle liée à l'emploi*).

✓ Le taux de démission est calculé comme suit : nombre de démissions en CDI divisé par l'effectif moyen sur l'année.

Dans le cadre des données sociétales :

✓ Le nombre de nouveaux sociétaires correspond aux personnes entrées en relation dans notre Fonds de Commerce 2018 et qui sont devenues sociétaires dans l'année. On compte 2 sociétaires pour un compte commun de type « couple » (*avec la moitié des parts sociales à chacun des conjoints*) et 1 seul sociétaire pour un compte commun s'il s'agit d'un groupement de personnes autre que « couple ».

✓ Le montant investi en soutien aux initiatives locales prend en compte : les financements de projets locaux, via des partenariats avec des associations. Les dons pour des actions caritatives en faveur de particuliers ou d'associations sont comptabilisés dans un Fonds de Solidarité Local dont la valeur n'est pas mentionnée dans cette déclaration.



MÉTHODOLOGIE

du reporting

Dans le cadre des données environnementales :

✓ Consommations d'électricité et conséquences sur notre empreinte carbone :

2016		2017		2018	
Consommation	Emission de gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO2)	Consommation	Emission de gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO2)	Consommation	Emission de gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO2)
6 310 571 kWh	517	5 550 009 kWh	455	5 312 657 kWh	152

En 2018, l'importante baisse de notre empreinte carbone est due non seulement à la diminution de nos consommations mais aussi à la prise en compte du coefficient carbone lié à l'énergie verte de 0,006 kg de CO2 par kWh contre 0,082 kg de CO2 par kWh d'électricité non verte (*Source : Base Carbone ADEME*).

✓ Le financement des projets d'énergie renouvelable correspond aux prêts d'économie d'énergie pour les particuliers (*eco-PTZ, économie d'énergie, géothermie etc.*) et les entreprises (*éolien, solaire thermique, géothermie, biomasse, énergie renouvelable autre*).

Ce Rapport a été réalisé en ligne avec les éléments constitutifs et les principes directeurs du pacte coopératif et territorial des Caisses Régionales publié par la FNCA. Sa préparation est le résultat d'un travail collégial impliquant toutes les Directions du Crédit Agricole Sud Méditerranée : Finances, Développement durable, Ressources humaines, Crédits, Flux, Logistique, Marketing, Distribution, Qualité relations clients, Relations sociales, Risques, Communication et Réseau Mutualiste.



SUD MÉDITERRANÉE
Toute une banque
pour vous

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Sud Méditerranée, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit.
Siège social : 30 rue Pierre Bretonneau BP 39923 - 66832 PERPIGNAN CEDEX 9 - 776 179 335 RCS PERPIGNAN - Société de courtage d'assurance
immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 029 669. Crédit Photo: Istock