

# **8 ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE (RSE)**



# SOMMAIRE

---

Agir  
avec éthique



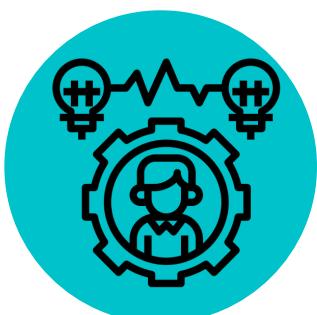
Apporter  
notre  
expertise



Être une  
banque utile  
au territoire



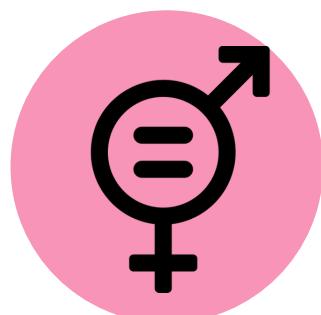
Accompagner  
la montée en  
compétences



Favoriser  
l'épanouissement



Être  
exemplaire



Réduire  
l'empreinte  
environnementale



Renforcer la  
gouvernance  
coopérative





# AGIR AVEC ÉTHIQUE



## ENGAGEMENT

L'intérêt des clients et des autres partenaires compte tout autant que celui du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées (CANMP).

L'engagement d'éthique du CANMP repose sur un socle de valeurs partagées : honnêteté, intégrité, équité, respect. Ces valeurs sont déclinées à tous les niveaux de l'entreprise et par tous, salariés, dirigeants et administrateurs.

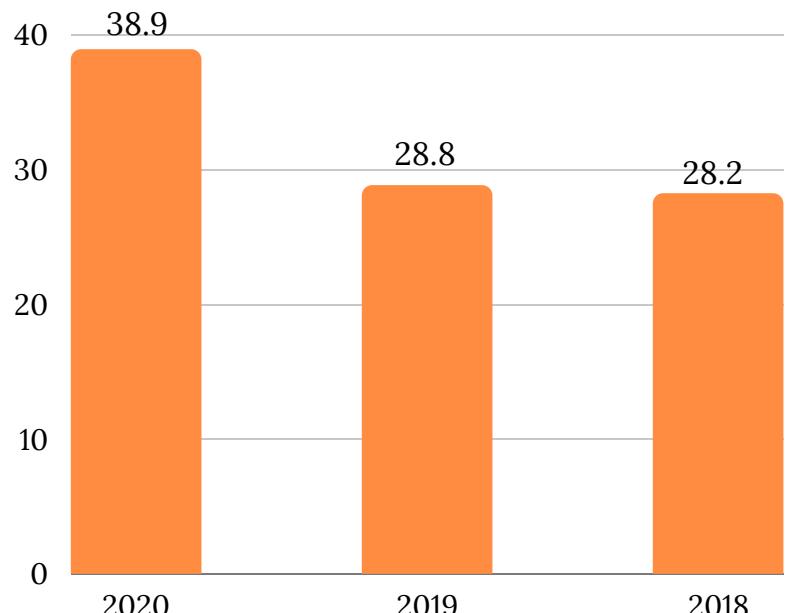
Elles guident les relations avec les clients et avec les autres parties prenantes.

En particulier, les conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre.

L'engagement d'éthique du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées s'inscrit dans le cadre des différentes chartes du groupe Crédit Agricole.

## INDICATEURS

Indice de Recommandation Clients (IRC)



# APPORTER DE L'EXPERTISE ET DU CONSEIL À TOUS LES CLIENTS PARTOUT SUR LE TERRITOIRE



## ENGAGEMENT

A l'écoute des besoins des clients, les interlocuteurs du CANMP apportent expertise et conseil partout sur le territoire de la Caisse régionale.

Le CANMP consacre les moyens nécessaires pour permettre aux clients de choisir les modes de contact qui leur conviennent :

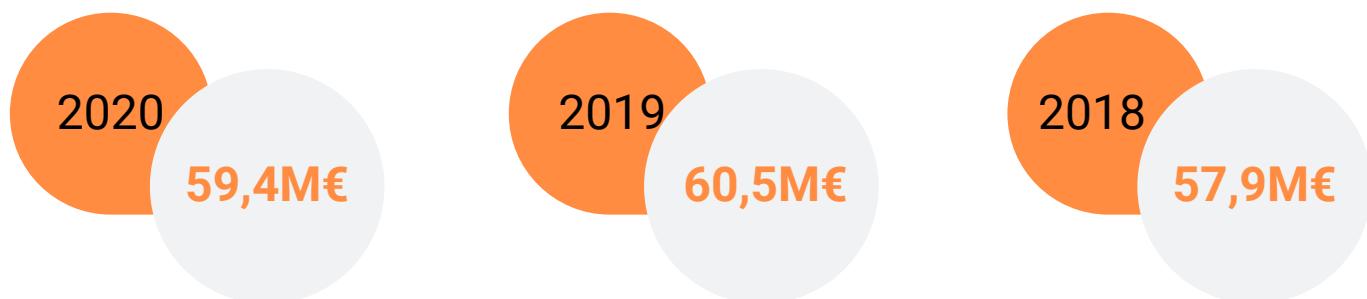
- Si les clients veulent rencontrer un interlocuteur, en présentiel, au téléphone ou en visio-conférence, les 4 sites administratifs rénovés et le réseau d'agences modernisé représentent les lieux où se concentre l'expertise humaine mise à leur disposition.
- Si les clients souhaitent réaliser des opérations de façon autonome, le CANMP développe les canaux de communication digitalisés leur permettant de se connecter à leur banque quand et où ils le veulent.

## INDICATEURS

Note de satisfaction concernant l'écoute de l'interlocuteur CA lors d'un contact (source : enquête IRC)



Moyens financiers consacrés au parc immobilier, informatique et mobilier



Poids dans les charges totales

2020	2019	2018
25,5 %	25 %	24 %



# ETRE UNE BANQUE UTILE AU TERRITOIRE

## ENGAGEMENT

Accompagner le développement économique et social de son territoire est au cœur des activités du CANMP. Pour cela, le CANMP accorde des prêts aux particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, et aux collectivités publiques. Ces prêts résultent notamment de la transformation de l'épargne bancaire confiée localement par les épargnants.

Dans le cadre d'une démarche volontaire, le CANMP consacre une partie de son résultat financier au soutien des initiatives d'intérêt général portées par les associations loi 1901, par les organismes d'intérêt général tels que les chambres consulaires, ou par les acteurs de la vie culturelle et sportive du territoire. Le CANMP s'appuie pour cela sur son réseau de Caisses locales.



## INDICATEURS

Réalisations crédits tous marchés

2020	2019	2018
<b>3318 M€</b>	<b>3092 M€</b>	<b>2665 M€</b>

Part de marché Crédits



Enveloppe des soutiens financiers aux initiatives d'intérêt général

2020                    2019                    2018

**2,32 M€**            **2,34 M€**            **2,17 M€**

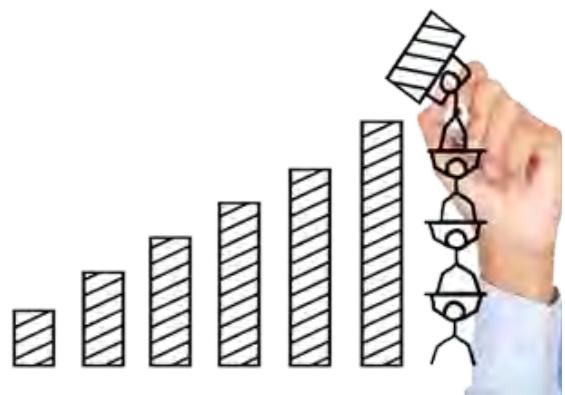
# ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCE DES SALARIÉS



## ENGAGEMENT

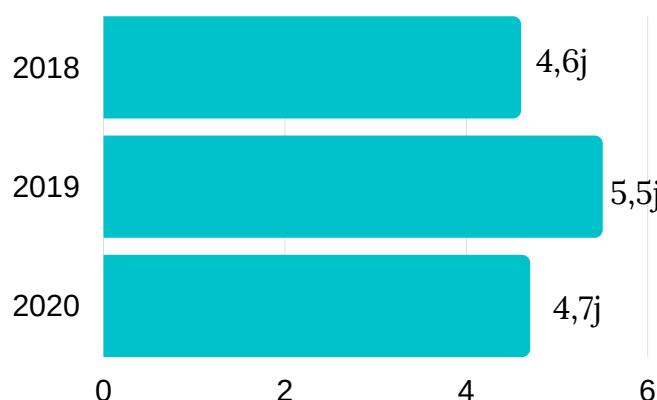
Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées propose à ses collaborateurs des dispositifs de formation nécessaires au développement des compétences attendues par les clients. En permettant aux salariés de saisir des opportunités professionnelles, ces dispositifs contribuent à l'évolution des carrières.

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées met en oeuvre une politique de formation, engageant des budgets très supérieurs aux exigences réglementaires. Cette politique repose sur l'implication des responsables à se mobiliser au service du projet professionnel de leurs collaborateurs.

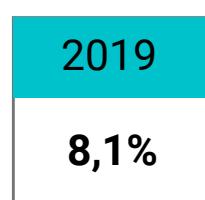


## INDICATEURS

Nombre de jours de formation par salarié



% de la masse salariale consacrée à la formation



# FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT DES SALARIÉS AU TRAVAIL



## ENGAGEMENT

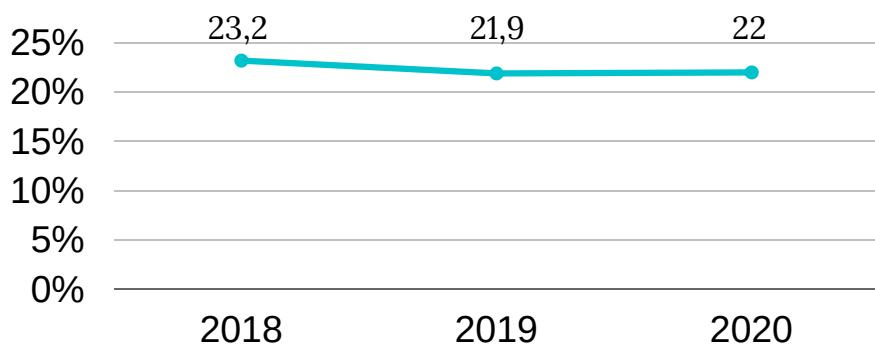
Le CANMP déploie une démarche de Qualité de vie au travail visant à favoriser :

- > le développement, l'écoute et la responsabilisation des salariés,
- > le sens du collectif et la cohésion d'équipe,
- > l'attention portée aux personnes,
- > le dépassement et la convivialité.

Le CANMP s'attache à créer des conditions favorables à l'exercice du travail, dans un souci de dialogue, notamment avec les instances représentatives du personnel. Des initiatives sont prises comme par exemple, le travail à temps partiel ou le télétravail, qui permettent de concilier les aspirations professionnelles et personnelles des salariés avec les exigences de développement de l'entreprise et la satisfaction des attentes des clients. Une démarche d'innovation permet aux salariés de publier des idées, de les apprécier par le moyen du vote, et de participer à leur mise en œuvre. La qualité de vie au travail est appréciée par les salariés au moyen de l'enquête Great Place to Work.

## INDICATEURS

Part des démissions dans les départs



Nombre d'accords d'entreprise signés avec les représentants du personnel

2020	2019	2018
24	22	28

Indice de qualité de vie "Great Place to Work" : 57% (2019)

# ÊTRE EXEMPLAIRE SUR L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT DES SALARIÉS



## ENGAGEMENT

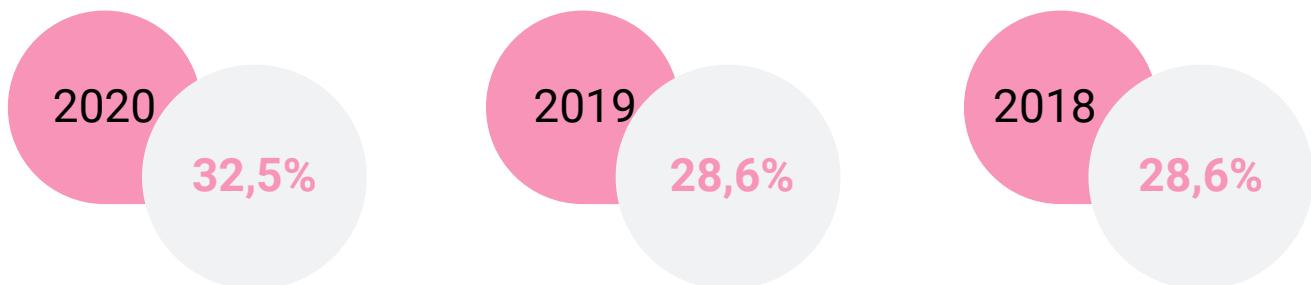
Les dynamiques de progression en matière d'égalité professionnelle femmes – hommes et d'intégration des personnes handicapées sont réaffirmées par le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées.

Concernant l'égalité femmes – hommes, l'objectif est d'assurer une égalité de traitement en matière d'emploi, de formation, d'aménagement du temps de travail, de rémunération, de promotion professionnelle.

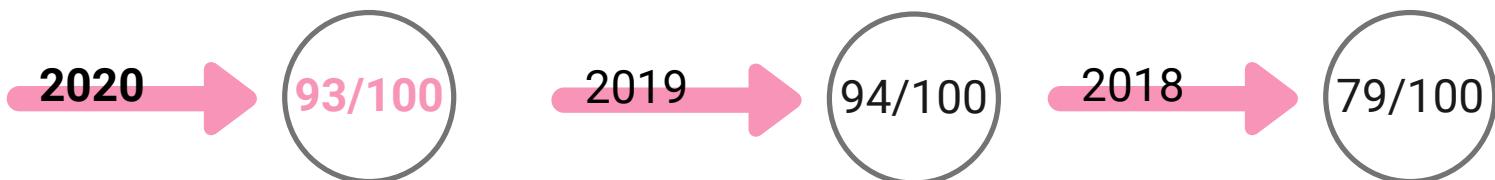
Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées promeut une politique d'intégration des personnes handicapées fondée sur de mesures concourant au maintien dans l'emploi, au développement des recrutements externes et au développement du travail dans le secteur adapté et protégé.

## INDICATEURS

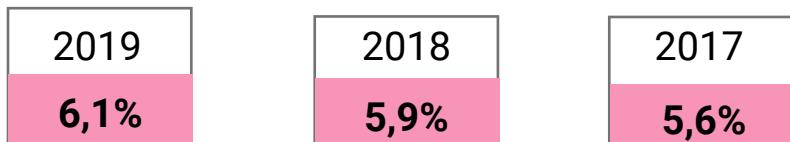
Place des femmes dans les postes à responsabilité



Index d'égalité professionnelle Femmes Hommes (\*)



Place des travailleurs handicapés



(\*) INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

L'index égalité professionnelle (loi n°2018-771 du 5 septembre 2018) a pour objectif de mesurer et supprimer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes.

La Caisse Régionale doit mesurer et publier chaque année son niveau de résultat en la matière au regard des 5 indicateurs ci-dessous :

1. Ecart de rémunération entre les femmes et les hommes (sur 40 points)

Cet indicateur permet d'évaluer l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes, à partir de la moyenne de la rémunération des femmes comparée à celle des hommes, par tranche d'âge et par catégorie de postes équivalents. ➔ Notre résultat : 38/40 points

2. Ecart de taux d'augmentations individuelles (hors promotion) entre les femmes et les hommes (sur 20 points)

Cet indicateur permet d'évaluer l'écart entre le taux d'augmentations individuelles dont les femmes ont bénéficié et celui dont les hommes ont bénéficié. ➔ Notre résultat : 20/20 points

3. Ecart de taux de promotions entre les femmes et les hommes (sur 15 points)

Cet indicateur permet d'évaluer l'écart entre le taux de femmes promues et le taux des hommes promus. ➔ Notre résultat : 15/15 points

4. Pourcentage des salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité (sur 15 points)

Cet indicateur permet de mesurer le respect par l'entreprise de l'obligation d'attribuer aux salariées en retour de congé maternité une augmentation, dès lors que des augmentations ont été attribuées aux autres salariés. ➔ Notre résultat 15/15 points

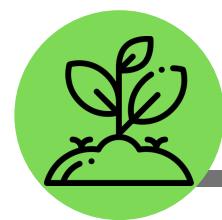
5. Nombre de salariés du sexe sous représenté parmi les dix plus hautes rémunérations (sur 10 points).

Cet indicateur permet de mesurer la proportion des salariés par sexe parmi les 10 plus hautes rémunérations. ➔ Notre résultat 5/10 points

Note globale de l'index pour 2020 : 93/100



# RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU CRÉDIT AGRICOLE NORD MIDI-PYRÉNÉES



## ENGAGEMENT

La pression exercée par les activités humaines sur les écosystèmes menace les équilibres naturels et remet en cause la durabilité de notre modèle socio-économique. Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées intègre dans ses actions et ses décisions les défis correspondant, notamment le défi climatique.

Le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées déploie des dispositifs destinés à diminuer l'impact de son activité sur l'environnement. Cette démarche s'articule autour d'axes prioritaires, partagés par toutes et tous dans l'entreprise : réduction des émissions de gaz à effet de serre, réduction des consommations, efficacité énergétique, diminution et recyclage des déchets etc. La réduction de l'impact environnemental se traduit également par le recours aux énergies renouvelables pour les besoins de la Caisse régionale, mais aussi par le financement des projets portés par les clients dans le domaine de la transition énergétique.

En étroite collaboration avec les parties prenantes, le CANMP déploie une démarche de préservation de la biodiversité et de réintroduction de l'activité agro-pastorale sur son site administratif de Rodez Causse Comtal.

## INDICATEURS

Empreinte carbone de l'énergie et des déplacements professionnels



Consommation de papier clients et salariés



# REFORCER LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE DU CRÉDIT AGRICOLE NORD MIDI-PYRÉNÉES



## ENGAGEMENT

Issu du regroupement de 4 Caisses régionales dont la plus ancienne fût créée en 1900, le CANMP repose sur un système de décision basé sur la représentation des sociétaires au sein des Conseils d'administration des Caisses locales. Ce système de décision est basé sur le principe coopératif « une personne, une voix » par lequel seule la qualité de sociétaire et non le capital détenu détermine le poids d'un vote.

Le CANMP veille à la représentativité de tous les sociétaires parmi les administrateurs, notamment les femmes et les représentants de toutes les catégories socioprofessionnelles.



## INDICATEURS

Place des femmes parmi les administrateurs des Caisses locales

2020	2019	2018
<b>39,2 %</b>	<b>38,3 %</b>	<b>36,4 %</b>

Place des salariés, artisans, commerçants et chefs d'entreprise parmi les administrateurs des Caisses locales

2020	2019	2018
<b>47,4 %</b>	<b>47,4 %</b>	<b>48 %</b>