

Déclaration de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2021





Sommaire

COMPRENDRE LE GROUPE CREDIT AGRICOLE ET SES ENGAGEMENTS	4
Son modèle de gouvernance	4
De l'utilité d'un modèle coopératif et mutualiste, terreau favorable à une politique RSE	5
Le projet du groupe et les ambitions à 10 ans des Caisses régionales	6
CHARENTE-PÉRIGORD, UNE CAISSE RÉGIONALE ENGAGÉE.....	7
Le Projet d'entreprise de Charente-Périgord : Nous, ici, ensemble 2023 !	7
Notre modèle d'affaires	8
LA POLITIQUE RSE DU CRÉDIT AGRICOLE CHARENTE-PÉRIGORD	10
4 engagements, 11 enjeux	10
Nos enjeux RSE	11
Cartographie des Risques RSE	11
Nouvelle réglementation SFDR	15
Synthèse des indicateurs RSE 2021.....	17
L'indicateur GREEN ASSET RATIO	18
Engagement 1 : Agir avec loyauté et rechercher l'excellence dans la relation avec nos clients.....	20
Engagement 2 : Favoriser le développement économique de notre territoire et prouver par nos actions notre responsabilité en accompagnant les grandes mutations sociétales et environnementales	24
Engagement 3 : Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale dans notre gouvernance et notre fonctionnement.....	32
Engagement 4 : avoir des pratiques sociales responsables avec les salariés de l'entreprise qui favorisent l'employabilité, l'équité, la diversité et la qualité de vie au travail.....	39
NOTE METHODOLOGIQUE	44
GLOSSAIRE.....	48
RAPPORT KPMG - APRÈS AUDIT	50



COMPRENDRE LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE ET SES ENGAGEMENTS

Son modèle de gouvernance

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Charente-Périgord est une société coopérative à capital variable. Le capital est souscrit par les Caisses locales, sociétés coopératives à capital variable, dont le capital est détenu par des clients, les sociétaires, sous la forme de parts sociales nominatives. Le Crédit Agricole est régi par un statut coopératif et animé par des valeurs mutualistes.

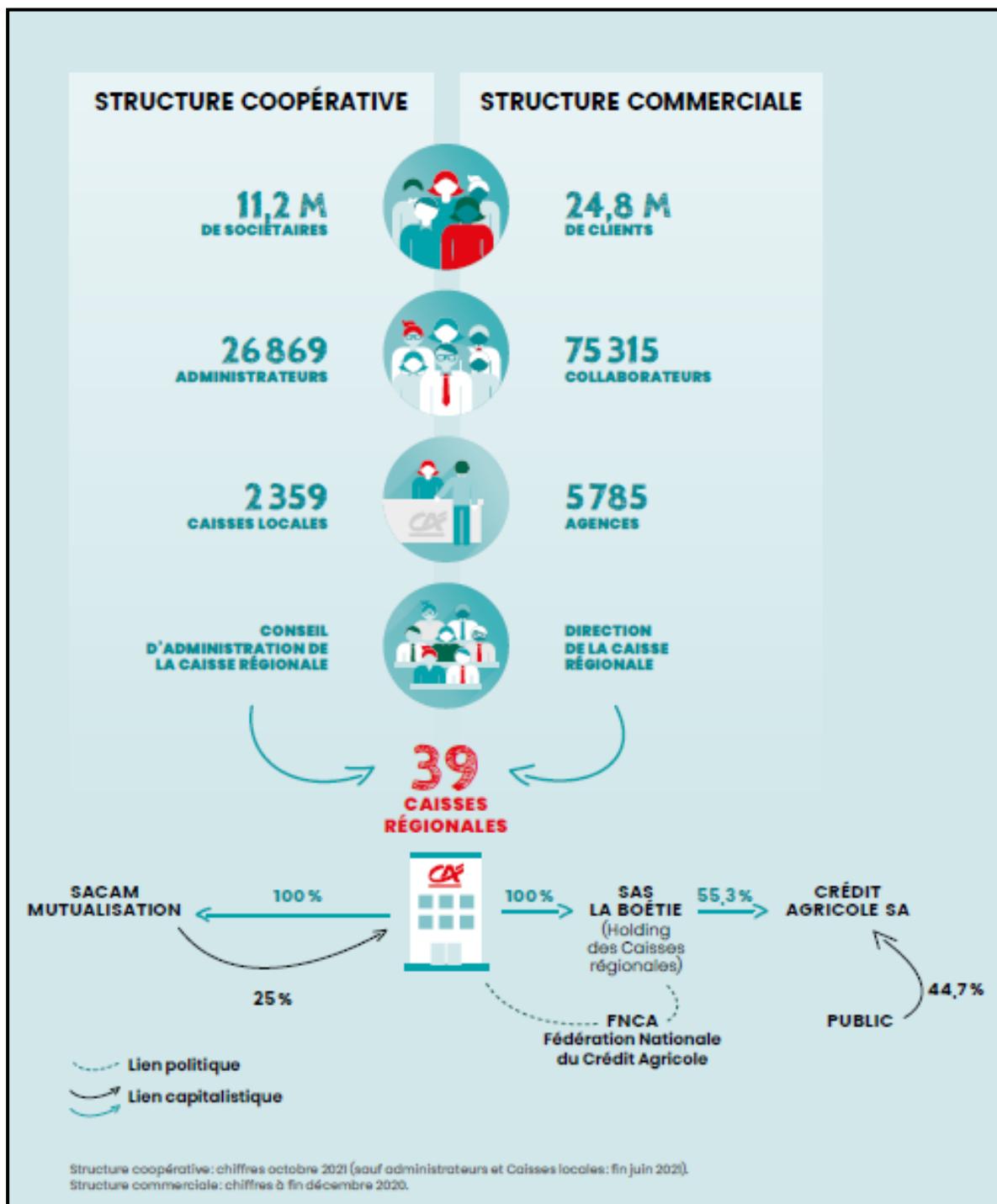


Schéma extrait du Pacte sociétal et territorial des Caisses régionales 2021.

Responsabilité, proximité, solidarité

Né de l'entraide et animé par ces valeurs,
le Crédit Agricole repose, depuis 1885, sur des fondamentaux
qui réunissent le même objectif d'utilité au territoire.



NOTRE IDENTITÉ COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Illustrée par notre gouvernance équilibrée,
qui favorise la proximité d'actions.



NOTRE MODÈLE DE DÉVELOPPEMENT

Centré sur la recherche de performance
dans la durée et garant de notre implication
durable dans l'économie des régions.



NOTRE VISION À LONG TERME

Gage de durabilité et de confiance
pour nos clients.



NOTRE MAILLAGE TERRITORIAL

Une prise de décision en local,
au plus proche de nos clients.



NOTRE PROXIMITÉ RELATIONNELLE

En accompagnant tous les clients
dans la durée et avec loyauté.



NOTRE SOUTIEN À L'INNOVATION ET À L'ENTREPRENEURIAT

En créant des liens sur les territoires
et en accompagnant les transitions
économiques et sociétales.

Le modèle du Crédit Agricole repose sur des valeurs de proximité, responsabilité et solidarité particulièrement adaptées aux défis sociaux contemporains. Solide et reconnu, il fait des Caisses régionales les banques coopératives et mutualistes du XXIe siècle. Leurs administrateurs et collaborateurs démontrent chaque jour leur utilité dans leur manière de s'engager pour mieux accompagner les clients et soutenir le développement des territoires. Ils valorisent également ses atouts auprès de la population à travers des initiatives variées, mettant notamment l'accent sur le partage, la coconstruction et l'importance accordée au long terme.

Le projet du groupe et les ambitions à 10 ans des Caisses régionales



Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société

Notre raison d'être est le socle de notre identité. Elle guide le projet du Groupe et les ambitions des Caisses régionales à dix ans.

Le projet du Groupe repose sur trois piliers stratégiques.

PROJET CLIENT



EXCELLENCE RELATIONNELLE

Être la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises.

PROJET HUMAIN



RESPONSABILITÉ EN PROXIMITÉ

Intensifier la responsabilité individuelle en proximité dans un cadre de confiance renforcé.

PROJET SOCIÉTAL



ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Poursuivre notre engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et faire de la finance verte une des clés de croissance du Groupe.

LA BANQUE RÉGIONALE DE PLEIN EXERCICE



S'appuyant sur leur modèle, réaffirmé et partagé, de 39 banques régionales, alliant autonomie et communauté de destin, les Caisses régionales inscrivent leur **action dans une perspective de long terme en fixant leurs ambitions à dix ans**.

Celles-ci se mesurent grâce à cinq indicateurs.

CINQ INDICATEURS STRATÉGIQUES

INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT (IRC)



Être la banque la plus recommandée par les particuliers, les entrepreneurs, les agriculteurs et les entreprises.

INDICE D'ENGAGEMENT ET DE RECOMMANDATION (IER)



Être l'employeur préféré dans les services financiers.

INDICE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL (IES)



Être reconnu comme un acteur mobilisé sur les enjeux sociétaux dans nos territoires.

CONQUête NETTE CLIENTS PARTICULIERS



Être le 1^{er} en conquête et satisfaire de nouveaux clients particuliers.

SOLIDITÉ FINANCIÈRE



Couvrir l'ensemble des exigences réglementaires en fonds propres.

CHARENTE-PÉRIGORD, UNE CAISSE RÉGIONALE ENGAGÉE

Le Projet d'entreprise de Charente-Périgord : Nous, ici, ensemble 2023 !

Le Crédit Agricole Charente-Périgord a engagé une grande consultation des salariés et des administrateurs de la Caisse Régionale au printemps et à l'été 2019 pour construire son Projet d'entreprise 2020-2023.

Ce projet d'entreprise lancé en janvier 2020 s'appuie sur 4 projets :



Projet client

Devenir la banque préférée de nos clients à travers l'excellence et l'innovation
Exemple d'action : prendre en charge les réclamations clients dans un délai de 24h

Projet entrepreneur

Conserver notre dynamique commerciale et notre position de leader

Exemple d'action : déployer des outils pour maîtriser et réduire notre coût du risque

Projet humain

Investir dans nos compétences et nos métiers pour offrir un conseil expert
Exemple d'action : reconnaître financièrement l'acquisition de savoirs, d'expertises nouvelles et les spécialisations

Projet sociétal

Nous engager concrètement en matière de responsabilité sociétale et environnementale

Exemple d'action : mettre en œuvre une cotation RSE pour l'analyse du crédit aux entreprises

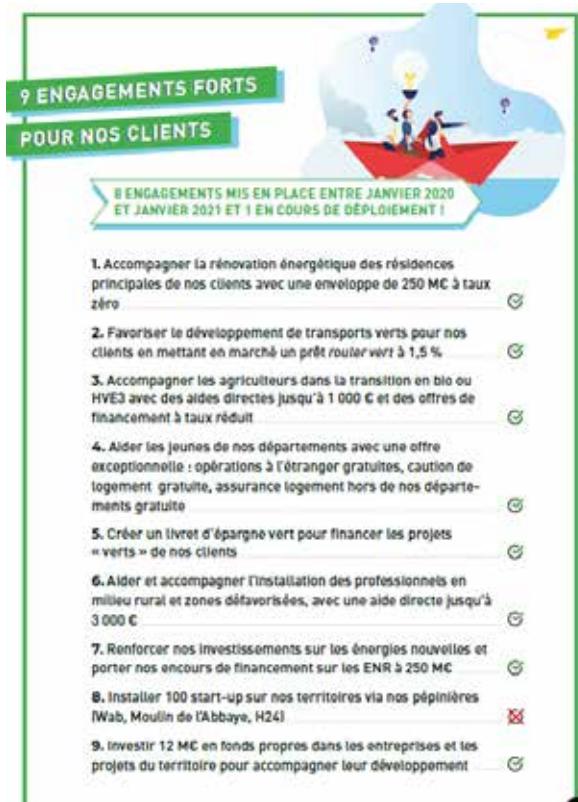


Les projets 3 et 4 et leurs actions inhérentes ont été intégrés en totalité à la politique RSE 2020-2023 : « Pour incarner une entreprise humaine et relever les défis qui nous attendent, nous devons anticiper les compétences et les métiers de demain, transformer nos méthodes de travail et de management et nous unir autour des valeurs fortes que sont la diversité et la solidarité. Par ailleurs, nous devons réinventer notre utilité pour nos clients et nos territoires en nous appuyant sur nos valeurs de proximité et de responsabilité. Nous devons être une entreprise économiquement et socialement responsable qui accompagne tous ses clients dans les transitions à venir. ».

Extrait du discours de Laurent Martin, Directeur général du Crédit Agricole Charente-Périgord lors du lancement du Projet d'Entreprise le 31/01/2020.

Nous, ici, ensemble 2023 ! est un projet qui s'inscrit naturellement dans la raison d'être du groupe évoquée précédemment : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et du territoire ».

9 engagements sociaux ont été pris envers les clients. Le schéma ci-joint présente ces engagements et leur niveau d'atteinte au 31/12/2021. Ces engagements sont régulièrement suivis pour s'assurer de leur bonne tenue in fine.



Notre modèle d'affaires

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

Crédit Agricole Charente-Périgord, banque du proximité du Groupe Crédit Agricole, accompagne ses clients dans la réussite de leurs projets de vie et contribue au développement socio-économique de son territoire.

Etre à l'écoute du territoire, c'est faire partie de la communauté : une personne - une ville - une action. C'est être fier de la société et de l'environnement qu'on guide au quotidien par nos valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité.

NOS MISSIONS NOS VALEURS



CAPITAL HUMAIN

- 1 285 ETP
- 645 administrateurs au service du territoire et de ses acteurs.



NOTRE PRÉSENCE TERRITORIALE

Mailage territorial :

- 95 Agences
- 1 agence digitale
- 2 Agences Conseil Habitat
- 3 Centres d'Affaires Entreprises
- 1 Banque Privée
- 1 Banque d'Affaires
- 265 Points Verts
- 147 Automates bancaires
- 49 Caisses locales
- 3 Points Passerelle
- 1 banque des flux et des paiements
- 2 sièges (Scoyac et Bergerac)

Mailage digital :

Site Internet, Web TV, Facebook, Applications Mobiles (Ma Banque, Ma Carte, Paylib), Conseiller virtuel, Bouton Vert.



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 1,03 Md€ de fonds propres
- 0,96 Md€ de capital social



FILIALES GROUPE CA

- CA Assurances
- PREDICA et PACIFICA
- CA Technologies et Services
- CA Payment Services
- Amandi
- CA Immobilier
- CA Leasing & Factoring
- CA-CIB
- CA Consumer Finance



FILIALES DE CACP

- Charente-Périgord Cognaç Portage
- Charente-Périgord Energies vertes
- Charente-Périgord Expansion
- Charente-Périgord Immobilier

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire nos clients.
Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que 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.

Près de 445 000 clients dont 90 % sont sociétaires



Répartition de nos parts de marché crédit :

- 43,5 % en Nouvelle-Aquitaine
- 74,30 % en Aquitaine
- 43 % en Poitou-Charentes
- 25 % en Limousin

NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS

Nos produits et services

Assurances	Banque	Immobilier
<ul style="list-style-type: none"> • De biens • De personnes • Prévoyance 	<ul style="list-style-type: none"> • Epargne • Crédits • Banque au quotidien • Financements spécialisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion immobilière • Aménagement foncier

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

Banque de proximité multicanale qui permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode de contact (physique ou à distance) qui leur convient le mieux.

NOS RÉSULTATS



CAPITAL HUMAIN

- **103** nouveaux embauchés en CDI en 2021
- **7,95 %** de la masse salariale consacrée à la formation
- **5,89 %** de salariés handicapés
- **48 %** des cadres sont des femmes



CAPITAL FINANCIER

- **256 M€** de PNB
- **58 M€** de Résultat
- **60 M€** d'Achats
- **Plus de 8 milliards d'€** d'encours crédit
- **Plus de 14 milliards d'€** d'encours épargne
- **294 M€** d'encours Livret sociétaire
- **Plus de 321 000** contrats d'assurance



MECENAT / SPONSORING / PARTENARIATS EN 2021

- **50** projets de la Fondation Agir pour **503 000 €**
- **552** projets « Coups de pouce » des Caisses locales pour **410 000 €**
- **277 000 €** versés à des partenariats sportifs et culturels



SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

- **13 M€** investis dans **34 entreprises de la région** depuis 2010 par notre filiale Charente-Périgord Expansion
- **Plus de 109 M€** d'encours de financement pour la production d'énergie renouvelable
- **93 %** de satisfaction suite à un sinistre assurance
- **Plus de 16 000** arbres plantés sur le territoire pour réintroduire la haie et l'arbre en milieu agricole



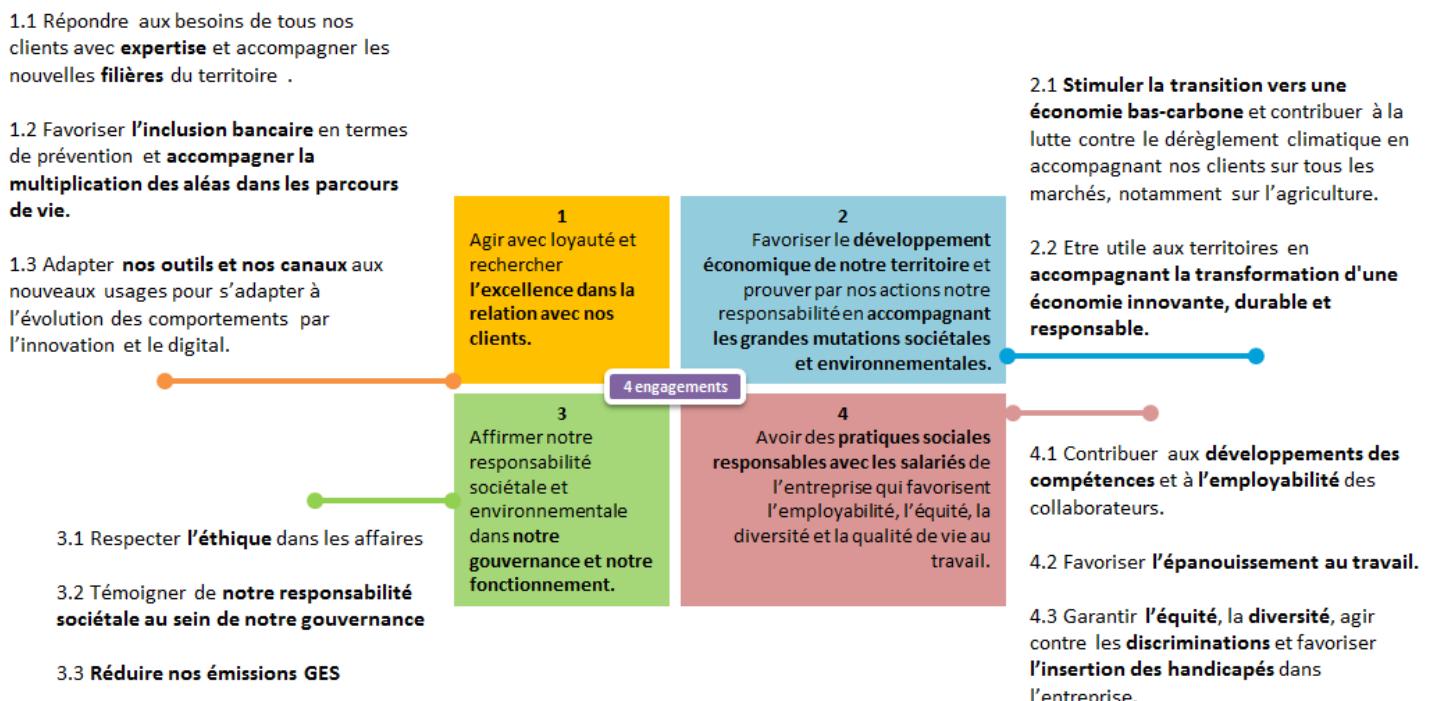
NOS FORCES

- Nous sommes une entreprise fondée en **1885**, solide financièrement avec **85,44 % des résultats conservés au service de l'économie** des territoires.
- Notre **gouvernance**, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.
- Nous plaçons **les femmes et les hommes au cœur** de nos finalités.
 - Notre **vision à long terme**.
 - Notre **proximité relationnelle**.
- Notre **implication** au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les **projets locaux** (décisions locales, investissements dans des projets locaux, etc.)
- Notre **soutien à l'innovation**, en créant des **liens sur les territoires** et en **accompagnant** les **transitions économiques et sociétales**.

LA POLITIQUE RSE DU CRÉDIT AGRICOLE CHARENTE-PÉRIGORD

4 engagements, 11 enjeux

Le schéma ci-dessous présente les 4 engagements et les 11 enjeux de la politique RSE du Crédit Agricole Charente-Périgord qui guide ses actions et son engagement sociétal, social et environnemental.



Nos enjeux RSE

La Caisse Régionale a choisi de retenir 5 volets obligatoires et réglementaires qui sont :

- Le Social,
- L'Environnemental, l'Economie circulaire et le Changement climatique
- Les Droits Humains, les Conditions de travail des salariés, la Lutte contre la discrimination, le Handicap
- La Lutte contre la corruption
- La Gouvernance

Les volets de lutte contre le gaspillage alimentaire, de lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et l'alimentation responsable, durable et équitable ne sont pas intégrés dans la DPEF de la Caisse Régionale Charente-Périgord. Ce sont des informations non pertinentes au regard de l'activité de la Caisse Régionale et de son modèle d'affaires.

Les enjeux RSE de la Caisse Régionale Charente-Périgord ont été identifiés à partir de la matrice de matérialité élaborée par le Groupe Crédit Agricole en 2018, de notre modèle d'affaire, du PMT Groupe

lancé en juin 2019. Ils ont été confrontés aux dires d'experts internes suite à la consultation des salariés et des administrateurs au moment de l'élaboration du Projet d'entreprise *Nous, ici, ensemble*. La cotation des risques réalisée en 2020 (voir les pages suivantes) a permis d'affiner quelque peu cette matrice de matérialité des enjeux.

Légende : Matrice de matérialité des enjeux de CACP

Engagements RSE →	1 Agir avec loyauté et rechercher l'excellence dans la relation avec nos clients.	2 Favoriser le développement économique de notre territoire et prouver par nos actions notre responsabilité en accompagnant les grandes mutations sociétales et environnementales.	3 Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale dans notre gouvernance et notre fonctionnement.	4 Avoir des pratiques sociales responsables avec les salariés de l'entreprise qui favorisent l'employabilité, l'équité, la diversité et la qualité de vie au travail.
Thèmes prioritaires identifiés par les parties prenantes externes et internes ayant un impact sur les activités CACP	<ul style="list-style-type: none"> Viser une relation durable avec le client (information, conseil, gestion de la relation) Respecter l'éthique dans les affaires Protéger les données personnelles des clients 	<ul style="list-style-type: none"> Contribuer au développement économique du territoire Accompagner et soutenir le développement d'une Agriculture responsable 	<ul style="list-style-type: none"> Prévenir le surendettement Garantir la transparence et enrichir la Gouvernance 	<ul style="list-style-type: none"> Encourager le développement et l'employabilité des collaborateurs
Autres thèmes prioritaires identifiés par la Caisse régionale CACP	<ul style="list-style-type: none"> Rendre les produits et services accessibles à nos clients 	<ul style="list-style-type: none"> Gérer les risques ESG et le climat 	<ul style="list-style-type: none"> Maitriser les organisations Renforcer la prise en compte des critères ESG dans nos produits et nos services 	<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'équité et promouvoir la mixité Favoriser la QVT et le bien-être au travail
Autre sujets d'importances identifiés (complémentaires)		<ul style="list-style-type: none"> Financer une économie Bas Carbone 	<ul style="list-style-type: none"> Réduire notre empreinte carbone Développer des achats responsables Inclure l'ESG dans nos contrôles internes 	<ul style="list-style-type: none"> Garantir le dialogue social

Cartographie des Risques RSE

Les risques extra-financiers majeurs

Un groupe de travail national a réalisé un inventaire de 72 risques susceptibles d'être portés par les Caisses régionales. Les risques identifiés à dire d'experts en interne ont été confrontés à ces travaux pour établir une cartographie des risques portés par la Caisse Régionale. Une liste réduite à 32 risques avait été identifiée en 2019.

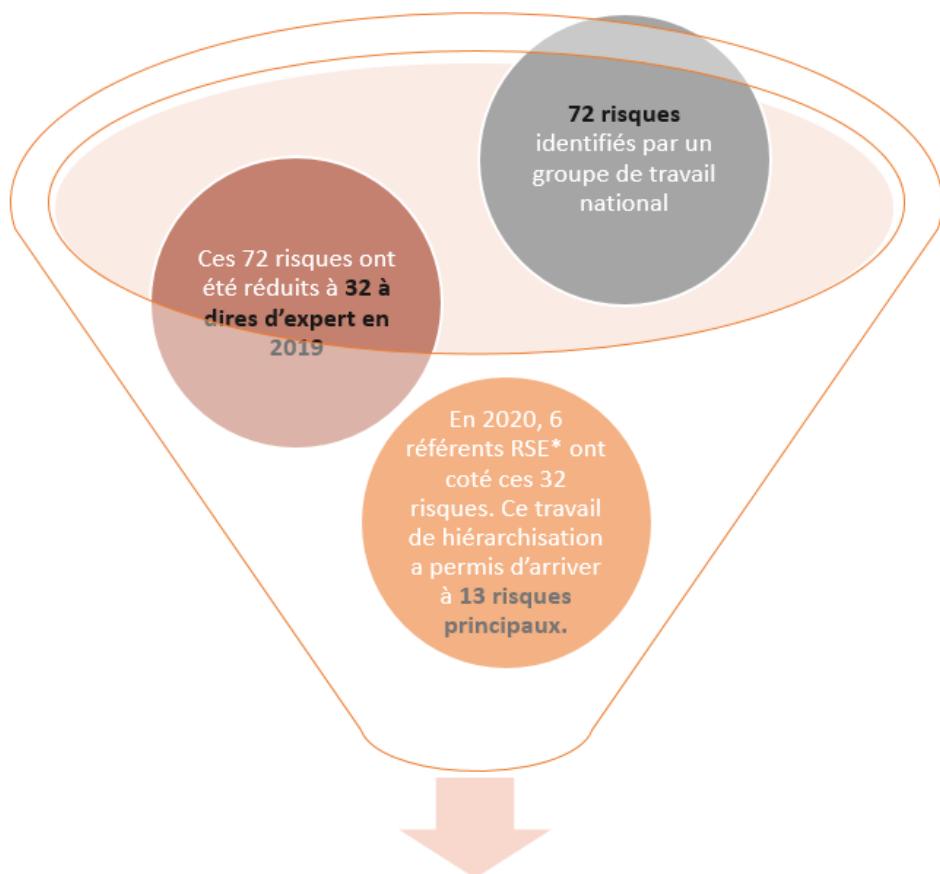
En 2020, la Caisse Régionale Charente-Périgord a mis en place un réseau de référents RSE composé des « managers de manager » et d'une administratrice de la Caisse Régionale. L'une des missions de ce réseau a été de coter chacun des 32 risques. Une hiérarchisation a ensuite été élaborée pour apprécier 3 types d'impact par risque :

- Impact d'image ou de réputation
- Impact sur l'activité
- Impact de sanction

Ces 3 impacts ont été eux-mêmes évalués selon la gravité et la probabilité d'occurrence.

In fine, ce sont 13 risques « forts » (dont le score est supérieur à 25) qui sont repris dans le tableau ci-joint. Ce travail de cotation/hierarchisation s'inscrit dans une volonté de clarté et de lisibilité de la part de la Caisse Régionale Crédit Agricole Charente-Périgord.

Le schéma suivant explique le process de validation des risques extra-financiers.



Ces risques ont été appréciés selon 3 impacts : image/réputation, activités, sanctions. Ils ont été multipliés par un ratio mesurant leur gravité et leur probabilité d'occurrence. Ces 13 risques sont ceux qui présentent un score supérieur à 25.

*Six référents RSE experts ont composé ce groupe. Les métiers du réseau, des engagements, de la communication, de la RH, de la conformité et des risques sont représentés.

En 2021, le Groupe Crédit Agricole a retravaillé son Projet sociétale et sa stratégie RSE au moyen d'une grande consultation des parties prenantes. Les enjeux et les risques extra-financiers ont été actualisés pour construire **un nouveau Projet sociétal officialisé le 1^{er} décembre 2021**. Il en sera fait référence à plusieurs reprises dans cette DPEF pour apporter une vision prospective aux engagements RSE de la Caisse Régionale. Cependant, les risques extra financiers de la Caisse Régionale présentés dans ce document n'ont pas été actualisés en 2021. La Caisse Régionale Charente-Périgord réactualisera à son tour sa stratégie sociétale et l'ensemble de son analyse extra-financière en 2022. Cette stratégie RSE sera l'acte fondateur du prochain Projet d'Entreprise dont les travaux de construction démarreront en 2022.

Légende : cartographie des risques à ne pas répondre aux enjeux RSE pour Charente-Périgord

4 Engagements RSE	11 enjeux RSE	13 RISQUES RSE Description du risque	Nature du risque pour CACP	Résultat de la cotation
1 Agir avec loyauté et rechercher l'excellence dans la relation avec nos clients.	1.1 Répondre aux besoins de tous nos clients avec expertise et accompagner les nouvelles filières du territoire	Inadaptation du produit/service aux besoins du client / Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil	Risque commercial Risque d'image / réputation	31
	1.2 Favoriser l'inclusion bancaire en termes de prévention et accompagner la multiplication des aléas dans les parcours de vie	Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles ou des populations défavorisées	Risque d'image / réputation Risque réglementaire	31
	1.3 Adapter nos outils et nos canaux aux nouveaux usages pour s'adapter à l'évolution des comportements par l'innovation et le digital	Non accompagnement des exploitations en difficultés présentant un risque d'image	Risque de non-conformité Risque de contrepartie	42
2 Favoriser le développement économique de notre territoire et prouver par nos actions notre responsabilité en accompagnant les grandes mutations sociétales et environnementales.	2.1 Stimuler la transition vers une économie bas-carbone et contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique en accompagnant nos clients sur tous les marchés, notamment sur l'agriculture	Non accompagnement dans les enjeux de transition agricole	Risque commercial Risque d'image et de réputation Inadéquation entre les attentes et les offres proposées Risque climatique Risque d'image / réputation	30
	2.2 Etre utile aux territoires en accompagnant la transformation d'une économie innovante, durable et responsable.	Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques	Risque commercial Risque d'image / réputation Risque climatique	31
3 Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale dans notre gouvernance et notre fonctionnement.	3.1 Respecter l'éthique dans les affaires	Pratiques déloyales : corruption, gestion des conflits d'intérêts		57
		Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la CR, (loyauté, corruption, non respect intentionnel des procédures)	Risque juridique Risque commercial Non adéquation des moyens	41
		Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	Risque de non-conformité Risque d'image / réputation	48
	3.2 Témoigner de notre responsabilité sociétale au sein de notre gouvernance	Non respect des délais de paiement	Non maîtrise des coûts opérationnels Risque d'image / réputation Risque juridique	26
	3.3 Réduire nos émissions GES et consommer de façon responsable	NS		
4 Avoir des pratiques sociales responsables avec les salariés de l'entreprise qui favorisent l'employabilité, l'équité, la diversité et la qualité de vie au travail.	4.1 Contribuer aux développements des compétences et à l'employabilité des collaborateurs	NS		
	4.2 Favoriser l'épanouissement au travail	Non respect de la réglementation en matière de santé et sécurité sur le lieu de travail	Risque commercial Risque d'image / réputation Risque financier Perte d'attractivité	27
	4.3 Garantir l'équité, la diversité, agir contre les discriminations et favoriser l'insertion des handicapés dans l'entreprise	Discrimination ou harcèlement du candidat à l'embauche ou du salarié		29
		Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle hommes-femmes	Risque d'image / réputation Risque réglementaire Manque de diversité Perte d'attractivité	27
		Non respect des obligations légales en matière de traitement du Handicap		26

Risques associés au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse Régionale Charente-Périgord se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015.

L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

Amundi a poursuivi en 2021 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climate lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement acceptable, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, **Crédit Agricole Assurances** a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage notamment à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025.

Risques associés à la biodiversité

Si le risque lié à l'intégration de la biodiversité dans les investissements de la Caisse Régionale ne ressort pas comme majeur de l'analyse de matérialité, il est quand même important et doit être adressé.

Face aux risques liés aux pertes de biodiversité, les réglementations internationales et nationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des acteurs financiers dans leur impact sur la biodiversité. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative "*Finance for Biodiversity Pledge*".

Nouvelle réglementation SFDR

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

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
- **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables. Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

Enfin, le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG. Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs. La [politique Durabilité](#) répondant à la réglementation SFDR est consultable sur le site Internet de la Caisse Régionale.

SYNTÈSE DES INDICATEURS RSE 2021

Les indicateurs sont détaillés engagement par engagement dans les pages qui suivent.

Engagements	Enjeux	N°	Définition des indicateurs publiés dans la DPEF	Données 2019	Données 2020	Données 2021	Évolution 2020/2021	Objectifs
1 Agir avec loyauté et rechercher l'excellence dans la relation avec nos clients	1.1 Répondre aux besoins de tous nos clients avec expertise et accompagner les nouvelles filières du territoire	1	Taux de l'IRC* Stratégique	+ 4	+ 5	7	+ 2	+ 12
		2	Part de clients équipés de l'offre Budget Protégé / Nombre de clients fragiles	27,50 %	29 %	17,6 %	- 12 pts	30 %
		3	Montant des aides Charente-Périgord Solidarités accordées	108 000 €	260 239 €	447 400 €	+72%	-
	1.2 Favoriser l'inclusion bancaire en termes de prévention et accompagner la multiplication des aléas dans les parcours de vie	4	Nombre de bénéficiaires Passerelle en cours d'accompagnement (dont micro-crédit)	387	344	381	+ 11 %	-
		5	Micro-crédit personnel : Montant des dossiers réalisés de microcrédits personnels (éligibles au Fonds de cohésion sociale)	152 138 €	100 686 €	200 460 €	+ 99 %	-
	1.3 Adapter nos outils et nos canaux aux nouveaux usages pour s'adapter à l'évolution des comportements par l'innovation et le digital	6	Taux d'utilisateurs actifs de la banque en ligne	43,14 %	46,19 %	50,25 %	+ 4 pts	-
		7	Réalisations de financement des projets de production d'énergies renouvelables (ENR)	14 358 606 €	20 662 385 €	38 137 268 €	+ 85 %	-
		8	Taux d'entreprise clientes qui sont interrogées sur leur politique ESG* (sensibilisation ESG des entreprises) et qui présente un scoring ESG	-	-	75,38 %	-	-
	2.1 Stimuler la transition vers une économie bas-carbone et contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique en accompagnant nos clients sur tous les marchés, notamment sur l'agriculture	9	Montant des dépenses de mécénat (hors coup de pouce)	678 000 €	419 000 €	780 138 €	+ 86 %	-
		10	Indice d'engagement sociétal (IES)	Mesure la perception de notre utilité sur le territoire par nos clients et les non clients	-	6,3/10	-	-
2 Favoriser le développement économique de notre territoire et prouver par nos actions notre responsabilité en accompagnant les grandes mutations sociétales et environnementales	2.2 Etre utile aux territoires en accompagnant la transformation d'une économie innovante, durable et responsable	11	Nombre de réclamations en lien avec l'éthique dans les affaires	8	7	1	- 86 %	0
		12	Délai moyen de paiement Fournisseurs	27 jours	29 jours	29 jours	Iso	- de 30 j
		13	Part de clients sociétaires	49,63 %	49,75 %	50,18 %	Iso	50 %
	3.1 Respecter l'éthique dans les affaires	14	Emissions de GES liées à l'énergie et aux déplacements professionnels	1 045 teq CO ₂	911 teq CO ₂	923 teq CO ₂	- 12 % entre 2019 et 2021	- 5% /an
		15	Emissions de GES liées à l'énergie et aux déplacements professionnels divisées par le nombre d'équivalent temps plein	788 kg CO ₂	721 kg CO ₂	718 Kg CO ₂	- 9 entre 2019 et 2021	- 5% /an
		16	Kilométrage parcouru par les salariés au titre de leurs déplacements professionnels dans les véhicules du parc de la Caisse régionale	932 861 km	726 071 km	688 924 km	- 26 % entre 2019 et 2021	- 5 % /an
		17	Kilométrage parcouru par les salariés au titre de leurs déplacements professionnels dans leurs véhicules personnels	2 031 444 km	858 963 km	1 192 223	- 41 % entre 2019 et 2021	- 5 % /an
		18	Effectif total au 31/12	1 355	1 294	1 320	+ 2 %	-
		19	ETP fin d'année (au 31/12)	1 325 ETP	1 263,77 ETP	1 285,29 ETP	+ 1,7 %	-
		20	Taux de la masse salariale consacrée à la formation	7,51 %	5,86 %	7,95 %	+ 0,44 depuis 2019	-
3 Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale dans notre gouvernance et notre fonctionnement	3.2 Témoigner de notre responsabilité sociétale au sein de notre gouvernance	21	Nombre d'heures de formation ramené à l'ETP	44 H	31 H	51 H	+ 16% depuis 2019	-
		22	Nombre de salariés promus au sens du bilan social ramené aux salariés CDI	109	114	138	+ 21 %	-
		23	Indice de confiance salariés (ICS) résultant de la dernière enquête de satisfaction	-	7,5/10	-	-	-
	3.3 Réduire nos émissions GES** et consommer de façon responsable	24	Taux de femmes siégeant au Conseil d'administration Caisse régionale	39 %	44 %	44 %	Iso	40 %
		25	Part de femmes administratrice Caisse locale	36 %	37 %	38 %	+ 1 pt	-
		26	Taux de salariés en situation de handicap	4,86 %	5,89 %	sera connu en avril	-	6 %
		27	Taux de femmes manager	27,27 %	29,87 %	34,15 %	+ 4 pts	40 %
		28	Part des femmes dans le Comité de Direction	25 %	14 %	22 %	+ 6 pts	40 %
		29	Moyenne du revenu annuel brut théorique par sexe	H 40 559€ F 36 921€	H 41 014€ F 37 427€	H 41 321€ F 37 827€	H + 0,75% F + 1,07%	-
		30	Index d'égalité professionnelle calculé sur 5 indicateurs (loi n°2018-771 du 5 septembre 2018)	89/100	87/100	92/100	+ 5 pts	100/100

* Indice de recommandation client ** Environnement social gouvernance *** Gaz à effet de serre

L'indicateur GREEN ASSET RATIO

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

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

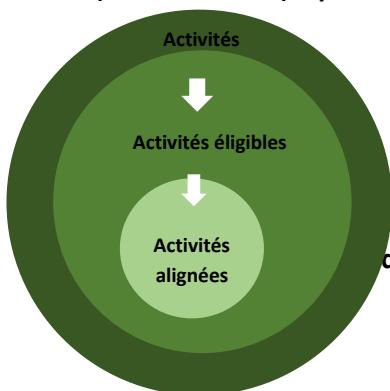
- a) L'atténuation du changement climatique
- b) L'adaptation au changement climatique
- c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- d) La transition vers une économie circulaire
- e) La prévention et la réduction de la pollution
- f) La protection et la restauration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

L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties. L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

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

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

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



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

- Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux

- Respectent certaines garanties sociales minimales
- Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)

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

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

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

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

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

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

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

1. Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	Formule	Ratios réglementaires
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	ACTIFS ÉLIGIBLES  ACTIFS COUVERTS	42%
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	ACTIFS NON-ÉLIGIBLES  ACTIFS COUVERTS	25%
2. Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	EXCLUSIONS DU NUMÉRATEUR	Ratios réglementaires
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	Dérivés / Total actifs	0%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	Prêts interbancaires à vue / Total actifs	12%
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	Trésorerie & eq trésorerie / Total actifs	0%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	(Entreprises financières et non financières hors UE & PME UE et non UE) / Total actifs	19%
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	Autres actifs / Total actifs	1%
3. Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	EXCLUSIONS DU NUMÉRATEUR ET DU DÉNOMINATEUR	Ratios réglementaires
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	Expositions administrations centrales [...] / Total actifs	0%
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	Trading book / Total actifs	0%

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

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

Engagement 1 : Agir avec loyauté et rechercher l'excellence dans la relation avec nos clients

Engagements	Enjeux	N° Ind.	Définition des indicateurs publiés dans la DPEF	Données 2019	Données 2020	Données 2021	Evol. 2020/2021	Objectifs
1 Agir avec loyauté et rechercher l'excellence dans la relation avec nos clients.	1.1 Répondre aux besoins de tous nos clients avec expertise et accompagner les nouvelles filières du territoire	1	Taux de l'IRC Stratégique	+4	+5	7	+2	+12
	1.2 Favoriser l'inclusion bancaire en termes de prévention et accompagner la multiplication des aléas dans les parcours de vie	2	Part de clients équipés de l'offre Budget Protégé / Nombre de clients fragiles	27,50%	29%	17,6%	- 12 pts	30%
		3	Montant des aides Charente-Périgord Solidarités accordées	108 000 €	260 239 €	447 400 €	+72%	-
		4	Nombre de bénéficiaires Passerelle en cours d'accompagnement (dont micro-crédit)	387	344	381	+ 11%	-
		5	Micro-crédit personnel : Montant des dossiers réalisés de microcrédits personnels (éligibles au FGS)	152 138 €	100 686 €	200 460 €	+99%	-
	1.3 Adapter nos outils et nos canaux aux nouveaux usages pour s'adapter à l'évolution des comportements par l'innovation et le digital	6	Taux d'utilisateurs actifs de la banque en ligne	43,14%	46,19%	50,25%	+4 pts	-

1.1 Répondre aux besoins de tous nos clients avec expertise et accompagner les nouvelles filières du territoire

Le Crédit Agricole Charente-Périgord accorde une grande attention à la perception de la satisfaction de ses clients. Pour ce faire, il mesure chaque année un **Indice de recommandation client** (IRC) au moyen d'une enquête, adressée à un panel de clients et de non clients. L'objectif étant de savoir s'ils seraient prêts à recommander le Crédit Agricole Charente-Périgord à leurs proches. L'IRC stratégique 2021 s'élève à +7 points, soit 2 points de plus qu'en 2020. **Le score actuel de +7 n'a jamais été atteint, il témoigne d'une dynamique durable depuis 3 ans.** Et la progression est encore plus nette depuis 2014 où l'IRC était alors à -14.

Malgré cette progression, ce résultat est en demie teinte car le taux de détracteurs reste élevé. Charente-Périgord totalise 30 % de clients dits "promoteurs" de la Caisse Régionale, 23 % de clients "détracteurs" et 47 % de clients "neutres". Cela montre que la mobilisation sur les sujets de qualité client doit être encore renforcée et ce, malgré des travaux déjà engagés sur le traitement des réclamations, la mise en place d'engagements clients dédommagés en cas de non-respect, de plafonnement voire de gel de facturation pour les clientèles fragiles... **Objectif : baisser le taux de clients détracteurs à 10% pour devenir la banque préférée des habitants du territoire.**

La chasse aux irritants est un paramètre clé qui permettra de faire progresser l'IRC. Cela passe par un dispositif d'amélioration continue qui s'appuie sur l'At2i (l'Atelier des idées alimenté par les salariés eux-mêmes et piloté par une équipe dédiée) mais aussi par la réactivité dans le traitement des réclamations, la joignabilité des conseillers, le rôle des middle-offices, l'adoption par tous les collaborateurs de postures relationnelles orientées vers la satisfaction client. Ces items sont, tous, des chantiers de transformation lancés par Charente-Périgord en 2021...Cette démarche de satisfaction client embarque toute l'entreprise.

1.2 Favoriser l'inclusion bancaire en termes de prévention et accompagner la multiplication des aléas dans les parcours de vie

A Charente-Périgord, la clientèle fragile avérée représente 9 936 clients dont 17,60% d'entre eux ont souscrit à l'**offre spécifique clientèle fragile “Budget protégé”** qui les exonère complètement des frais de dysfonctionnement. L'objectif annuel est d'équiper 30% de cette clientèle en offre « Budget Protégé ». Cette année, cet indicateur se trouve fortement dégradé puisque nous perdons 10 points. Une situation qui s'explique par le fait que les critères nationaux de définition d'un client fragile ont été élargis et que le dispositif intègre désormais la famille à la situation de fragilité quand jusqu'alors la personne individuelle était concernée. Un plan d'actions est établi en 2022 pour rattraper l'indicateur et atteindre les 30% de clients fragiles équipés de l'offre spécifique.

Depuis 2020, la Caisse Régionale démontre ses efforts pour accompagner cette clientèle fragile en appliquant **une exonération de facturation à tous ses clients équipés de l'offre « Budget protégé »**, y compris les bénéficiaires du RSI/RSA qui y souscrivent.

En complément des obligations réglementaires de soutien à la clientèle fragile, **il existe un dispositif de soutien aux clients particuliers fragilisés : les Points Passerelle**. Depuis 10 ans, ces structures d'écoute, de médiation et d'accompagnement viennent en aide aux clients confrontés à un événement de vie (divorce, séparation, décès du conjoint, chômage, maladie, etc.) et présentant des difficultés financières, ou des dysfonctionnements bancaires. Ces clients sont appelés « bénéficiaires Passerelle ». Cette structure a été renforcée en 2021 par **la création d'un 3^{ème} point Passerelle situé à Lalinde, dans le sud Dordogne**. L'objectif des 4 conseillers Passerelle, secondés par un réseau de 43 bénévoles, est d'aider les requérants à tendre vers une stabilité financière, un regain de confiance et une autonomie pérenne dans la gestion de leur budget. Cela consiste à remettre le client « sur les rails » c'est-à-dire revenir dans le découvert autorisé, à minima, et ne plus avoir de retard de paiement de facture. Les principales actions consistent à les accompagner dans leur démarche auprès des tiers (fournisseurs d'énergie, d'eau...), à négocier des plans d'apurement, à recalculer leurs futurs budgets et ou faire des pauses sur leur remboursement de crédit. Pour ce faire, le dispositif Passerelle noue de **nombreux partenariats au bénéfice des bénéficiaires** : Banque de France, EDF, ENGIE, UDAF, SAFED, ADIL, SOLIHA, Périgord Habitat, MESOLIA et autres bailleurs sociaux, Banque Alimentaire, Restos du cœur, Secours Catholique, Fondation Abbé Pierre, MOSC (Mobilité Sud-Charente) encore MSA de Charente et de Dordogne. Les mairies à travers les CIAS ou CCAS, ainsi que les travailleurs sociaux qui interviennent sur le secteur sont également des **partenaires importants dans la recherche de solutions « extra bancaires »**.

Un client qui bénéficie d'un micro-crédit personnel est de fait rattaché au portefeuille Passerelle.

En 2021, 59 micro-crédits ont été accordés pour un montant de 202 460€. Si le nombre de projets accompagnés en micro-crédit retrouve son niveau d'avant crise, le montant des micro-crédits accordé augmente significativement. Les micro crédits financent à 95 % des véhicules. Ces derniers sont de plus en plus chers. Le montant moyen des micro-crédits devrait continuer de monter dans les prochaines années...

Depuis 2010, **ce sont 3 105 clients qui ont bénéficié du soutien de ce dispositif**. En 2021, 381 requérants étaient accompagnés par le dispositif Passerelle. Le taux des bénéficiaires qui quittent le dispositif Passerelle avec succès s'élève à 78% depuis sa création.

Parallèlement aux Points Passerelle qui viennent en aide aux clients Particuliers, **le fond de dotations Charente-Périgord Solidarités** soutient les clients agricoles et professionnels qui vivent une situation de maladie ou d'accidents de la vie. Ce dispositif vient en complément des financements bancaires

réalisés dans le cadre de l'exercice professionnel. En 2021, au regard de la crise sanitaire ce fond a été renforcé et le montant des aides accordées a été de 447 400€ (+73% par rapport à 2020).

1.3 Adapter nos outils et nos canaux aux nouveaux usages pour s'adapter à l'évolution des comportements par l'innovation et le digital

La Caisse Régionale se doit d'offrir à ses clients des services et des modes de contact qui leur conviennent. **Relation à distance, en ligne ou en agence, Charente-Périgord s'organise et investit pour proposer une banque 100% digitale et 100% humaine.**

En 2021, le taux d'utilisateurs actifs de la banque en ligne augmente de 4 points (passant de 46% à 50,25%). Cet indicateur montre l'appétence des clients à utiliser une relation adaptée à leur besoin, présentielle ou digitale. La part des ventes en ligne (totales digitales ou initiées en ligne et achevées en agence) augmente également passant de 25% en 2020 à 29% en 2021.

Des innovations digitales sont lancées chaque année à cet effet. Pour 2021 notons :

- « **Nomadisme commercial** » : le Nomadisme commercial, testé en 2021, permet aux conseillers banque et assurance de « sortir de l'agence » pour aller à la rencontre des clients par le biais de rendez-vous sur leur lieu de travail et de vie avec néanmoins un haut niveau de service. Ces tests ont donné lieu à des travaux spécifiques indispensables et préalables touchant à la sécurisation des accès et des données en situation de mobilité, « hors les murs ».
- **Bot Client « CARO »** : en 2021, la Caisse Régionale a fait partie des Caisses Pilotes pour préparer le Bot Client CARO déployé en fin d'année. Depuis le portail web du Crédit Agricole Charente-Périgord (NPC), le client peut poser des questions en langage naturel 24 heures sur 24. CARO apporte une réponse et des conseils personnalisés.

S'adapter et innover par le digital, ce fût le cas pour **la tenue des 49 Assemblées générales en 2021 qui se sont déroulées dans un format distanciel sans précédent** pour respecter la période de confinement (février et mars). Les sociétaires ont été invités à voter en ligne et à prendre connaissance de tous les documents statutaires sur une plateforme web.

La crise actuelle démontre que l'efficacité de la Caisse Régionale réside dans la qualité du lien avec ses clients. Un lien digital en perpétuelle adaptation mais aussi un lien physique qui se renforce. Certains établissements bancaires font le choix de quitter les territoires, **le Crédit Agricole Charente-Périgord, lui, fait le pari inverse et investit localement pour offrir un service physique à ses clients. Illustration en 3 exemples :**

- La majorité des 95 points de vente de la Caisse Régionale ont été rénovés (et la quasi-totalité des points de vente principaux). En 2021, certains ont été modernisés grâce à des travaux d'aménagement complémentaires (Angoulême Champ de Mars, Bergerac Marché couvert, Trélissac) et d'autres ont été entièrement redessinés (Excideuil, Gardonne, La Coquille et Thenon). **Ces 6 chantiers et l'entretien du parc des agences ont représenté 3,5 M€ d'investissement pour la seule année 2021.** Les travaux ont été effectués dans le cadre du projet P@cte. Lancé en 2016, ce programme visait la rénovation de l'ensemble du parc, en

portant un regard différent sur l'esthétique des accueils et les nouveaux modes de consommation. Les travaux se poursuivent en 2022 avec la livraison de 14 agences rénovées, suivies par le dernier lot, prévu pour 2023 (12 points de vente).

Les sites de Bergerac et de Soyaux ont été rénovés entre 2018 et 2020. 31M€ ont été investis et ont bénéficié pour 90 % à des entreprises locales.

- **Les permanences conseil, rester dans les territoires désertés par la concurrence**

Les permanences conseil lancées depuis 2018 affichent de bons résultats. Le pari ? Faire du business sur des territoires que l'on dit en déclin, en repensant le schéma de distribution des points de vente les moins actifs. Dans ces permanences, un seul conseiller accueille les clients sur rendez-vous, qu'ils soient particuliers, agriculteurs, ou professionnels, qu'il s'agisse d'un besoin en assurance ou bancaire. En 2021, 7 nouvelles agences rejoignent les rangs des précédentes permanences à 17 permanences conseil sur le territoire. Des permanences ouvertes du mardi au samedi.

- **Les Relais CA : une réponse bancaire chez les commerçants de proximité**

Dans la même logique de proximité physique, les 206 Relais CA sont un service de base (retrait d'argent et dépôt de chèques) accessibles aux clients auprès des commerçants situés en milieu rural.

Engagement 2 : Favoriser le développement économique de notre territoire et prouver par nos actions notre responsabilité en accompagnant les grandes mutations sociétales et environnementales

Engagements	Enjeux	N° Ind.	Définition des indicateurs publiés dans la DPEF	Données 2019	Données 2020	Données 2021	Evol. 2020/2021	Objectifs
2 Favoriser le développement économique de notre territoire et prouver par nos actions notre responsabilité en accompagnant les grandes mutations sociétales et environnementales.	2.1 Stimuler la transition vers une économie bas-carbone et contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique en accompagnant nos clients sur tous les marchés, notamment sur l'agriculture	7	Réalisations de financement des projets de production d'énergies renouvelables (ENR)	14 358 606 €	20 662 385 €	38 137 268 €	+85%	-
	8	Taux d'entreprise clientes qui sont interrogées sur leur politique ESG (sensibilisation ESG des entreprises) et qui présente un scoring ESG	-	-	75,38%	-	60% pour 2021 / 80% pour 2022	
	2.2 Etre utile aux territoires en accompagnant la transformation d'une économie innovante, durable et responsable.	9	Montant des dépenses de mécénat (hors coup de pouce)	678 000 €	419 000€	780 138 €	+86%	-
	10	Indice d'engagement sociétal (IES) - Mesure la perception de notre utilité sur le territoire par nos clients et les non clients	-	-	6,3/10	-	-	

Projections 2022 et plus...

Devant le constat alarmant du GIEC concernant le dérèglement climatique, les attentes sociétales exacerbées par la crise sanitaire et la pression réglementaire régitant la finance durable, le Groupe Crédit Agricole signe des alliances Net Zero à l'été 2021 et publie un nouveau Projet sociétal en décembre 2021. Résultat d'une grande consultation des dirigeants du Groupe, ce projet s'articule autour de 3 priorités pour les années à venir :

1. Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone
2. Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale
3. Réussir les transitions agricoles et agroalimentaire

Par ces engagements, le Crédit Agricole poursuit son action en faveur d'une économie plus inclusive

accélère son implication dans la finance durable et entend bien jouer un rôle de premier plan dans l'accompagnement des transitions.



Ce Projet sociétal porte le Groupe Crédit Agricole à travailler une trajectoire de neutralité Carbone qui devrait être déposée au SBTI courant 2022. Ceci pour tenir le 1^{er} engagement de son Projet Sociétal : atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.

La Caisse Régionale Charente-Périgord entend s'inscrire pleinement dans ce projet et le décliner sur son territoire ce qui fera de l'année 2022 une année d'amorce vers une

transformation profonde. A noter que Laurent Martin, Directeur Général de Charente-Périgord est sponsor de la priorité n°2 : renforcer la cohésion et l'inclusion sociale.

Cette présentation du Projet sociétal Groupe permet de justifier les références prospectives pour 2022 faites dans la partie qui suit.

2.1 Stimuler la transition vers une économie bas-carbone et contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique en accompagnant nos clients sur tous les marchés, notamment sur l'agriculture

Localement, la Caisse Régionale renforce son positionnement de financeur des transitions.

Une filière Transition énergétique pour soutenir la production d'énergie renouvelable sur le territoire

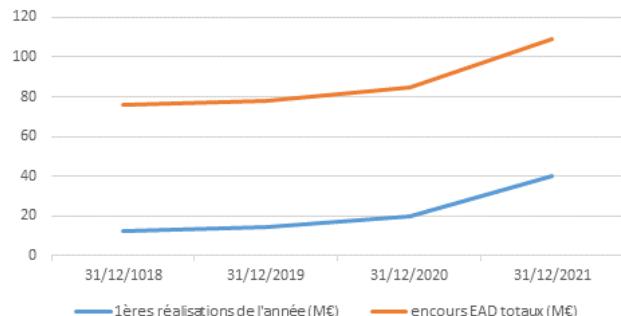
Depuis 2018, une filière dédiée à la transition énergétique a pour objectif d'accompagner le financement de la production d'énergies renouvelables (solaire, éolien, hydraulique...) mais également d'accompagner des projets concourant à l'efficacité énergétique.

En 2021, les réalisations de financement des projets de productions d'énergies renouvelables s'élèvent à 38 M€¹. Ce résultat témoigne d'une dynamique croissante de cette filière depuis 4 ans (+85 % par rapport à 2020).

Les encours de crédits sur la filière au 31 décembre 2021 représentent plus de 109 M€² (soit une augmentation de près de 30 % sur un an). Ces encours se répartissent de la manière suivante :

- Photovoltaïque : 73 %
- Méthanisation 11 %
- Eolien : 3 %
- Biomasse (y compris bois énergie) : 2 %
- Economies d'énergie, transition énergétique autre : 11 %

En 2021, nous avons financé des projets équivalents à une production théorique de 63 486 215 équivalents kWh, correspondant à la consommation théorique de 13 309 foyers français en un an.



Cette dynamique s'explique par la mobilisation de la filière depuis 2 ans car les projets de production d'énergie renouvelable sont des projets au long cours qui peuvent prendre plusieurs mois de réflexion

¹ Ce sont les prêts pour lesquels il y a eu une première réalisation (c'est-à-dire un déblocage d'argent) entre le 01/01 et le 31/12. Ils peuvent avoir été accordés en amont, car il y a souvent des délais très longs entre le moment où un prêt est accordé et le moment où l'argent est effectivement débloqué sur les projets d'énergie renouvelable.

² Par opposition à l'encours qui reprend les montants de tous les prêts en cours de remboursement au 31/12. Donc en 2021, près de 40 M€ de nouveaux prêts ont démarré leur déblocage et en parallèle, nous notons 109 M€ d'encours totaux sur tous les prêts qui ne sont actuellement pas totalement remboursés par les clients (en amortissement).

avant de mener à un débloquage de fonds. Par ailleurs, la filière compte plusieurs grands projets parmi lesquels :

- Une collaboration avec la société **Terra Volta** pour le développement d'un portefeuille de 30 toitures (puissance totale 7,1 MWc, 8,6 M€) dont 19 sur le territoire de Charente-Périgord
- Un travail en syndication avec la filiale Energie de Groupe Crédit Agricole Unifergie pour 4 dossiers photovoltaïques :
 - avec **APEX ENERGIE** pour une centrale en Dordogne à St Jory de Chalais (500 k€) et un portefeuille de toitures
 - Avec **ENOE** (associés à LM Soleil dans Ouest Energie) pour un portefeuille de centrales en toitures (5 M€)
 - Avec **ENGIE** pour une centrale au sol en Dordogne (7 M€)
- Des projets de **méthanisation en injection** portés par des groupes d'agriculteurs représentant des financements de l'ordre de 15 M€

La Filière Transition énergétique a noué un partenariat en 2020 avec la plateforme de financement participatif **ENERFIP** pour proposer des investissements en financement participatif à la clientèle patrimoniale et Banque Privée. Ce partenariat a été actionné à deux reprises en 2021 pour le financement de centrales photovoltaïques, dont celui mené avec ENGIE pour une collecte participative de 690 k€ pour un projet situé sur un ancien site de stockage de déchets non dangereux en Dordogne qui produira plus de 13 GWh (soit 14% de la consommation électrique annuelle de Périgueux). L'autre, également en Dordogne, a permis de récolter 250 k€ pour un projet mené par Apex Energie qui produira l'équivalent de la consommation d'énergie de la commune qui l'accueille.

Au-delà de ces projets emblématiques, la filière Transition énergétique poursuit son **accompagnement auprès** :

- De la **SEM Périgord Energies** et de ses filiales qui développe des projets photovoltaïques sur le territoire de la Dordogne. La filiale Charente-Périgord Expansion est, par ailleurs, au capital de la SEM Périgord Energies depuis 2019. Un pool bancaire avec la Caisse d'Epargne a été mise en œuvre pour accompagner ce développement.
- Des projets individuels de centrales solaires en toiture < 100 kWc de plus en plus nombreux
- Des collectivités publiques, notamment dans le cadre « petites villes de demain » pour les projets de rénovation énergétiques.

En 2021, la filière Transition énergétique se renforce avec la création d'un outil d'investissement : **la filiale Charente-Périgord Energie Verte**, créée pour accompagner en participation des entreprises ou des projets de production d'énergies renouvelables et de transition énergétique au sens large. Les premiers comités d'investissement auront lieu en 2022.

Les actions portées par la filière Transition énergétique pour accompagner les projets de production d'énergie verte portent leur fruit et affichent des résultats en progression constante. Cet engagement se renforcera dans les prochaines années : le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole en fait une priorité (engagement 2 et 3).

Contribuer à l'efficacité énergétique des logements particuliers

Ces projets sont accompagnés via des **offres de financement « sociétales » destinées à tous les clients**. En 2021, Charente-Périgord a mis en place une offre Travaux ECO BONUS 0% pour la rénovation énergétique des logements particuliers (principaux, locatifs ou secondaires) qui vient compléter le dispositif national ECOPTZ par une enveloppe de financement à 0% (pour des financements allant de 500€ à 30 000€ sur 96 mois, au-delà de cette durée le taux passe à 0,97%).

Au plan national, l'engagement n°2 du projet Sociétal fixe pour enjeu majeur de conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique.

- Une démarche conseil en Habitat intégrant l'accompagnement de la rénovation énergétique des logement particulier est en cours de construction « j'écorénove mon logement » et sera déployée dans les Caisses régionales en 2022.
- « Objectif Transition Energétique » pour les entrepreneurs

Accompagner la transition environnementale Agri/agro

Concernant la clientèle agricole une offre spécifique existe (l'offre BIO ou HVE 3) pour soutenir les agriculteurs qui engagent une démarche de conversion ou d'amélioration environnementale certifiée en leur offrant un an d'assurance multirisque agricole. Cette offre sera refondue en 2022, **la Caisse Régionale se fixant un axe de progrès sur le sujet**. La transition Agri/Agro est l'une des 3 priorités du projet Sociétal Groupe qui lui réserve 3 engagements spécifiques.

Indépendamment de l'accompagnement bancaire et assuranciel, **le Crédit Agricole Charente-Périgord développe des dispositifs parallèles de soutien à la transition agricole**.

• **Terre de saveurs**, du producteur à l'assiette : Promouvoir les producteurs locaux, les produits de saison et permettre à des producteurs de vendre sans intermédiation sont les propositions du site marchand Terre de saveurs. Cette place de marché en ligne portée et animée par la Caisse Régionale Charente-Périgord depuis 2018 met en relation des producteurs et des consommateurs désireux de consommer des produits locaux. Les producteurs peuvent valoriser leurs produits ou les vendre en ligne sans commissionnement de la part de Charente-Périgord qui met son maillage et sa notoriété au service du terroir et de la consommation locale. En 2021, 290 producteurs sont référencés sur le site Terre de saveurs et 111 d'entre eux vendent leurs produits en ligne générant un montant de vente de plus de 420 000€

- En 2021, La Caisse Régionale Charente-Périgord devient **mécène de la Fondation pour une Agriculture durable en Nouvelle Aquitaine** qui vise à accompagner les initiatives des agriculteurs qui proposent des innovations et des alternatives dans leur mode de production.
- **Un dispositif de soutien à la plantation d'arbres** : nouveauté 2021 !

Charente-Périgord s'est allié en 2021 à l'association **Prom'Haies** pour accompagner ses clients sociétaires agriculteurs dans leur projet de plantation agroforestiers ou de haies bocagères. Le projet consiste à accompagner la réintégration de l'arbre dans l'exploitation agricole pour les co-bénéfices écologiques qu'il apporte. Objectif : contribuer à la plantation de 20 000 arbres sur le territoire en 2021. Ce sont finalement 16 440 plants qui ont été plantés au bénéfice de 46 agriculteurs. L'objectif final n'a pas été atteint car le plan de relance gouvernemental mis en œuvre en cours d'année a proposé un dispositif de soutien plus massif pour les agriculteurs. L'opération de plantation sera reconduite pour 2022.

En complément de ce dispositif, la Caisse Régionale Charente-Périgord renouvelle son soutien fond de dotation **Plantons pour l'avenir** à hauteur de 5 000€ par an pendant 3 ans à compter de l'année 2021. Ce fond intervient auprès des acteurs de la filière Bois pour le reboisement des forêts françaises. Un

soutien qui a été conforté par l'entrée au capital du Crédit Agricole Charente-Périgord dans un fond sur la filière bois.

Depuis 2019, la Caisse Régionale Charente-Périgord s'associe au Crédit Agricole Assurances pour l'opération reboisement en lien avec la start-up **Reforest'Action**. Pour tout contrat d'assurance Prévoyance ouvert, un arbre est planté en milieu forestier. **La contribution du Crédit Agricole Charente-Périgord s'élève à 18 852 arbres dont 8 509 pour l'année 2021.** Ce sont en tout plus de 940 000 arbres qui sont plantés par le Groupe Crédit Agricole.

Intégrer les critères ESG dans l'accompagnement de nos clients Entreprise

En 2021, **un scoring ESG a été intégré à la politique crédits pour les financements aux Entreprises** (Etablissements réalisant un CA de plus de 2,5M€). Ce score sur 30 points est obtenu au moyen d'un questionnaire de 12 à 16 questions évoqué au cours de l'entretien commercial entre le conseiller et le dirigeant de l'entreprise. Cette démarche nationale vise à sensibiliser les dirigeants sur la nécessité d'intégrer les critères ESG à leur plan de développement et à mesurer le niveau de maturité de des entreprises en matière de RSE. Pour l'instant, cette note est informative et n'impacte pas les conditions d'octroi du crédit. Elle permet d'intégrer un volet extra financier à l'analyse financière d'une entreprise porteuse d'un projet de financement. Les Centres d'affaires avaient pour objectif d'aborder ce questionnaire auprès de 60 % de leurs clients en 2021. Cet objectif est dépassé puisque **75,38% des clients ont fait l'objet d'un entretien ESG**. Les résultats révèlent que :

- 12,21% des entreprises ont peu ou pas amorcé de réflexion ESG
- 50,39% d'entre elles y sont sensibles et ont mis en place quelques actions
- 37,40% présentent une démarche avancée avec des objectifs et un plan d'actions sur un ou plusieurs items

Ce questionnaire et ces résultats constituent un état des lieux qui nécessite d'être affiné notamment dans l'affectation de la note qui, pour le moment, résulte d'une interprétation personnelle du conseiller. Il a cependant le mérite d'intégrer l'appréciation extra-financière aux financements des entreprises et de sensibiliser les conseillers à ce nouveau pan de leur métier.

Il s'agira pour 2022, de viser 80 % d'entreprise interrogées et d'analyser les données recueillies pour isoler les besoins d'accompagnement financiers (en référence à l'engagement 3 du nouveau Projet sociétal). Charente-Périgord souhaite également structurer un réseau de partenaires experts sur les sujets de la transition pour les recommander à ses clients, former les conseillers bancaires aux dispositifs de soutien et aux nouvelles réglementations qui vont impacter les entreprises dans les prochaines années comme le décret tertiaire ou le reporting ESG découlant du règlement CSRD.

2.2 Etre utile aux territoires en accompagnant une économie innovante, durable et responsable.

C'est un enjeu fort pour la Caisse Régionale qui s'attache à favoriser la création d'entreprises et à accompagner activement le tissu entrepreneurial, notamment par le maintien des jeunes sur le territoire.

Des offres bancaires à impact sociétal

La Caisse Régionale propose **des offres qui se distinguent par leur « impact sociétal supplémentaire »** en ce sens qu'elles ont été pensées pour répondre à un besoin sociétal local :

- **Accompagner la création de petite entreprise individuelle : l'offre Micro entreprise** pour les Particuliers qui créent leur micro entreprise. Elle connaît une progression croissante avec 1 244 nouvelles offres souscrites (+64% par rapport à 2020)

- **Favoriser la création d'entreprise en zone rurale : l'offre Jeunes Pros en zones rurales** qui, en plus de solutions bancaires adaptées, propose une dotation financière pouvant aller jusqu'à 3 000 euros aux jeunes entrepreneurs qui choisissent de s'installer en zone de revitalisation. Cette dotation pouvant leur permettre de réaliser un stage de préparation auprès des chambres consulaires ou d'acheter du matériel informatique. 113 jeunes professionnels en ont bénéficié en 2021 contre 38 en 2020 et plus de 116 000€ ont été dotés dans ce cadre.
- **Déetecter un projet local porteur de dynamisme et lui donner un coup de pouce** : c'est l'objet du **prêt développement du territoire** octroyé par les Caisses locales pouvant aller jusqu'à 15 000 € à taux 0 afin de soutenir l'installation des agriculteurs et des professionnels (136 prêts ont été accordés pour 1,4M€ stable en hausse de 15% par rapport à 2020).
- **Aider les parents dont les enfants font des études hors du département en offrant l'assurance logement (limité à 100€/année de scolarité). C'était une nouveauté en 2020 qui avait bénéficié à 533 étudiants.** En 2021, ils ont été 539 soit l'équivalent de 52 466€ « offerts » aux assurés dans le cadre de cette offre.

Accompagner une économie durable, responsable et innovante n'est possible qu'en connaissant bien son territoire et ses pôles de développement. La Caisse Régionale Charente-Périgord a mis en place 6 filières d'expertise pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients : Séniors, Cognac, Tourisme, Jeunes, international et Energie. En 2022, deux nouvelles filières verront le jour : la filière Professions libérales et la filière Image et jeux vidéo. Cette année a été marquée par une actualité forte pour certaines d'entre elles. Focus sur la mobilisation de filière Jeunes et de la filière Cognac.

La filière JEUNES : soutenir l'emploi priorité n°1

Permettre aux jeunes de choisir et de suivre la formation de leur choix, de trouver un stage ou un emploi, de faire face aux obstacles de la vie, de s'installer sur le territoire ou d'y créer son entreprise ... les enjeux sociétaux pour le territoire sont nombreux. C'est la raison pour laquelle une filière spécifique a été créée pour contribuer au maintien et à l'épanouissement de la jeunesse sur le territoire. De nombreuses actions ont été réalisées par Charente-Périgord :

- **Un plafonnement des frais** d'incident bancaire (jeunes 18-25 ans) à 25€ et la gratuité des frais pour ceux qui sont identifiés comme clients fragiles
- **150 jeunes détectés par les Points Passerelle en urgence** pour leur verser une prime de soutien pouvant aller jusqu'à 500€ (48 112€ ont été versés).
- **Un appel à projet Jeunes** : les jeunes de 16 à 25 ans pouvaient déposer un dossier et demander une bourse de 1 000 à 5 000 € pour financer un projet d'insertion dans la vie active, de création d'entreprise ou de formation. 100 % des demandes reçues ont été accordées soit 88 projets pour un montant de 207 000€ (56 projets de formation, 22 de création d'entreprise et 10 d'emploi).
- **Youzful** une plateforme digitale pour les jeunes / pour les pros du territoire. Les uns déposant et les autres cherchant une offre d'emploi, de stage, d'alternance. En 2021, 1 029 jeunes et 102 professionnels se sont inscrites.
- L'inclusion professionnelle par la découverte du monde de l'entreprise, en 2021, Charente-Périgord a accueilli :
 - **89 stagiaires post bac** (43 en 2019 et 49 en 2020) dont un dispositif d'accueil innovant pour 6 stagiaires de 3^{ème} issus de quartiers défavorisés
 - **39 alternants** (22 en 2019, 32 en 2020)
 - **75 jeunes employés pour un mois l'été** (35 en 2019, 45 en 2020)

- **Une collecte solidaire auprès des salariés de produits d'hygiène** (560 kg collectés) remis aux épiceries solidaires des associations étudiantes de Charente et de Dordogne dans le cadre d'une convention animée toute l'année
- La **taxe d'apprentissage** reversée par Charente-Périgord en 2021 s'élève à 408 000€.

L'association CHARENTE HABITAT JEUNES a été soutenue à hauteur de 40 000€ par la Fondation Agir en Charente-Périgord et Crédit Agricole Solidarité et Développement pour l'achat de mobiliers pour une résidence de jeunes travailleurs à Cognac. Cette association a également reçu un don de 32 tablettes et d'ordinateurs pour aider les jeunes à rechercher un emploi.

La mobilisation du Crédit Agricole Charente-Périgord en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle des jeunes du territoire va se poursuivre en 2022. Fort du succès de l'appel à projet, ce dispositif devient pérenne via la **création d'un Comité Jeunes doté d'un budget annuel de 150 000€**. Un dispositif relié à la gouvernance de Charente-Périgord puisque ce sont les Caisses locales qui détermineront le projet et participeront financièrement sur leur budget propre à hauteur de 50% des sommes demandées.

Filière COGNAC : préparer l'avenir

En dehors d'un accompagnement bancaire spécifique, la filière Cognac se mobilise sur les enjeux sociétaux et environnementaux de la filière.

- **Préparer la transmission des exploitations** pour anticiper et contrer la perte de savoir-faire à 10 ans. A ce titre la filière a organisé 4 conférences thématiques auprès des professionnels du cognac et réalisé 6 films pédagogiques.
- **Soutenir la recherche et le développement pour de meilleures pratiques environnementales.** Charente-Périgord via la Fondation Agir en Charente-Périgord apporte son soutien à différents programmes de recherche :
 - MYCOPHYTO et le projet MYCOGNAC qui travaillent sur le développement de l'immunité naturelle des plants afin de lutter contre le stress hydrique et l'apport d'intrant complémentaire.
 - ELICIT PLANT qui s'appuie sur l'apport des molécules lipidiques d'origine végétale qui renforcent la résistance des plantes au stress hydrique et limitent les pertes de rendement en cas de sécheresse
 - Participation au fonds de dotation O'Vignes porté par la maison Courvoisier qui œuvre pour la préservation des ressources en eau et de la biodiversité
- **Limiter et prévenir les risques professionnels** : le projet Ecab développé par l'entreprise Grégoire, studio Nyx et Agri Cap Conduite permet de limiter les risques liés à la conduite des machines à vendanger grâce à une cabine de réalité virtuelle. Un module est désormais disponible à l'institut de Richemont financé, à parts égales, par la Fondation Agir en Charente-Périgord et Grégoire.

L'innovation : axe prioritaire pour 2022

L'innovation au service de la cohésion sociale et des alternatives environnementales est un axe prioritaire identifié par la Caisse Régionale à ce titre, une réorganisation de service a donné lieu en 2021 à la création d'une unité Innovation, Agriculture et Professionnel qui vise à accompagner la transformation de ce secteur d'activité. Des **conventions avec des incubateurs locaux** sont animées (La WAB, le Moulin de l'abbaye, l'Agora et H24 ou encore la French Tech Périgord) pour détecter des projets d'innovation notamment dans le domaine de l'ESS ou l'environnement. Ces start up en phase

de lancement peuvent être accompagnées par le Crédit Agricole Charente-Périgord qui prend en charge une partie des loyers de ces entreprises pour faciliter leur installation, pour quelques mois ou quelques années selon les cas. **Le financement de ces loyers s'élève à plus de 88 000€ en 2021.** D'autres formes de soutien sont possibles. L'un d'entre eux a été expérimenté en 2021 avec la Start up **We Are The Drops** qui développe une appli de partage de gestes écocitoyens pour mesurer l'impact environnemental de chaque petit geste. En phase expérimentale, un groupe de salariés volontaires a testé l'application pendant 2 mois afin d'accompagner la start up dans son déploiement.

En 2022, **un fond de soutien « Innovation et RSE »** est créé et doté de 200 000€ pour accompagner via une prime de soutien des projets d'innovation portés par des entreprises du territoire sur les thématiques sociétale et environnementale.

Mécénat et sponsoring pour soutenir le dynamisme des territoires

Le Crédit Agricole Charente-Périgord est une banque ancrée au cœur de la vie de ses territoires. Il accompagne chaque année de nombreux projets qui contribuent au dynamisme local soit par une dotation de mécénat soit par du sponsoring direct. **En 2021, le montant global du soutien de la Caisse Régionale s'élève à plus de 780 000€ :**

- Le soutien en mécénat versé par la **Fondation Agir en Charente-Périgord** s'élève à 502 825€ en faveur de 50 projets,
- L'aide à divers **partenariats économiques, culturels, sportifs et innovation** représente 277 313€

A ces dispositifs Caisse Régionale s'ajoutent des subventions laissées à l'appréciation des Caisses locales pour venir en soutien de la vie des cantons ou des quartiers. Les « **Coups de pouce** » sont versés à des clients sociétaires (associations ou particuliers) porteurs d'un projet sur le territoire de la Caisse locale. Ces « Coups de pouce » ont accompagné **552 projets en 2021 pour 410 422€.**

Parmi les projets significatifs de l'année 2021, notons :

- **Le soutien à l'Association de médecine d'urgence du Périgord** (AMUP) pour améliorer et décentraliser l'offre de formations en médecine d'urgence du territoire accompagné à hauteur de 27 500€ par la Fondation Agir en Charente-Périgord et Crédit Agricole Solidarité et Développement³ (CASD) (pour 10 000€).
- **L'aide à Emmaüs Charente** pour financer un camion de ramassage de mobilier et d'équipements auprès de particuliers. La Fondation Agir en Charente-Périgord et la Fondation CASD sont intervenues chacune pour 10 000€.

³ La Fondation nationale Crédit Agricole Solidarité et Développement (CASD) est intervenue à hauteur de 80 000€ cette année en soutien de projets locaux accompagnés par la Fondation Agir en Charente-Périgord.

Engagement 3 : Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale dans notre gouvernance et notre fonctionnement

Engagements	Enjeux	N° Ind.	Définition des indicateurs publiés dans la DPEF	Données 2019	Données 2020	Données 2021	Evol. 2020/2021	Objectifs
3 Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale dans notre gouvernance et notre fonctionnement.	3.1 Respecter l'éthique dans les affaires	11	Nombre de réclamations en lien avec l'éthique dans les affaires	8	7	1	- 86%	0
	3.2 Témoigner de notre responsabilité sociétale au sein de notre gouvernance	12	Délai moyen de paiement Fournisseurs	27 jours	29 jours	29 jours	Iso	+ de 30 jours
	3.3 Réduire nos émissions GES et consommer de façon responsable	13	Part de clients sociétaires	49,63%	49,75%	50,18%	Iso	50%
		14	Emissions de GES liées à l'énergie et aux déplacements professionnels	1 045 teqCO2	911 teqCO2	923 teqCO2	-12% entre 2019 et 2021	- 5%/an
		15	Emissions de GES liées à l'énergie et aux déplacements professionnels divisées par le nb d'ETP	788 kgCO2	721 kg CO2	718 Kg CO2	-9 entre 2019 et 2021	- 5 %/an
		16	Kilométrage parcouru par les salariés au titre de leurs déplacements professionnels dans les véhicules du parc de la CR	932 861 km	726 071 km	688 924 km	-26% entre 2019 et 2021	- 5 %/an
		17	Kilométrage parcouru par les salariés au titre de leurs déplacements professionnels dans leurs véhicules personnels	2 031 444 km	858 963 km	1 192 223	-41% entre 2019 et 2021	- 5 %/an

3.1 Respecter l'éthique dans les affaires

Depuis l'adoption de la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, également appelé "Sapin II" en 2016, **la Caisse Régionale a renforcé son dispositif anticorruption en appliquant scrupuleusement la feuille de route nationale.** Celle-ci comprend un volet Gouvernance et 8 piliers :

1. Cartographie des risques de corruption
2. Code de conduite anticorruption
3. Dispositif lanceurs d'alerte
4. Régime disciplinaire
5. Dispositif de formation
6. Evaluation des tiers (clients, fournisseurs, intermédiaires)
7. Contrôles comptables
8. Contrôle et évaluation interne

Cette feuille de route est pilotée chaque mois en comité réglementaire. Un dispositif de communication présentant la charte éthique de la Caisse Régionale, son code de conduite ou encore les différents engagements déontologiques sont accessibles depuis les sites Internet et extranet de la Caisse Régionale.

Depuis 2019, le Crédit Agricole Charente-Périgord a été de nouveau certifié ISO 37001 en son nom propre par Euro Compliance⁴ au titre de son dispositif de lutte contre la corruption. Tous les collaborateurs ont été formés et sensibilisés et mettent en œuvre la politique de tolérance zéro de la Caisse. Une gouvernance spécifique a été mise en place (code de conduite anti-corruption, cartographie des risques, etc.) et un système « lanceur d'alerte » permet à tout collaborateur témoin d'une tentative ou d'un acte de corruption d'avertir sa hiérarchie ou l'entreprise de façon sécurisée et confidentielle.

⁴ Euro Compliance est un organisme de certification et de formation dédié à la prévention de la corruption.

Cette certification reconnaît la détermination du Groupe et la qualité de son programme de prévention de la corruption. Elle atteste que les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés et que le programme appliqué par le Crédit Agricole est conçu de façon à limiter ces différents risques. Elle porte sur l'ensemble des métiers du Groupe Crédit Agricole et illustre son engagement de longue date en matière d'éthique dans les affaires, élément clé de sa politique de responsabilité sociale d'entreprise.

Le taux de formation réglementaire sur la Lutte Anti-Blanchiment (dont la fraude fiscale), le Financement du Terrorisme des collaborateurs et les Sanctions Internationales est constant chaque année, atteignant près de 100 % en 2021. L'efficacité provient de l'optimisation du processus de relance aux salariés et du pilotage de ces formations obligatoires.

Charente-Périgord applique **une politique de protection des données personnelles des clients** en déclinaison de celle définie par le Groupe Crédit Agricole. Les clients peuvent la consulter, depuis le site interne, une Charte éthique. La Caisse Régionale s'est engagée dans une démarche de qualité et de fiabilisation des données de ses clients. Une procédure interne présente les principes d'organisation de la gouvernance de la donnée au sein de la Caisse Régionale.

Le Crédit Agricole Charente-Périgord poursuit son engagement de transparence dans le traitement des réclamations de ses clients. En 2021, nous avons traité 8 571 réclamations dont 1 répertoriée « défaut de conseil », contre 7 en 2020. Le nombre de réclamations total en 2021 est stable par rapport à 2020 qui était une année de baisse sensible (-21%).

La Caisse Régionale porte ses efforts sur le délai de traitement des réclamations et en fait même un engagement de son Projet d'entreprise *Nous, ici, ensemble 2023*. Objectif : prendre en charge la réclamation d'un client sous 24h00 et y répondre sous 7 jours maximum. En 2021, **le délai de traitement moyen des réclamations est de 5,7 jours** (contre 8,4 jours en 2019 et 6,3 jours en 2020). La baisse globale des réclamations depuis 2020 peut justifier ce délai minoré mais ce n'est pas la raison principale. Cette baisse significative s'explique par une nouvelle organisation interne dans le traitement des réclamations. Ce sont désormais des middle office experts qui répondent en direct aux clients pour plus de réactivité. Pour réduire davantage encore ce temps de traitement, la Caisse Régionale dispose d'un outil de pilotage et met en place des traitements directs dès qu'elle le peut. Exemple, le prestataire CA Chèques traite directement les réclamations relevant de son périmètre, évitant ainsi un délai d'intermédiation.

3.2 Témoigner de notre responsabilité sociétale au sein de notre gouvernance

Né de l'idée d'entraide, animé par des valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité, le Crédit Agricole repose, depuis 1885, sur des fondamentaux qui poursuivent le même objectif d'utilité au territoire. Le **modèle coopératif** du Crédit Agricole est particulièrement adapté aux défis sociétaux contemporains.

- **Notre identité coopérative et mutualiste** illustrée par une gouvernance équilibrée, représentative du territoire, qui favorise la proximité d'action
- **Notre modèle de développement** centré sur la recherche de performance dans la durée et garant de notre implication durable dans l'économie locale
- **Notre vision long terme** gage de durabilité pour nos clients
- **Notre maillage territorial** : une prise de décision locale au cœur du territoire

Les 645 administrateurs des Caisses locales représentent les clients sociétaires du Crédit Agricole dont la proportion reste stable (50% des clients sont sociétaires).

La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise de la Caisse Régionale s'active au moyen **d'une organisation et d'une gouvernance précise**.

- Un comité décisionnaire bi mensuel, le Comité Identité Territoire et RSE (CITR)
- Un Comité Risques, RSE, Conformité client qui valide les dossiers réglementaires en matière de RSE
- Les dossiers les plus structurants ou les dossiers réglementaires sont ensuite validés en Conseil d'administration. Selon les sujets, des présentations devant le CSE ou en Bureau du conseil peuvent être réalisées.
- Une unité RSE, composée de 2 salariés (dont un poste créé en 2022), rattachée à la Direction Marketing, Identité et Territoire et Qualité,
- Un réseau de référents RSE comprenant le top management de l'entreprise (les 16 managers de managers) et sponsorisé par un administrateur de Caisse Régionale
- Des critères RSE qui commencent à apparaître dans les politiques métiers. (ex : la politique crédit au entreprises intègre un score ESG, la politique financière de la Caisse Régionale...)
- Une communication régulière sur les actions sociétales et environnementales portées par la Caisse régionale auprès des salariés, des administrateurs, des clients et du grand public (422 articles ou post ont été réalisés en 2021)

La RSE native à la gouvernance est un sujet de réflexion actuellement pour renforcer la prise en compte de la mesure d'impacts dans nos décisions les plus stratégiques.

L'année 2022 sera particulièrement structurante de ce point de vue-là. La stratégie RSE sera actualisée au regard du nouveau Projet sociétal national, des impacts réglementaires qui arrivent sur les métiers de la finance et des attentes sociétales et environnementales du territoire. Territoire consulté en 2021 par la mesure d'un nouvel indice qui mesure l'utilité perçue par les acteurs du territoires, l'**IES - Indice d'Engagement sociétal**. La note obtenue est de 6,3/10 et présente des axes de progrès utiles à la réflexion d'une nouvelle stratégie RSE.

3.3 Réduire nos émissions GES et consommer de façon responsable

En 2020, le bilan carbone des émissions de GES émises par la Caisse Régionale a été calculé sur l'exercice 2019 permettant ainsi à Charente-Périgord de se doter d'une vision claire sur son niveau d'émission et de bâtir un plan d'actions pour engager une politique de réduction. **Pour l'année 2019, Charente-Périgord a émis 16 031 tonnes eqCO₂**. Les postes Intrants, déplacements et fret représentent plus de 80% des émissions.

La présente DPEF se focalise sur l'évolution des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées à la consommation énergétique des bâtiments (électricité, gaz, fioul, bois) et celles liées aux déplacements professionnels des salariés utilisant la flotte automobile de l'entreprise. **Les émissions ont baissé de 12% entre 2019 et 2021.**

Différentes initiatives concourent à un objectif d'efficacité énergétique :

- Le site des 3 Chênes (Bergerac) a été construit sous la norme RT 2012 (faible consommation énergétique) en 2018.

- **2 332m² d'ombrières photovoltaïques ont été installées sur le parking du site de Bergerac.** 180 places sont désormais couvertes. L'énergie produite par an est estimée à plus de 500 000 kWh.
- Les travaux de rénovation des sites de Soyaux et de Bergerac répondaient aux normes **RT2012 Rénovation**, ils se sont achevés en 2018 et 2020. Les sites sont moins gourmands en énergie (consommation électrique divisée par 4 à Bergerac)
- Le Crédit Agricole Charente-Périgord a signé avec EDF **un contrat 100 % Energie verte** et avec ENI un contrat compensé carbone.
- Un **plan d'efficacité énergétique** en agence a été identifié en 2020 pour un budget total de 830 000€ pour l'année 2021 et 2022. Un système de gestion technique centralisée (GTC) qui nous permettra de gérer à distance la consommation d'énergie pour les agences les plus consommatrices, le changement des groupes de climatiseurs les plus obsolètes, le remplacement des 13 chaudières à fioul restantes en agence ou encore le remplacement des portes automatiques. Objectif : - 20 % de consommation énergétique.

Le volet déplacement est également un axe de progrès identifié pour la Caisse Régionale.

En 2019 (date de la dernière mesure du Bilan Carbone), les déplacements représentent 24% des émissions de GES de la Caisse Régionale, 68% d'entre eux sont des déplacements domicile/travail.

Le parc automobile libre-service de Charente-Périgord poursuit sa mutation et remplace progressivement ses véhicules thermiques par des véhicules électriques à fin 2021 la part de véhicules électriques s'élève à 50% (20 véhicules sur 40). En 2021, les salariés ont parcouru 688 924km avec les véhicules possédés par l'entreprise. **La part des kilométrages réalisés avec des véhicules électriques continue sa progression chaque année** pour atteindre aujourd'hui plus de 31% des trajets (c'était 10% en 2018 et 16,19% en 2019). Une plateforme web de réservation des véhicules de service permet également aux salariés d'inscrire un véhicule personnel et une destination afin de favoriser le **covoiturage**. En cas de réunions, la pratique du covoiturage est fortement conseillée, en cas de convention du personnel des navettes collectives sont même affrétées.

L'année 2022 devrait être une année de mobilisation sur ce sujet de la mobilité. Une enquête sur les déplacements va être réalisée pour mesurer les habitudes mais surtout les changements que les salariés seraient prêts à opérer pour se déplacer plus afin de **valider le plan d'actions mobilité interne** qui pourrait voir la création de prime incitative à l'achat d'un véhicule alternatif.

Les salariés des sites de Soyaux et de Bergerac sont autorisés à charger gracieusement leurs véhicules électriques personnels sur les bornes de charge de l'entreprise. 13 bornes électriques seront installées en 2022 sur les parkings de certaines agences bancaires et 4 bornes supplémentaires complèteront les installations du site de Soyaux. Ceci illustre une volonté politique forte d'inciter les salariés à une mobilité plus durable. Un accord mobilité pourrait être mis en place et à défaut le plan de déplacements sera actualisé pour le site de Soyaux et de Bergerac.

Enfin, le télétravail (hors obligation sanitaire) sera déployé en mode test sur la base du volontariat ce qui permettra de mesurer l'impact de cette organisation sur le bilan carbone de l'entreprise.

La Caisse Régionale poursuit l'optimisation de la gestion de ses déchets.

Le tri des déchets a été renforcé en 2020 puisque le déménagement des équipes de Soyaux dans un nouveau site a permis de remettre à plat les règles de tri. Les deux sites administratifs sont désormais organisés de la même façon :

- Les poubelles individuelles ont été supprimées au bénéfice de bacs centralisés impliquant le tri direct par les salariés (papier, recyclable, non recyclable, piles et stylos).

- Les gobelets et touillettes en plastique ont été supprimés, les salariés disposant d'un mug personnel et réutilisable.
- Les bouteilles en plastique sont limitées puisque des fontaines à eau ont été installées et des gourdes en verre remises aux salariés
- Les mégots usagers sont collectés, retraités et réemployés en mobilier urbain, en 2021, 14,2 kg mégots ont été récupérés et recyclés.

La gestion du **tri des déchets en agence** était un objectif pour 2021 mais la gestion au « cas par cas » en fait un sujet complexe à mettre en œuvre. Un pilote est réalisé dans l'agence de Soyaux et le sujet sera de nouveau travaillé en 2022 tout comme celui de la gestion des déchets des restaurants collectifs qui vont être améliorés.

Un dossier sur la **limitation du plastique à usage unique** en milieu bancaire a été ouvert pour déploiement à partir de 2022.

La Caisse Régionale a récemment renouvelé son parc informatique. **Les anciens PC et tablettes ont été offertes à des associations du territoire** qui en ont fait la demande. Résultat : 95 ordinateurs portables et 84 tablettes ont été donnés à des associations de Charente et de Dordogne, telles que la Banque alimentaire, le CROUS, le festival de l'humour de Soyaux, Charente habitat jeunes, le tennis club de Boulazac, la SAFED, les Restos du cœur, etc.

Autre exemple de tri celui des cartes bancaires puisque la Caisse Régionale est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de récupération de ses cartes bancaires échues auprès de ses clients, en vue de leur recyclage. Les métaux lourds sont récupérés et le PVC entre dans le process de valorisation énergétique. **En 2021, 71 183 cartes bancaires ont été collectées.**

Une démarche de réduction du papier est engagée depuis plusieurs années par différents projets de dématérialisation et de centralisation des imprimantes. Les résultats sont notables puisque la consommation de papier de bureau sur les sites est passée de 57 à 45 tonnes en un an soit **21% de baisse pour l'achat de ramette de papier de bureau (et -33% depuis 2019)**. Une baisse qui se remarque également dans la déclaration de tonnage papier CITEO qui s'élève à 86 tonnes (-8% par rapport à 2020). La Caisse Régionale règle une contribution CITEO de 4 631€ permettant de financer l'équivalent d'une collecte de papier pour 4000 habitants et la fabrication de 67 tonnes de papiers recyclés. Le papier consommé au sein de la caisse Régionale est du 100% PEFC.

Des exemples concrets de projets dématérialisant :

- Une équipe projet a été constitué en 2021 pour travailler sur les usages d'impression des salariés qui consiste en un accompagnement individualisé et par équipe. Sur la base d'un état d'impression nominatif, **des ateliers de réduction des impressions sont mis en place par service** : cette impression est liée à un process métier, puis-je changer le process ? Cette impression est liée à mon usage ou à mes habitudes propres, comment je peux la corriger ? Les équipes du siège qui passe en priorité sont celles qui ont relevé le Défis RSE de la réduction des impressions.
- **Des outils de dématérialisation** (signature électrique, dépose, simplissigne, etc.) qui permettent de limiter l'impression de documents contractuels ou de document d'information
- Une étude en cours pour dématérialiser **les relevés des livrets des clients majeurs protégés**

Impact direct de ces chantiers de dématérialisation : le **nombre de navette courrier interne diminue passant de 4 à 3**. L'impact carbone du déplacement gagné sera mesuré en 2022.

Des achats mieux gérés mais qui doivent renforcer l'intégration de l'impact environnemental

La Caisse Régionale et le Groupe Crédit Agricole travaillent pour optimiser une démarche d'achat responsable sur le territoire (réécriture d'une politique Achats Responsables, relation d'affaires équilibrées, priorité aux acteurs du territoire, intégration des aspects environnementaux et sociétaux dans la décision d'achat, le délai de paiement des fournisseurs, etc.). Charente-Périgord s'est doté d'un nouvel outil dédié aux achats : Easy. Cette solution permet aux parties prenantes achats d'accéder à toutes les données (contrats, fournisseurs) en un point unique. **L'outil permet à Charente-Périgord de se conformer aux exigences réglementaires liées à la gestion du risque fournisseur, de sécuriser le processus achats, d'encadrer et de suivre les prestations externalisées.** Développé par le Groupe, Easy répond aux enjeux économiques et réglementaires que revêt la fonction Achats. Il apporte un référentiel commun (90 000 fournisseurs référencés) et une gestion centralisée du risque fournisseurs. Le délai moyen de paiement des fournisseurs reste stable soit 29 jours. Le service Comptabilité relance les services acheteurs 1 fois par semaine via un état des factures à régler.

Des réflexions d'optimisation peuvent être réalisées pour intégrer davantage les critères environnementaux à la décision d'achat. Certaines bonnes pratiques peuvent être déclinées. A titre d'exemple, le service Communication a systématiquement intégré un critère de provenance géographique en priorisant des références européennes (françaises quand le marché existe et que les prix sont absorbables) allié à un critère d'écoconception. Le catalogue d'objets publicitaires, proposés par le service Communication aux agences dans le cadre de leurs relations commerciales, est composé de 62% de références éco-conçues (37% en 2020) et 23% provenant de France. Les références en plastique ont été largement réduites et devraient être totalement supprimées en 2022.

L'empreinte carbone du portefeuille de crédit

CALCUL GES PORTEFEUILLE CREDITS 2020-2021					
<i>Macro-secteurs</i>	<i>% Facteur Emission</i>	<i>Encours (à fin 2020 en €)</i>	<i>Emissions Financées (kt CO2 / 2020)</i>	<i>Encours (à fin 2021 en €)</i>	<i>Emissions Financées (kt CO2 / 2021)</i>
Agriculture	0,3	1 132 408 648	340	1 182 888 915	355
Construction	0,07	1 041 834 419	71	1 114 383 252	76
Energie	0,14	45 293 362	6	56 524 927	8
Industrie	0,32	55 462 179	18	54 639 759	18
Transport	0,87	90 532 450	79	88 128 350	77
Services	0	655 783 140	0	785 116 884	0
Déchets	0,74	28 032 528	21	25 574 630	19
Administration	0	359 616 778	0	328 947 426	0
Autres	0	123 179 995	0	122 991 367	0
TOTAL		3 532 143 499	535	3 759 195 510	553

La mesure de l'empreinte des activités financées (aux professionnels, agriculteurs, entreprises hors particuliers) **augmente de 3,36% suivant la courbe croissante des activités économiques accompagnées sur le territoire.** Le tableau ci-dessus est issu de la méthodologie définie par CACIB et l'université Paris Dauphine dont la méthodologie est décrite en suivant.

La loi sur la transition énergétique et la croissance verte dans son article 173, demande aux établissements financiers d'estimer les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit.

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique. De façon à pouvoir communiquer plus facilement en interne et en externe, l'outil P9XCA a été rebaptisé SAFE (pour Single Accounting of Financed Emissions methodology) au cours de l'année 2021.

Cette méthodologie que le Groupe utilise depuis 2012 est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et l'association Bilan Carbone.

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

La méthodologie permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées. Elle s'appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'ABC et l'ORSE. Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

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

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

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

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

A partir des données présentes dans la base des prêts de la Caisse Régionale traitée par la Direction des Finances de Crédit Agricole S.A, un tri a été réalisé sur la base suivante :

- Encours prêts au 31/12/2021
- Les Crédits à la clientèle au bilan des Caisses régionales
- Agents économiques non Particuliers

Engagement 4 : avoir des pratiques sociales responsables avec les salariés de l'entreprise qui favorisent l'employabilité, l'équité, la diversité et la qualité de vie au travail.

Engagements	Enjeux	N° Ind.	Définition des indicateurs publiés dans la DPEF	Données 2019	Données 2020	Données 2021	Evol. 2020/2021	Objectifs
4 Avoir des pratiques sociales responsables avec les salariés de l'entreprise qui favorisent l'employabilité, l'équité, la diversité et la qualité de vie au travail.	4.1 Contribuer aux développements des compétences et à l'employabilité des collaborateurs	18	Effectif total au 31/12	1 355	1 294	1 320	+2%	-
		19	ETP fin d'année (au 31/12)	1 325 ETP	1263,77 ETP	1285,29 ETP	+1,7%	-
		20	Taux de la masse salariale consacrée à la formation	7,51%	5,86%	7,95%	+ 0,44 depuis 2019	-
		21	Nombre d'heures de formation ramené à l'ETP	44 heures	31 heures	51 heures	+ 16% depuis 2019	-
	4.2 Favoriser l'épanouissement au travail	22	Nombre de salariés promus au sens du bilan social ramené aux salariés CDI	109	114	138	+ 21%	-
		23	Indice de confiance salariés (ICS) résultant de la dernière enquête de satisfaction	-	7,5/10	-	-	-
	4.3 Garantir l'équité, la diversité, agir contre les discriminations et favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans l'entreprise	24	Taux de femmes siégeant au Conseil d'administration CR	39%	44%	44%	Iso	40%
		25	Part de femmes administratrice CL	36%	37%	38%	+ 1pt	-
		26	Taux de salariés en situation de handicap	4,86%	5,89%	sera connu en avril	-	6%
		27	Taux de femmes manager	27,27%	29,87%	34,15%	+ 4 pts	40%
		28	Part des femmes dans le Comité de Direction	25%	14%	22%	+ 6 pts	40%
		29	Moyenne du revenu annuel brut théorique par sexe	H 40 559€ F 36 921€	H 41 014€ F 37 427€	H 41 321€ F 37 827€	H : + 0,75% F : + 1,07%	-
		30	Index d'égalité professionnelle calculé sur 5 indicateurs (loi n°2018-771 du 5 septembre 2018)	89/100	87/100	92/100	+ 5 pts	100/100

Le pilier humain du Projet d'entreprise *Nous, ici, ensemble* 2023 fixe les grandes lignes de la vision sociale du Crédit Agricole Charente-Périgord. Ce pilier relève 3 défis : **le défi de la compétence** par le développement, l'accompagnement et l'employabilité de tous, **le défi de la transformation** via le renouvellement de nos méthodes de travail et de nos méthodes de management, et **le défi de la diversité et de la solidarité** deux valeurs fortes qui unissent les salariés de Charente-Périgord. La plupart des engagements inscrits au pilier humain sont intégrés à la politique RSE et sont détaillées ci-dessous.

4.1 Contribuer aux développements des compétences et à l'employabilité des collaborateurs

L'effectif total de la Caisse régionale au 31/12 est en légère progression (de 2%). Il se compose de 63% de femmes et de 37% d'hommes. L'âge moyen des salariés est de 41 ans. Les équipes sont réparties à 62% dans le réseau et à 38% au siège. En 2021, 103 nouveaux collaborateurs ont rejoint la Caisse régionale et 93 départs sont à noter.

En 2021, la Caisse régionale a fait évoluer son organisation donnant lieu à la **création de 11 nouveaux métiers** (20 postes) tels que des postes de Responsable ingénierie social retail et corporate, Charge de projet RSE, Charge reporting/budget, Gestionnaire parc immobilier, etc.

La formation professionnelle est un levier stratégique pour la Caisse Régionale, source d'expertise et d'employabilité pour les collaborateurs, et de satisfaction pour notre clientèle. Ce sont trois ambitions développées dans le nouveau Projet d'entreprise lancé début 2020.

En 2021, le taux de la masse salariale consacrée à la formation **retrouve son niveau d'avant crise**. Il est de **7,95%** (7,51% en 2019, chutant en 2020 à 5,86% du fait des confinements sanitaires). En moyenne, un salarié de Charente-Périgord aura été formé 51 heures en 2021 contre 44 heures en 2019.

Le plan de formation est bâti sur le renforcement des socles de compétences, le développement des expertises, la mise en place de nouvelles compétences pour l'ensemble des salariés. La part de plus en plus importante des formations réglementaires conduit à proposer des formations plus personnalisées, des méthodes pédagogiques différenciantes pour faciliter l'appropriation, en fonction des métiers exercés. Les outils sont modernes, ouverts et interactifs, ils favorisent le blended-learning (formation mixte qui combine deux modalités d'apprentissage : l'e-Learning et présentiel) et l'auto-formation.

De nouveaux formats ont été créés, ce qui **justifie l'augmentation de 16% de jours de formation dispensé en 2021** :

- **L'Ecole de la relation client** : un parcours de formation de 3 mois avant d'intégrer l'agence d'affectation. 3 promotions ont été lancées en 2021 (20 salariés soit 1200 jours de formation supplémentaire)
- **L'université de l'assurance** : ouvertes aux collaborateurs comme aux managers « cartés » (autorisation de vente en assurances). Au programme : de la co-construction pédagogique et de la mise en pratique.
- **Le vivier « potentiel féminin »** qui recense des talents féminins détectés en internes et/ou ayant indiqué leur souhait de progresser vers des postes d'encadrement et de management pour suivre un parcours de formation généraliste sur le management et un coaching spécifique par des cadres de Direction.

CAssiopée voit le jour en 2021. Cette plateforme de gestion de données RH permet aux salariés d'identifier et de valoriser leurs compétences personnelles et professionnelles pour faciliter la GPEC. 661 salariés ont rempli leur profil (51% des salariés) et consultent régulièrement les postes qui leur sont proposés (soit à titre informatif soit dans le cas d'une ouverture de poste). Cet outil permet de recenser près de 5 400 compétences internes.

Le **Forum des métiers** a été organisé en juin. Cet événement interne avait pour objectif de présenter les métiers de l'entreprise et d'échanger avec les équipes pour penser son projet professionnel interne. Lors de cette journée, des animations QVT ont mises en œuvre (corner Les amis de Claire pour valoriser l'association bénéficiaire de notre arrondi solidaire, des tests de voitures et vélos électriques, des massages sur chaise offerts via la conciergerie). Des conférences sur la mixité et la QVT ont été organisées.

4.2 Favoriser l'épanouissement au travail

Le Crédit Agricole Charente-Périgord conduit un dialogue social régulier. En 2021, 7 accords d'entreprise ont été signés entre la Direction et les partenaires syndicaux parmi lesquels l'accord NAO 2021, l'accord participation, l'accord intérressement, l'accord Rémunération extra-conventionnelle (REC), l'accord GPEC, l'accord mutuelle et garantie collective « décès » et l'accord 1% logement.

Zoom sur un accord expérimental sur la retraite progressive

Ce dispositif légal d'aménagement de fin de carrière permet à un salarié à temps partiel de percevoir, en complément de sa rémunération, une partie de sa pension de retraite correspondant au pourcentage de temps non travaillé. Négocié avec les organisations syndicales, ce nouvel accord a été signé pour une durée expérimentale d'un an et il encadre la durée et les bénéficiaires du dispositif. D'une durée de 6 mois minimum et de 2 ans au maximum, le dispositif concerne les salariés nés en 1960 et 1961 et peut se décliner selon 2 formules :

- une activité à 80% et 20% de retraite progressive
- une activité à 50% et 50% de retraite progressive

En 2021, 12 salariés ont bénéficié de cet accord expérimental qui sera rendu pérenne en 2022.

L'épanouissement passe également par la **reconnaissance du mérite et du travail fourni**.

Reconnaissance et hommage, c'est l'objet de la série de vidéo interne ***Fast and curious*** réalisée cette année : des portraits de collaborateurs qui dévoilent leur relation au Crédit Agricole. 43 portraits ont été diffusés sur le site d'information interne CACP.info.

Permettre aux salariés de s'organiser comme ils le souhaitent concourt à se sentir bien au travail : la mise en place **du télétravail et du travail à distance** (sur un site plus proche de leur domicile) pour les salariés dont le poste de travail le permet est en cours de test. Appliqué par nécessité en 2020 et en 2021 suivant les périodes de confinement, la Caisse Régionale a lancé un test grandeur nature en septembre 2021 pour mesurer l'intérêt du télétravail généralisé (tout en restant volontaire) hors obligation sanitaire. Ce test devait être conduit sur un an à raison de 1 jour par semaine ou de 2 jours par mois, par salarié volontaire, et dont l'activité le permet. Ce test a été interrompu suite aux nouvelles règles sanitaires de début 2022. En 2021, 247 des salariés ont pu réaliser au moins 1 jour de télétravail dans l'année et près de 16 collaborateurs ont travaillé sur un site plus près de leur domicile.

Coté QVT, 2021 a vu la mise en place d'**un service de conciergerie** sur le site de Soyaux et de Bergerac. L'utilisation de ce service destiné à faciliter la vie quotidienne personnelle des salariés est en croissante augmentation. Ce sont plus de 200 prestations en moyenne qui sont prises en charge chaque mois pour les salariés des sites.

Favoriser l'épanouissement au travail passe aussi par **l'utilité que chacun peut ressentir**. Se sentir utile et agir par solidarité c'est ce que propose la Caisse Régionale à ses salariés en mettant en œuvre

- **L'arrondi solidaire sur salaire.** Concrètement, sur la base du volontariat, les salariés peuvent reverser chaque mois les centimes qui apparaissent sur leur salaire net à payer. Pour cette 2^{ème} année, c'est l'association *Les Amis de Claire* qui a été retenue pour bénéficier des dons. Cette association charentaise œuvre pour collecter des dons en faveur de la recherche contre les cancers pédiatriques. **La mise en place de l'arrondi solidaire sur salaire** permet à Charente-Périgord d'allier ses engagements sociétal et social. 474 salariés ont adhéré à ce programme de versement solidaire, collectant ainsi 2 651€. La Direction a abondé cette somme en la doublant : **un versement de 5 302€ a été réalisé au bénéfice de l'association**.
- **Nos quartiers ont des talents.** Cette association intervient pour l'inclusion professionnelle des jeunes diplômés du territoire. Les salariés justifiant d'une expérience significative dans le management, et qui souhaitent s'investir, peuvent accompagner un ou plusieurs jeunes dans sa recherche d'emploi par différents moyens (entretien fictif, travail sur le CV, travail sur sa posture professionnelle, etc.). Ces soutiens durent 6 mois en général. En 2021, 19

parrains/marraines professionnels du Crédit Agricole Charente-Périgord participent à ce dispositif accompagnant 18 jeunes. Ce sont 65 jeunes qui ont été accompagnés depuis 2015.

- Les **Défis RSE** ont permis à toutes les équipes volontaires de relever un défi en équipe et pour le bénéfice collectif c'est ainsi que des marches ou des courses solidaires se sont tenues pour la lutte contre le cancer du sein à l'occasion d'octobre rose ou que certaines équipes sont allées collecter des déchets dans certains lieux du territoire.
- **Une collecte de don du sang** faisait également partie des défis RSE. Défi relevé à Bergerac en novembre et à Soyaux en janvier 2022. Ce sont près 110 poches qui ont été collectées à cette occasion malgré un contexte sanitaire très contraint. Une trentaine de salariés donnait leur sang pour la première fois. Trois collectes sont prévues en 2022.
- Une opération de **VELOTHON** où les salariés pouvaient pédaler pour le téléthon. 647 km réalisés à vélo par les salariés des sites de Soyaux et de Bergerac (1€ par Km reversé au Téléthon). La Direction ayant abonder ce sont près de 2 000€ versés in fine.

Autant de dispositifs permettant d'illustrer la volonté affichée d'être un « banquier solidaire » pour le territoire.

En 2020, sous l'impulsion du pilier humain du Projet d'entreprise *Nous, ici, ensemble 2023, un dispositif d'accompagnement des salariés en difficultés a été mis en place*. Il se compose :

- D'un fonds de solidarité permettant de venir en aide financièrement aux salariés qui rencontrent un accident de vie. Une provision de 50 000 € a été réalisée par la Caisse régionale au lancement de ce fonds. Le CSE participe à hauteur d'1/3 des sommes décidées par le fonds de solidarité (soit potentiellement 25 000 €). 2 salariés en ont bénéficié en 2021 pour un soutien total de 13 000€, ces dossiers ayant été instruit par l'assistante sociale de Charente-Périgord.
- **Une cellule psychologique** par l'intervention d'une psychologue ou d'une assistante sociale. Cette cellule intervient à la demande des salariés ou de l'entreprise en cas d'événement collectif ; 148 salariés en ont bénéficié en 2021.

Il n'y a pas eu de **dispositif d'écoute interne en 2021**. La prochaine enquête devrait avoir lieu fin 2022 ou en 2023.

4.3 Garantir l'équité, la diversité, agir contre les discriminations et favoriser l'insertion des handicapés dans l'entreprise

Le Crédit Agricole Charente-Périgord entend garantir **l'égalité professionnelle** entre tous les salariés et en particulier entre les hommes et les femmes, en matière de rémunération et d'évolution de carrière, conformément à l'accord d'entreprise signé en 2017. En 2019, la Caisse Régionale a mis en œuvre la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel dont le décret a été publié le 8 janvier 2019. Cette loi prévoit notamment le renforcement des obligations en matière d'égalité homme/femme via la publication d'un index mesurant l'égalité femme/homme dans l'entreprise. **Le taux de la Caisse Régionale atteint 92/100** (5 points de plus qu'en 2020).

En matière de **mixité**, le Projet d'entreprise de la Caisse Régionale a pris des engagements forts pour la détection et de promotion des talents féminins :

- 50% de cadres femmes (47,8% en 2021)
- 40% de managers femmes en 2022 et 50% en 2025 (34,15% en 2021)

- L'équilibre dans les nominations de managers (89% des nominations en 2021 était des femmes)

Sur ce sujet de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes, la Caisse Régionale a déployé une véritable démarche favorisant la mixité. **Une politique mixité, d'un plan d'actions et des indicateurs précis sont intégrés aux tableaux de bord semestriels de la Direction générale.**

Des actions concrètes ont été mises en œuvre :

- Tous les managers ont passé leur “**visa mixité**” au travers de 5 web-conférences animées par le cabinet Companieros pour les sensibiliser aux enjeux de la mixité, au plafond et au plancher de verre, aux stéréotypes destructeurs de sens au travail...
- Un engagement de **ne pas organiser de réunions avant 9h00 et après 17h00**. Dans ce contexte, la traditionnelle réunion « start » du mardi matin en agence est repositionnée de 13h20 à 13h50 par la Direction commerciale

La part des femmes au sein du comité de direction est de 22% retrouvant quasiment son niveau de 2019. Le revenu annuel brut théorique moyen des hommes est de 41 321€ quand celui des femmes est de 37 827€. La part des femmes parmi les 100 plus hauts salaires est de 38% (5 points de plus qu'en 2020).

La Caisse Régionale favorise également la diversité dans sa politique de recrutement et notamment dans l'insertion et le maintien de l'emploi des travailleurs reconnus en situation de handicap par le biais de la mise en œuvre d'un accord national avec la FNCA reconduit en 2020 pour 3 ans et décliné par un accord interne signé fin 2020 lui-même valable de 2021 à 2023. L'entreprise entend réaffirmer son engagement en faveur de l'emploi des salariés reconnus en situation de handicap et plus généralement de la diversité au sein de l'entreprise.

En 2021, 71 personnes étaient en situation de handicap (5 recrutements dont 1 en CDD et 12 nouvelles reconnaissances en interne) et 16 salariés ont bénéficié d'un aménagement de poste suite à une indication médicale. **Le taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap était en 2020 de 5,89%** L'indicateur 2021 sera connu courant mars ou avril 2022 (voir note méthodologique).

En 2021, **un vaste plan d'animations** a cadencé l'année **sur le thème de la santé et du handicap** pour sensibiliser les salariés. Chaque mois, une animation spécifique est proposée : webinaire pour les aidants familiaux, journée de l'audition, web conférence sur la santé et la sécurité au travail, web conférence sur les maladies cardio-vasculaires, sur les cancers de la peau, atelier sur le handicap visuel, etc.

NOTE METHODOLOGIQUE

Cette note a pour objectif d'expliquer la méthodologie de construction de la Déclaration de Performance Extra-Financière de la Caisse Régionale.

Préambule :

La politique Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) de la Caisse Régionale est volontariste et s'inscrit dans celle du Groupe Crédit Agricole. Elle est l'aboutissement d'un travail collaboratif associant le Conseil d'Administration, la Direction Générale, le Comité de Direction, les salariés et la prise en compte des remontées des clients et des élus.

Elle reflète l'ambition de construire une performance durable et équilibrée, fondée sur l'échange et la concertation, conditions nécessaires à la mise en œuvre de dynamiques pérennes au sein de notre entreprise.

La démarche de construction :

Deux approches sont possibles pour structurer la DPEF, celle par les enjeux et celle par les risques.

L'approche par les enjeux semble la plus pertinente car elle nous permet d'avoir une vision plus globale de la démarcher RSE au sein de la Caisse Régionale. **L'approche par les risques** même si elle met plus en avant les détails, ne permet pas la réalisation de cette approche globale.

Une approche par les enjeux permet une implication plus forte en mettant en avant nos engagements les plus pertinents et notre vision à long terme. Elle aussi plus positive car elle donne du sens aux actions initiées par l'entreprise pour relever ces défis.

L'approche par les enjeux est donc retenue par le Groupe Crédit Agricole et par la Caisse Régionale Charente-Périgord.

L'Identification des risques extra-financiers :

La Caisse Régionale s'est appuyée sur les résultats des travaux menés notamment à partir de notre modèle d'affaires, de l'analyse de matérialité et de la cartographie des risques RSE dont les travaux ont été mutualisés par les Caisses régionales à l'issue de Groupe de travail constitué de représentants de CASA, la FNCA et un groupe de Caisses régionales.

A partir de ces travaux, la démarche a été complétée des 4 engagements et 11 enjeux issus de la politique RSE pour venir identifier et déterminer nos risques et opportunités majeurs. C'est le **fruit d'un dialogue** et de la prise en compte des attentes connues de nos parties prenantes.

L'étude a porté sur différentes consultations réalisées par Charente-Périgord auprès des salariés et des administrateurs et sur l'Indice de Recommandation Clients.

Une validation de la politique RSE a été réalisée en Comité identité et Territoire le 16 décembre 2019 et validé en Conseil d'Administration en février 2020.

En 2020, un travail de lisibilité a été réalisé sur les risques extra-financiers en constituant un groupe d'experts au sein de la Caisse Régionale, les référents RSE, qui ont coté les différents risques. Cette cotation a permis d'affiner la liste des risques exposés dans cette DPEF.

En 2021, le Groupe Crédit Agricole a retravaillé son Projet sociétale et sa stratégie RSE au moyen d'une grande consultation des parties prenantes. Les enjeux et les risques extra-financiers ont été actualisés pour construire **un nouveau Projet sociétal officialisé le 1^{er} décembre 2021**. Il en a été fait référence à plusieurs reprises dans cette DPEF pour apporter une vision prospective aux engagements RSE de la Caisse Régionale. Cependant, les risques extra financiers de la Caisse Régionale présentés dans ce document n'ont pas été actualisés en 2021. La Caisse Régionale Charente-Périgord réactualisera à son tour sa stratégie sociétale et l'ensemble de son analyse extra-financière en 2022. Cette stratégie RSE

sera l'acte fondateur du prochain Projet d'Entreprise dont les travaux de construction démarreront en 2022.

La forme de la DPEF :

La DPEF peut se présenter sous deux formes, avec un rédactionnel ou sous la forme de tableaux précis. Elle doit être rédigée de manière concise et compréhensible par le grand public. La présente DPEF mêle des infographies, des tableaux de synthèses, des schémas et du rédactionnel. Cette alternance de forme vise une lecture plus agréable et plus fluide par le lecteur.

Il est rappelé que la DPEF est à afficher sur le site Internet de la Caisse Régionale pendant 5 ans : « *ces déclarations sont mises à la libre disposition du public et rendues aisément accessibles sur le site internet de la société dans un délai de huit mois à compter de la clôture de l'exercice et pendant une durée de cinq années* ».

La présente DPEF est intégré au rapport financier et consultable courant mars 2022 sous [ce lien](#).

Le Crédit Agricole Charente-Périgord publie son neuvième rapport RSE (appelé Déclaration de Performance extra-financière depuis 2018) sur la base de l'exercice clos au 31/12/2021. Cette déclaration constitue une réponse aux obligations légales en la matière, conformément au Décret d'application du 9 août 2017 relatif à l'article R.225.105.1 du Code du Commerce et à la Directive Européenne 2014/95/UE, relatifs aux obligations de transparence d'un point de vue économique, social et environnemental.

Les informations et indicateurs présentés dans cette déclaration concernent le périmètre de la Caisse Régionale et de ses 49 Caisses locales. Les filiales font l'objet d'une intégration globale. Les mobiliers et immobiliers appartenant au CSE ne sont pas intégrés à cette DPEF. Cela représente une limitation des périmètres non significative.

La présente déclaration fait l'objet d'un avis tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion.

Les indicateurs publiés

Des fiches descriptives des indicateurs cités dans le présent rapport permettent de préciser leur définition, mode de calcul et périmètre couvert. Ces fiches sont intégrées à un Protocole de Reporting extra-financier actualisé chaque année.

En 2021, un travail de lisibilité a été réalisé quant aux choix des indicateurs qui ont été réduits de 50 à 30. Les indicateurs retenus sont :

- Ceux faisant partie de la sélection « SMIC RSE » identifiés par un Groupe de travail national composé de la DRSE de Crédit Agricole S.A. et de représentants des fonctions RSE en Caisse Régionale. Ce socle d'indicateurs vise une cohérence d'approche d'une Caisse Régionale à une autre. Ces indicateurs
- Ceux identifiés par le cabinet KPMG pour l'audit 2021 identifiés sur la base de la DPEF 2020
- De nouveaux indicateurs ont été ajoutés
 - Taux d'entreprise clientes qui sont interrogées sur leur politique ESG (sensibilisation ESG des entreprises) et qui présente un scoring ESG
 - Indice d'engagement sociétal (IES) - Mesure la perception de notre utilité sur le territoire par nos clients et nos non client

Ces deux indicateurs témoignent d'un renforcement de la démarche RSE de la Caisse Régionale.

Les indicateurs relatifs aux émission de GES des déplacements professionnels ainsi que ceux portant sur les kilométrages parcourus, la formation ou encore les dépenses de mécénat sont comparés

entre l'année 2019 et 2021. L'année 2020 ayant été une année particulière où de nombreuses activités ont été suspendues, certains indicateurs n'apparaissent pas significatifs.

N° Ind.	Indicateurs prioritaires audités pour la DPEF	Indicateurs publiés dans la DPEF
1	Taux de l'IRC Stratégique	L'indice de recommandation client (IRC) indique le taux de personnes qui recommandent le Crédit Agricole Charente-Périgord déduit du pourcentage de ses détracteurs. Il résulte d'une enquête téléphonique auprès d'un panel représentatif de clients Particuliers et de non clients. Les questions sont les mêmes pour l'ensemble des Caisses Régionales. L'agence HAVAS est mandatée pour réaliser cet IRC. Une analyse est réalisée par le cabinet et par le service Qualité, des plans d'actions sont ensuite réalisés pour améliorer les points évoqués par les détracteurs.
2	Part de clients équipés de l'offre Budget Protégé / Nombre de clients fragiles	Part de clients équipés de l'offre Budget Protégé / Nombre de clients fragiles Le dispositif clientèle fragile s'inscrit dans un programme réglementaire national contrôlé par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) pour tous les établissements bancaires. Il y a 4 critères d'identification de la clientèle fragile : - Surendettement - Interdit bancaire - Motif de détection 1 mois (décret) : les partenaires pour lesquels les commissions d'intervention calculées et les flux créateurs cumulés sur tous les comptes de ce même partenaire répondent aux critères suivants : 5 et plus Commission d'intervention générées (calculées) sur M-1 (qu'elles soient ou non prélevées au client) ; des flux créateurs inférieurs à 1 535€ M-1. - Motif de détection 3 mois cumulés : les partenaires dont les commissions d'intervention calculées et les flux répondent aux critères suivants : 9 et plus Commissions d'intervention générées (calculées) sur le cumul des 3 mois précédent le traitement (qu'elles soient ou non prélevées au client) ; des flux créateurs inférieurs à 4 605€ sur le cumul des 3 mois précédents le traitement. Cette identification est réalisé tous les mois. Les conseillers doivent rencontrer ces clients pour faire le point sur leurs difficultés et leur proposer l'offre Offre Client Fragile. Si les clients n'ont pas souscrit l'offre OCF mais qu'ils répondent toujours aux critères, ils sont de nouveau identifiés « fragiles » pour 3 mois ou 1 mois selon le critère, ceci jusqu'à ce qu'ils ne répondent plus à l'identification « client fragile ».
6	Taux d'utilisateurs actifs de la banque en ligne	Cet indicateur correspond au nombre de partenaires personnes physiques s'étant connecté à l'espace personnel en ligne du site Crédit Agricole Charente-Périgord au moins une fois dans le mois, rapporté au nombre de partenaires clients personnes physiques majeurs capables. Auquel vient s'ajouter le nombre de partenaires établissement s'étant connecté au moins une fois dans le mois rapporté au nombre de partenaires clients Etablissement. Nous suivons le taux chaque mois de décembre, en tant que mois indicatif, pour suivre la progression annuelle.
7	Réalisations de financement des projets de production d'énergies renouvelables (ENR)	Tout prêt relevant du périmètre Energie renouvelable avec une 1ère réalisation dans l'année N. Les objets financiables sont les panneaux photovoltaïque sur bâtiment et au sol, les unités de méthanisation, les projets hydrauliques ou éoliens, etc. Il s'agit de projets de production d'énergie et non d'efficacité énergétique.
8	Taux d'entreprise clientes qui sont interrogées sur leur politique ESG	La Caisse régionale a mis en place un questionnaire ESG que les chargés d'affaires Entreprise aborde au cours d'un entretien commercial avec leur client Entreprise (une entreprise dans notre segmentation commerciale réalise un CA annuel de plus de 3M€ de CA, ces entreprises sont gérées par des Chargés d'affaires entreprise). L'objectif de cette mise en place en 2021 est de sensibiliser nos clients Entreprises à la RSE et les inviter à mettre en place une stratégie RSE, un reporting ESG et des actions concrètes.
10	Indice d'engagement sociétal (IES)	Il s'agit d'un indice stratégique, commun à toutes les Caisses régionales de Crédit Agricole, qui mesure la perception des impacts sociaux, économiques et environnementaux de la Caisse régionale sur ses territoires. ce taux est obtenu à l'issue d'une enquête adressée à 40 000 clients et non clients de la Caisse régionale.
11	Nombre de réclamations en lien avec l'éthique dans les affaires	Réclamation fait apparaître un motif pour "défaut de conseil" dans l'outil de suivi des réclamations.
15	Emissions de GES liées à l'énergie et aux déplacements professionnels divisées par le nb d'ETP	Il s'agit de mesurer l'évolution des émissions de gaz à effet de serre provenant de nos consommations énergétiques annuelles et des kilométrages parcourus par des salariés utilisant les véhicules possédés par la Caisse Régionale. Les déplacements Domicile/travail ou ceux réalisés avec les véhicules propres des salariés sont exclus de cet indicateur. Ces déplacements font l'objet d'un suivi par ailleurs, notamment dans le cadre du suivi de notre bilan carbone.
18	Effectif total au 31/12	Le nombre total de poste en emploi temps plein et temps partiel CDI + CDD + AGENT ENTRETIEN + CADRES DE DIRECTION + CONTRATS SUSPENDUS + ALTERNANT (contrat professionnel) - exclusion des contrats de stage
21	Nombre d'heures de formation ramené à l'ETP	Les heures de formations incluses : présentiel, distanciel et coaching, individuelle et collective Les formations e-learning sont calculées en heures théorique. Les salariés concernés : les salariés en CDI et en CDD.
22	Nombre de salariés promus au sens du bilan social ramené aux salariés CDI	Une augmentation de position d'emploi du salarié dans la grille d'emploi.
24	Taux de femmes siégeant au Conseil d'administration CR	Part des femmes qui compose le conseil d'administration de la Caisse régionale.
27	Taux de femmes manager	Part des femmes manager sur la part totale des postes de manager.
29	Moyenne du revenu annuel brut théorique par sexe	Moyenne du revenu annuel brut théorique par sexe pour chacune des 3 classes d'emploi. Rémunération de la classification de l'emploi mensuelle ou rémunération de la classification personnelle mensuelle + RCI + REC des effectifs CDI présents

Justification des indicateurs jugés non pertinents

La Caisse Régionale a choisi de retenir 5 volets obligatoires et réglementaires qui sont :

- Le Social,
- L'Environnemental, l'Economie circulaire et le Changement climatique
- Les Droits Humains, les Conditions de travail des salariés, la Lutte contre la discrimination, le Handicap
- La Lutte contre la corruption
- La Gouvernance

Concernant les volets suivants :

- La Lutte contre le gaspillage alimentaire, la Lutte contre la précarité alimentaire
- Le respect du bien-être animal et d'une Alimentation responsable, durable et équitable

Ils ne seront pas intégrés dans la DPEF de la Caisse Régionale Charente Périgord. En effet, ce sont des informations non pertinentes au regard de l'activité de la Caisse régionale et de son modèle d'affaires. La consommation de matière premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation est également un indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe de la Caisse Régionale. La consommation de matières premières porte essentiellement sur le papier, dont les consommations sont suivies dans les indicateurs environnementaux. Peu d'impact sur l'eau et pas d'impact sur les ressources rares.

La présente Déclaration de performance extra-financière fait l'objet d'une analyse et d'un audit du cabinet KPMG, commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant (OTI), sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion.

GLOSSAIRE

AG : Assemblé Générale

A2CP : Accompagnement clients Charente-Périgord, association CACP qui intervient sur clients agriculteurs en difficulté (aides financières non bancaires)

Bilan Carbone : Méthode d'inventaire des émissions de Gaz à Effet de Serre développée par l'ADEME, permettant de comptabiliser les émissions de GES générées par activité, de repérer les postes les plus contributeurs en matière d'émissions de GES et d'élaborer les préconisations de réduction de ces émissions

CA : Crédit Agricole

CACP : Crédit Agricole Charente-Périgord

CAC : Compte à Composer

CACIB : Crédit agricole Corporate and Investment Bank est la banque de financement et d'investissement du groupe Crédit agricole

Caisse Locale (CL) : Société coopérative qui regroupe l'ensemble des sociétaires du Crédit Agricole sur son territoire.

Caisse Régionale (CR) : Les Caisses régionales sont des sociétés coopératives au statut fixé par la loi de 1899, dont le capital social est, pour l'essentiel, détenu par les Caisses locales qui leur sont affiliées. Dans sa région, la Caisse Régionale est une banque autonome exerçant tous les métiers de la banque et de l'assurance.

CASA : Crédit Agricole SA

CDD : Contrat à Durée Déterminée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

Contrat d'énergie Verte : Contrat où la source d'énergie est renouvelable.

Critères ESG : Critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance

CPS : Charente-Périgord Solidarités commission CACP qui décide de venir en aide à des agriculteurs en difficulté

CSE : Comité social et économique regroupe depuis 2018 CE et CHSCT

CSP : Catégories Socio-Professionnelles (Agriculteurs/indépendants, Cadres/intermédiaires, Employés/Ouvriers, Autres/inactifs).

CO² : Symbole de la molécule de dioxyde de carbone

Kt de CO² : Kilo tonnes de CO²

DAB/GAB : Distributeur Automatique de Billet / Guichets Automatique Bancaire

Energies renouvelables (ENR) : Des énergies inépuisables. Fournies par le soleil, le vent, la chaleur de la Terre, les chutes d'eau, les marées, leur exploitation n'engendre pas ou peu de déchets et d'émissions polluantes.

ETP : L'Equivalent Temps Plein est proportionnel à l'activité d'un salarié mesuré par sa quotité (montant quote-part) de temps de travail et par sa période d'activité sur l'année.

ENR : ENergies Renouvelables, énergies dont le renouvellement naturel est assez rapide (éolien, méthaniseur, solaire, hydraulique...)

FNCA : Fédération Nationale du Crédit Agricole

GES : Gaz à Effet de Serre

GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

HECA : Handicap et Emploi au Crédit Agricole

Intrapreneuriat : Permet aux salariés d'une entreprise de mener un projet innovant de bout en bout en leur sein tout en gardant leur statut

IRC : Indice Recommandation Clients

ISR : Investissement Socialement Responsable

LB/FT : Lutte Anti-Blanchiment et Financement du Terrorisme

M€ : millions d'€uros et **Md€** : milliards d'€uros

NC : Non Calculé

NPC : Nouveau Portail Client, nouvelle vitrine internet pour les clients du crédit agricole livrée en 2019

PDE : Plan de Déplacements Entreprise

PEAP : Prêt express pro agri, prêt pour les clients professionnels et agriculteurs pouvant être réalisé numériquement par le client

Paylib : solution de paiement dématérialisé permettant de régler ses achats via un smartphone.

Part Sociale : Titre représentatif d'une fraction du capital social d'une Caisse Locale du Crédit Agricole Mutuel.

PEE : Prêt Economie Energie

PNB : Produit Net Bancaire

PMR : Personne à mobilité réduite

PMT : Plan Moyen Terme (projet stratégique du Groupe Crédit Agricole)

Point Vert : Service de proximité permettant d'effectuer un retrait directement chez un commerçant grâce à sa carte bancaire.

PTZ : Prêt à Taux Zéro

QVT : Qualité Vie de Travail

RSE : Responsabilité Sociétale d'Entreprise

SEA : Signature Electronique en Agence

SEM : Syndicat d'Economie Mixte

Sociétaire : Client qui détient une part de capital social de sa Caisse Locale lui donnant un droit de vote.

Taxe CITEO Eco Emballages et Ecofolio: Taxe redélevable pour tout donneur d'ordre émettant des imprimés papiers. Elle contribue à financer la collecte et la valorisation des déchets papiers.

Rapport KPMG – après audit



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
Site Internet : www.kpmg.fr

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Charente Périgord

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

Exercice clos le 31 décembre 2021
Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Charente Périgord
30 rue d'Epagnac, CS 72424 Soyaux - 16024 Angoulême
Cedex
Ce rapport contient 8 pages

KPMG S.A.,
société française membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants affiliés de
KPMG International Limited, une entité de droit anglais.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Eqho
2 avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capitaux propres : 100 €
Code APE : 8520Z
775 725 417 R.C.S. Nanterre
TVA Union Européenne
FR 77 775 725 417



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
Site Internet : www.kpmg.fr

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Charente Périgord
Siège social : 30 rue d'Épagnac, CS 72424 Soyaux - 16024 Angoulême Cedex

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

A l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹ et membre du réseau KPMG International comme l'un de vos commissaires aux comptes, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de l'entité en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

¹ Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1049, portée disponible sur le site www.cofrac.fr



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Charente Périgord
Rapport de l'organisme tiers indépendant
sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
7 mars 2022

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

- Exercice clos le 31 décembre 2021



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Charente Périgord
Rapport de l'organisme tiers indépendant
sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
7 mars 2022

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte)) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000².

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et mars 2022 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

² ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Nature et étendue des travaux

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

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

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été menés au siège de l'entité consolidante.

- Exercice clos le 31 décembre 2021

- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au siège de l'entité et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Paris-La Défense, le 7 mars 2022

KPMG S.A.

Fanny Houlliot
Associée
Sustainability Services

Diego Dechelotte
Associé

- Exercice clos le 31 décembre 2021

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Dispositif relatif au développement des compétences personnelles et professionnelles des collaborateurs

Accords signés en 2021

Actions de sensibilisations des salariés sur le thème de la santé et du handicap

Soutiens de projets en faveur de la décarbonation de l'économie

Actions engagées pour la réduction de l'empreinte carbone de la Caisse

Empreinte carbone du portefeuille de crédit

Dispositif de traitement des réclamations et résultats

Mesures en faveur du développement économique et durable des territoires

Suivi de la satisfaction client et résultats

- Exercice clos le 31 décembre 2021

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs considérés les plus importants

Effectif total au 31.12

Nombre d'heures de formation ramené à l'ETP

Nombre de salariés promus au sens du bilan social ramené aux salariés CDI

Taux de femmes siégeant au Conseil d'administration CR

Taux de femmes managers

Moyenne du revenu annuel brut théorique par sexe

Emissions de GES liées à l'énergie et aux déplacements professionnels divisées par le nombre d'ETP

Réalisations de financement des projets de productions d'énergies renouvelables

Taux d'entreprise clientes qui sont interrogées sur leur politique ESG

Taux de l'Indice de recommandation client (IRC) stratégique

Part des clients équipés de l'offre Budget Protégé / Nombre de clients fragiles

Taux d'utilisateurs actifs de la banque en ligne

Indice d'engagement sociétal (IES)

Nombre de réclamations en lien avec l'éthique dans les affaires

- Exercice clos le 31 décembre 2021



Crédit Agricole Charente-Périgord
30, rue d'Épagnac - CS 72424 Soyaux
16024 ANGOULÊME Cedex
Tél : 05 45 20 45 20 - Fax : 05 45 20 49 99
credit-agricole.fr/ca-charente-perigord