

PARTENAIRE ENGAGÉ



**DES RÉUSSITES,
DES TERRITOIRES
ET DES IDÉES.**



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE LA CAISSE RÉGIONALE – MODELE D’AFFAIRES

Notre identité	03
Modèle coopératif	04
Missions et valeurs	07
Infographie : Notre Modèle d'affaires	10
Parties prenantes	12
Risques climatiques physiques	13
Politique relative aux risques en matière de durabilité (Réglementation SFRD)	14

PRÉSENTATION DES ENJEUX, ACTIONS ET INDICATEURS

Nos enjeux RSE	17
Notre engagement SOCIAL	19
Notre engagement SOCIÉTAL	25
Notre engagement ENVIRONNEMENTAL	34

ANNEXES

<i>Note méthodologique sur les indicateurs</i>	41
<i>Politique de durabilité</i>	44
<i>Rapport du commissaire aux comptes</i>	48

Présentation de la Caisse régionale Sud Méditerranée

MODELE D'AFFAIRES

Une banque mutualiste plaçant les femmes et les hommes au cœur de ses décisions



NOTRE IDENTITÉ

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

COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE SUD MEDITERRANEE

STRUCTURE COOPERATIVE

132 507
sociétaires

437
administrateurs

30
caisses locales

Conseil d'administration
de la Caisse Régionale



STRUCTURE BANCAIRE

289 333
clients

916
collaborateurs

84
points de rencontre clientèle

Direction
de la Caisse régionale

MODELE COOPERATIF

Une entreprise pérenne ancrée dans son territoire



Fournir les solutions de crédits, épargnes, assurances et les services associés adaptés aux besoins de nos clients : telle est la mission de la Caisse régionale exercée au profit des particuliers, professionnels, agriculteurs, associations, entreprises et collectivités publiques sur les départements de l'Ariège et des Pyrénées-Orientales.

Par sa contribution directe au tissu socio-économique local, le Crédit agricole est un acteur majeur du développement de son territoire.

Emplois, investissements, achats et impôts constituent les leviers de redistribution de la valeur économique créée.

La quasi-totalité du résultat est conservée pour financer les besoins d'investissement et de développement futurs.

NOS 2 DEPARTEMENTS

L'Ariège

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

3^{ème} département de la région Occitanie en création d'entreprise, ce département a connu ces dernières années des mutations avec un nombre grandissant d'artisans, de commerçants et de chefs d'entreprise.

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

Les Pyrénées-Orientales

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

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

LA GOUVERNANCE MUTUALISTE

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

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

Aujourd'hui, les 132 507 sociétaires, soit 45,80 % des clients, en constituent le socle, et nous affichons l'ambition que tout client devienne sociétaire.

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

C'est au cours des Assemblées Générales de Caisse Locale que chaque sociétaire peut exprimer son pouvoir de décision.

Plus que cela, l'Assemblée Générale de Caisse Locale est un lien d'écoute et d'échanges :

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

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

Chaque année, les sociétaires participent à la campagne d'Assemblées Générales au sein des Caisses Locales qui constituent notre réseau mutualiste sur l'ensemble du territoire.

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

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

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

Ils sont le moteur de l'action locale en :

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

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

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

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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président	Jean PALLURE
1 ^{er} Vice-Président	Alexandre ARNAUDIES
2 ^{ème} Vice-Président	Pierre-Eric MUNOZ
Vice-Président	Olivier HABERMACHER
Secrétaire	Maryline VITAL
Trésorière	Marie-Noëlle IMBERN
Administrateurs/trices	Georges ASSENS Nathalie AURIAC Jean-Pierre BAILS Jean-Pierre SICRE Annie CONTE Françoise GALIAY HOF Olga GONCALVES Hervé PELOFFI Fanny MASCARENC Michel PLANAS Valérie BALMIGERE

LE COMITE DE DIRECTION

Directeur Général	Nicolas TAVERNIER
Directeur Général Adjoint	Patricia AVEROUS
Directeur Relations Clients de Proximité	Patrice GERAUD
Directeur Conseil aux Grandes Clientèles	Didier HOCHET
Directeur Finances, Parcours Crédits et Recouvrement	Patrick LELANT
Directeur Ressources Humaines et Transformations	Patrick POUTRET
Directeur Expérience Clients et Sociétaires	Pierre GREGOIRE

MISSIONS ET VALEURS



Le Crédit Agricole a une histoire, une réelle histoire que des administrateurs de Caisse Locale et des salariés ont écrite en accompagnant clients et sociétaires.

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

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

LA PROXIMITE

L'enracinement local est un trait majeur du Crédit Agricole Sud Méditerranée. La proximité se matérialise par le réseau d'agences bancaires le plus important de France et de notre région. Celui du Crédit Agricole Sud Méditerranée compte 84 points de rencontre clientèle et 916 salariés dont la très grande majorité sont originaires de nos 2 départements. Depuis l'origine, le Crédit Agricole s'est attaché à concilier la diversification des activités du Groupe, en France et dans le monde, et réaffirme sans cesse son attachement et son engagement régional.

LA SOLIDARITE

Cette notion conduit notre banque à :

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

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

LA RESPONSABILITE

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

Le sens de nos responsabilités cristallise sur nos départements tous nos efforts qu'ils soient humains ou financiers et nous réinvestissons plus de 91 % de nos résultats. La Caisse Régionale vit sur un territoire, par ce territoire, pour ce territoire.

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

La citoyenneté

- ✓ Le Crédit Agricole, forme une sorte de communauté humaine avec ses 289 333 clients dans nos départements de l'Ariège et des Pyrénées-Orientales. C'est une entreprise viable, ayant des résultats bénéficiaires dans un contexte économique fragile. Conduire des opérations d'intérêt général, assurer une présence ou mettre en place des services sans faire de leur rentabilité le critère de sélectivité est une démarche majeure de notre établissement financier.

L'utilité et la loyauté

- ✓ Bien sûr, ces valeurs étaient présentes hier, lorsque les premiers administrateurs de Caisse Locale, étudiaient la demande de prêt des habitants de leur village. Aujourd'hui, la Caisse régionale refuse l'anonymat d'une relation trop impersonnelle. Nous voulons faire preuve d'écoute, de reconnaissance, d'éthique dans le conseil et servir ainsi nos clients et sociétaires avec qualité.

La durabilité

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



La vision pour 2030 du Crédit Agricole Sud Méditerranée repose sur un dessein ambitieux : **être un tiers de confiance reconnu et plébiscité par tous, en interne comme en externe.**

Cette vision se concrétise dans un nouveau projet stratégique « **Partenaire engagé** » et repose sur 6 axes de développement majeurs et combinés consistant à :

1. Délivrer une expérience remarquable à tous ses clients, des ménages les plus modestes aux plus fortunés, de l'entrepreneur individuel à l'entreprise active à l'international ;
2. Proposer un parcours différenciant à ses sociétaires, fiers de leur coopérative ;
3. Offrir le meilleur de la responsabilité humaine en proximité ;
4. Agir pour la cohésion et l'inclusion sociales et poursuivre sa mobilisation sur l'emploi et la formation des jeunes ;
5. Favoriser des investissements d'avenir sur le territoire et accompagner les transitions environnementales et agricoles ;
6. Promouvoir l'innovation éthique afin de faciliter la vie quotidienne des particuliers et entrepreneurs.

De 2022 à 2024, ce sont 71 projets majeurs issus de 25 chantiers structurants qui vont contribuer à conduire cette transformation.

Le Crédit Agricole Sud Méditerranée affirme donc sa volonté d'être un « Partenaire engagé » et d'agir, chaque jour, dans l'intérêt des clients et de la société.

Un Partenaire engagé des réussites, celles des clients, des sociétaires et des salariés de la Caisse régionale.

Un Partenaire engagé des territoires de l'Ariège et des Pyrénées-Orientales, de leur prospérité, de leur qualité de vie, de leur beauté, leur attractivité.

Un Partenaire engagé des idées pour, par l'innovation créatrice de valeur, celle de l'entreprise comme celle de ses clients, contribuer au progrès de demain au bénéfice des 630.000 ariégeois et catalans.

Un projet stratégique co-construit et partagé avec les collaborateurs et les élus.

En mai 2021, l'ensemble du Comité de Direction et le Président de la Caisse régionale ont impulsé le lancement du Nouveau Projet Stratégique et partagé cette nouvelle Vision 2030 à l'ensemble des collaborateurs. Ensuite, les salariés ont pu, pendant 3 mois, réfléchir, réagir et proposer leurs idées pour participer à la construction de ce Nouveau Projet Stratégique.





En septembre, des Temps Forts Collaborateurs et Élus ont été organisés afin de réfléchir collectivement aux actions concrètes à mettre en place et partager les projets structurants 2022-2024.

Enfin, le 26 novembre marque la révélation aux collaborateurs et élus du Nouveau Projet Stratégique de la Caisse régionale Sud Méditerranée : « Partenaire Engagé ».

NOTRE MODELE D'AFFAIRES 2021



NOS MISSIONS et VALEURS	<p>La Caisse Régionale Sud Méditerranée banque de plein exercice du Groupe Crédit Agricole, accompagne ses clients dans la réussite de leurs projets de vie et contribue au développement socio-économique de son territoire. Elle s'appuie sur son modèle de banque coopérative qui repose sur un principe de vote démocratique : « une personne = une voix ».</p> <p>Nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par nos valeurs de proximités, de responsabilité et de solidarité.</p> <p>Notre raison d'être est d'agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société :</p> <ul style="list-style-type: none">• Agir, en tiers de confiance, dans l'intérêt de nos clients et de la société <p>Une banque partenaire de vie, au service de tous qui accompagne et soutient ses clients en proposant des services à forte valeur ajoutée et une expérience client privilégiée.</p> <p>Nous sommes une banque universelle, proche de ses sociétaires et de ses clients.</p> <ul style="list-style-type: none">• Agir pour garantir une responsabilité humaine en proximité <p>Une banque à forte dimension humaine qui place la responsabilisation au cœur de sa culture et favorise l'engagement des femmes et des hommes.</p> <p>Nous sommes une banque, qui place la responsabilité humaine au service de nos clients.</p> <ul style="list-style-type: none">• Agir pour dynamiser le territoire <p>Un acteur historique qui accompagne l'économie locale, renforce la cohésion du territoire, et soutient les mutations d'aujourd'hui et demain.</p> <p>Nous sommes une banque, acteur clé du développement territorial vertueux pour tous.</p>	NOTRE ENVIRONNEMENT	<p>Une exigence croissante en matière de réglementation, le réchauffement climatique, l'évolution de la démographie, une concurrence multiforme et digitale, une économie en reprise sensible, la multiplication des aléas dans les parcours de vie, de nouveaux usages et besoin clients, transformation de l'agriculture et de l'agroalimentaire ;</p> <p>L'économie des Pyrénées-Orientales est structurée autour de trois secteurs principaux : l'agriculture, l'industrie et les services notamment grâce au tourisme.</p> <p>L'Ariège dispose de nombreux atouts pour accueillir de nouvelles populations et activités : positionnement géographique avantageux, sur un territoire « carrefour » entre les trois métropoles de rang européen Toulouse, Montpellier et Barcelone... La disponibilité foncière est importante et le territoire ariégeois est maillé de multiples espaces économiques permettant le développement du tissu local ou l'accueil de nouvelles entreprises.</p>
	<p>NOS RESSOURCES 2021</p> <p>Les femmes et les hommes</p> <ul style="list-style-type: none">• 916 collaborateurs• 437 administrateurs <p>Notre présence géographique sur nos 2 départements : ARIEGE et PYRENEES ORIENTALES :</p> <p>34 agences principales, 33 points de rencontre rattachés, 8 points conseil, 2 centres</p>		<p>NOTRE VISION 2030</p> <p>Le Crédit Agricole Sud Méditerranée, est une banque agile et solide, qui poursuit sa croissance et est tournée, indéniablement, vers l'avenir par l'utilité. Notre modèle de banque, basé sur l'universalité, la proximité, la responsabilité, la loyauté et la durée, exprime notre volonté d'être un partenaire engagé. Notre vision porte les aspirations des femmes et des hommes qui font le Crédit Agricole Sud Méditerranée. Cette vision est la boussole qui nous oriente afin de rester fidèles à ce nous voulons être : Une entreprise reconnue et plébiscité, en interne comme en externe, pour notre utilité et notre statut de tiers de confiance. Reconnue et plébiscité comme un partenaire de confiance pour nos clients, un acteur majeur du territoire pour les habitants de l'Ariège et des Pyrénées Orientales, un modèle de mutualisme pour nos sociétaires, un employeur de référence, une Caisse régionale forte au sein de notre Groupe Crédit Agricole. C'est cette finalité que nous souhaitons poursuivre, affirmer et renforcer sur les 10 prochaines années. Notre vision 203 fixe le cap de notre action à travers 6 axes de développement.</p>

<div>d'affaires Entreprises et Banque Privée, 1 agence des entrepreneurs, 2 agences habitat, 1 succursale en Espagne, 1 agence mobile, 1 agence Illico, 1 agence de gestion de la relation à distance, 1 centre de contact multimédia, 219 automates, 73 relais CA, 4024 terminaux de paiements, 30 caisses locales, 1 point passerelle</div> <div>Notre capital financier</div> <div><ul style="list-style-type: none">28 057 k€ de capital social917 868 k€ de fonds propres</div> <div>Notre réseau de partenaires</div> <div><ul style="list-style-type: none">Club de l'Eco de l'IndépendantPrix Alfred SauvySaint Charles Export et SNIFLUPVDPerpignan Roussillon Investissement</div> <div>Notre capital technologique</div> <div><ul style="list-style-type: none">Un pôle d'expertise informatique unifié au service de tous les métiers du Groupe</div>	<div></div> <div>NOS PRODUITS ET SERVICES</div> <div><ul style="list-style-type: none">EpargneCréditsServices bancairesAssurances biens & personnesAssurance vie et prévoyancePromotion immobilièreFinancements spécialisés</div>	<div></div> <div>4 habitants sur 10 de notre territoire sont clients de la CR</div>	<div></div> <div>289 333 clients dont 132507 sociétaires</div>	<div>Le Sociétal</div> <div><ul style="list-style-type: none">29 % de clients promoteurs (IRC note 9-10)16 % des nouveaux clients sont sociétaires2323 sociétaires supplémentaires75 009 profils actifs Ma Banque77 436 partenaires utilisateurs CA en ligne230 k€ de mécénat versé/ sponsoring/ partenariats /FSL/Fondation</div>
	<div>NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Banque de détailAssuranceImmobilier</div>	<div></div> <div>Plus de 30 000 de nos clients sont des professionnels (Professionnels, Agriculteurs, Entreprises et Collectivités publiques)</div>	<div>Encours</div> <div><ul style="list-style-type: none">9 360 m€ d'épargne (+5,92 %) Dont 22 426 livrets sociétaires pour 241 m€6 087 m€ de crédits (+3,4 %)</div> <div>Prévoyance</div> <div><ul style="list-style-type: none">28 268 contrats d'assurance souscrits</div>	<div>L'environnemental</div> <div><ul style="list-style-type: none">1,58 % des financements concernent les projets d'énergie renouvelable</div>
	<div>Filiales du Groupe CA</div> <div><ul style="list-style-type: none">CA AssurancesCA Technologies et ServicesCA Payment & ServicesAmundiCA ImmobilierCA Leasing & FactoryCACIB...</div>	<div>Le Financier</div> <div><ul style="list-style-type: none">159 m€ de PNB31,7 m€ de résultat4 m€ d'investissements39 m€ d'achats2,5 m€ de taxes et impôts (hors IS)11 m€ d'impôts sur les sociétés</div>		
	<div>NOTRE POSITIONNEMENT</div>	<div>Le CA Sud Méditerranée est une banque coopérative et mutualiste, au destin intimement lié à celui de son territoire. Une banque animée de fortes valeurs historiques. Un véritable tiers de confiance, qui place le service, le conseil patrimonial global, la loyauté et l'éthique au cœur de ses relations et de son action. Etre le CA Sud Méditerranée, c'est :</div> <div><ul style="list-style-type: none">être une banque universellefaire vivre à nos clients une relation de qualité en proximitéviser l'excellence dans nos prestationss'inscrire dans un partenariat durable avec nos clientsfaciliter les missions quotidiennes et les parcours professionnels de nos collaborateurs, par le développement permanent de leurs compétences et talents.</div> <div>accorder une réelle considération à nos sociétaire</div>		

CARTOGRAPHIE DES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES DE SUD MEDITERRANEE ET LEURS ATTENTES



PARTIES PRENANTES INTERNES

- Administrateurs
- Comité de Direction
- Collaborateurs
- Syndicats / Délégués du personnel
- Fédération Nationale CA



Pérenniser l'entreprise ; Valoriser et fidéliser les talents (Sécurité de l'emploi ; Rémunération ; Qualité de vie au travail ; Gestion des carrières ; Mobilité ; Reconnaissance)

PARTIES PRENANTES CLIENTES ET SOCIETAIRES

- Entreprises
- Associations
- Institutionnels
- Professionnels, Agriculteurs
- Particuliers

Clients

Sociétaires



Faire notre métier avec éthique et efficacité
(Financement de l'économie ; Frais et taux d'intérêt ;
Transparence sur les produits et les pratiques ;
Sécurité des données ; Solidité dans les difficultés ;
Offre de produits « développement durable »)



Conduire l'activité conformément aux valeurs coopératives (Stabilité et pérennité de l'activité ;
Utilisation des fonds ; Gouvernement d'entreprise
transparent et efficace ; Prise en compte de leurs
propositions)

PARTIES PRENANTES EXTERNES METIER (ORGANISMES REGLEMENTAIRES)

- Pouvoirs publics
- Autorités de contrôle et de régulation
- Associations professionnelles



Etre en conformité avec les lois et règlements (Respect de la réglementation en vigueur ; Conduite responsable de l'activité ; Gouvernance transparente)

PARTIES PRENANTES EXTERNES SOCIETALES (SOCIETE CIVILE)

- Associations et ONG
- Etat et collectivités locales
- Société civile
- Médias



Respecter les populations, l'environnement et les consommateurs
(Politique environnementale, social et de gouvernance (ESG) dans le financement de projets ;
Responsabilité envers le client et à l'égard du produit ;
Participation au développement des territoires)

PARTIES PRENANTES EXTERNES MARCHE (FOURNISSEURS)

- Partenaires stratégiques
- Prestataires



Garantir une relation fiable et pérenne avec les partenaires externes
(Stabilité de la relation ; Equité de la relation économique)

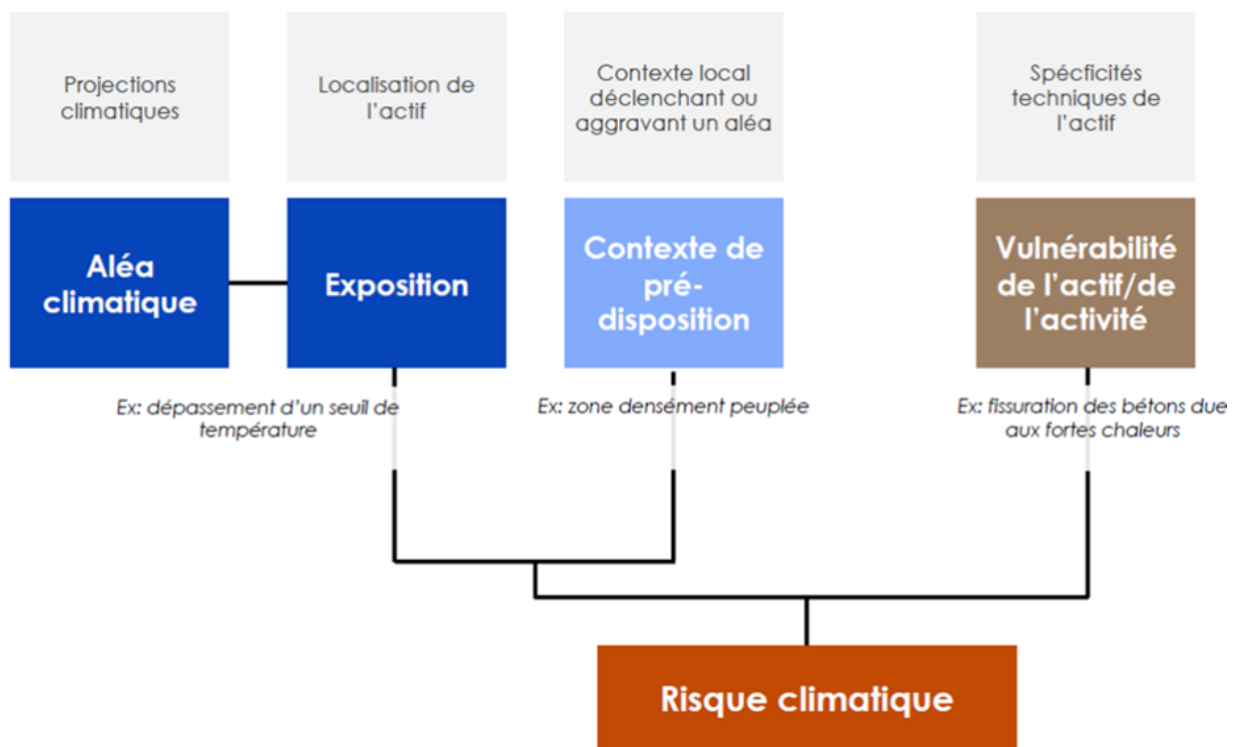
RISQUES CLIMATIQUES PHYSIQUES



Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage.

Le Crédit Agricole a élaboré une démarche d'analyse du risque physique, avec le concours de Carbone 4, reposant sur (i) les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, (ii) l'exposition de ces régions aux aléas climatiques (vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne) et (iii) la vulnérabilité spécifiques au(x) secteur(s) d'activité couvert (immobilier, agriculture et l'entreprise) ou au type d'actif. Ceci est complété d'éventuels facteurs contextuels aggravants propres à chaque région ou activité.

Démarche générale d'analyse du risque physique :



Outre la quantification du risque climatique physique, ces études permettent de renforcer les bases techniques et les compétences des équipes sur ces problématiques nouvelles, et d'identifier les leviers climatiques sur lesquels agir pour améliorer la gestion de ces risques dans les portefeuilles analysés. Il s'agit également d'un préalable à l'appréhension ciblée des risques climatiques futurs permettant d'accompagner au mieux les acteurs économiques locaux.

POLITIQUE RELATIVE AUX RISQUES EN MATIERE DE DURABILITE (REGLEMENTATION SFRD)



1. La mise en œuvre de la politique sur la prise en compte dans leur stratégie d'investissement des critères environnementaux, sociaux et de qualité de gouvernance et des moyens mis en œuvre pour contribuer à la transition énergétique et écologique

En réponse à la réglementation SFRD, le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidentes négatives 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 complète répondant à la réglementation SFRD est publiée sur la page RSE du portail internet (<https://www.credit-agricole.fr/ca-sudmed/particulier/informations/rse-sudmed.html>) et consultable en annexe.

2. La mise en œuvre des politiques relatives aux risques en matière de durabilité en incluant une information sur les risques associés au changement climatique ainsi que sur les risques liés à la biodiversité

Risques associés au changement climatique

- ✓ À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale Sud Méditerranée 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 Sud Méditerranée 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".

Présentation des ENJEUX, RISQUES et INDICATEURS






Bien plus qu'une obligation réglementaire, la politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) repose sur des projets pragmatiques qui impliquent tous les collaborateurs de la Caisse régionale. Cet engagement RSE découle de l'ADN coopératif et mutualiste de la Caisse régionale.






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

Afin d'identifier les principaux risques extra financiers, l'analyse de matérialité de Crédit Agricole SA a été retravaillée en interne. De cette analyse découlent des enjeux RSE qui couvrent les principaux thèmes apparus dans la matrice.

Les risques ont été cotés au regard de 3 aléas (d'image/ de perte d'activité/ de sanction administrative ou judiciaire), en fonction de leur occurrence et de leur gravité. Cette cotation a été réalisée collectivement à dire d'expert des parties prenantes internes (RSE, Risque, conformité, direction des marches...). 15 principaux risques ont ainsi été identifiés et validés par le responsable conformité.

Des enjeux et des risques découlent des indicateurs de performance (KPI) présentés ci-après.

ENJEUX	RISQUES	CHIFFRES CLÉS
 Agir en employeur responsable	<ul style="list-style-type: none"> -Recrutement inadapté aux besoins de l'entreprise -Discrimination du candidat à l'embauche ou du salarié -Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle hommes-femmes 	<ul style="list-style-type: none"> -Nombre de collaborateurs -Recrutement CDI -Proportion de femmes dans la population des cadres -Index Egalité Hommes/Femmes
 Co-construire l'avenir avec nos collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> -Dégradation de la confiance des salariés envers l'entreprise -Baisse de la qualité de vie au travail 	<ul style="list-style-type: none"> -Index Engagement Recommandation collaborateurs -Taux de participation des salariés au sondage IER
 Développer nos talents	<ul style="list-style-type: none"> -Défaut d'accompagnement des collaborateurs -Prise en compte insuffisante de l'engagement des collaborateurs dans la politique de rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> -Part des salariés formés -Proportion de la masse salariale consacrée à la formation -Nombre de collaborateurs diplômés en interne -Taux de promotions -Taux de démission

 Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité	<ul style="list-style-type: none"> -Inadaptation du produit/service aux besoins du client / Défaut de conseil -Offre de services inadaptée sur les canaux de distribution à distance 	<ul style="list-style-type: none"> -Nombre de clients ayant bénéficiés de la démarche -Trajectoire Patrimoine -Nombre de connexions à l'espace Crédit Agricole en ligne -Part des clients vus au moins une fois depuis 2 ans
 Agir avec éthique	<ul style="list-style-type: none"> -Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information -Manque de clarté ou de transparence sur les produits et services fournis à la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> -Taux de participation des salariés à la formation Inclusion bancaire -Part et évolution des clients en situation de fragilité -Evolution du nombre de clients fragiles bénéficiant de l'offre module protégé -Taux de participation des salariés à la formation obligatoire sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
 Etre utile au territoire	<ul style="list-style-type: none"> -Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques -Absence de dialogue et de soutien aux parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> -Montant versé en soutien aux initiatives locales -Montant des financements de professionnels et entreprises (majoritairement sur nos territoires) -Nombre de nouveaux sociétaires -Nombre de participants aux Assemblées générales -Proportion de femmes administrateurs de Caisse Locale et au Conseil d'administration
 Accompagner la transition énergétique	<ul style="list-style-type: none"> -Non accompagnement dans les enjeux de la transition 	<ul style="list-style-type: none"> -Part des financements des projets d'énergie renouvelables -Financement des véhicules éligibles au prêt vert
 Agir pour réduire notre empreinte carbone	<ul style="list-style-type: none"> -Défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> -Part des cartes recyclées sur les cartes échues -Papier consommé (clients et interne) -Consommation d'électricité (Mégawatt-heure) -Part d'électricité verte dans nos consommations -Gaz à effet de Serres associés à la consommation d'électricité -Nombre de kilomètres parcourus avec les véhicules de service par collaborateur -Emissions de CO₂ liées aux déplacements professionnels par collaborateur -Poids carbone de nos financements -Ratio d'actifs éligibles (Green Asset Ratio, Taxonomie européenne)



Social



Sociétal



Environnemental



NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL



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

Le Crédit Agricole Sud Méditerranée poursuit une politique de formation visant à renforcer le développement des compétences et l'expertise, et à préparer le renouvellement des effectifs. D'importants moyens y sont alloués comme le montrent le nombre d'heures et le budget affecté.

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

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

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

1^{er} enjeu : Agir en employeur responsable *pour favoriser la mixité et la diversité*

Attirer de nouveaux talents
Se montrer comme une banque citoyenne

Diffuser l'image positive de l'entreprise à l'extérieur
Accroître l'efficacité au travail



Recrutement inadapté aux besoins de l'entreprise
Discrimination du candidat à l'embauche ou du salarié
Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle hommes-femmes

Nos actions marquantes :

► L'ensemble des membres du service de développement des ressources humaines est formé à la non-discrimination à l'embauche et envers les salariés. Par ailleurs, le processus de recrutement est sécurisé avec des entretiens à 3 niveaux : Ressources Humaines, opérationnel et cabinet externe.

► Depuis début octobre, le processus de recrutement interne de la Caisse régionale a été fortement aménagé. Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre du plan d'action « Time to Market RH 2021 » visant à obtenir une grande adéquation quantitative et qualitative des compétences : accélération de nos recrutements CDI, lancement de 4 filières préparatoires aux métiers commerciaux, facilitation des évolutions fonctionnelles et des promotions internes.

Les adaptations de ce processus de recrutement interne confortent un principe intangible du modèle social de la Caisse Régionale : la promotion professionnelle au mérite. Comme prévu dans l'accord sur l'amélioration continue des conditions de travail, le diagnostic et les propositions ont été élaborés après des travaux partagés entre la Direction des Ressources Humaines et un groupe projet composé de managers et de collaborateurs du réseau et du siège.

► Suite à un premier accord sur la thématique des conditions de travail (signé en 2019), un nouvel accord a été signé le 19 mai 2021, visant à l'amélioration continue des conditions de travail. Cet accord prévu pour une durée de 4 ans, prévoit des engagements de la caisse régionale sur les domaines suivants :

- l'évolution des organisations et la conduite du changement,
- la fluidité des échanges au quotidien,
- l'amélioration de l'organisation des activités et des processus clients,
- le partage et suivi des objectifs collectifs et individuels,
- les horaires de travail et le suivi du temps de travail,
- le maintien dans l'emploi et développement de l'employabilité dans l'entreprise,
- le développement d'une culture positive de l'erreur,
- les modalités d'accompagnement des salariés,
- la prévention et accompagnement des situations d'incivilité et de stress au travail.

Par ailleurs des échanges entre la Direction et les Organisations syndicales ont porté sur des dispositions concrètes pour l'amélioration continue des conditions de travail sur le T4 2021. Ces échanges ont conduit à la signature d'un relevé de conclusions le 30 novembre 2021, portant sur les thèmes suivants :

1. La planification individuelle des formations réglementaires
2. L'accompagnement des retours d'absences de longue durée
3. L'accompagnement des salariés face aux incivilités
4. L'organisation du travail en agence
5. La reconnaissance des compétences et de la performance

► La Caisse Régionale a accueilli en septembre 2021 le congrès national de CHEOPS (Conseil National Handicap & Emploi des Organismes de Placement Spécialisés). La Caisse régionale se positionne comme un acteur majeur de l'emploi, de l'intégration des jeunes et de la diversité sur ses territoires de l'Ariège et des Pyrénées-Orientales.

► La cellule HECA a créée en collaboration avec la MSA, sa nouvelle plaquette visant à communiquer sur le Handicap en entreprise.

► A l'occasion de la Journée Nationale de l'Audition, le 11 mars, la cellule HECA a organisé un test de dépistage auditif en ligne et une conférence sur les bonnes pratiques pour préserver son audition.

► Dans le cadre du projet du Groupe « Grand Programme Stages de 3ème » visant à lutter contre les disparités et les inégalités sociales, la Caisse régionale a accueilli 4 élèves de 3ème issus d'un établissement classé en réseau d'éducation prioritaire du 13 au 16 décembre dernier.

L'objectif : faire découvrir et apporter à ces élèves des connaissances pratiques sur les métiers de la banque.

10 collaborateurs de la Caisse régionale sont intervenus pour expliquer leurs métiers et animer des ateliers tel que l'aide à la réalisation d'un CV, des jeux d'éducation à la gestion d'un budget ou encore la réalisation d'un post sur les réseaux sociaux.

En cohérence avec nos valeurs mutualistes et en réponse aux enjeux RSE, cette opération renforce notre responsabilité d'employeur. Elle nous permet d'agir pour la diversité et promouvoir le principe d'égalité des chances en favorisant l'insertion des jeunes dans le monde du travail.

Nos chiffres clés & KPI :

	2021	2020	2019
Nombre de collaborateurs ^{KPI}	916	893	906
Recrutement CDI	76	37	60
Proportion de femmes dans la population des cadres ^{1 KPI}	41,42 %	37,42 %	38,75 %
Index Egalité Hommes/Femmes *	83/100	83/100	87/100

**Voir la définition dans la note méthodologique en fin de document.*

¹*La hausse de la proportion de femmes dans la population des cadres s'explique par une politique de recrutement de femmes cadres en lien avec le suivi de l'index d'égalité Hommes/Femmes.*

2nd enjeu : Co-construire l'avenir de nos collaborateurs *pour développer la qualité de vie au travail au service de la performance et favoriser l'épanouissement*



Nos actions marquantes :

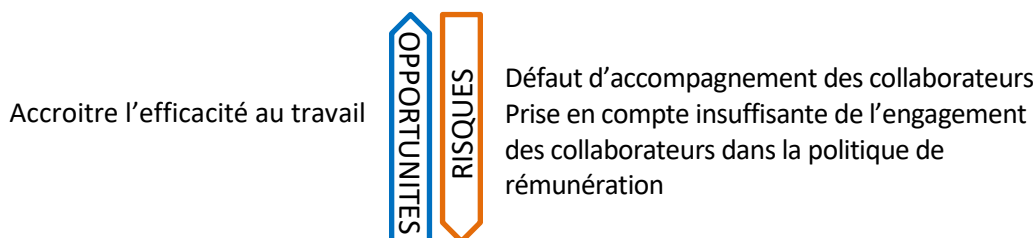
- La démarche globale de construction du premier plan à moyen terme du projet stratégique partenaire engagé, s'est construite dans une ambition participative : Lors de la construction de la vision 2030, les administrateurs de la Caisse Régionale et le Comité de Direction ont participé à la définition de la vision, de la raison d'être et du positionnement. Le PMT 2024 a été co-construit aux côtés des élus de Caisse Locales, des managers et des collaborateurs volontaires. Au total se sont plus de 400 hommes et femmes qui ont contribué par leurs idées à cette ambition collective. Les politiques et les plans d'action sont décrits en page 9.

Nos chiffres clés :

	2021	2019	2017
Indice Engagement Recommandation collaborateurs (IER)*	81 %	83 %	82 %
Taux de participation des salariés au sondage IER	86 %	84 %	81 %

**1^{ère} CR ex-aequo en 2019 et 2017. Score en léger recul en 2021 qui reste très supérieur aux références (Moyenne des Caisses régionales à 75 %). L'analyse détaillée de cette enquête permettra de relever des leviers intéressants d'amélioration. Dans le cadre du PMT 2022-2024, cette enquête sera reconduite sur l'année 2022.*

3^{ème} enjeu : Développer nos talents *pour faciliter l'adaptation des salariés aux évolutions des métiers, contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des collaborateurs*



Nos actions marquantes :

► 3 Ateliers RH « Fonction Partagée » ont été organisés en 2021. Il s'agit d'une formation dédiée aux Managers (réseaux, siège), permettant de traiter un certain nombre de thèmes, et notamment :

- La rémunération : il s'agit d'apporter des explications sur les différentes composantes de la rémunération, détaillant les contributions des collaborateurs en fonction de chaque composante de la rémunération. Cette présentation apporte des informations quant à l'engagement des salariés et le retour en terme de rémunération.
- Des éléments relatifs à l'égalité professionnelle et notamment des principes de veille à la non-discrimination ; une partie de la formation est aussi orientée sur la prise en compte de la parentalité.

Ces formations se déroulent sur un demi-journée et regroupent généralement 15 managers (en moyenne), la taille du groupe permettant des échanges.

► Suite à un premier accord sur la thématique des conditions de travail (signé en 2019), un nouvel accord a été signé le 19 mai 2021, visant à l'amélioration continue des conditions de travail. (Voir p.20, Enjeu : Agir en employeur responsable)

► Time to Market RH

Face à nos défis majeurs de satisfaction clients, de développement du PNB, de transformation de nos processus et d'amélioration de nos modes de travail, l'humain et les compétences seront, par leur capacité à augmenter le digital, des clefs essentielles de notre réussite. Dans ce cadre, les équipes RH travaillent un plan d'action Time To Market avec les axes de travail suivants :

- Modèle de prévision des flux (à organisation constante)
- Prévision des besoins /compétences à renforcer (transformations organisationnelles et métiers)
- Préparation des compétences sur des métiers qualifiés
- Sourcing et recrutement externe
- Optimisation des mobilités et de l'allocation RH
- Gestion des absences temporaires
- Accompagnement des salariés
- Pilotage, suivi et reporting

Des premières actions fortes ont été mises en œuvre sur 2021 :

- la refonte du processus de recrutement interne
- une campagne externe de communication, intensification de notre présence sur les réseaux sociaux
- création de 4 filières de préparation aux métiers
- ateliers sur la fonction RH partagée

► Création de 4 filières de préparation aux métiers :

- conseiller aux Particuliers
- conseiller aux Professionnels
- conseiller aux Agriculteurs
- conseiller en Gestion de Patrimoine.

Ces filières ont été ouvertes à candidatures. 27 collaborateurs ont intégré le programme de formation se déroulant de septembre à février, accompagnés de parrains/marraines confirmé sur leur métier.

► Formation alternance en interne, avec les collaborateurs formateurs

Lancement en février sur le territoire Ariègeois d'un Bachelor en alternance en lien avec DIFCAM. 9 alternants recrutés pour une formation de 14 mois au métier d'assistant conseil.

Ce programme permet de mettre en œuvre une formation diplômante sur notre territoire à destination de femmes et d'hommes souhaitant se réorienter et donner un nouvel élan à leur carrière professionnelle.

► Team ambassadeurs

Des collaborateurs se sont portés volontaires pour être les ambassadeurs de leur Caisse régionale. Car, qui mieux que ses propres salariés pour promouvoir sa marque ou séduire de nouveaux talents ? Ils exercent leur influence sur les réseaux sociaux via une plateforme qui agrège les contenus selon un ensemble de thématiques. Ils sont 80 à la Caisse Sud Méditerranée, y compris des administrateurs, à s'être lancés dans l'aventure, représentant la majorité des métiers et des expertises.

Nos chiffres clés & KPI :

	2021	2020	2019
Part des salariés formés* KPI	94 %	94 %	94 %
Proportion de la masse salariale consacrée à la formation	7,49 %	5,80 %	6,62 %
Nombre de collaborateurs diplômés en interne	20	19	29
Taux de promotions* ¹ KPI	10,94 %	10,60 %	19,20 %
Taux de démission* ² KPI	2,71 %	1,37 %	1,03 %

**Voir la définition du calcul dans la note méthodologique en fin de document.*

¹*La hausse du taux de promotions s'explique par une logique d'alignement de l'organisation selon la vision du projet stratégique à horizon 2030. Ceci ayant entraîné des ajustements dans l'organigramme de la Caisse régionale et la création de postes clés.*

²*La crise sanitaire a accéléré les envies de reconversion professionnelle.*



NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL



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

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

Nous réaffirmons dans notre Nouveau Projet Stratégique les valeurs éthiques et loyales qui assoient les bases d'une croissance durable pour notre Entreprise. Nous partageons la conviction que l'éthique et la loyauté dans les affaires comme en interne sont des facteurs de solidité, de développement et des éléments clés de notre politique de responsabilité sociale d'entreprise.

A ce titre, la Caisse régionale a produit un code de conduite général qui vient mettre en pratique ses engagements à se conformer tout à la fois à ses obligations professionnelles et à ses valeurs éthiques. Ce code de conduite général est un outil pédagogique complémentaire à la Charte éthique, pensé pour guider au quotidien chacune de nos actions, décisions et comportements. Par son objet large et son approche thématique, il nous donne une vision d'ensemble des obligations professionnelles et de la conduite éthique à respecter par chacun de nous, et nous oriente vers les textes auxquels il convient de se référer pour de plus amples précisions. Il s'inscrit également dans la continuité de nos engagements de « politique de tolérance zéro » envers tous comportements contraires à l'éthique et toute forme de corruption et vient renforcer notre dispositif de prévention des risques.

En effet, sur la période récente, nous avons détecté quelques comportements venant à l'encontre de nos règlements et procédures internes. Nous tenons à rappeler des pratiques interdites par la Caisse régionale à travers quelques exemples : consultation illégitime de comptes, violation du secret bancaire, dissimulation d'informations sur tout conflit d'intérêts avec des clients ou situation susceptible de l'être, production de faux devis ou fausses factures dans le cadre des financements clients ou salariés, non-respect des procédures dans la délivrance des moyens de paiement sur des entrées en relation à risque...

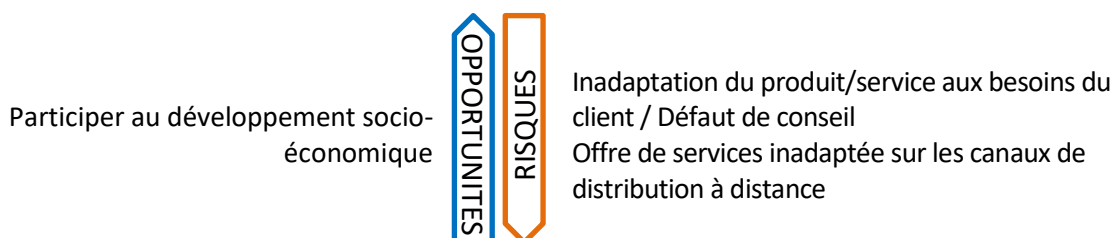
Nous sommes convaincus qu'en mettant en application le code de conduite général qui sera publié très prochainement dans Chorale, nous servirons au mieux les ambitions du Nouveau Projet Stratégique associant l'éthique et l'état d'esprit qui doit nous animer pour être « Un tiers de confiance reconnu et plébiscité en interne comme en externe ».

En souscrivant des parts sociales, les clients deviennent sociétaires de leur Caisse Locale qui a une mission de représentation du CA. Ils participent ainsi à la vie coopérative du Crédit Agricole, qui se traduit au quotidien par des actions concrètes : insertion économique, aide aux jeunes en difficulté, logement, développement local, événements humanitaires, rénovation du patrimoine régional...

En outre, le Fonds de Solidarité Local (FSL) a pour objet d'aider des personnes en situation difficile et nécessitante, à assurer des dépenses susceptibles d'aider à l'amélioration de leur condition. L'approche du caractère « soutien à des personnes vulnérables, et d'une manière plus générale en situation sociale difficile », constitue un critère humain d'éligibilité essentiel à rapprocher des valeurs de responsabilité et solidarité propres à notre mutualisme.

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

1^{er} enjeu : Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité *pour apporter notre expertise au plus près de nos clients avec un parcours 100% humain, 100% digital*



Nos actions marquantes :

- Les commerciaux n'ont aucun intérêt financier à proposer un produit plutôt qu'un autre.
A chaque souscription de produits, un mémo est remis aux clients pour reprendre de façon simple et transparente les principales caractéristiques du produit. Ce point est vérifié par lors de nos enquêtes de satisfaction auprès de nos clients.
La démarche conseil patrimoine certifiée par l'AFNOR est une approche globale et dynamique du patrimoine (banque, assurances, immobilier, fiscalité, transmission) de nos clients. Réalisée en co-construction, elle leur permet en toute transparence de choisir les meilleures solutions possibles pour développer leur patrimoine et le protéger dès le premier euro.
Par ailleurs, en cas d'insatisfaction ou de litige, dans un souci permanent de transparence, toutes les modalités de recours (agence, service client, médiation) pour formuler leur mécontentement sont disponibles sur notre site internet et sur nos plaquettes dans les agences de proximité.
- Depuis avril 2021, le DECAP (Dossier d'Etude Crédit Agri Pro) digitalise l'instruction des prêts sur le marché des agriculteurs et professionnels. Les apports :
 - Automatisation des tâches sans valeur ajoutée (remontée automatique des informations du système d'information, comptabilité ...)
 - Accès aux outils BATICA, Leasenet, Calcul Score Soprano ...
 - Workflow de décision et des CP (Conditions particulières)
 - Historisation des dossiers
- Mise en place d'un plan de rénovation pluriannuel de nos agences de proximité.
Au total, ce sont 62 points de contact clientèle qui seront rénovés entre 2021 et 2026 selon différents concepts ("intégral", "initial" ou "rafraîchissement") avec un socle commun qui embarque la performance énergétique des bâtiments.
- Ouverture des agences de proximité UR et Polygone.
 - Ouverture de l'agence d'UR en septembre, elle témoigne du nouveau maillage en Cerdagne-Capcir. Située au cœur de la zone commerciale des Arses, une des plus attractives du territoire, elle est adaptée à la fréquentation du public, accessible et offre des facilités de stationnement.
 - Ouverture de l'agence de Perpignan Polygone en juillet. Cette agence moderne et conviviale offre à ses clients une qualité de conseil optimale et des facilités de stationnement pour leurs rendez-vous. Elle se situe dans la zone économique et commerciale Polygone Nord, très prisée et en pleine expansion.

► En 2021, le Caisse Régionale a initié un nouveau programme de refonte de ses 22 processus clés afin d'apporter une qualité de service irréprochables et en accord avec les besoins de ses clients.

Sud méditerranée s'engage à poursuivre ses actions pour être le partenaire de confiance de ses parties prenantes.

► Déploiement d'une solution permettant de concilier banque de proximité et éloignement géographique. L'outil Vizio client est une solution de visio conférence intégrée au poste de travail qui permet l'entretien client avec partage de documents, accès aux simulateurs, entretiens tripartites avec des experts métiers...

► La Caisse Régionale accompagne ses clients vers plus d'autonomie digitale en les éclairant sur les possibilités d'opérations en autonomie. Un guide des opérations pouvant être réalisées à distance et des tutos sont à disposition via des liens YouTube et disponibles aussi sur tablette dans les agences.

► La certification AFNOR obtenue par la Caisse Régionale en 2019 sur sa démarche conseil Trajectoires Patrimoine a été reconduite pour la troisième année consécutive.

L'AFNOR a salué une maturité confortée pour répondre aux exigences du référentiel et a constaté que la période de confinement avait été l'occasion de proactivité, de démontrer à nouveau les valeurs de l'entreprise, pour anticiper et soutenir les difficultés de ses clients. Toute la chaîne des collaborateurs des agences et équipes de soutien a su se mobiliser. Enfin, les équipes sont accompagnées, suivies, des nouveaux outils mis à disposition sont plébiscités.

► Lancement de l'espace jeunes sur le nouveau portail clients (NPC).

Depuis 2020, le groupe Crédit Agricole a pour ambition de devenir la banque préférée des jeunes.

A Sud Méditerranée et dans la continuité de cette ambition, nous mettons tout en œuvre pour renforcer notre position vis-à-vis de cette clientèle par une valorisation de cette cible au cœur même de notre stratégie :

- en proposant des offres bancaires adaptées à leur projet, de la naissance jusqu'à leurs 30 ans.

- en les aidant à trouver un emploi par le biais de la plateforme Youzful notamment.

Mais nous avons décidé de faire plus. Comment ? En réorganisant l'ensemble de nos offres Jeunes et en les centralisant sur un seul et même espace, visible directement sur la page d'accueil de notre nouveau portail client ! Cet espace a été repensé pour permettre à tous les jeunes déjà clients ou aux prospects de découvrir ou redécouvrir les offres de la Caisse Régionale et d'affiner leur projet en fonction :

- de leur univers : juniors (0-11), collégiens et lycéens (11-17), étudiants et apprentis (17-25), jeunes actifs (25-30)

- de leurs projets : gérer son budget, financer ses études, se loger, se déplacer, partir étudier à l'étranger, trouver un emploi/un stage.

► Notre IRC 2021 a gagné 9 points et a passé le cap d'une IRC pour la première fois à +6.

Cela représente 29% de promoteurs (qui ont donné une note de 9 ou 10), pour 23% de détracteurs (ayant donné une note de 0 à 6).

La Caisse Régionale prend la place de leader sur le territoire.

916 Interviewés du 26 au 12 mai 2021

IRC Sociétaire : +14

IRC non Sociétaire : -2

Zoom sur les marchés spécialisés :

- IRC marché des Agriculteurs : + 12 (32% de promoteurs et 20% de détracteurs)
- IRC Banque privée : +56 (65% de promoteurs et 9% de détracteurs)
- IRC Haut de Gamme agence proximité : +26 (47% de promoteurs et 21% de détracteurs)
- IRC Entreprises : +19 (34,5% de promoteurs et 15% de détracteurs)
- IRC Entrepreneurs : 61 (66% de promoteurs et 5% de détracteurs)

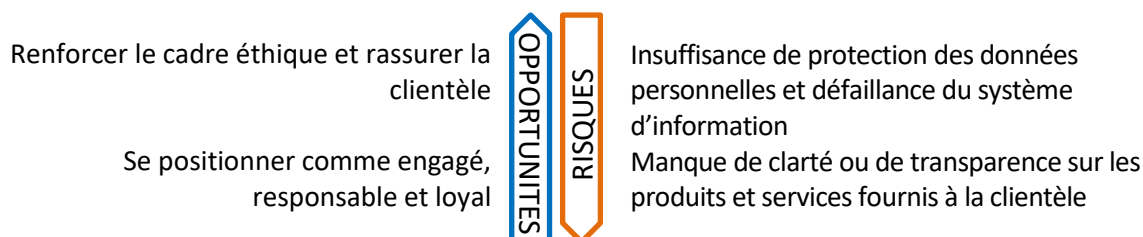
Nos chiffres clés & KPI :

	2021	2020	2019
Nombre de clients ayant bénéficiés de la démarche Trajectoire Patrimoine	9 714	8 974	10 530
Nombre de connexions à l'espace Crédit Agricole en ligne (CAEL)	17 651 967	15 040 451	14 826 967
Part des clients vus au moins une fois dans les 2 ans (en fin de période)* ¹ KPI	88 %	85 %	nc

**Voir la justification dans la note méthodologique en fin de document. La donnée 2020 a été corrigée selon les nouveaux critères de détection.*

¹L'augmentation du nombre de clients vus s'explique par l'adaptation des conseillers face aux nouvelles restrictions de l'indicateur et par une volonté forte affichée de rencontrer nos clients en portefeuille.

2nd enjeu : Agir avec éthique pour garantir l'intérêt de nos clients



Nos actions marquantes :

- Les commerciaux n'ont aucun intérêt financier à proposer un produit plutôt qu'un autre. (Voir p.26, Enjeu : Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité)
- Pour aller au-delà des dispositions prises par le Groupe, La caisse régionale Sud Méditerranée a mis en place un comité opérationnel dédié à l'inclusion bancaire. Elle a également mis en place (phase test) un WORKFLOW dédié au Droit Au Compte (ouverture, clôture, renonciation) pour un suivi interne plus efficace. En outre, elle réalise des travaux de création d'un formulaire dédiée à la clientèle fragile détectée dans le SI ou pas (détection spontanée) et intègre la thématique « Inclusion bancaire » à la SMART COMPLIANCE.

Les chiffres clés de l'inclusion bancaire :

	2021	2020	2019
Taux de participation des salariés à la formation Inclusion bancaire	97 %	93 %	Anciennes formations : Droit au compte 94 %, Client Fragile 94 %, Prévention surendettement 92 %
Part des clients en situation de fragilité ^{KPI}	3,60 %	3,44 %*	2,06 %
Evolution du nombre de clients en situation de fragilité	5,04 %	66,43 %*	-6,90 %
Evolution du nombre de clients fragiles bénéficiant de l'offre module protégé	4,46 %	13,20 %*	11,90 %

*Les fortes évolutions entre 2019 et 2020 sont dues à la modification des critères de détection à compter du mois de novembre 2020, voir note méthodologique en fin de document.

Les données 2020 ont été réactualisées selon les nouveaux critères de détection.

- Démarrage de la phase pilote du modèle relationnel
- Le modèle relationnel est un projet transformant pour la Caisse régionale. Ce n'est pas une révolution, mais une évolution compte tenu de notre environnement en perpétuel mouvement qui s'inscrit dans une dynamique de progrès par rapport à la nouvelle relation client et dans le prolongement de RC2.0
- Cette démarche co-construite avec des clients et des salariés de caisses régionales concerne l'ensemble de l'entreprise, réseaux et fonctions supports.
- C'est un ensemble de postures et de pratiques que l'on partage pour mieux interagir avec nos interlocuteurs internes et externes
- Les postures, c'est comment je me comporte et les pratiques c'est ce que je fais
- Il se compose en 2 volets :

- un volet relationnel dont l'objectif est d'offrir à nos clients une expérience remarquable, viser l'excellence relationnelle et nous différencier de nos concurrents,
- et un volet managérial en miroir dont l'objectif est d'offrir à nos collaborateurs une expérience remarquable

► Smart compliance est une démarche portée par la Direction de la Conformité du Groupe qui vise à rendre la conformité plus fluide, au service de la satisfaction et de la protection de nos clients, tout en veillant au respect de la réglementation et à la protection de l'image du Groupe.

Smart Compliance est une nouvelle manière d'aborder la conformité au sein du Groupe Crédit Agricole : plus fluide, plus proche du terrain, plus simple et plus innovante.

Rappel des enjeux :

- maintenir un niveau d'implication des équipes sur la conformité
- anticiper les évolutions réglementaires
- intégrer plus nativement dans nos pratiques et nos projets les enjeux de la conformité
- clarifier l'animation de la conformité

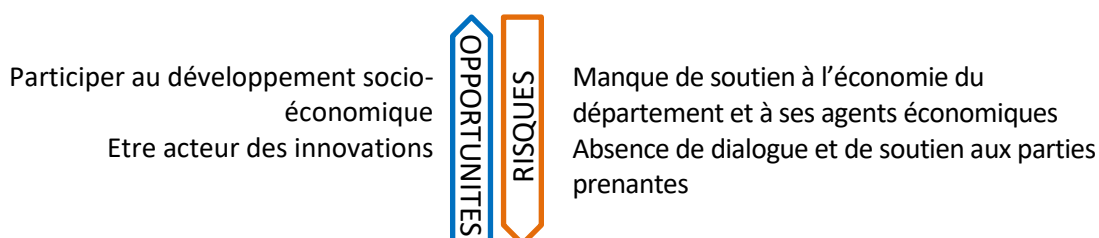
► Maintien de la certification IFACI

Certification externe indépendante qui s'inscrit dans la continuité d'une démarche générale de professionnalisation des pratiques d'audit interne au regard de références Internationales des Pratiques Professionnelles de The Institut of Internal Auditors.

Nos chiffres clés :

	2021	2020	2019
Taux de participation des salariés à la formation obligatoire sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme	99 %	97 %	94 %

3^{ème} enjeu : Etre utile au territoire *en participant à son animation et son développement*



Nos actions marquantes :

- ▶ Les effets de la crise sanitaire nous ont permis de réaffirmer notre mobilisation auprès de nos clients professionnels, agriculteurs et entreprises.
 - Dans le prolongement des annonces des Pouvoirs Publics, portant sur les dispositifs des Prêts Participatifs de Relance (PPR) et Obligations de Relance (OR), les chargés d'affaire de l'agence entreprise ont contacté tous leurs clients éligibles afin de leur proposer l'offre PPR dès le mois de juin.
 - 2700 PGE ont été transformés, sans aucun retard.
- ▶ Café de la création à distance en Webinaire.

Un café de la Création digital a été organisé par les Directions de secteur des agences de l'Agly et Côte le jeudi 1er avril 2021 de 8h30 à 13h. Cet événement digital diffusé en simultané sur Facebook, Youtube et LinkedIn, a permis de donner la possibilité à des clients et prospects intéressés par l'entrepreneuriat d'échanger à distance et en live avec des experts du Crédit Agricole et différents partenaires de la création (cabinets d'expertise comptable, chambres consulaires, pépinières d'entreprises, l'UPVD, avocats et notaires).

Ils ont pu obtenir des réponses très concrètes et personnalisées pour faire avancer leur projet.
- ▶ Accompagnement d'un chantier d'insertion qui fait travailler 6 jeunes dans le cadre de la rénovation du monument historique « La Goélette Miguel Caldentey » à Port-Vendres
- ▶ Soutien à l'association Onco Parcours qui aide les femmes touchées par le cancer, elle s'est récemment installée à Toulouges (66).
- ▶ Collaboration avec l'association Entreprendre pour Apprendre (Ariège et les PO) dans laquelle nous faisons intervenir nos élus professionnels dans des classes de collèges ou de lycée pour permettre à des élèves en difficultés d'encourager leurs initiatives et de les aider à grandir.
- ▶ Présence aux côtés de nombreux clubs de sports amateurs partout sur notre territoire car pour nous le sport est avant tout un vecteur de lien social et une formidable « école de la vie ». Versement de plus de 40 000 euros pour accompagner près de 40 associations sportives.

► Accompagnement de nos clients sociétaires qui font face à des « accidents de la vie » grâce au Fonds de Solidarité Local alimenté par le Crédit Agricole lors de chaque paiement ou retrait avec une carte sociétaire. Versement de près de 80 000€ d'aides en 2021.

► Le challenge « *Ensemble, marchons pour la Vie* », qui s'est déroulé en début d'année a créé une vraie dynamique d'équipe entre élus et collaborateurs et a permis de récolter plus de 22 000€ pour 3 associations luttant contre les maladies de l'enfant.

► Dans le cadre des semaines du sociétariat, mise en place de l'opération 1 box solidaire = 1 jeune aidé. Nous avons sollicité l'ensemble de nos collaborateurs, élus, clients et partenaires pour collecter des produits d'hygiène et bon pour le moral.

85 bénévoles élus et collaborateurs ont constitué plus de 700 box solidaires qui ont été remises à des associations locales pour distribution aux jeunes de nos départements en situation de précarité.

Au total, ce sont près de 3 tonnes de produits alimentaires ou d'hygiène qui ont été récoltés, soit environ 14 000 euros !

► Université Perpignan Via Domitia

Forte de son nouveau plan stratégique, la Caisse régionale renouvelle son soutien à l'UPVD, via la Fondation, de 2022 à 2025 en donnant les moyens à la Fondation de soutenir l'émergence de solutions d'avenir, innovantes, portées par les enseignants-chercheur de l'UPVD ou par la communauté universitaire.

En effet la Caisse Régionale est un membre fondateur historique de la Fondation UPVD et ce faisant a été un partenaire engagé et déterminant pour des projets d'excellence à haute valeur ajoutée. Depuis plus de 10 ans la Caisse Régionale accompagne le développement d'actions et projets au sein de l'UPVD via le CAPITAL de la Fondation et a parrainé la création du programme d'incubation d'entreprises Innovantes de 2017 à 2021 au sein de la Chaire IEI.

C'est pourquoi elle renouvelle son engagement pour des projets d'excellence, de recherche, utiles pour l'avenir en complément de son don au CAPITAL avec un don pour des projets répondant à des enjeux sociétaux forts.

La Caisse Régional a choisi de soutenir le projet AGRO LAB BIOMED et de soutenir le programme d'incubation. Cette nouvelle chaire a pour enjeu d'innover pour replacer l'agriculture durable au cœur du système.

L'objectif : en mode LIVING LAB, réunir toutes les parties prenantes de l'agriculture pour tester, optimiser, diffuser les savoirs sur des alternatives à la lutte chimique sur les cultures centrales du Roussillon, pour répondre à l'enjeu d'une agriculture économiquement viable, socialement acceptable et environnementalement sûre.

► Depuis 22 ans le Prix Alfred Sauvy met en lumière et récompense les jeunes entreprises innovantes des Pyrénées-Orientales. Le Crédit Agricole Sud Méditerranée soutient cette initiative depuis ses débuts. Un objectif commun : favoriser le développement économique du Territoire. Si l'innovation est au cœur de la sélection, les critères de rattachement au territoire et de création d'emploi sont fortement appréciés.

► Le Crédit Agricole, première banque des jeunes et l'un des premiers employeurs privés en France, a lancé la plateforme Youzful by CA, dans le but de mettre en relation les jeunes avec les entreprises et les professionnels qui recrutent.

Après le déploiement d'une première communication de lancement, particulièrement ciblée sur les professionnels, le Groupe oriente désormais sa communication sur les Jeunes afin de leur présenter cette plateforme dont la promesse est de les mettre en relation avec les entreprises qui recrutent localement.

Pour se faire, un important plan de communication national a été déployé : affichages urbains, réseaux sociaux, plateformes d'écoute...

Localement et pour valoriser cette plateforme auprès de nos clients Jeunes, nous communiquons également sur différents canaux : Affiches agences, Ecrans DAB, Ecrans de PLV Dynamique, Marketing direct : Cible jeunes, NPC, Panneau Led, Posts sponsorisés en fil rouge sur les réseaux sociaux

Cette plateforme innovante, gratuite et 100% digitale, doit nous permettre de renforcer notre position vis-à-vis des Jeunes et de démontrer que la Banque peut également les accompagner dans le cadre d'une recherche d'emploi.

► Cette année, les Assemblées Générales de Caisse Locale se sont tenues à huis clos le 17 mars 2021 mais la parole et la voix de nos sociétaires restent une priorité.

C'est pourquoi l'outil GEDIVOTE a été créé et adapté pour permettre à tous les sociétaires de voter en ligne, de prendre part aux décisions et de prendre connaissance des éléments comptables de leur Caisse Locale, tout cela à partir de leur espace connecté !

► Intégration de la Secrétaire Générale et de la Responsable Contrôle Permanent, Risques et Conformité dans le Comité de Direction portant à 33% la part des femmes dans cette instance

Nos chiffres clés & KPI :

	2021	2020	2019
Montant versé en soutien aux initiatives locales ^{KPI}	148 081 €	144 110 €	289 244 €
Montant des financements de professionnels et entreprises (majoritairement sur nos territoires)	386 200 k€	321 801 k€	369 397 k€
Nombre de sociétaires supplémentaires	2323	4724	4 004
Nombre de participants aux Assemblées générales	6375	2900	5 355
Proportion de femmes administrateurs de Caisse Locale	29,2 %	30,65 %	27,8 %
Proportion de femmes au Conseil d'Administration	47 %	43,75 %	27,8 %



NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



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

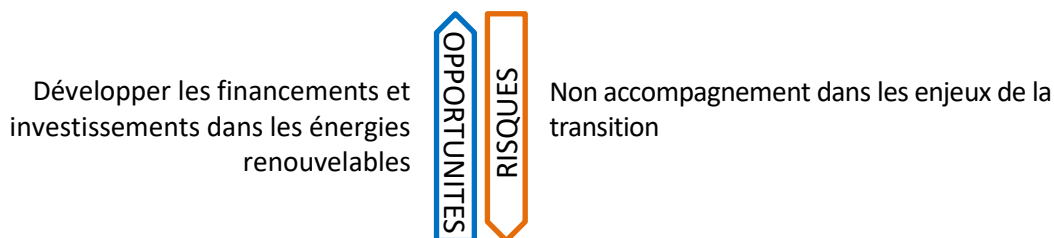
La caisse régionale s'est également dotée de différentes offres commerciales pour répondre à l'ensemble des besoins tant sur le marché des Particuliers que sur le Marché des Professionnels, des Entreprises et des Agriculteurs.

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie d'énergie, la Caisse Régionale poursuit la mise en œuvre de différentes actions visant à réduire sa consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments et à inciter ses collaborateurs à limiter leur consommation d'énergie sur les principaux sites de l'entité pour diminuer son empreinte carbone.

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

Non pertinente par rapport à l'activité directe du groupe, la lutte contre le gaspillage alimentaire (ainsi que de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable) concerne notre fournisseur de restauration pour lequel il s'agit d'un enjeu prioritaire. Nous incitons notre fournisseur de restauration à rendre public ce type de donnée dans sa propre Déclaration de Performance Extra-Financière.

1^{er} enjeu : Accompagner la transition énergétique et le développement de l'écologie *en investissant dans la modification des modes de production et de consommation*



Nos actions marquantes :

- La Caisse Régionale fait partie des Caisses fondatrices du club énergie d'UNIFERGIE. Un référent Energie Renouvelable (ENR) rattaché à la Caisse Régionale, traite les dossiers d'investissement ENR de territoire. Dès lors, que le montant est supérieur à 3M€, une recommandation est faite auprès de la filiale UNIFERGIE qui traite en direct avec le client de l'étude de faisabilité. En 2021, deux recommandations ont été traitées. Pour les dossiers sur notre territoire, initiés par des faiseurs hors territoire, UNIFERGIE sollicite la Caisse Régionale pour connaître notre appétence au financement porté par ce prospect. Pour les dossiers inférieurs à 3M€, le conseiller ou le chargé d'affaire prend directement contact avec le servicing d'UNIFERGIE pour s'assurer de la faisabilité du projet.
- La Caisse Régionale a accueilli, le 17 novembre, une réunion organisée par la Chambre d'Agriculture sur le thème de la construction de bâtiments agricoles avec toitures photovoltaïques. Plusieurs entreprises sont intervenues pour mettre en avant tous les avantages de ces projets d'investissement, qui permettent de construire des bâtiments d'exploitation en profitant de la rémunération de l'électricité pour en réduire la charge à supporter par l'agriculteur. En outre, nous avons pu démontrer que la Caisse régionale se positionnait comme un acteur majeur de la transition énergétique puisqu'il a été rappelé qu'outre l'accompagnement financier de ces projets de toitures photovoltaïques, nous étions en capacité d'intervenir dans le domaine de l'énergie sur des opérations d'importance via notre filiale UNIFERGIE, que ce soit sur du photovoltaïque, mais aussi sur de l'éolien, de l'hydroélectrique ou de la biomasse.
- La Caisse Régionale Sud Méditerranée a participé à hauteur d'1,2 millions d'euros au sein d'un pool bancaire pour la construction d'une usine de méthanisation à Montaut, en Ariège. Ce projet, porté par une SAS et par 58 producteurs de maïs semence, est soutenue par la Région Occitanie. La mise en service de l'Unité a été faite à l'été 2021. La méthanisation, en plein développement en France, permet de transformer les déchets organiques en biogaz, tout en produisant du digestat, qui sert de fertilisant aux cultures. Elle possède plusieurs avantages : valorisation des déchets organiques, production locale d'énergie et de fertilisant renouvelables, compléments de revenus pour les agriculteurs...

► La Caisse Régionale Sud Méditerranée a participé à hauteur de 2,5 millions d’euros dans le projet pour la construction d’une usine d’embouteillage d’eau minérale embouteillée « sur mesure » à destination de professionnels, en exploitant une source naturelle à Mérens Les Vals en Ariège.

Ce projet, porté par la SAS La Compagnie des Pyrénées est accompagné par La Région Occitanie, la CCI Occitanie, la Communauté de Communes Haute-Ariège et l’Agence Ariège Attractivité, est un service français d’eau à façon, offrant la première eau minérale naturelle de montagne durable sur le marché français.

Une gamme de conditionnements personnalisables a été développée dans un souci de minimiser l’impact environnemental : chaque emballage est issu de matière renouvelable ou recyclée et est entièrement recyclable : carton, rPET, Aluminium, verre

De plus, la source est utilisée de façon durable et responsable : le service Source ne puise que 15 % de la source ce qui permet une auto-génération naturelle de la ressource

La Compagnie des Pyrénées est labélisée :

- Quantité des denrées alimentaires : Iso 22000, IFS, BRC*
- Responsabilité Sociétale des Entreprises : Label ProD&S, Iso 9001, 14001, 26000, 45001, 50001*

Ils leur font confiance : FRANCO FOLIES LA ROCHELLE, SCA PAMIER, EDF, LITTLE Festival, ELAN Bearnais, Who’s Next, We Love Green Festival, et plus récemment la SNCF

**en cours d’acquisition*

Nos chiffres clés & KPI :

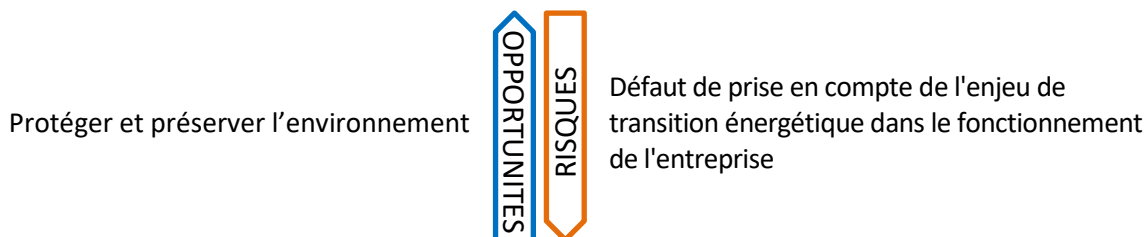
	2021	2020	2019
Part des financements des projets d’énergie renouvelables (sur le total de financements de la CR sur l’année) *1 KPI	1,58 %	1,72 %	nc
Financement des véhicules éligibles au prêt vert 2 KPI	44 dossiers (697 126 €)	57 dossiers (861 450 €)	108 dossiers (1 163 087 €)

**Voir la justification dans la note méthodologique en fin de document.*

¹*Le nombre de financements varie en fonction du choix des clients d’investir dans des projets ENR.*

²*On constate un essoufflement de la commercialisation de cette offre pour plusieurs raisons : un marché local porté à grande majorité par l’achat de véhicules d’occasion, un manque d’animation et d’accompagnement sur la compréhension des critères des véhicules éligibles.*

2nd enjeu : Agir pour réduire l'empreinte carbone *afin de protéger et préserver l'environnement*



Nos actions marquantes :

- Tout au long de l'année 2021, dans un souci de protection des salariés de la Caisse Régionale mais aussi dans une ambition de limiter les trajets, la majorité des réunions a été proposée en distanciel ou en présentiel en laissant le choix à chacun.
- Afin de participer à la prévention des déchets, cette année, ce sont 349 éléments de mobilier de bureau qui ont été donnés à 9 associations de nos territoires qui leur donneront une seconde vie. Certains seront pour leur usage interne et d'autres seront revalorisés en structure d'insertion par l'activité économique pour être revendus.
- Cette année, nous avons accéléré notre politique d'achat d'objets publicitaires vers des produits RSE. Cette démarche «green», citoyenne et éco-responsable est en lien avec notre Nouveau Projet Stratégique « Partenaire engagé ». Elle vise notamment à favoriser les trajets raisonnés et respectueux de l'environnement. C'est pourquoi nous avons misé cette année sur une fabrication made in France et Europe valorisant les savoir-faire proches de nos territoires : 100% énergie verte, voire 100% végétal, avec, pour certains, la plantation d'un arbre pour neutraliser l'empreinte carbone lors de la production. Fini les objets publicitaires fabriqués à l'autre bout du monde et retour à l'essentiel avec des produits simples, de qualité et utiles au quotidien !
- Nous avons réduit nos campagnes commerciales print au profit des campagnes digitales grâce à la mise en place d'écrans d'affichage dynamique, présents à l'intérieur de nos agences. Dans la continuité de cet objectif, l'agence de Perpignan Catalogne a été la première à être équipée d'un écran d'affichage dynamique en vitrine extérieure ayant pour but de supprimer nos supports affiches.
- Remplacement de 2 véhicules du parc par des véhicules à motorisation hybride rechargeable moins émettrice en dioxyde de carbone.
- Mise en place d'un plan de rénovation pluriannuel de nos agences de proximité.
Au total, ce sont 62 points de contact clientèle qui seront rénovés entre 2021 et 2026 selon différents concepts ("intégral", "initial" ou "rafraichissement") avec un socle commun qui embarque la performance énergétique des bâtiments.

Nos chiffres clés & KPI :

	2021	2020	2019
Part des cartes recyclées sur les cartes échues	69 %	42 %	89 %
Papier consommé (clients et interne)*	99,8 tonnes (+6,5%)	93,68 tonnes (-5,37%)	99 tonnes (-15 %)
Consommation d'électricité (Mégawatt-heure)* KPI	3 623 Mwh (-2,5 %)	3 717 Mwh (-25 %)	4 740 Mwh (-10 %)
Part d'électricité verte dans nos consommations KPI	100 %	94,94 %	95,66 %
Gaz à effet de Serres associés à la consommation d'électricité* ¹ KPI	22 Teq CO ₂	32 Teq CO ₂	39 Teq CO ₂
Nombre de kilomètres parcourus avec les véhicules de service par collaborateur KPI	400 km (-4,5 %)	419 km (-41 %)	710 km (+1 %)
Emissions de CO ₂ liées aux déplacements professionnels par collaborateur * KPI	177 Kg CO ₂	182 Kg CO ₂	nc
Poids carbone de nos financements*	273 kt eq CO ₂	277 kt eq CO ₂	229 kt eq CO ₂

*Voir la justification dans la note méthodologique en fin de document.

¹La baisse des émissions s'explique en partie par l'intégration des régions municipales au contrat EDF avec option 100% énergie renouvelable.

LA REGLEMENTATION RELATIVE AU GREEN ASSET RATIO (GAR)

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 :

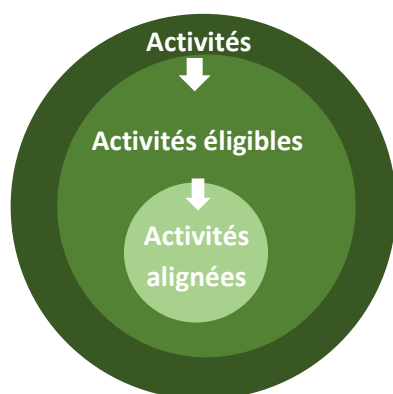
- L'atténuation du changement climatique
- L'adaptation au changement climatique
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- La transition vers une économie circulaire
- La prévention et la réduction de la pollution
- La protection et la restauration de la biodiversité 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 Sud Méditerranée 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**
- **Ne causent pas 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 Sud Méditerranée 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 Sud Méditerranée 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 Sud Méditerranée 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.

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'<u>actifs éligibles</u> et d'<u>actifs non éligibles</u>	en %
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	48 %
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (<i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i>).	21 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0 %
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	10 %
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0 %
Part d'autres actifs ¹ dans le total d'actifs	19 %
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	1 %
Total	30 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	1 %
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %
Total	1 %

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 63 %.

¹ [Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)]

ANNEXES



NOTE METHODOLOGIQUE SUR LES INDICATEURS

Ce rapport est établi pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021 sur le périmètre de consolidation de la Caisse Régionale qui couvre la Caisse Régionale (hors Succursale en Espagne), l'ensemble des Caisses Locales (30 CL & 2 CLVD) ainsi que notre quote-part dans le Fonds Commun de Titrisation Crédit Agricole Habitat.

Avec 13 salariés la Succursale Barcelonaise n'est pas significative au regard des 893 salariés CA Sud Méditerranée.

Les 84 points de rencontre de notre structure commerciale sont composés d'agences principales, de leurs points de rencontre et permanences rattachés, d'agences spécialisées et d'une agence mobile.

La cartographie des parties prenantes a été réalisée en 2019. Elle est constituée des différents acteurs et entités concernés par les activités du Crédit Agricole Sud Méditerranée et sur lesquels ses actions ont une influence. Elles ont été identifiées grâce à un regroupement en 5 familles aux attentes homogènes.

Les principaux risques extra-financiers ont été identifiés grâce à la réalisation d'une cotation dans une matrice proposée par le Groupe. La crise sanitaire n'a pas été prise en compte dans cette cotation.

Les KPI sont les indicateurs prioritaires audités.

Dans le cadre des données sociales :

- ✓ Sont comptabilisés dans les effectifs : les CDI au 31/12/21, y compris les contrats suspendus (les congés sans soldes, création d'entreprise, congés individuels de formation (CIF), les personnes qui sont refacturées dans d'autres entités) ; les CDD au 31/12/21, y compris les alternants (contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage), sans les stages.
- ✓ La proportion de femmes cadres est le nombre de femmes CDI avec un niveau de classification III ou cadre de Direction sur l'effectif total de cadres CDI au 31/12/21.
- ✓ L'index égalité H/F consiste à mettre fin aux inégalités professionnelles en évaluant le pourcentage de femmes et d'hommes qui ont perçus une augmentation sur l'année 2021 (pour obtenir l'intégralité des points, il faut accorder les mêmes augmentations aux femmes qu'aux hommes, à 2 % près ou à 2 personnes près). Il est calculé conformément à la Loi « Avenir Professionnel » (n°2018-771) du 5 septembre 2018 et Décret n°2019-15 du 8 janvier 2019
- ✓ L'IER est l'Indice d'Engagement et de Recommandation des salariés du Groupe Crédit Agricole. Il est déterminé en fonction d'un questionnaire adressé à l'ensemble des collaborateurs CDI (CDI de plus de 3 mois présents et actifs). La valeur de l'IER correspond à la moyenne des modalités de réponse « d'accord » et « plutôt d'accord » sur les 21 questions. Cette enquête a été réalisée en 2019 et en 2021.
- ✓ La part des salariés formés est calculée à partir du nombre de salariés formés (salariés ayant au moins réalisé une formation dans l'année) divisé par le nombre de salariés en contrat (tous les salariés à l'exception des stagiaires « SC ». Ce sous-indicateur inclut les salariés en contrat ayant quitté l'entreprise dans le courant de l'année et les contrats suspendus.)

- ✓ Sont considérées comme des promotions : les évolutions de poste CDI et CDD avec une hausse de rémunération conventionnelle liée à l'emploi (RCE) au sein du Crédit Agricole Sud Méditerranée y compris au sein du même service.
- ✓ Le taux de démission est calculé comme suit : nombre de démissions en CDI divisé par l'effectif moyen sur l'année.

Dans le cadre des données sociétales :

- ✓ La part des clients vus au moins une fois depuis 2 ans (en fin de période) a été calculée sur la base d'une extraction réalisée au 31 décembre 2021. La définition a été revue en cohérence avec notre plan de développement annuel pour être fiabilisée.
 - 1 CC (client commercial) vu correspond à un contact établi entre le conseiller et un partenaire du CC
 - Périmètre : clients en portefeuille affectés aux Conseillers et Experts (Part, Pro, Agri), aux Animateurs, aux Adjoints et DA, vus au moins 1 fois depuis janvier 2020.
 - Saisie d'un RAC (Résultat d'Activité Commerciale) manuel avec résultat déclaré ou saisie automatique
 - Sont exclus : les portefeuilles événementiels des Assistants Commerciaux, les hors portefeuilles des agences, les RAC manuels avec propositions refusées.
 Les données de 2020 ont été corrigées au regard de l'évolution des critères de détection par le Groupe en Novembre 2020 : "Détection sur 3 mois cumulés" avec des évolutions de critères de ciblage et intégration du motif "détection sur 1 mois" selon le décret du 20/07/2020.
- ✓ L'ensemble des données relatives à l'inclusion bancaire sont issues du TDB Groupe MST.
La part des clients en situation de fragilité est le nombre de clients détecté « fragile » sur le nombre total de clients de type Personne Physique (PP), Couple Marié (CM), Couple Autre (CA) ou Groupement de Personnes (GP code 9).
- ✓ Le taux de participation des salariés aux formations est comptabilisé en maintenant dans l'effectif les collaborateurs absents sur l'année (maladie, maternité, congé sans solde ...).
- ✓ Le nombre de nouveaux sociétaires correspond aux personnes entrées en relation dans notre Fonds de Commerce dans l'année et qui sont devenues sociétaires dans l'année. On compte 2 sociétaires pour un compte commun de type « couple » (avec la moitié des parts sociales à chacun des conjoints) et 1 seul sociétaire pour un compte commun s'il s'agit d'un groupement de personnes autre que « couple ».
- ✓ Le montant apporté en soutien aux initiatives locales prend en compte : les financements de projets locaux, via des partenariats avec des associations. La forte diminution depuis 2020 est due à l'annulation de nombreux événements en raison de la crise sanitaire.
Ne sont pas comptabilisés dans cet indicateur, les dons pour des actions caritatives en faveur de particuliers ou d'associations (Fonds de Solidarité Local), les dons en faveur des fondations (fondation Patrimoine Pays de France et fondation Développement et Solidarité).

Dans le cadre des données environnementales :

- ✓ La part de financement des projets d'énergie renouvelable correspond aux montants réalisés dans l'année pour les prêts d'économie d'énergie des particuliers (éco-PTZ, économie d'énergie, géothermie ...) et des entreprises (éolien, solaire thermique, géothermie, biomasse, énergie renouvelable autre) sur l'ensemble des financements réalisés.

Certains montants n'ont pas été pris en compte dans le calcul de l'indicateur en raison de l'utilisation d'une méthode conservatrice qui permet d'éviter de collecter des données non totalement fiables.

- ✓ Les financements des véhicules prêts verts est l'ensemble des prêts auto et 2 roues « OFFRE VERTE » réalisés dans l'année. Données issues du suivi TCI fourni par notre filiale CACF.
- ✓ Le volume global de papier consommé a été calculé à partir des différentes utilisations : éditique clients, bordereaux, chèquiers, impressions et photocopies.
- ✓ Consommations d'électricité et conséquences sur notre empreinte carbone :
L'importante baisse de notre empreinte carbone depuis 2018 est due à la diminution de nos consommations, à la prise en compte du coefficient carbone lié à l'énergie verte de 0,006 kg de CO₂ par kWh contre 0,0599 kg de CO₂ par kWh d'électricité non verte (Source : Base Carbone ADEME) et à l'intégration des régies municipales au contrat EDF avec option 100% énergie renouvelable.
Les gaz à effet de serre sont le résultat du nombre de kWh consommés multiplié par le coefficient.
Les consommations d'électricité sont issues des données d'EDF prises sur l'année glissante. Ces périodes peuvent différer de quelques jours selon les sites. Seules les données de consommation de notre patrimoine d'exploitation sont comptabilisées.
Les consommations de gaz de notre site administratif ne sont pas comptabilisées pour le calcul de nos émissions de gaz à effet de serre.
- ✓ Le nombre de kilomètres parcourus avec les véhicules de service par collaborateur est le kilométrage cumulé des véhicules de la flotte (du 01/01 au 31/12) sur le nombre de total de collaborateurs.
- ✓ Les émissions de CO₂ liées aux déplacements professionnels par collaborateur sont calculées sur la base des kilomètres parcourus avec les véhicules de service ainsi que les indemnités kilométriques (IK) des déplacements des salariés pour leurs rendez-vous professionnels. La comptabilisation des IK est liée à la date de déclaration et non la date effective du déplacement ce qui ne permet pas d'être exhaustif sur la période. A noter, une hausse des indemnités kilométriques entre 2020 et 2021 qui s'explique par la reprise post-Covid. La part des kilomètres parcourus avec les véhicules hybrides n'étant pas représentative, le calcul des émissions de CO₂ associés n'a pas été affiné avec le coefficient correspondant. Les déplacements en train et avion ne sont pas comptabilisés dans cette déclaration.
- ✓ Le poids carbone de nos financements est estimé sur la base des encours prêts du CA Sud Méditerranée au 31/12 de chaque année, hors financements des Particuliers. Selon la méthodologie développée par le Crédit Agricole dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de l'Université Paris Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB) et publiée par l'ADEME. Les facteurs de conversion sont issus de données internationales et de la Banque Centrale Européenne.

METHODOLOGIE DU REPORTING

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

POLITIQUE D'INTEGRATION DES RISQUES DE DURABILITE ET DES INCIDENCES NEGATIVES

INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE D'INTEGRATION DES RISQUES EN MATIERE DE DURABILITE ET LA PRISE EN COMPTE DES INCIDENCES NEGATIVES EN TERMES DE DURABILITE DANS LE CONSEIL EN INVESTISSEMENT ET EN ASSURANCE

1. Préambule

L'intégration des enjeux de la transition climatique et l'émergence d'une finance durable est un des axes majeurs de notre politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) qui est au cœur du projet du Crédit Agricole. Ces enjeux sont aujourd'hui cruciaux pour la protection des investisseurs et le système financier.

Fort de son identité coopérative et mutualiste et de son engagement de longue date, le Groupe s'est doté en 2019 d'une Raison d'Être qui l'engage résolument à "Agir chaque jour dans l'intérêt du client et de la société". Cette Raison d'Être a été traduite par le nouveau Projet Groupe « Ambitions 2022 » qui repose sur trois piliers stratégiques :

- Un projet client qui vise l'excellence relationnelle ;
- Un projet humain qui développe la responsabilité en proximité ;
- Un projet sociétal qui poursuit notre engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et qui veut faire de la finance verte une des clés de notre croissance.

Le Crédit Agricole propose, dans le cadre de ses solutions d'épargne, des services de conseil en investissement et de conseil en assurance.

Le présent document présente l'intégration par le Crédit Agricole des risques en matière de durabilité dans le conseil en investissement et le conseil en assurance. Il contribue à répondre aux exigences réglementaires telles qu'exposées à l'article 3 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers pour les produits financiers visés¹.

La Commission Européenne prévoit de modifier les actes délégués relatifs à la Directive Européenne concernant les Marchés d'Instruments Financiers II (MIFID II) et la Directive Européenne sur la Distribution dans l'Assurance (DDA) afin que les préférences des clients en matière de durabilité soient prises en compte dans l'évaluation du caractère approprié des investissements recommandés par le conseiller financier. Ces évolutions réglementaires seront déterminantes dans les processus cibles à mettre en place concernant l'intégration des risques en matière de durabilité dans le conseil financier.

La présente politique expose comment le Crédit Agricole conçoit l'intégration de la durabilité dans le conseil financier à ce jour.

2. Politique relative à l'intégration des risques en matière de durabilité dans l'activité de conseil en investissement et en assurance

a) Qu'est-ce que le risque de durabilité et en quoi impacte-t-il les investissements ?

¹ Produits financiers visés par le Règlement européen 2019/2088 : a) Portefeuille géré au sens de la gestion de portefeuille ; b) Fonds d'investissement alternatif (FIA) ; c) Produit d'investissement fondé sur l'assurance ; d) Produit de retraite ; e) Régime de retraite ; f) OPCVM ; ou g) Produit pan-européen de retraite personnelle (PEPP).

Le **risque de durabilité** est défini par le Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers comme un événement ou une situation dans le domaine Environnemental, Social ou de la Gouvernance d'entreprise (ci-après « ESG »²) qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement.

Le risque de durabilité est lié à de multiples enjeux ou facteurs ESG qui, s'ils ne sont pas gérés de manière appropriée par les émetteurs, peuvent induire des impacts financiers ou des impacts non-financiers (réputation, juridiques...) pouvant à leur tour générer des impacts financiers.

- Exemples d'enjeux ou facteurs environnementaux : changement climatique, épuisement des ressources naturelles, pollution de l'air et de l'eau, déforestation, perte de biodiversité...
- Exemples d'enjeux ou facteurs sociaux : inclusion sociale, diversité en entreprise, santé et sécurité des collaborateurs, droits de l'homme, exposition au travail illégal des enfants, protection des données personnelles...
- Exemples d'enjeux ou facteurs de gouvernance : efficacité du conseil d'administration, conformité et éthique, rémunération des dirigeants...

b) L'intégration des risques de durabilité dans le service de conseil en investissement et en assurance

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier est une composante essentielle de la **finance durable**. Par leurs conseils, les prestataires de services d'investissement et les distributeurs de produits d'assurance peuvent jouer un rôle central dans la réorientation du système financier vers la durabilité et ainsi répondre aux deux impératifs de la finance durable :

- Réorienter les flux de capitaux vers des investissements durables,
- Intégrer la durabilité dans la gestion des risques financiers pour renforcer la stabilité financière.

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier s'opère tant au niveau de la conception que de la distribution des produits financiers.

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.

c) L'intégration des risques de durabilité dans les produits financiers

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

² Le sigle ESG, Environnemental, Social et de Gouvernance, est communément utilisé par la communauté financière internationale pour désigner ces trois domaines qui constituent les trois piliers de l'analyse extra-financière d'une entreprise.

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.³

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.⁴

d) L'intégration du risque de durabilité dans l'activité de conseillers financiers

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.

Le Crédit Agricole est convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière.

Le Crédit Agricole 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.

La démarche « Trajectoires Patrimoine » a été déployée à compter de mi-octobre 2018, elle sera totalement généralisée à compter d'avril 2022, pour remplacer définitivement Entretien Epargne. Cette démarche conseil innovante, gratuite et personnalisée s'adresse à tous les clients quel que soit leur patrimoine détenu et leur permet de construire, développer ou protéger leur patrimoine, de manière éclairée, en fonction de leurs projets de vie et elle intégrera, à moyen terme, les préférences ESG des clients. Dotée d'un outil performant, cette démarche vient de surcroît soutenir la compétence des conseillers et garantir la conformité de la connaissance client requise.

e) L'intégration du risque de durabilité dans la politique de rémunération

Le présent paragraphe expose l'intégration des risques de durabilité dans la politique de rémunération. Il contribue à répondre aux exigences réglementaires telles qu'exposées à l'article 5 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers.

La politique de rémunération du Crédit Agricole n'encourage aucune prise de risque excessive en matière de durabilité dans les activités de conseil en investissement et de conseil en assurance et est liée à la performance ajustée aux risques.

³ https://www.amundi.fr/fr_instit/Local-content/Responsible-Investment/Documentation

⁴ <https://www.ca-assurances.com/Chaines/Responsables-et-engages/CAA-sort-l-edition-2021-de-sa-politique-ESG-Climat>

Aussi, conformément à la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, la politique de rémunération du Crédit Agricole ne favorise aucun conseil sur des produits financiers qui seraient préjudiciables à la protection et à la primauté des intérêts des clients.

3. Déclaration relative à la prise en compte des incidences négatives en matière de durabilité

L'article 4 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers requiert :

- la publication par les acteurs de marchés financiers d'informations relatives à la prise en compte des principales incidences négatives ("Principal adverse impacts") des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité ;
- la publication par les conseillers financiers d'informations relatives à la prise en considération, dans leurs conseils en investissement et en assurance, des principales incidences négatives sur les facteurs de durabilité.

Les incidences négatives correspondent aux effets négatifs des décisions d'investissement et de conseils en investissement sur les facteurs de durabilité tant environnementaux, climatiques, sociaux que de gouvernance.

Au niveau du Groupe Crédit Agricole, Amundi, principale société de gestion du Groupe, prend en compte les incidences négatives au travers de sa Politique d'Investissement Responsable. Des informations plus détaillées 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 prenant également en compte les incidences négatives. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

Concernant les activités de conseils en investissement et en assurance du Groupe Crédit Agricole, l'absence de textes réglementaires suffisamment précis et stabilisés et d'un panel suffisamment large de données comparables ne permet pas actuellement de garantir une prise en compte des incidences négatives au sens de la réglementation SFDR⁵. Le Crédit Agricole respectera ces textes une fois disponibles et applicables et s'appuiera sur les données qui seront mises à disposition sur l'ensemble des fonds ou unités de compte conseillés par les entités du groupe conformément au calendrier réglementaire.

Fidèle au projet sociétal du Groupe Crédit Agricole, les processus relatifs au conseil en investissement et en assurance, s'appuyant sur ces nouvelles données, évolueront au fil du temps afin d'être en mesure de prendre en considération les répercussions négatives et potentielles des investissements de manière exhaustive dans les activités de conseil. Porté par l'ambition d'être un leader européen de l'investissement responsable, le Groupe se mobilise autour d'une stratégie Climat en ligne avec l'Accord de Paris, tout en renforçant son engagement en faveur de la transition énergétique, et en promouvant des politiques d'investissement vertes et responsables.

Les informations publiées par le Crédit Agricole et ses entités sur leurs sites internet seront enrichies suivant ces évolutions.

⁵ Règlement UE n°2019/2088 dit « Sustainable Finance Disclosure Regulation » SFDR

