

**DECLARATION DE
PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIERE
2019**



L'année 2019 a été un vrai tournant pour le développement durable. Les catastrophes naturelles, la crise sociale et économique, le bien être des salariés : autant de sujets qui ont rythmé les actualités. Soucieux de répondre aux attentes de son environnement et de ses parties prenantes, le Crédit Agricole du Languedoc met en place une multitude d'actions concrètes et au quotidien que vous pourrez apprécier dans cette déclaration.

Notre Caisse Régionale continue de suivre et de faire évoluer sa politique RSE qui se décline en 5 enjeux majeurs : la gouvernance, l'excellence et l'éthique avec nos clients, les pratiques socialement responsables avec nos collaborateurs, l'engagement sociétal et l'engagement environnemental.

Depuis 2018, la réglementation a changé en matière de RSE et impose aux grandes entreprises de rédiger une déclaration de performance extra-financière comme celle-ci. Elle nous permet d'appréhender les risques auxquels nous faisons face et de les prévenir grâce à des actions et à des politiques concrètes. C'est un outil de suivi pour nous, qui diffuse une vraie dynamique vertueuse dans notre entreprise.

Le mutualisme fait de nous une banque différente. Nous souhaitons être proches de notre territoire et engagés avec nos clients, nos Elus et nos collaborateurs. Cette déclaration vous permettra de mieux comprendre en quoi nous sommes différents, ce que résume la nouvelle signature du Groupe Crédit Agricole : « **Agir tous les jours dans l'intérêt de nos clients et de la société.** »

Bonne lecture.

Jacques BOYER (Président)
Véronique FLACHAIRE (Directeur Général)



Sommaire

1. Présentation du Crédit Agricole du Languedoc

- ❖ Le modèle d'affaires du Crédit Agricole du Languedoc.....P-1
- ❖ Notre environnement.....P-2
- ❖ Ce qui nous différencie.....P-3
- ❖ Notre Gouvernance : un modèle coopératif et une différence mutualiste.P4
- ❖ Les faits marquants RSE 2019.....P-5
- ❖ La politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc.....P-6

2. L'analyse des risques et des enjeux RSE du Crédit Agricole du Languedoc

- ❖ Excellence et éthique dans la relation clients.....P-9
- ❖ Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateursP-13
- ❖ Engagement sociétal.....P-16
- ❖ Engagement environnemental.....P-18

1. Présentation du Crédit Agricole du Languedoc

NOS MISSIONS ET VALEURS

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

RESSOURCES

Capital Humain

- 2 674 collaborateurs
- 7,13% de la masse salariale consacré à la formation en 2018
- 150 Recrutement en CDI
- 1 505 administrateurs

Notre présence territoriale

- 182 agences bancaires, 2 Centres de Contact Multicanal, 4 Centres d'affaires, 5 sites administratifs, 166 Points verts,
- 1 camion banque
- 457 Distributeurs Automatique de billets
- 99 Caisses locales
- 1 unité « Accompagnements Coups Durs »
- 1 Dispositif « Points Passerelle » avec 90 bénévoles
- 1 unité « Majeurs protégés »

Capital Financier

3 361M€ de Fonds propres et capital social

Notre Village by CA de Montpellier

Nos pôles spécialisés

Filiales du Groupe CA

Programme d'accélération post-incubation d'entreprises innovantes

- 19 start-up
- 31 partenaires

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

- CA Assurances
- CA Technologies et Services
- CA Payment services
- Amundi
- CA Immobilier
- CA Leasing & Factoring
- CA-CIB
- CA Titres
- CAMCA
- CA Consumer Finance

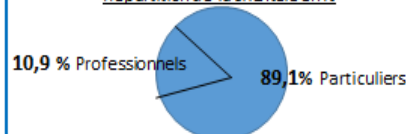
NOTRE CREATION DE VALEUR

ETRE LE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS ET SOCIETAIRES

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

998 557 clients, dont 394 662 sociétaires

Répartition de la clientèle en %



NOS PRODUITS ET SERVICES

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

NOS DOMAINES D'ACTIVITE CLES

- Banque de détail
- Assurance
- Immobilier

Part de marché en % (Données BDF 11/2019)

Part de marché Collecte : 30,21 %
Part de marché Crédits : 34,48 %



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

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

NOTRE EMPREINTE SOCIO-ECONOMIQUE

- Mesure au 01/01/2017 du poids socio-économique du Crédit Agricole du Languedoc (Chiffres au 31/12/2016) * :
- 76 200 emplois soutenus par le Crédit Agricole du Languedoc dans l'économie française dont 36 000 emplois soutenus sur notre territoire (Aude, Gard, Hérault, Lozère,)
 - 5,3 Md€ de contribution au PIB dans l'économie française dont 2,6 Md€ de richesse créées sur nos 4 départements.

*Source Empreinte Socio-Economique : Calcul réalisé par UTOPIES à l'aide de son modèle LOCALFOOTPRINT, basé principalement sur les données qui lui ont été transmises au 31/12/2016.

M€ = Millions d'euros
Md€ = Milliards d'euros

RESULTATS

Indice de Recommandation Client en net progression de 8 points à -1

Taux de satisfaction assurance suite à un sinistre : 95%

Nb nouveaux client (conquête brut) : + 47 782 (Conquête net : + 3 989)

Nb nouveaux sociétaires (conquête brut) : + 46 744 (Conquête net : + 30 699)

Indice Engagement et Recommandation Collaborateurs : 80%

Indice d'Engagement et de Recommandation des Elus : 94 % (Fiers du CA)

27,8 Md€ d'encours épargne (+4,4%/2018)

20,9 Md€ d'encours crédit (+6,8%/2018)

614 000 contrats d'assurance

1,3Md€ d'encours Livrets Développement Durable

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

PNB : 576,2 M€ (+1,6%/2018)

Décomposition du PNB :
• Investissements, achats et autres charges = 102,7 M€
• Taxes et impôts et IS = 115,1 M€

• Salaires versés, Participation et Intéressement = 179,7 M€
• Coût du risque, provision et divers = 10,1 M€
• Résultat net = 168,5 M€

- En 2019, plus de 600 000€ ont été alloués aux actions mutualistes et distribués à de nombreuses associations. Notamment le « Trophées des Associations » où 99 associations ont été récompensées

Plan de rénovation d'agences

165 agences rénovées au 31/12/2019 depuis le lancement de notre programme de rénovation d'agences en 2015 : 50 M€ consacrés à ce programme.

NOTRE ENVIRONNEMENT

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

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

Digital, les nouveaux usages et besoins clients :

Pour lutter contre l'exclusion numérique, le Crédit Agricole du Languedoc va mettre en place à travers l'association Aptic des chèques numériques qui donnent accès à des formations numériques. S'engager pour l'inclusion numérique est une priorité.

Un des **principaux employeur** privé de notre territoire

Source : Insee



Reprise de la croissance en Occitanie :

Malgré les incertitudes liées au contexte national (grèves...) et internationales (tensions commerciales entre la Chine et les Etats-Unis...), les perspectives d'évolution de l'économie sont plutôt bonnes. Notamment dans les secteurs du tourisme, de l'agroalimentaire et de l'aéronautique.

Exigence croissante en matière de réglementation :

En terme de réglementation prudentielle, une intégration des risques ESG est en réflexion. En 2022 les risques climatiques seraient intégrés dans les stress tests des banques Européennes. En parallèle, il a été publié en 2019 la taxonomie. Elle constitue un référentiel d'activités considérées comme « vertes » afin de mobiliser et réorienter des flux financiers vers l'économie verte.

Niveau historique dépassé :

394 662 sociétaires au 31/12/2019

PNB en progression de 1,6%

Résultat Net en progression de 1%

Economie en reprise sensible :

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

- + 2,0% pour l'emplois salarié marchand supérieur à la hausse de ce critère au plan national (+1,4%) et + 3,0% pour le secteur de la construction
- Baisse du taux de chômage de 0,6%.
- 71 867 sociétés créées en 2019 dont les micro-entrepreneurs.

Nouvelle hausse de la fréquentation touristique, l'Occitanie faisant partie des trois régions les plus touristiques de France avec une hausse de fréquentation de 0,9% en 2019, derrière la nouvelle Aquitaine et l'île de France.

Source : Insee

Contexte financier :

L'économie reste fragile dans un contexte de marchés volatiles qui semble se diriger vers un scénario avec des taux d'intérêts à long terme durablement bas. L'arrêt prématuré de la normalisation monétaire de la Banque Centrale Européenne avec le retour d'un cycle d'assouplissement quantitatif (Quantitative Easing) a pour objectif de stimuler l'économie de la zone euro.

Progression des réalisations crédits :

- Entreprises +34,7%,
- Professionnels +27,1%
- Agriculture +11,5%
- Habitat -1,3%,
- Consommation -3,4%

Lancement du projet de transformation des sites administratifs du Crédit Agricole du Languedoc intégrant une dimension « verte »

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

Progression de 4% du nombre de

contrats d'assurance de biens et de personnes.

Une région marquée par les différences sociales :

Le Crédit Agricole du Languedoc renforce ses dispositifs en faveur de la clientèle fragile et des clients victimes d'accidents de la vie (cellule coups durs, points passerelles).

Evolution démographique en Languedoc :

L'Occitanie est l'une des régions les plus dynamiques sur le plan démographique. La population a augmenté deux fois plus vite que la moyenne française en 2018.

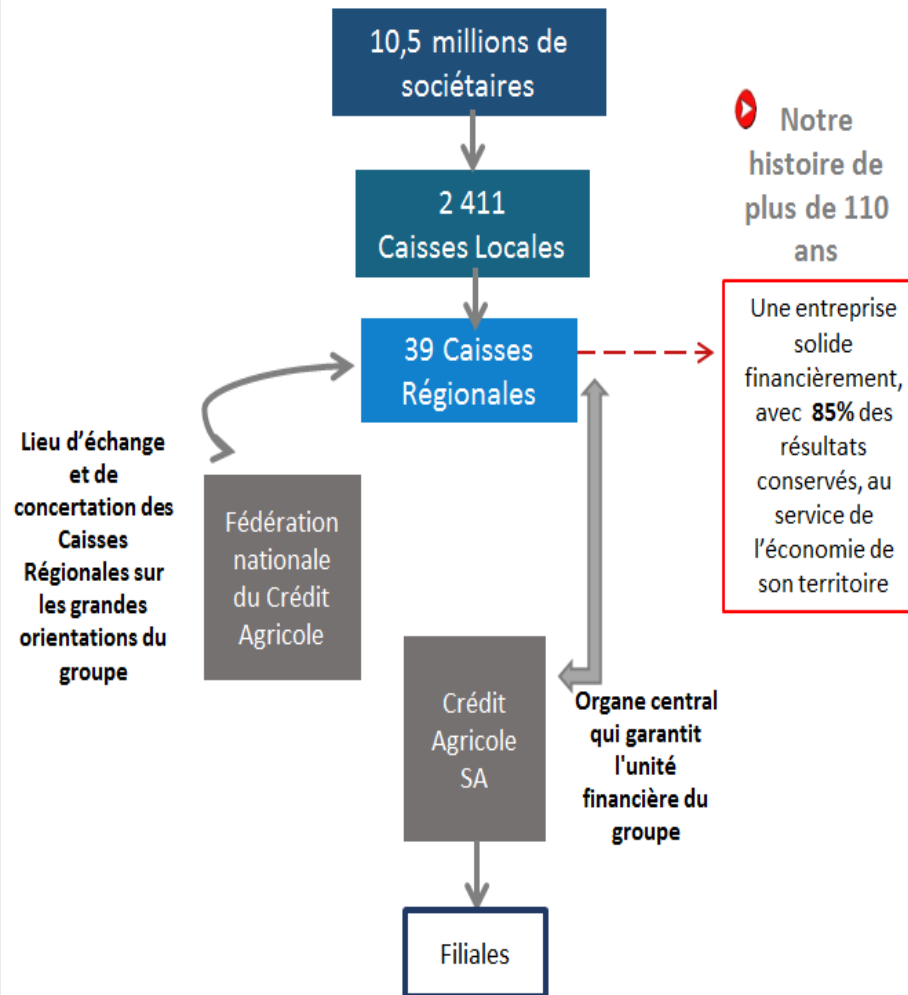
Dérèglement climatique :

Nous participons aux réflexions sur le risque climatique afin de trouver des solutions pour palier les conséquences du réchauffement climatique.

Sources : Lettre M, INSEE, la tribune

CE QUI NOUS DIFFERENCIE

Notre modèle d'organisation, une vision Groupe*

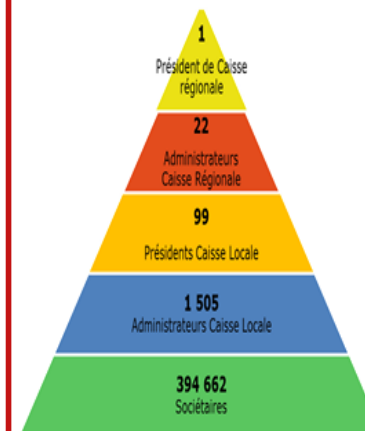


*modèle d'organisation simplifié, pour + d'infos : www.creditagricole.info

Le Crédit Agricole du Languedoc

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

Notre gouvernance avec des Administrateurs élus par nos sociétaires



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

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

▶ Notre vision à long terme

« Agir tous les jours dans l'intérêt de nos clients et de la société »

▶ Notre proximité territoriale

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

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

▶ Notre proximité relationnelle

Nous conjugons proximité physique et digitale

Notre Gouvernance : un modèle coopératif et une différence mutualiste

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

- **Veiller à la représentativité du Conseil d'Administration**

Pour que notre Conseil d'Administration représente au mieux nos sociétaires nous portons un grand intérêt à l'ouverture de celui-ci à des catégories socio-professionnelles moins représentées, tout en recherchant un rajeunissement et une représentation équilibrée entre les hommes et les femmes.

Nos actions : Chaque année notre Caisse Régionale diffuse et délivre à tous les élus la charte mutualiste. Elle a pour but de transmettre la culture mutualiste de la Caisse Régionale à l'ensemble des acteurs concernés. La grande cause mutualiste de l'année est choisie à partir du résultat du vote des sociétaires, collaborateurs et administrateurs.

- **Développer et valoriser le sociétariat**

Être sociétaire permet de partager des valeurs communes tout en bénéficiant de nombreux avantages spécifiques et pouvoir faire entendre sa voix lors des Assemblées Générales. Notre Caisse Régionale impulse une vraie dynamique positive envers ses sociétaires par la diversification de nouveaux engagements et développe le nombre de sociétaires.

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

* **CSP** : Catégories Socio-Professionnelles

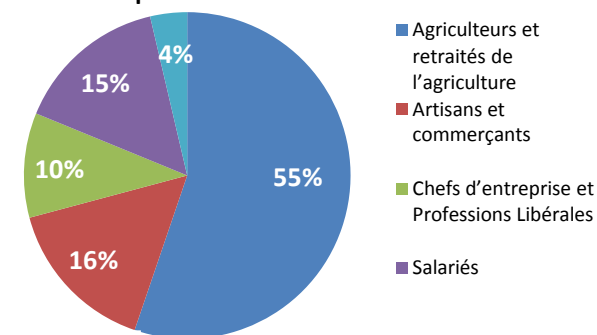
- **S'appuyer sur notre dimension mutualiste en développant de nouvelles actions**

Les actions menées sur le territoire sont un moyen d'animer le mutualisme et de mobiliser les Caisses Locales (Présidents de Caisses Locales, Administrateurs et Sociétaires) et collaborateurs. Ces actions variées ont notamment pour objectifs de soutenir l'économie locale, d'accompagner des personnes en situation difficile, de préserver le patrimoine architectural ou culturel du territoire, etc. En 2019, la semaine du sociétariat a été animée par des cafés sociétaires, avec des animations autour du numérique et la possibilité de gagner une tablette via Facebook. Un événement attractif pour nos sociétaires.

Taux de femmes Administratrices et Présidentes de Caisse Locales

2017	2018	2019	Evolution 2017/2019	Evolution 2018/2019
25,6%	28,03%	30%	+17,2%	+7%

Répartition CSP* des administrateurs



Le résultat de l'indice d'engagement des élus

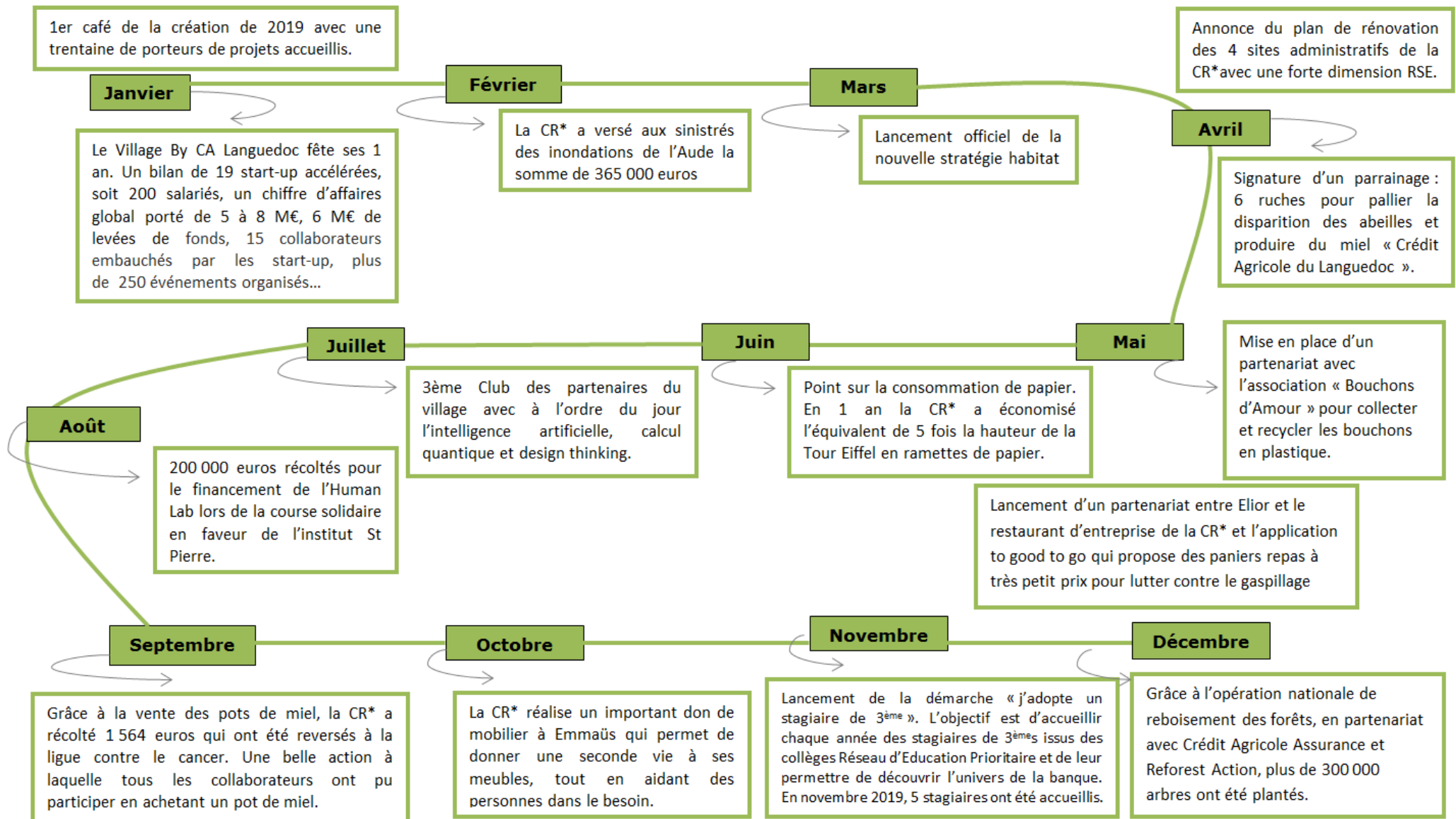
	Taux Répondants	Je suis fier du CA	Je recommande d'être élu	Je recommande de devenir clients
2017	33 %	87%	86%	94%
2018	38%	90%	86%	96%
2019	32%	94%	89%	96%

	2017	2018	2019	Evolution 2017/2019	Evolution 2018/2019
Nombre de sociétaires	325 007	363 963	394 662	+21,4%	8,4+%
Participants aux AG des caisses locales	14 320	19 055	19 145	+33,7%	+0,5%



Magazine édité une fois par an qui présente les différentes actions du mutualisme au service du développement local.

Les faits marquants RSE 2019



*CR : Caisse Régionale

La Politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc

En 2018, la Caisse Régionale a décidé, dans le cadre d'une démarche volontaire, de formaliser sa Politique RSE qui devient un outil transverse de l'entreprise, de constituer un Comité de Pilotage RSE et de mettre en œuvre des actions complémentaires pour améliorer son empreinte environnementale.

Cette Politique RSE a pour objet de présenter les principaux enjeux de la Caisse Régionale en matière de RSE, les engagements qui en découlent, les moyens et Politiques RSE mis en œuvre et les indicateurs clés de performance RSE mis en place en lien avec son modèle d'affaires.

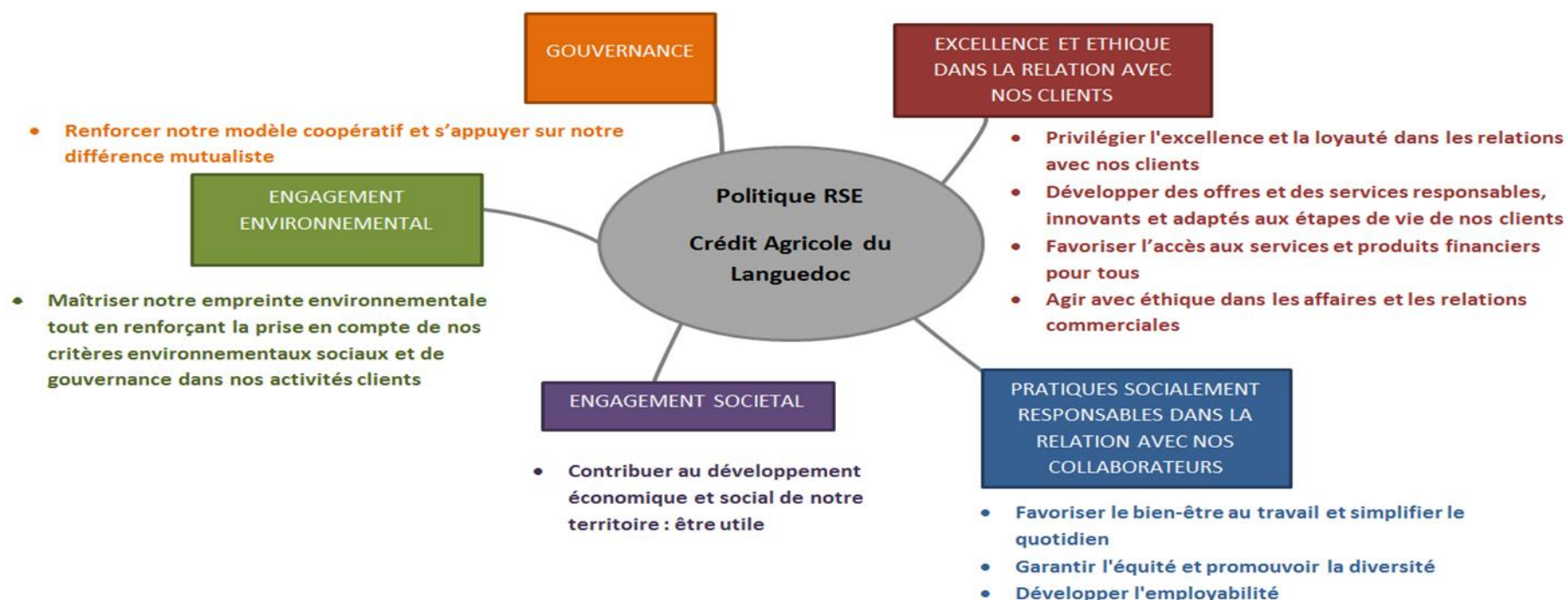
Cette Politique RSE validée par le Comité de Direction puis par le Conseil d'Administration au 3^{ème} trimestre 2018 a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale. Le suivi de cette Politique et des indicateurs de performance est de la responsabilité d'un comité de pilotage qui se réunit chaque trimestre.

Cette politique est revue chaque année par le comité de pilotage RSE avec une information au Comité de Direction et Conseil d'Administration.

En 2019, le comité s'est réuni 4 fois et les référents RSE ont engagé dans chacune de leur Direction des actions concrètes qui se mettent en place progressivement et infusent ainsi la RSE dans l'entreprise.

En 2019, la Politique RSE de notre Caisse Régionale c'est **5 enjeux, 10 engagements et 46 indicateurs clés de performance**. Les 5 enjeux sont en lien avec notre statut, nos valeurs, notre modèle d'affaires, notre poids en tant qu'employeur et nos engagements en interne par rapport à notre Plan à Moyen Terme.

Politique RSE du Crédit Agricole du Languedoc : 5 enjeux et 10 engagements



2. L'analyse des risques et des enjeux RSE du Crédit Agricole du Languedoc

Méthodologie d'analyse des risques RSE :

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

1. Identifier les enjeux RSE pertinents Méthode Groupe Crédit Agricole :

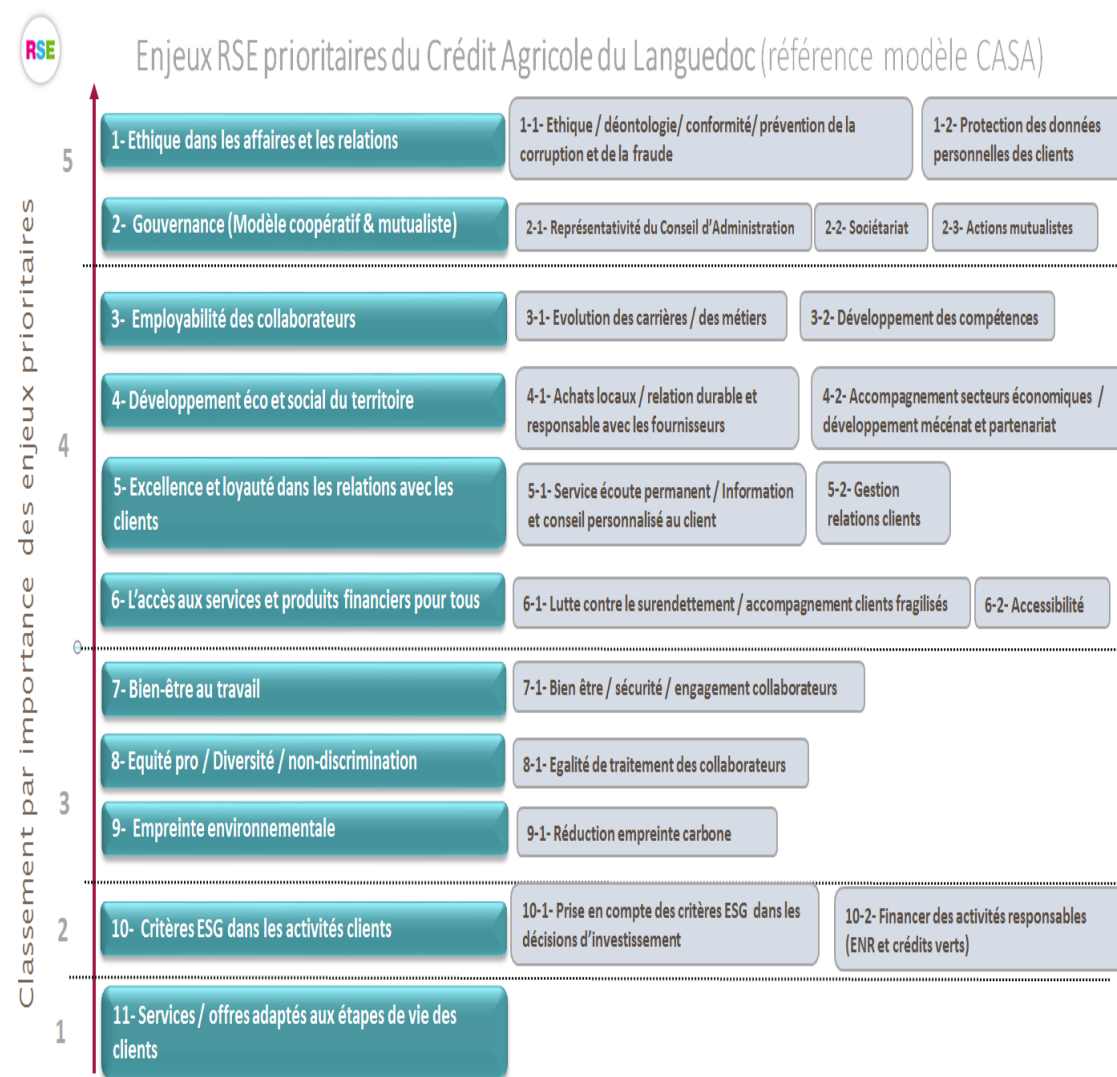
Une identification selon un dispositif mixte (méthodologie quantitative auprès du grand public et des collaborateurs et qualitative auprès des partenaires d'affaires selon cible en 2017) qui a permis ensuite d'identifier les enjeux RSE de notre Caisse Régionale et de les prioriser en Comité RSE.

2. Les enjeux RSE de la Caisse Régionale :

Nous avons soumis l'appréciation des enjeux RSE aux membres du Comité RSE afin d'identifier et de hiérarchiser ensemble les enjeux RSE propres à notre Caisse Régionale ainsi que les indicateurs de performance les plus pertinents.

3. Identification des enjeux RSE majeurs de la Caisse Régionale : (présentée page suivante)

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



Matrice des risques RSE et indicateurs clés de performance

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

Exclusion d'informations non reportées :

Certaines informations ne sont pas évoquées dans la Déclaration de Performance Extra-Financière car jugées non pertinentes et non identifiées comme risque principal par rapport à l'activité de la Caisse Régionale : Economie circulaire ; Les risques liés aux droits humains ; La lutte contre la précarité alimentaire ; Le respect du bien-être animal ; L'alimentation responsable, équitable et durable (Loi n°2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous).-

Périmètre de reporting :

La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole du Languedoc et des Caisses Locales affiliées. Sur l'ensemble des filiales Cali, Sofilaro et Calen, les salariés détachés Caisse Régionale sont dans l'effectif de la Caisse Régionale donc couverts dans le périmètre de celle-ci pour la partie Sociale de la DPEF. Les salariés non détachés par la Caisse régionale représentent moins de 1% de l'effectif total de la CR (0,54%).

Sauf mention explicite concernant ces filiales, les informations sociétales et environnementales publiées portent sur le périmètre de la Caisse régionale et des Caisses locales affiliées.

Sauf mention explicite, les données prises en compte concernent l'année civile 2019.

**Excellence et éthique
dans la relation clients**

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

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

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

Risque de non-satisfaction des attentes et des besoins de nos clients

Une mauvaise écoute des clients peut mener à des conseils inadaptés et par conséquent à la non-satisfaction de leurs besoins et attentes.

Nos actions et politiques

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

La **charte relationnelle RC 2.0** permet d'apporter toute notre considération aux clients et garantir l'excellence des relations. Les clients sont également renseignés et servis à tout moment grâce aux canaux de communication digitalisés (téléphone, réseaux sociaux, mails, agences, camion banque...) qui prennent de plus en plus d'importance. Des services digitaux permettent une relation personnalisée et proactive. Les applications « **Ma Carte** » et « **Ma Banque** » sont très utilisées et sont en constante évolution. Un nouveau programme relationnel « **Mon patrimoine** » a été lancé en 2019 afin de proposer à nos clients un conseil épargne et patrimoine global de façon personnalisée sur la constitution, l'optimisation et la protection de son patrimoine. Depuis le lancement **37 167** entretiens trajectoires Patrimoine ont été réalisés sur **25 239** clients et ce par **1 332** conseillers de la Caisse Régionale.

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

Par ailleurs, pour s'assurer de la qualité des prestations, il est mis en place des **enquêtes de satisfaction clients régulières**. Elles s'adressent à tous les types de clientèle et se mesurent, pour la partie recommandation, par un IRC* en forte augmentation en 2019 grâce aux fruits de nos efforts constants en matière d'action et de satisfactions clients.

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

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

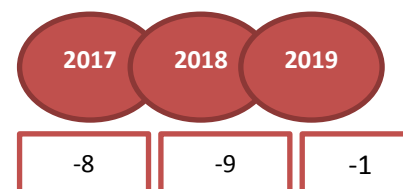
En 2020, la Caisse Régionale souhaite poursuivre sa démarche d'écoute permanente et de conseils personnalisés et ainsi se distinguer par l'excellence des relations et du service clients.

La Caisse Régionale s'est fixée pour objectif d'atteindre un IRC stratégique positif pour 2020 qui sera dès lors le reflet des efforts réalisés dans ce domaine.

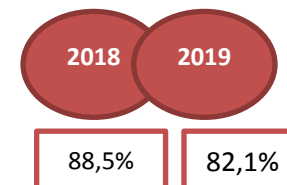
* *Indice de Recommandation Clients : Il mesure la propension des clients à recommander leur banque auprès de leur entourage sur une échelle de 0 à 10.*

Nos indicateurs clés de performance

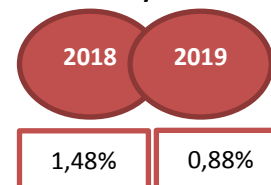
L'indice de Recommandation Clients (IRC)



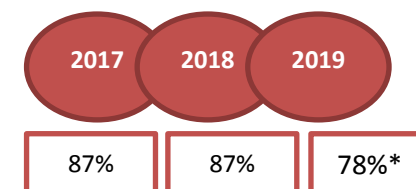
Taux de réclamation clients avec réponse en 15 jours ou moins



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

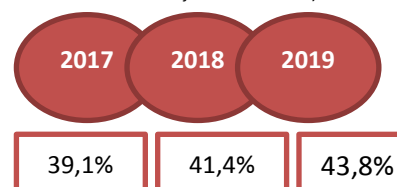


Taux de conformité des enquêtes « clients mystère »



* *changement des items évalués en 2019 pour mieux satisfaire les clients*

Pourcentage de clients digitaux (client ayant réalisé 1 connexion sur leur BAM (banque accès multiples) durant les 30 derniers jours via internet)



**Excellence et éthique
dans la relation clients**

**Développer des offres et des
services innovants et
adaptés aux étapes de vie
des clients**

Développer régulièrement des offres et des services innovants et adaptés aux étapes de vie des clients fait partie des enjeux de notre Caisse Régionale car l'excellence client passe aussi par la diversité des offres et services.

A chaque étape de vie les besoins de nos clients changent, c'est pourquoi nous nous efforçons de proposer des offres pour tous nos clients afin de les accompagner au plus près de leur besoin.

Proposer des produits et des services adaptés aux étapes de vie de nos clients

Risque de proposer des offres non adaptées aux attentes spécifiques liées aux étapes de vie de nos clients et aux attentes du marché

De nos jours le choix de nos clients pour satisfaire leur besoin est multiple. Pour engager une dynamique constante avec eux et les fidéliser, nous nous devons en plus d'être à leur écoute, de les accompagner. En tant qu'établissement bancaire nous nous devons d'évoluer en termes de produits et services. Il est important d'évoluer avec notre environnement qui est en constante évolution. De nos jours les services bancaires se doivent de soutenir ses clients dans leurs étapes de vie qu'elles soient positives ou négatives.

Nos actions et politiques

Pour ce faire, nous développons des offres et des services adaptés à chaque moment de vie de nos clients, qu'il s'agisse de ses besoins à titre privé ou professionnel. Nous accompagnons tous nos clients en fonction de leurs événements de vie. Les besoins de nos jeunes clients, des jeunes parents, des jeunes entrepreneurs ou encore des retraités par exemple sont obligatoirement différents. C'est pourquoi il est primordial d'accompagner nos clients de manière personnalisée avec des offres adaptées.

Notre Caisse Régionale a recensé **54** offres qualifiées d'offres RSE sur l'ensemble de ses marchés. C'est grâce à ce type d'offres que nous cultivons chaque jour notre différence.

Des offres adaptées aux différents moments de vie de ses clients, aux entreprises, aux agriculteurs, aux jeunes entrepreneurs, notre Caisse Régionale s'efforce de répondre au mieux à tous les besoins.

Ce sont des offres RSE car elles portent sur un sujet environnemental, social ou sociétal (exemple : les jeunes, la mobilité, l'accessibilité, l'économie de partage, les aléas climatiques...) et vont dans certains cas plus loin que la réglementation.

Exemples :

Les jeunes avec des prêts spécifiques comme le prêt permis à 1€/mois pour financer leur permis ou des offres à 1% pour financer leurs études, leurs 1ers véhicules, leurs premiers besoins de trésorerie pour emménager par exemple ; une offre de 15€ offerts pour accompagner les parents dans l'ouverture de livret A pour les nouveaux nés.

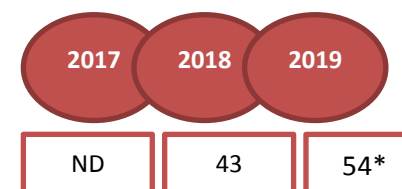
Les entrepreneurs : L'Offre micro entrepreneurs, une solution de banque au quotidien adaptée aux besoins et flux confiés des microentreprises. Le prêt lanceur pro 1% permet quant à lui d'accompagner les créateurs d'entreprise dans leur projet d'installation.

Les particuliers : L'Eco prêt à taux zéro permet d'accompagner nos clients propriétaires de résidence principale pour réaliser des travaux d'isolation thermique à des fins d'économie d'énergie.

Pour agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société, nos points verts vont devenir des points relais permettant d'apporter à nos clients du service là où il n'y en a plus, faire vivre et dynamiser les commerces de proximité.

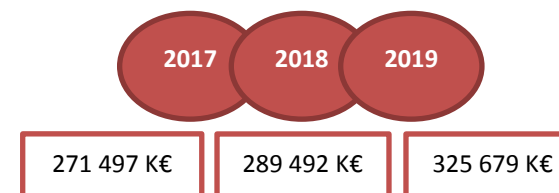
Nos indicateurs clés de performance

Nombre d'offres RSE



**cette augmentation entre 2018 et 2019 est due à des nouvelles offres parues en 2019, et au renouvellement de l'exercice de recensement ayant permis l'identification d'offres supplémentaires*

Encours placés sur fonds « investissement socialement responsable »



Développer des offres et des services responsables notamment en prenant en compte l'enjeu environnemental est un axe important de la Caisse Régionale. C'est un axe traité plus longuement dans la partie « Engagement environnemental ».

Excellence et éthique
dans la relation clients

Favoriser l'accès aux services et
produits financiers pour tous

Le Crédit Agricole investit depuis plusieurs années pour favoriser l'accès à tous les clients aux services et produits financiers notamment pour les personnes en difficultés. C'est une raison d'être pour un Groupe mutualiste: **AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTERET DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIETE**. La vie est faite d'aléas qu'il faut anticiper. En tant qu'entreprise du secteur bancaire, accompagner nos clients dans ces moments est primordial.

Soutenir nos clients fragilisés suite à un évènement de la vie

Risques de non accessibilité des services bancaires aux populations vulnérables

En tant qu'établissement bancaire mutualiste, notre Caisse Régionale souhaite donner à tous l'accès aux services bancaires. Si de telles actions n'étaient pas mises en place le risque serait de laisser les populations vulnérables en situation de non-accessibilité bancaire. Le Crédit Agricole s'est engagé dans une trajectoire globale de prise en charge de la fragilité financière : de la prévention à la curation jusqu'au rétablissement. Le dispositif Accompagnements Coups Durs – Point Passerelle fait partie de cette démarche pour aider les clients qui font face à un évènement.

Nos actions et politiques

Un **dispositif d'Accompagnement Coups Durs** permet d'accompagner les clients qui rencontrent des difficultés suite à une séparation/divorce, la perte d'emploi, une affection médicale ou accident, le décès d'un proche, le passage à la retraite. Ce dispositif permet d'accompagner nos clients en difficultés et de leur proposer un plafonnement de leurs frais bancaires, une restructuration de leur endettement, un prêt coup de pouce à 1 % jusqu'à 6000€ pour payer leurs dettes, acquérir un véhicule ou s'installer dans un nouveau logement... Depuis cette année, la Cellule Coups Durs intervient lors des réunions d'agences hebdomadaire afin d'accueillir les conseillers et les aider à accompagner leurs clients dans ces moments difficiles.

Le **dispositif Point Passerelle** permet aux personnes les plus fragilisées qui le souhaitent, d'être épaulées par un **bénévole** pour effectuer un bilan complet de leur situation, d'être conseillées dans la gestion de leur budget et d'être guidées pour effectuer les démarches afin d'obtenir des aides sociales... Tout cela en complément de l'accompagnement bancaire mis en place avec la cellule Accompagnement Coups Durs. **Les bénévoles** sont des administrateurs de Caisses Locales ou d'anciens salariés retraités de la Caisse Régionale. Leur intervention « humaine » permet d'apporter une véritable dimension sociale en cohérence avec les valeurs mutualistes et de donner un sens supplémentaire au rôle des élus sur le territoire.

En complément de cette démarche, les bénévoles animent **des ateliers d'éducation budgétaire** pour sensibiliser et « former » les jeunes, les seniors à une bonne gestion budgétaire auprès des écoles de la 2nd chance, lycée professionnels, missions locales et autres partenaires. Au total en 2019 ce sont **50** ateliers qui ont ainsi permis d'accompagner les Languedociens.

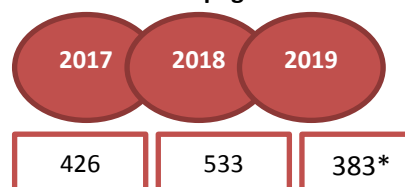
Toute l'efficacité de ce dispositif d'accompagnement repose sur **les partenaires de Point Passerelle** : EDF, ENGIE, RENAULT MOBILIZ, MEDECINS DU MONDE, MSA, BANQUE ALIMENTAIRE DE L'AUDE, ... Ils facilitent la médiation et rendent notre accompagnement efficace.

Dès 2019, la Caisse Régionale s'est engagée pour lutter contre **l'exclusion numérique** pour mieux accompagner ses clients et le public et favoriser le Numérique pour tous. Pour lutter contre l'exclusion numérique des cafés passerelles pour sensibiliser les bénévoles Passerelle au sujet. La réalisation en 2019 d'un bagage « Le Numérique pour tous » mutualisé au niveau de la FNCA

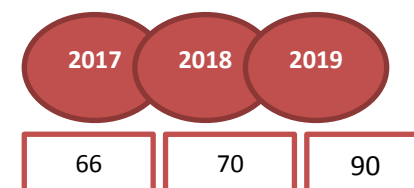
Depuis 3 ans, la Caisse Régionale est partenaire de l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique). Il s'agit d'une plateforme qui aide des personnes en difficultés à accéder aux financements (salariés et professionnels). En 2019, grâce à ce partenariat, la Caisse Régionale a aidé indirectement **190** personnes.

Nos indicateurs clés de performance

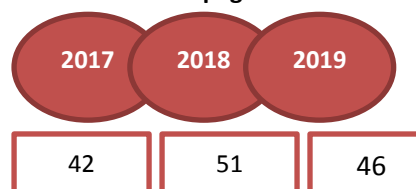
Nombre d'accompagnement réalisé par l'équipe Accompagnement Coups Durs



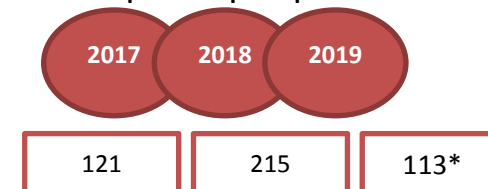
Nombre de bénévoles Point Passerelle



Nombre d'accompagnement Point Passerelle



Nombre de prêts coups de pouce accordés



*Explication de la variation entre 2018 et 2019 : Catastrophes naturelles intervenues dans l'Aude en 2018 durant lesquelles la Caisse Régionale a accompagné les sinistrés

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

Risque de pratiques non-éthiques, de fraude et de corruption

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

Nos actions et politiques

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

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

Un **code de conduite anticorruption** a été adopté en 2018. Son objectif est de donner aux salariés un cadre simple en termes de conduite à tenir face à la corruption.

Au-delà de la charte éthique et de son code de conduite anti-corruption, la Caisse Régionale s'est dotée d'un cadre normatif complet comprenant notamment : une Charte de protection des données à caractère personnel des collaborateurs ; une Politique Générale de Maîtrise des Risques du Système d'Information ; une Charte pour la lutte contre le blanchiment, un Code de déontologie ; une Procédure de prévention et de gestion des conflits d'intérêt ; une procédure du contrôle des cadeaux et avantages éventuellement perçus ; un Registre des traitements des données à caractère personnel. Elle a nommé un Data Protection Officer (DPO) en charge de veiller au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

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

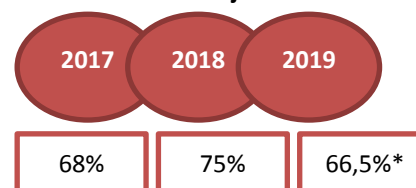
Le respect des règles et politique passe également par la **formation** de nos salariés. C'est pourquoi la totalité de nos collaborateurs est formée, par exemple, à la lutte contre la corruption et au respect de la conformité tous les 3 ans.

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

En matière de lutte contre l'évasion fiscale, la Caisse Régionale applique la réglementation sur l'Echange Automatique d'Information (EAI). Ce dispositif fait l'objet d'un plan de contrôles qui est bien en place. Le suivi des obligations et notamment des clients "récalcitrants" a fait l'objet d'une action d'ampleur de mise à niveau en 2019, sous le pilotage de CA.SA.

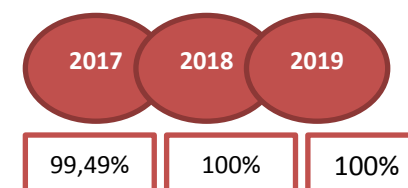
Nos indicateurs clés de performance

Taux de Fraudes déjouées

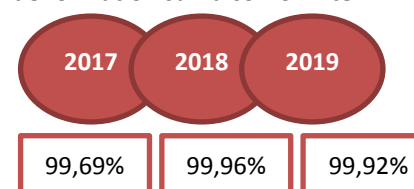


**cette baisse provient du fait que les pirates ont des techniques de plus en plus avancées pour déjouer nos points de vigilance*

Taux de formation sur la lutte contre la corruption



Taux de formation sur la conformité



Afin de s'assurer de la gestion du risque de conflit d'intérêt, de sanctions internationales et de blanchiment, les filiales de la Caisse Régionale Calen, Sofilaro et Cali demandent un avis à la conformité en amont de leur prise de participation.

Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateurs

Favoriser le bien-être au travail et simplifier le quotidien

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

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

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

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

Nos actions et politiques

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

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

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

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

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

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

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

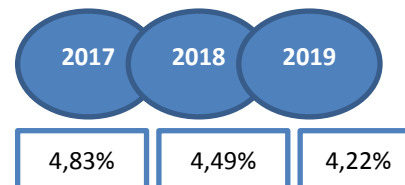
La démarche « CA m'énerve » permet notamment à tout collaborateur de remonter ses insatisfactions et demandes d'amélioration. La Caisse Régionale communique en retour les succès et les projets à venir par le fil d'actualité « CA ne m'énerve plus ».

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

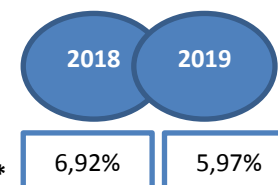
La Caisse Régionale est également attentive à la santé de ses salariés et a œuvré pour l'amélioration de la prise en charge des garanties de la couverture de la « complémentaire santé », en lien avec les partenaires sociaux.

Nos indicateurs clés de performance

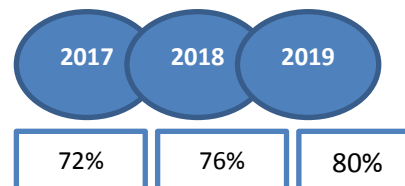
Taux d'absentéisme



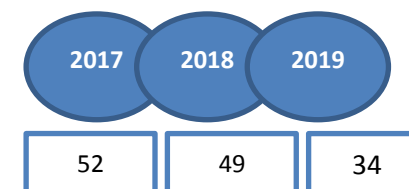
Taux de turnover



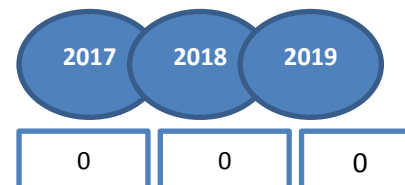
Indice Engagement et recommandation des collaborateurs*



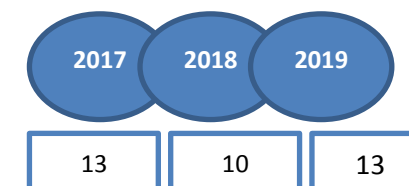
Nombre d'accident du travail



Nombre de maladies professionnelles



Nombre d'accords ou avenants d'entreprises signés



*Indice Engagement et recommandation des collaborateurs Entité : % des collaborateurs qui ont noté « D'accord » ou « Tout à fait d'accord » à toutes les questions (questions concernant le groupe et la CR).

Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateurs

Garantir l'équité et promouvoir la diversité

Respecter l'égalité de traitement des collaborateurs **Risque de discriminations dans l'emploi**

Nos actions et politiques

La Caisse régionale et les partenaires sociaux ont signé le 08/12/2017 un accord visant à garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, à développer la mixité et à promouvoir la parité. Il porte sur l'embauche, la formation, la promotion, le respect de l'équilibre entre vie privée et professionnelle, et sur la rémunération. L'accord prévoit pour chacun de ces thèmes des objectifs à atteindre, une enveloppe dédiée chaque année à la réduction des écarts de rémunération entre les hommes et les femmes et le suivi annuel de différents indicateurs (exemple : écart entre proportion des femmes dans embauches totales et la proportion des embauches de femmes en classe 2 et 3 ; part des femmes promues au moins égale à leur part dans l'effectif permanent...)

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

Afin de jouer pleinement son rôle d'employeur responsable, le Crédit Agricole s'engage à favoriser l'emploi des jeunes, en particulier de ceux issus des milieux défavorisés. L'objectif est d'accueillir, chaque année, 750 stagiaires des collèges Réseau d'Education Prioritaire pour leur permettre de découvrir l'univers de la banque. A la Caisse Régionale, nous participons à cette action en proposant, sur l'année scolaire 2019-2020, un parcours d'immersion de 4 jours à une quinzaine de collégiens de 3ème.

Le développement de l'accompagnement des jeunes par la voie de l'alternance est également une action phare du Groupe. La Caisse Régionale s'inscrit dans cet objectif, en augmentant, en 2019 de 20 % le nombre d'alternants.

Les formations à la non-discrimination sont dispensées aux managers. L'entreprise s'engage à ce que la part des femmes promues, soit au moins égale à leur part dans l'effectif permanent. Cet objectif a été atteint en 2018, les promotions de femmes représentant 58% des promotions, tandis que les femmes constituent 57% de l'effectif.

L'équilibre entre vie privée et professionnelle fait l'objet de mesures concernant les demandes de temps partiel, l'analyse des mobilités, le soutien aux aidants familiaux et l'accompagnement au retour des salariés en longue absence. En outre, les écarts de rémunération entre hommes et femmes sont évalués annuellement sur la base de panels et sont réduits lorsqu'ils dépassent 2%. Enfin, un pôle dédié vise à faciliter le recrutement et l'intégration des personnes en situation de handicap.

L'équité et la diversité sont des valeurs que la Caisse Régionale défend activement. Pour cela, plusieurs actions et outils de contrôle sont mis en place.

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

Nos indicateurs clés de performance

Nombre d'embauche CDI

Année	2018	2019
Total recrutements en CDI	200	150
Dont nombre de femmes recrutées en CDI	126	90
Total recrutés sur poste cadre	9	19
Dont nombre de femmes recrutés sur poste cadre	6	9

% de femmes cadres par rapport au total de cadres au sein de la Caisse Régionale

	2016	2017	2018
Classe 3 Cadres (hors Cadres de Direction) dont % femmes	22,1%	22,5%	22,4%
	x	33,5%	33,5%

Taux de travailleurs handicapés

Année	2016	2017	2018
Taux	4,65%	4,8%	4,69

Taux de promotion

Année	2016	2017	2018
Taux de promotion	10,65%	16,98%%	14,47%
Dont Femmes	x	61,9%	41,98%

**Chiffres 2019 non disponibles au moment de l'écriture de la présente déclaration*

Pratiques socialement responsables dans la relation avec nos collaborateurs

Développer l'employabilité

Dans un contexte de transformation de nos métiers et de notre environnement, de création de nouveaux métiers, l'employabilité des salariés est un des enjeux majeurs de la Caisse Régionale.



Accompagner nos collaborateurs aux évolutions des métiers et à leur employabilité

Risque de pertes des compétences clés, risque de baisse de motivation des collaborateurs

L'employabilité permet à chacun de s'adapter aux évolutions des contenus de ses métiers mais aussi d'évoluer vers d'autres fonctions. C'est également un facteur d'engagement et de motivation des salariés. Le Groupe Crédit Agricole met en place différentes actions pour accompagner ses collaborateurs et la Caisse Régionale s'inscrit dans cette démarche nationale. Si cette démarche n'est pas suivie, la Caisse Régionale s'expose au risque de pertes des compétences clés mais aussi à une baisse de motivation de ses collaborateurs.

Nos actions et politiques

Une politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences et des accords sur ce thème (exemple : accord égalité professionnelle entre hommes et femmes pour la période 2018-2020). Ils définissent les modalités d'accompagnement des salariés pour les accompagner dans le développement de leurs compétences et le maintien de leur employabilité.

Chaque salarié est accompagné et suivi tout au long de son parcours professionnel dans le cadre des plans annuels de développement des compétences et des accords Formation mis en place.

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

Des formations ciblées et personnalisées sont mises en place à la suite de diagnostics de compétences. En 2019, des formations ont été proposées aux métiers de conseil aux professionnels, aux chargé d'affaires Entreprises ainsi qu'à l'ensemble des chargés de clientèle sur la dimension patrimoniale suite aux diagnostics « scan'up » réalisés sur ces métiers en 2018.

Ces formations sont complétées par des dispositifs « e-learning », et présentiels, à la carte accessibles à tous permettant aux collaborateurs d'être acteur de leur montée en compétences.

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

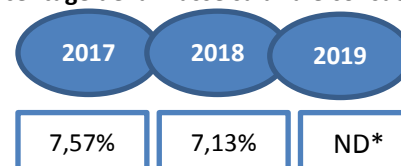
A cela s'ajoutent, les entretiens managériaux trimestriels avec l'ensemble des collaborateurs qui permettent d'accompagner leur montée en compétence durant l'année, de faire un bilan des actions menées sur le trimestre précédent et de fixer des objectifs et un plan d'action sur le trimestre à venir.

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

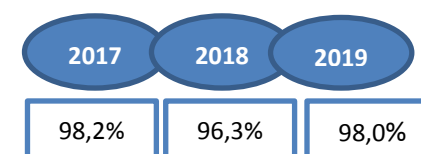
Des dispositifs favorisant la mobilité interne (offres d'emploi) et l'évolution professionnelle (parcours de préparation) permettent également de développer l'employabilité.

Nos indicateurs clés de performance

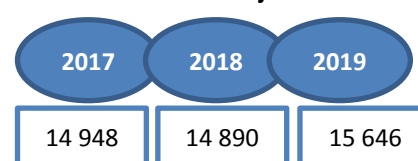
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation



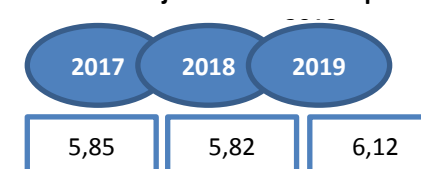
Taux de collaborateurs évalués lors des entretiens managériaux



Nombre total de jour de formation



Nombre de jour de formation par collaborateur



*Données non disponible au moment de l'écriture de la présente déclaration

Engagement sociétal

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

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

Augmenter la part de nos achats locaux

Risque de soutien insuffisant à l'économie locale

Le Crédit Agricole du Languedoc est une entreprise régionale qui doit, en plus d'être proche des clients et de son territoire, être proche de ses fournisseurs. Il est important de prioriser les circuits courts et acheter autant que possible en local. Cela permet d'apporter son soutien en tant que client cette fois au tissu d'entreprises locales et éviter ainsi les délocalisations et défaillance ayant un impact direct et par effets de chaîne sur le taux d'emploi de la région. Sans ces actions le Crédit Agricole du Languedoc s'expose au risque de soutien insuffisant à l'économie locale.

Nos actions et politique

En 2017, Le Crédit Agricole du Languedoc a souhaité mesurer son empreinte socio-économique grâce à l'entreprise Utopies afin de connaître sa contribution au territoire en termes d'emplois soutenus et de PIB généré et en faire un indicateur de suivi dans son plan à moyen terme.

Toute l'activité de la Caisse Régionale crée de la valeur et de l'emploi par effet de chaîne et donc sur son territoire quand ses investissements sont effectués sur ce dernier.

Acheter local, c'est continuer à soutenir des emplois et générer du PIB **en local**.

En 2016, c'est **21%** des achats totaux de la Caisse Régionale qui ont été effectués en local.

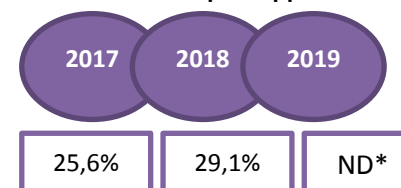
Lors de cette 1^{ère} mesure en 2016, la Caisse Régionale s'est fixé l'objectif d'augmenter la part de ses achats locaux afin de passer d'un taux de 21% d'achats locaux à 24% à horizon 2020 en lien avec son Projet d'entreprise.

En 2019, 29,1% des achats totaux de la Caisse Régionale ont été effectués sur son territoire, son objectif a été largement atteint depuis l'année 2017.

Pour continuer à affirmer ses valeurs et tenir ses objectifs, les entreprises régionales sont priorisées au niveau des achats de la Caisse Régionale. Cela a été le cas dans le cadre des rénovations d'agences dont le programme se termine en 2020 mais ce sera également le cas dans le cadre du projet de rénovation de ses sites administratifs de Nîmes (30) et Maurin (34) qui va dérouler entre 2020 et 2022.

Nos indicateurs clés de performance

Part des achats locaux par rapport au total des achats



Le Groupe Crédit Agricole a souhaité aller plus loin dans ses relations avec ses fournisseurs en se dotant d'une Politique Achats Responsables afin de répondre aux grands enjeux de demain sur ses territoires et contribuer à la performance globale de l'Entreprise.

Dans une logique d'affirmer ses valeurs de banque responsable, le Crédit Agricole du Languedoc a souhaité en faire le socle de sa politique achats afin d'écarter autant que faire se peut le risque d'approvisionnement irresponsable et ainsi ne pas acheter à n'importe quel prix. Cette politique s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation.

Nos actions et politique

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

Cette politique s'articule autour de 5 axes, déclinés en 13 principes. Ces 5 axes majeurs : assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs, contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème, intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats, améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs, intégrer cette politique achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.

Parmi les 13 principes, on retrouve l'intégration de critère RSE dans le choix d'un bien ou d'un service et dans la sélection de nos fournisseurs lors des appels d'offres ou encore renforcer la montée en compétence achats des acheteurs internes. Pour cela, une formation de sensibilisation aux achats responsables est accessible aux acheteurs depuis 2017. Au 31/12/2019, **19** collaborateurs du Crédit Agricole du Languedoc ont suivi la formation « acheter responsable ».

En 2019, la Caisse Régionale a actualisé sa politique achats déjà existante en prenant comme socle de base la politique achats responsables du Groupe Crédit Agricole et la diffusée à l'ensemble de ses collaborateurs.

La Politique Achats Responsables est également intégrée dans le règlement de consultations des appels d'offres lancés par le service achats de la Caisse Régionale accompagnée de la charte achats responsables.

Cette politique vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération le juste besoin, d'une part, et les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin, d'autre part, tout en veillant à l'équilibre des relations entre la Caisse Régionale et ses prestataires/fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques.

En 2019, ont été construits les indicateurs de suivi afin de vérifier la bonne mise en application de cette politique que la Caisse Régionale mesurera en 2020. Ces indicateurs concernent les délais de paiement, les achats sur le territoire, le recours aux entreprises du secteur adapté, la formation des acheteurs et l'évaluation RSE des fournisseurs.

Lors des appels d'offres lancés par le service achats de la Caisse Régionale et en fonction du niveau de risque RSE de la prestation ou fournitures recherchée, l'évaluation RSE du fournisseur (via un questionnaire ou sous-traité à un prestataire) est pris en compte dans la note d'attribution du marché à minima pour 10%.

Nos indicateurs clés de performance

Depuis 2017

19

Collaborateurs formés via le e-learning « achats responsables »

Nombre d'unités bénéficiaires **

Année	2017	2018	2019
Nombre UB	5,26	3,99	ND*

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

** Moins de prestations confiées aux EA et des ESAT en 2019 de par notre activité

*** Chiffres 2019 non disponibles au moment de l'écriture de la présente déclaration.

Engagement environnemental

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

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

Réduire notre empreinte environnementale dans notre fonctionnement

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

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

Nos actions et politique

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

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

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

-Déplacement des collaborateurs : Une politique de déplacement qui privilégie le train pour les trajets longue distance plutôt que l'avion, des moyens de communication en visioconférence ou audioconférence pour éviter les déplacements, des véhicules électriques ou hybrides à disposition pour les déplacements entre sites et agences, un groupe interne de covoiturage pour échange entre collaborateurs.

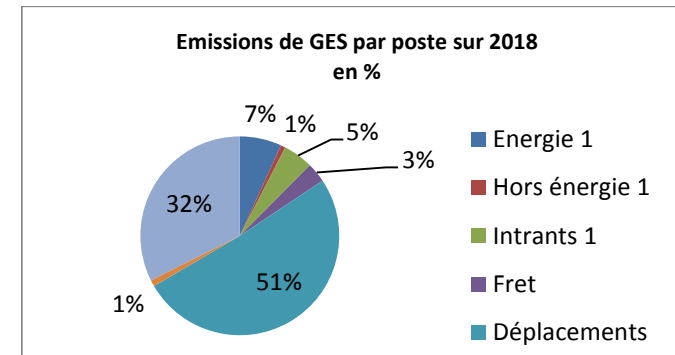
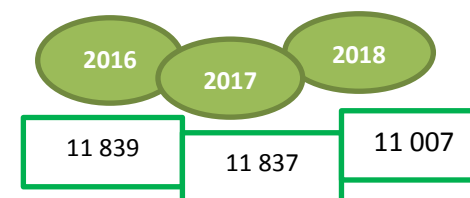
-Consommables et déchets : L'utilisation de cartouches d'imprimantes remanufacturées et recyclées par une entreprise régionale. Divers postes de recyclage mis à disposition des collaborateurs comme le papier, carton, capsules de cafés usagées, piles usagées et en 2019 les bouchons et les lunettes mis en place sur les sites administratifs et accessibles aux agences via les navettes courrier internes et le recyclage dans les restaurants d'entreprises. A venir en 2020, le recyclage des mégots.

-Energies : L'ensemble de l'électricité injectée sur le réseau électrique de la Caisse Régionale est 100% renouvelable et le plan de rénovation de nos points de ventes qui s'est achevé en 2019 a permis de mettre des LED basse consommation, changer les appareils vieillissants fort consommateurs d'énergie (chaudière, climatiseurs)

-Consommation de papier : La Caisse Régionale se digitalise de plus en plus afin de diminuer au maximum ses consommations de papier et de fait les imprimantes et consommable informatique. En 2019, la Caisse Régionale a économisé 5 fois la hauteur de la Tour Eiffel en ramettes de papier en passant de 438 Tonnes en 2017 à 367 tonnes en 2018. L'année 2019 est également marquée par le démarrage du projet de transformation de ses sites administratifs, projet dans lequel seront pris en compte les enjeux de développement durable afin d'aller encore plus loin dans la baisse de ses émissions de GES liés à notre fonctionnement. Les futurs sites vont être testés à l'aide d'une simulation thermodynamique afin de savoir comment le bâtiment réagit sur 365 jours.

Nos indicateurs clés de performance

Tonnes de GES émis chaque année par notre fonctionnement





Développer des activités responsables et intégrer des critères environnementaux sociaux et de gouvernance (ESG) dans les activités clients

Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux sociaux et de gouvernance dans les financements

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

Nos actions et politiques

Banque au quotidien : Les chèquiers de la Caisse Régionale sont majoritairement certifiés PEFC. Les cartes bancaires sont recyclées.

Assurances : En 2019, le Groupe Crédit Agricole s'est allié à l'association Reforest'Actions et a proposé à ses clients particulier de planter un arbre pour toute souscription à une assurance de la gamme prévoyance décès et contrat solidaire, contrat épargne vers l'avenir et offres prédiliens (*offre qui permet aux clients détenteurs d'un contrat d'assurance vie ou de prévoyance décès, de recommander leurs bénéficiaires, leur permettant ainsi d'adhérer à un contrat d'assurance vie à des conditions préférentielles*).

Marché des agriculteurs :

Pour pallier le risque climatique auxquels sont exposés nos agriculteurs, la Caisse Régionale commercialise également 3 types de contrats d'assurance contre les risques climatiques :

- Le **contrat «multirisques climatique»** qui permet de couvrir les cultures contre 15 risques climatiques (Tempête, Tourbillon, Vent de sable, Excès d'Eau, Excès d'Humidité, Coup de soleil, sécheresse / coup de chaleur, manque de rayonnement solaire, pluies orageuses, excès de neige, grêle, gel, coup de froid). Au total en 2019, **651** de nos agriculteurs étaient assurés avec un contrat multirisques.

- Le contrat **«aléas climatiques»** permet de couvrir les cultures, vignes et arboricultures contre les risques de grêle avec une option contre le gel. En 2019, **781** agriculteurs étaient assurés avec ce contrat.

- Le contrat **«Prairie»** couvre les agriculteurs contre un déficit de pousse d'herbe. En cas d'une mauvaise récolte il permet aux éleveurs de toucher des indemnités afin d'acheter du fourrage pour les animaux lorsque la pousse d'herbe de l'année fût insuffisante. En 2019, **125** contrats de ce type étaient actifs.

Toujours pour nos clients agriculteurs nous proposons aussi des offres dédiées à l'installation des jeunes agriculteurs avec une aide particulière (taux de financement, absence de frais de dossiers, ADE bonifiée, etc...)

En juillet 2019, la Caisse Régionale a mis en place le livret « Déduction pour Epargne de Précaution » : compte rémunéré et disponible qui permet de constituer une épargne de précaution en cas d'aléa futur tout en déduisant les sommes épargnées de son résultat, ce qui génère des économies d'impôt et de charges sociales.

Nous sommes banquier et partenaire de l'association Sudvinbio, qui organise le salon Millésime BIO, plus gros salon international de vins biologiques.

La Caisse régionale accompagne l'agriculture régionale dans les moments difficiles notamment avec son offre « mesure de soutien » qui en 2019 représente **332** aménagements de crédit pour **10 M€** d'encours et **55** crédits pour **2M€ réalisés**.

En 2019, Un partenariat a aussi été mis en place avec les 4 FD CUMA (Fédération Départementales, Coopératives d'Utilisation du Matériel Agricole en commun) pour inciter à la mise en commun de matériel agricole, ce qui est vertueux en termes d'économie collaborative pour les agriculteurs.

Nos indicateurs clés de performance

En 2019

94,2% des chèquiers fabriqués par la Caisse Régionale sont certifiés « **PEFC** »

Nombre de cartes recyclées



129 808 (675kg)

139 000 (722 kg)

105 942 (551 kg)

Engagement environnemental

Un pôle dédié aux ENR: En tant que financeurs sur les marchés des entreprises, professionnels et agriculteurs, la Caisse Régionale participe activement au financement des projets liés aux énergies renouvelables notamment au travers d'un service dédié aux professionnels de l'ENR.

Depuis 2010, la Caisse Régionale a mis en place une équipe d'experts travaillant exclusivement sur le développement des énergies vertes par l'intermédiaire d'octroi de crédits. En 2010, la Caisse Régionale finançait son 1^{er} parc éolien. Depuis, la dynamique de ce pôle a permis d'accompagner **254 centrales** (ou portefeuilles de centrales) de productions d'énergies renouvelables, essentiellement sur le territoire de la Caisse Régionale.

En dehors du pôle ENR, la Caisse Régionale a identifié sur 2019 les réalisations de prêts qualifiés de « verts » comme le prêt Eco PTZ, le prêt Eco Travaux habitat mais également les nouveaux prêt verts commercialisés en 2019 :

Pour les particuliers des prêts amortissables avec des taux préférentiels pour l'achat d'un véhicule neufs ou d'occasions « verts ». Pour les travaux verts des taux compétitifs ont été proposés concernant l'isolation des parois opaques, l'isolation des parois vitrées, les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude, les chaudières hautes performances et les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude fonctionnant grâce à des énergies renouvelable.

Une avance sur la prime à la conversion avec des pré financement à 0% pour les véhicules de 1 000 € à 5 000 € sans garantie.

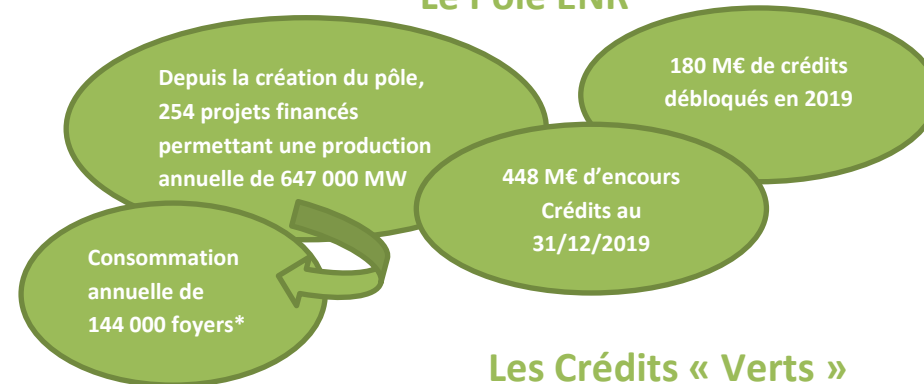
En complément sur le marché des particuliers, grâce aux différents prêts PAS, ECO PTZ etc, la Caisse Régionale accompagne les foyers qui souhaitent réaliser des travaux d'économies d'énergie. Ce dispositif est complété d'une calculatrice (Calculeo) en ligne sur le site de la Caisse Régionale (<https://www.ca-languedoc.fr/Eco-aides.html#aides>)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

Pour les professionnels, des offres vertes véhicules et locaux pro ont été proposées pour l'achat de véhicules « verts » et des travaux verts. Ainsi que l'avance sur la prime à la conversion. Les taux et montants sont adaptés à des fins professionnelles.

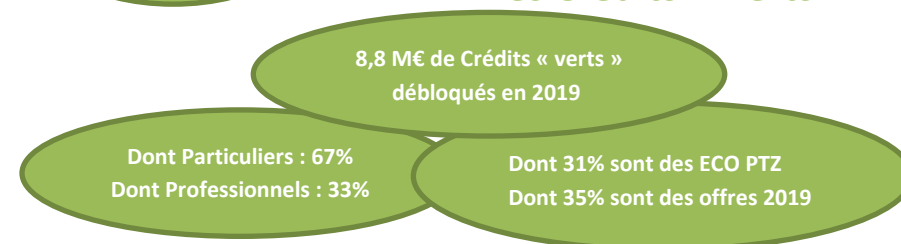
Par ailleurs, la Caisse Régionale a investi **137M€ en 2019** sur le marché des obligations vertes ou « Green Bonds ». Les Green Bonds fonctionnent comme des obligations standards, dédiées au financement de projets ou d'activités à vocation environnementale ou sociétale, notamment ceux investissant dans la transition énergétique.

CALEN, SOFILARO et SOFILARO Gestion, filiales de la Caisse Régionale, intègrent dans tous leurs pactes d'actionnaires une clause RSE pour prise en compte des critères ESG dans leurs investissements et suivis de leurs participations et s'engagent à exercer leurs activités dans des conditions conciliant intérêt économique et responsabilité sociétale de l'entreprise.

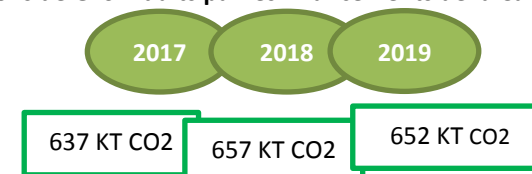
Le Pôle ENR



Les Crédits « Verts »



Emissions de GES induits par les financements de la Caisse Régionale



Principaux macro-secteurs facteurs d'émissions sur base des encours 2018

Rang	Macro-secteurs	Emissions financées (kt CO2)
1	Agriculture	308
2	Construction	188
3	Transport	77
4	Energie	44
5	Dechet	21
6	Industrie	14

*4500 c'est le nombre KW utilisé en moyenne sur un an par un foyer (hors chauffage)
<https://www.capitaine-energie.com/fiches-pratiques/consommation-electrique-dun-foyer/>
 Ce site a repris comme source les données RTE (le réseau de transport de l'électricité français)

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

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

EY & Associés



EY & Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

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

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc

Exercice clos le 31 décembre 2019

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

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

SAS à capital variable
617 723 687 945 5 Nanterre
Société de Commissaires aux Comptes
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Membre du Réseau Ernst & Young Global Limited
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

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

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information



- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel du Languedoc et les Caisses Locales affiliées, qui couvrent 99,5 % des effectifs ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené sept entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions marketing, marchés, gouvernance mutualiste, ressources humaines, achats et énergies renouvelables.



Conclusion

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

Paris-La Défense, le 28 février 2020

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Marc Charles', written over a horizontal line.

Marc Charles
Associé

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Caroline Delérable', written over a horizontal line.

Caroline Delérable
Associée, Développement Durable