



SUD MÉDITERRANÉE

RAPPORT

DE RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

2017



RSE – RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

En application de la loi dite « Grenelle 2 » portant l'engagement national pour l'environnement et de son décret d'application du 24 Avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale, la Caisse Régionale Sud Méditerranée a rédigé son rapport sur la responsabilité sociétale et environnementale pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017.

Ce rapport est établi sur le périmètre de consolidation de la Caisse Régionale qui couvre la Caisse Régionale (hors Succursale en Espagne), l'ensemble des Caisses Locales (30 CL & 2 CLVD) ainsi que notre quote-part dans le Fonds Commun de Titrisation Crédit Agricole Habitat.

Avec 16 salariés la Succursale Barcelonaise n'est pas significative au regard des 912 salariés CA Sud Méditerranée.

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

1.1 Une entreprise pérenne ancrée dans son territoire

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

Avec l'augmentation de 15,1 % des réalisations de crédits, l'encours a progressé de +4,9 % en 2017 pour s'établir à 4,9 milliards d'euros. Par ailleurs, l'encours de Collecte globale a progressé de 5,2 % à 7,6 milliards d'euros.

La Caisse régionale compte 296.278 clients en 2017, dont 118.539 sociétaires soit 40 % des clients.

Tiers historique de confiance, le Crédit agricole demeure la banque de 42,5 % des habitants et dispose de 36,6 % de parts de marché concernant les crédits, et 31,8 % concernant les dépôts et l'épargne.

Mesurée par le Produit Net Bancaire (chiffre d'affaires), la valeur économique directe créée par la Caisse régionale s'établit à 146,0 m€, en baisse de -8,4 % par rapport à 2016.

Cette création de richesse est utilisée de la façon suivante :

(en millions d'euros)	2015	2016	2017
Salaires, intéressement	57,8	58,1	58,2
Investissements sur le territoire, achats et autres charges	42,5	44,3	43,9
Renforcement des Fonds Propres pour la poursuite de l'action du Crédit agricole	41,6	36,4	30,5
Impôts	16,5	10,9	3,9
Divers	0,5	0,4	2,3
Coût du risque	8,4	9,2	7,2

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

Emplois, investissements, achats et impôts constituent les leviers de redistribution de la

valeur économique créée.

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

1.2 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 **118 539** sociétaires, soit 40.10 % des clients, en constituent le socle, et nous affichons l'ambition que 100% de nos clients deviennent sociétaires.

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

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

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

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

- Le conseil d'administration, par la voix de son Président, rend compte en toute transparence de l'activité et des résultats de l'année écoulée et des actions menées sur le territoire.
- Les dirigeants de la coopérative bancaire y donnent des informations plus générales sur le contexte bancaire, le groupe Crédit Agricole et la Caisse Régionale.

5 725 sociétaires ont participé à la campagne d'assemblées générales 2017 au sein des 30 caisses locales qui constituent notre réseau mutualiste sur l'ensemble du territoire.

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

Ceux-ci, membres comme eux de la société civile, comme eux clients de la banque, sont leurs

Représentants et leurs relais d'information.

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

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

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

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

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

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

LES DONNEES-CLES :

118 539 sociétaires, membres de **30 caisses locales**

- 8 en Ariège
- 22 dans les Pyrénées-Orientales

514 sociétaires élus **administrateurs de caisses locales**.

2 caisses locales à vocation Départementale fédèrent pour chaque circonscription administrative les caisses locales :

- Leurs 13 élus pour l'Ariège, leurs 35 élus pour les P.O. sont choisis parmi les administrateurs des caisses locales

1 Conseil d'Administration de Caisse Régionale composé de 23 membres également choisis par les administrateurs de caisses locales assure la représentativité au plus haut niveau des sociétaires.

Les 514 administrateurs de caisses locales :

- Age moyen : 51 ans (la limite est fixée à 70 ans)
- Nombre de femmes : 110 (21,40 %)
- Nombre d'agriculteurs : 212 (41,24 %)

Non agriculteurs : 202 (48,80 %) dont 137 salariés (26,65%),
66 Artisans-commerçants (12,84 %),
55 professions libérales ou chefs d'entreprise (10,70 %)
44 Retraités et autres (8,56 %).

Aujourd'hui, les nouveaux administrateurs entrant dans les conseils d'administration (34 en 2017) traduisent la volonté de la coopérative de favoriser une diversité professionnelle et une représentation équilibrée des hommes et des femmes :

- 64 élus sortants pour 34 entrants lors des assemblées 2017.
- **5 élues sortantes pour 20 entrantes.**

1.2.1 La présentation de la CR Sud Méditerranée

Le Conseil d'Administration

Président : Michel Benassis

Vice-Présidents délégués

Pyrénées-Orientales : Jean Pallure

Ariège : André Reymond

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

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

Le Comité de Direction

Directeur Général	Paul Carite
Directeur Général Adjoint	Nicolas Tavernier
Directeur Développement, Relations Clients et Patrimoine	Patrice Géraud
Directeur Banque des Entrepreneurs et des Initiatives	Didier Hochet
Directeur Finances, Crédits et Recouvrement	Patrick Lelant
Directeur Ressources Humaines, Assurances et Bancaire	Patrick Poutret
Directeur Territoires et Supports Clients	Bernard Avarguez

1.3 Les instances décisionnelles opérationnelles

Nommé par le Conseil d'Administration de qui il détient l'ensemble de ses pouvoirs de gestion, le Directeur Général est assisté d'un Directeur Général Adjoint et d'une équipe de cinq directeurs.

Le pilotage opérationnel du Crédit Agricole Sud Méditerranée est assuré par le Comité de Direction qui se réunit toutes les semaines. L'efficacité décisionnelle de la Caisse est renforcée grâce à l'action de plusieurs comités spécialisés présidés par le Directeur Général, le Directeur Général Adjoint et les Managers concernés.

La Caisse régionale s'est organisée autour d'une douzaine de Comités spécialisés, parmi lesquels :

- Le Comité d'Escompte Caisse Régionale (CECR) pour la validation des décisions de crédits à périodicité hebdomadaire.

- Le Comité Financier pour statuer sur le compte de résultat, les équilibres financiers, la trésorerie, la liquidité, la transformation ressources-emplois, le risque de taux, les ratios règlementaires...

- Les Comités de Pilotage des Risques, Ressources Humaines, Pilotage et Surveillance de notre enseigne immobilière Square Habitat

- Sans oublier les diverses instances sociales telles que le Comité d'Entreprise, les Délégués du Personnel, les CHSCT...

Les principaux comités sont :

- Le comité de Développement, il se réunit tous les mois, il a pour mission de piloter la politique commerciale et concevoir les meilleures réponses à apporter aux besoins de nos clients. Il est doté d'un dispositif de validation de la conformité des nouvelles activités ou produits (NAP), il se réunit tous les mois.

- Le comité de contrôle Interne, il se réunit tous les mois, il a pour mission de piloter les dispositifs de contrôle interne (contrôle permanent, contrôle périodique et conformité/déontologie). Ce comité examine également les processus de lutte contre la fraude, de lutte anti-blanchiment et les dispositifs de plans de continuité d'activité.

- Le comité d'investissement et de fonctionnement, Il se réunit tous les 2 mois, il a pour mission d'assurer la bonne marche de la Caisse régionale et d'améliorer l'efficacité du service à nos clients. Il intègre le comité "RSE".

1.4 La démarche de Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)

Depuis l'année 2013, le Crédit Agricole Sud Méditerranée a procédé au lancement du projet RSE et à la structuration de la démarche. Au niveau de la gouvernance, une instance de pilotage permet de suivre l'évolution de la construction du futur rapport RSE sur la base de l'exercice 2017.

Sous l'autorité du Directeur Général et Directeur Général Adjoint, le comité fonctionnement RSE est composé des membres du Comité de Direction et du responsable Développement Durable. Il se réunit cinq fois par an, il a pour mission de définir la politique RSE de la Caisse régionale et d'en suivre la mise en œuvre.

Le groupe RSE, sous l'autorité du responsable du Développement Durable est composé de douze contributeurs, Cadres du premier cercle de l'entreprise. Il se réunit deux à trois fois par an. Il a pour mission de contribuer à l'élaboration du rapport.

La démarche RSE a été validée par les instances de la CR Sud Méditerranée.

2 Une banque coopérative aux valeurs mutualistes, proche de ses clients

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.

Le monde bancaire offre désormais à ses clients plusieurs canaux pour communiquer avec leur banque : agence, téléphone, internet, smartphone, tablette, SMS, etc. Au Crédit Agricole Sud Méditerranée tous ces canaux sont proposés avec, au centre, la relation privilégiée du conseiller avec son client. Nos principales activités de Banque Assurances sur tous les marchés sont pour l'essentiel : les produits d'épargne, les financements crédit, les services bancaires, les assurances, l'immobilier et la gestion du patrimoine...

2.1 L'implantation géographique

ARIEGE & PYRENEES ORIENTALES

Que nos clients soient des particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, associations ou collectivités publiques, le Crédit Agricole Sud Méditerranée met à leur disposition, en complément de ses agences de proximité, un réseau d'experts pour les accompagner dans la réalisation de leurs projets.

L'accès à ces différentes expertises est possible selon les modalités de contact souhaitées par nos sociétaires et clients : en face à face en agence ou au domicile ou à distance par téléphone, visioconférence ou par internet.

2.1.1 Le réseau d'agences

LA PRESENCE GEOGRAPHIQUE SUR NOS DEUX DEPARTEMENTS : ARIEGE ET PYRENEES-ORIENTALES

POINTS DE RENCONTRE DE LA CLIENTELE

34 AGENCES PRINCIPALES

37 POINTS DE VENTE RATTACHES

14 POINTS CONSEIL

2 CENTRES D'AFFAIRES : Perpignan et Foix : agences entreprises / Banque Privée

1 AGENCE DES ENTREPRENEURS

2 AGENCES HABITAT : Perpignan et Foix

1 SUCCURSALE Espagne - Barcelone

La Caisse Régionale poursuit son implantation géographique et adapte ses horaires d'ouverture aux besoins de ses clients. Elle a engagé un programme de rénovation régulier de l'ensemble des points de vente.

En 2017, elle modernise l'agence de Foix avec un concept innovant (salons ouverts, bureaux partagés, design revisité) : 100 % humain, 100 % digital !

2.1.2 Les distributeurs de billets et les Points verts

Le réseau d'agences est complété par un déploiement de moyens permettant d'accéder aux services de base y compris dans les zones les plus rurales.

Les points verts sont situés chez des commerçants partenaires. Les terminaux de paiement électroniques sont, quant à eux, installés chez nos commerçants clients et les automates bancaires restent à la disposition de nos 296 278 clients.

Nos automates bancaires permettent à nos clients un accès optimum aux services retrait, dépôt et interrogation de comptes en libre-service.

CHIFFRES CLES AU 31 DECEMBRE 2017 :

94 POINTS VERTS

215 AUTOMATES BANCAIRES

3 001 TERMINAUX DE PAIEMENT CHEZ LES COMMERCANTS

2.2 La banque directe

En complément, pour répondre aux besoins de nos clients dans tous les domaines de la banque et de l'assurance, une agence en ligne située à Perpignan est disponible du lundi au samedi avec un numéro de téléphone unique 0 986 988 988 (*numéro non surtaxé, prix d'un appel, accessible 6j/7*).

Depuis 2013 nous disposons également d'une cellule pour la Gestion de la Relation à Distance pour nos clients hors département.

DES ENGAGEMENTS QUALITE SUIVIS

Le taux d'appels décrochés par l'agence en ligne sur le nombre total d'appels reçus doit être d'au moins 92 %.

Les solutions en ligne offrent un mode d'accès simple, rapide et sécurisé. Le site internet www.ca-sudmed.fr a été rénové en 2016 pour mieux répondre aux besoins de nos clients en s'ouvrant à de nouvelles fonctionnalités : chat, responsive design (accès sur smartphone et tablettes).

Se rapprocher encore plus de nos clients, en particulier les plus jeunes, afin d'améliorer la réactivité et mieux répondre à leurs besoins.

La Caisse régionale est présente depuis mars 2012 sur les réseaux sociaux (Facebook) et a pu communiquer via ce média avec les jeunes par les pages d'informations spécifiques ou des jeux concours.

Depuis 2016, elle est aussi présente sur le réseau social LinkedIn et depuis juin 2017 sur Twitter.

CHIFFRES CLES BANQUE DIRECTE INTERNET (décembre 2017)

Connexions internet : 1 092 191

Connexions internet mobile : 703 702

Connexions Filvert : 5 441

Virements : 201 219

SMS bancaires envoyés : 191 608

Simulation CA initiées : 703

CHIFFRES CLES CENTRE DE CONTACT MULTICANAL 2017 :

Nombre d'appels téléphoniques reçus : 119 314

Nombre d'appels traités : 105 864

Taux d'appels décrochés : 89 %

CHIFFRES CLES FACEBOOK 2017 :

3 100 abonnés au 31 décembre, dont 478 nouveaux

174 publications

8 000 interactions avec nos contenus

622 messages entrants (commentaires + messages privés)

943 000 impressions de contenus

CHIFFRES CLES LINKEDIN 2017 :

338 abonnés

6 600 utilisateurs atteints

18 000 impressions de contenus

CHIFFRES CLES TWITTER 2017 :

122 abonnés

120 tweets

94 messages entrants

2.3 Le pouvoir de décider au plus vite et au plus près

Toute demande de crédit à la CR Sud Méditerranée est traitée localement dans l'Ariège ou les Pyrénées-Orientales.

L'efficacité dans la mise en œuvre des décisions repose sur un double principe de proximité et de délégation.

- Proximité : les demandes sont traitées soit par des agences locales et Centres d'Affaires, soit par un réseau d'experts Métiers (Habitat, Patrimoine, Agri-managers, Professionnels...) présents sur nos deux départements.
- Délégation : les collaborateurs des agences et Centres d'Affaires disposent des délégations nécessaires dans différents domaines (crédit, financier...). Les comités de crédit hebdomadaires, auxquels participent des administrateurs de nos deux départements et des experts CR, interviennent en fonction du montant du prêt, du niveau d'encours et d'autres critères relatifs au risque et statuent sur les demandes de financement répondant à ces critères.

CHIFFRES CLES REALISATIONS CREDIT	2016	2017
PARTICULIERS (CONSO ET HABITAT)	560 600	630 616
ENTREPRISES	83 600	
PROFESSIONNELS	96 600	125
AGRICULTURE	54 000	71 175
COLLECTIVITES PUBLIQUES	56 100	45 756

2.4 Agir dans l'intérêt du client

Agir dans l'intérêt du client constitue un engagement collectif et constant du Crédit Agricole Sud Méditerranée, cet engagement s'appuie sur 3 piliers :

1. Le dispositif de Conformité
2. L'application de la Directive Marchés d'Instruments Financiers
3. Les dispositifs d'écoute clients et de traitement des réclamations.

2.4.1 Agir dans l'intérêt du client par le dispositif de conformité

Le dispositif dit de « Conformité » 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.

L'amélioration de la conformité et la maîtrise des risques associés constituent une volonté permanente du Crédit Agricole Sud Méditerranée.

Le dispositif en termes de détection, d'identification client ou de prévention de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme a été rehaussé.

Le dispositif de Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme a également fait l'objet d'évolutions en 2017. Les modifications portaient sur :

- les dispositions légales et réglementaires relatives à la prévention du blanchiment
- l'organisation du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement

du terrorisme et le criblage de liste OFAC(Etats Unis)

- la mise en œuvre d'une mesure du degré de Connaissance Client sur les clients identifiés comme potentiellement porteur d'un Risque Pays selon l'axe Blanchiment Financement du Terrorisme
- le déploiement de la 4^{ème} Directive portant sur l'identification des clients Personnes Politiquement Exposé (PPE)

Plusieurs actions ont été entreprises, parmi lesquelles une sensibilisation qui a été menée auprès de la totalité des salariés des agences et des sites. Une intervention est effectuée régulièrement auprès des agences et expose de façon pédagogique les enjeux, les définitions et les règles relatives à la conformité et à la fraude.

Au 31/12/2017, les taux de formations des collaborateurs (CDD ou CDI) sont les suivants :

Inscriptions	Taux de formés*
LAB formation initiale	99 %
Clients Fragilité Financière *	96 %
Cyber sécurité (surfclean)	97 %
Culture Risques	98 %
Directive Marchés et Instruments Financiers	99 %
Sensibilisation à la fraude	86 %
Conformité au Quotidien	97 %
Protection de la Clientèle	96 %
Lutte contre la corruption	96 %
Droit au Compte	96 %
Fatca	97 %
Volcker	93 %

** Pourcentage de salariés concernés par la formation, ayant effectivement été formés sur l'année*

De nouvelles formations réglementaires ont été mises en œuvre auprès des collaborateurs de la Caisse Régionale, elles portent sur :

- Les sanctions internationales (Trade Finance)
- Abus de Marché
- Les obligations liées aux clients relevant des critères de « Clientèle Fragile »

Le risque de non-conformité est stable à 0,524 % du PNB, mesuré à partir des montants passés en perte dans le cadre de la déclaration de Risque Opérationnel en 2017.

2.4.1.1 La déontologie

L'ensemble des droits et devoirs qui régissent l'activité de la Caisse régionale, la conduite de ceux qui l'exercent, ainsi que les rapports entre ceux-ci et les clients ont été formalisés dans plusieurs documents : la charte de déontologie, le règlement intérieur et

la politique de gestion des conflits d'intérêts de la Caisse Régionale.

Un registre des conflits d'intérêts potentiels est tenu, permettant d'identifier les personnes considérées comme initiés permanents ou personnes sensibles, en raison de leur fonction ou de leurs positions. Un rappel des règles liées à la détention d'informations sensibles ou privilégiées est effectué chaque année dans le cadre de la communication du calendrier des fenêtres d'autorisation d'opération sur les instruments financiers Crédit Agricole.

La procédure de Remontées des Dysfonctionnements a fait l'objet d'une présentation aux nouveaux embauchés dans le cadre du Parcours Nouveaux Titulaires. Elle est incluse dans la Charte de Déontologie et prévoit la remontée systématique de tout dysfonctionnement qui peut être préjudiciable à l'entreprise.

2.4.1.2 La lutte anti-blanchiment et anti-corruption et les autres domaines de la Conformité

Le dispositif de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme repose sur la surveillance des opérations par l'ensemble du personnel et par des outils et procédures de détection. Les opérations avec les pays à risque (concernés par des embargos, des gels d'avoirs ou étant inscrits sur les listes du GAFI) font l'objet d'un contrôle systématique. Toutes les opérations dépassant un seuil défini en fonction du risque pays sont soumises à un visa préalable de la cellule Sécurité Financière. Les alertes déclarées par le réseau, les unités du siège ou issues des outils de détection donnent lieu à un travail d'investigation. En cas de soupçon confirmé, le dossier correspondant est déclaré à TRACFIN.

Le nombre de collaborateurs (CDD ou CDI) formés sur les problématiques de lutte anti - blanchiment entre 2016 et 2017 a été le suivant :

Lutte Anti - Blanchiment formation initiale	CDD	CDI	TOTAL
Formés	137	827	964
Non Formés	18	2	20
Dont sortis de la Caisse Régionale	10	2	12
Taux de Formation	88,4 %	100 %	98,0 %

2.4.1.3 Lancement des nouveaux produits et activités

Chaque NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits) fait l'objet d'une validation par le responsable du service « Contrôle de la Conformité » afin de s'assurer que les risques liés au lancement ont bien été intégrés.

Les nouveaux produits commercialisés par le Crédit agricole Sud Méditerranée sont principalement proposés par Crédit Agricole S.A. et par les filiales du groupe.

Sur l'année 2017, le responsable Contrôle de la Conformité a fourni 113 avis NAP.

2.4.2 Agir dans l'intérêt du client par l'application du dispositif Marchés d'Instruments Financiers (MIF)

L'engagement d'éthique dans le conseil se traduit par une démarche permanente visant à accroître la compréhension financière des clients de façon à ce que les produits et services vendus par la Caisse régionale correspondent toujours à leurs besoins. C'est l'objet de la Directive Marchés d'Instruments Financiers (MIF).

Le dispositif MIF permet de procéder à la qualification des clients, mesurée par un questionnaire visant à évaluer leur connaissance des produits financiers et leur niveau d'expérience.

Les conseillers disposent des compétences et des outils pour proposer à leurs clients des produits cohérents avec leur situation financière, leurs objectifs de placement et de prise de risque, ainsi qu'avec leurs compétences en matière de marchés financiers.

Tous les nouveaux embauchés sont formés au dispositif MIF.

L'entretien des connaissances des conseillers se réalise notamment grâce à l'outil Vente Personnalisée intégré, depuis la bascule informatique NICE au poste de travail PUC. La Caisse Régionale s'est préparée en fin d'année 2017 afin de mettre en œuvre l'ensemble du dispositif renforcement la protection de la clientèle avec la Directive MIF 2. Les évolutions porteront sur l'information Client, la transparence des rémunérations et le suivi du Conseil dans le temps.

2.4.3 Agir dans l'intérêt du client par l'écoute et le traitement des réclamations

L'écoute client et le traitement des réclamations sont menés dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité : « FAIRE MIEUX ».

Cette démarche fait l'objet d'un suivi mensuel de contrats de services mesurés par des indicateurs. Un tableau de bord qualité est diffusé mensuellement. Il permet de suivre 6 engagements de service client, dont les délais de traitement des réclamations. Il implique en permanence l'ensemble des équipes de la Caisse régionale.

2.4.3.1 L'écoute active des clients par des enquêtes de satisfaction

Le Crédit Agricole Sud Méditerranée conduit différents types d'enquêtes, le canal internet est privilégié.

La Caisse Régionale fait appel, dans certains cas, à des prestataires externes à la Caisse régionale, reconnus pour leur expertise dans leur domaine

- Une enquête de satisfaction globale est effectuée annuellement. Cette enquête s'inscrit dans la démarche du Groupe Crédit Agricole et mesure un indice IRC (Indice de Recommandation Client). Il se calcule à partir du pourcentage de promoteurs (clients ayant donné une note de 9 à 10 à la question de recommandation) auquel on soustrait le pourcentage de détracteurs (clients ayant donné une note de 0 à 6 à la même question). Elle est réalisée par l'institut BVA auprès de 300 clients pris au hasard. La note pour le Crédit Agricole Sud Méditerranée est de - 5 en 2017. Des actions sont conduites pour réduire notre taux de détracteurs par l'amélioration du suivi des réclamations et des demandes clients (outil informatique dédié et forte implication de l'ensemble des managers).
- Des enquêtes de satisfaction sont conduites localement. Tous les 2 mois, nous interrogeons par mail l'ensemble des clients ayant eu un entretien avec un conseiller. Cela permet de mesurer leur perception de notre accueil et de notre conseil. Suite au déploiement du projet Relations Clients « RC 2.0 », nous avons intégré dans le questionnaire des critères concernant l'application des préconisations (rappel client à J-2 avant rendez-vous, remise du Mémo...). Un score satisfaction par agence est obtenu et les résultats, ainsi que les verbatim clients récoltés, sont communiqués aux Directeurs

d'Agence pour animer la qualité et mettre en place des plans d'actions. De plus, les Directeurs d'Agence contactent tous les clients ayant laissé leurs coordonnées, qu'ils soient détracteurs ou promoteurs.

Une fois par an, nous interrogeons les clients n'ayant pas eu de contact avec un conseiller depuis 12 mois, les résultats et verbatim sont également communiqués aux agences.

- Des enquêtes clients « mystères » sont réalisées depuis 10 ans. Notre prestataire externe, organisme indépendant national, missionne un client mystère en agence, sans rendez-vous, selon un scénario commun. Il évalue la qualité de l'accueil et le conseil dispensé dans nos agences, particulièrement sur l'application d'un parcours client « entrée en relation » par les conseillers. Depuis 2013, la Caisse Régionale s'assure également de l'application de la méthode « RC 2.0 » dans l'entretien (écoute active, propositions alternatives par exemple). Cette année, 25 agences ont été visitées sans rendez-vous. Les résultats sont détaillés par agence : le score obtenu en 2017 est de 78 %.
- Des enquêtes ponctuelles sont également menées. Les clients sont interrogés sur l'évolution des horaires d'une agence, sur la perception d'une action marketing, d'un nouveau concept d'agence...
- Enfin, lors de phases importantes dans la relation avec nos clients, par exemple au moment de l'entrée en relation, le Directeur d'agence contacte personnellement ces nouveaux clients dans un délai de 2 mois (entretien téléphonique).

2.4.3.2 Les réclamations

Dans le cadre de la démarche qualité, un processus de traitement des réclamations est en place.

Interlocuteur privilégié, le Directeur d'agence a pour mission la prise en charge et le traitement rapide des réclamations. Celles-ci peuvent être formulées par différents moyens : courrier, téléphone, mail, visite à l'agence. Un accusé de réception est remis en agence ou adressé dans un délai maximum de 48 h (envoi d'un SMS, mail ou courrier).

La Caisse Régionale s'engage sur une réponse sous 7 jours maximum, cet indicateur fait l'objet d'un suivi du taux de conformité des délais de traitement. Selon la complexité de la demande, le service Qualité et Réclamations Clients envoie une lettre d'attente précisant la nécessité d'un délai supplémentaire.

Le Service Qualité et Réclamations Clients intervient pour traiter les réclamations les plus complexes ou concernant plusieurs domaines. Toute réclamation fait l'objet d'une analyse circonstanciée en collaboration transversale avec les unités du siège et les agences. Une réponse écrite est systématiquement adressée au client.

Les litiges irrésolus peuvent être portés devant le médiateur de la consommation conformément à la charte de médiation. Le client particulier a accès sur notre site internet à une rubrique « résoudre un litige » lui donnant toutes les informations nécessaires et lui précisant, en dernier lieu, les coordonnées du médiateur.

Notre outil informatique permet d'enregistrer les réclamations sous formulaire électronique, et d'en améliorer le suivi grâce au partage de l'information pour l'ensemble des intervenants.

La typologie des réclamations est suivie par domaine dans le tableau de bord Qualité mensuel et permet d'engager des actions de progrès, soit dans la prise en compte, soit dans l'amélioration de nos process.

CHIFFRES CLES RECLAMATIONS 2017

Nombre total de réclamations traitées sur l'année : 5 764.

Délai moyen de traitement Caisse Régionale 5,8 jours sur l'ensemble des réclamations, contre 5,3 jours en 2016, 6,4 jours en 2015 et 7,7 jours en 2014.

CHIFFRES CLES DE LA MEDIATION

2013 – 71 dossiers, dont 23 dans le périmètre de compétences et 48 hors champ

2014 – 75 dossiers, dont 31 dans le périmètre de compétences et 44 hors champ

2015 – 64 dossiers, dont 25 dans le périmètre de compétences et 39 hors champ

2016 – 43 dossiers, dont 12 dans le périmètre de compétences et 31 hors champ

2017 – 71 dossiers, dont 18 dans le périmètre de compétences et 53 hors champ

Coordonnées :

M. Le Médiateur du CA Sud Méditerranée

BP 90 061 – 66755 SAINT-CYPRIEN CEDEX

3.5 Les engagements vis-à-vis des clients

Dans la continuité des engagements du Groupe Crédit Agricole, Sud Méditerranée agit au quotidien dans le respect et l'intérêt des clients et œuvre chaque jour pour être une banque loyale et sûre dans ses pratiques.

➤ nous garantissons l'objectivité et la qualité du conseil :

- chaque client dispose d'un interlocuteur désigné
- nos conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre
- les conseillers s'engagent, dès que cela est possible, à proposer toutes les solutions en réponse au besoin exprimé par le client
- notre Caisse régionale s'engage à prendre en compte l'ensemble des réclamations de ses clients dans un délai de 48 heures avec un a priori de bonne foi du client

➤ nous reconnaissons et valorisons la fidélité de nos sociétaires et clients :

- nous assurons un meilleur service après-vente
- nous renforçons la transparence (remise de mémos sur les produits reprenant les principales caractéristiques, avantages et risques éventuels...)
- nous informons le plus largement possible et, préalablement à toute opération, de la tarification de nos services
- nous mettons en place un délai de rétractation de 30 jours
- nous mettons à disposition un SVP Secours (« SOS Carte ») en cas de problème 24h/24, 7j sur 7

3.6 Le projet Relation Client 2.0

Se situant dans une logique de progrès, la CR s'inscrit dans une démarche nationale de réponse à l'évolution des attentes de ses clients en matière d'écoute, de proximité et de loyauté.

C'est l'objet du projet Satisfaction client inscrit au projet d'entreprise 2013-2014.

En 2017 nous avons poursuivi la mise en œuvre du projet Relation Client RC 2.0 avec comme objectifs principaux :

- développer avec les clients une relation simple, personnalisée et basée sur la confiance

- accorder une place plus importante à l'écoute et à la prise en compte des besoins des clients

Des pratiques de management ont été identifiées afin d'harmoniser la réponse des conseillers sur tout le territoire et créer ainsi un sentiment d'appartenance plus fort.

Ces pratiques sont centrées sur l'accueil et la prise en charge des demandes et des réclamations, l'entretien avec le client, le développement de la relation.

Pour la mise en œuvre de ce projet, un important programme de formation et de pilotage a été mis en œuvre en 2013 et consolidé depuis.

2.7 Les offres RSE proposées aux clients

2.7.1 Les prêts Environnement

La Caisse régionale propose une offre de prêts destinée à financer les investissements environnementaux sur tous les marchés (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités publiques).

Pour les particuliers, le Crédit agricole Sud Méditerranée distribue les éco-prêts à taux zéro résultant des dispositions de la loi Grenelle de l'environnement. En complément, le prêt Economie d'Énergie est destiné aux travaux dans les logements de plus de 2 ans permettant de financer des travaux visant à réaliser des économies d'énergie.

Pour les autres marchés, le Crédit agricole Sud Méditerranée finance les investissements en faveur des énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien, méthanisation, biomasse, solaire thermique) et des économies d'énergie, comme par exemple l'isolation des bâtiments.

PRETS ENVIRONNEMENT		2015			2016			2017		
		Réalizations		Encours	Réalizations		Encours	Réalizations		Encours
		Nombre	Montant (k€)	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Montant (k€)
Ménages	s'total Eco-PTZ	87	1 473	7 822	83	1 285	7 606	64	968	7 096
	s'total Prêt Economie d'énergie	13	199	2 848	19	329	2 029	12	213	1 775
	s'total Prêt Géothermie						0			0
	s'total Prêt Solaire Photovoltaïque						525			421
	TOTAL	100	1 672	10 670	102	1 614	10 160	76	1 181	9 292
Agriculture		9	975	13 532	3	262	12 848	3	327	11 613
Professionnels		2	79	21 381			18 202	5	326	15 666
Collectivités Publiques										203
Entreprises		2	2 478	17 530			15 940			14 147
	TOTAL PRETS ENVIRONNEMENTS	113	5 204	63 113	105	1 876	57 151	84	1 835	50 921

2.7.2 Les parts sociales des Caisses locales

Tous les clients de la CR ont vocation à devenir sociétaires et bénéficier d'une nouvelle gamme de produits qui leur est réservée.

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.

Etre le partenaire de la vie économique, soutenir des projets de développement local,

participer à des courses humanitaires, contribuer à la rénovation du patrimoine régional...
Ces parts sociales sont rémunérées sur décision de l'Assemblée Générale.

Au 31/12/2017, la Caisse Régionale comptabilise 15 688 916 parts sociales d'un montant unitaire de 1,53 €, soit un total de 24 M€ environ.

2.7.3 L'épargne

2.7.3.1 Le Livret de développement durable et le livret A (offre nationale)

La collecte de ces deux livrets permet le financement du logement social, des travaux d'économie d'énergie et des investissements des PME.

	2015	2016	2017
Encours livrets développement durable (M€)	290,6	289,1	300,2
Encours Livret A (M€)	358,2	376,5	421,6

2.7.3.2 Livret Sociétaires (offre locale Sud Méditerranée)

Commercialisé depuis mars 2013, ce livret permet de contribuer à l'action de la Caisse Régionale en faveur de l'économie locale. En effet, les fonds collectés sur le Livret Sociétaires permettent de financer les activités économiques de moins de 5 ans sur le territoire : entreprises, professionnels, associations, exploitants agricoles, auto-entrepreneurs...

Au 31/12/2017, l'encours des livrets sociétaires s'établit à 180,5 millions d'euros, en hausse de 5,7%.

	2015	2016	2017
Encours livret sociétaire (M€)	152	170,7	180,5

2.7.3.3 Dépôt à Terme Sociétaire (offre locale Sud Méditerranée)

Commercialisé depuis juillet 2015, ce DAT est réservé aux clients sociétaires. Il permet également de financer le développement de l'économie locale.

Au 31/12/2017, l'encours du DAT sociétaire est de 36,2 millions d'euros, en hausse de 22,7 %.

	2015	2016	2017
Encours DAT sociétaire (M€)	11,6	29,5	36,2

2.7.4 L'investissement socialement responsable (ISR)

La Caisse régionale distribue les solutions ISR d'Amundi, filiale de Crédit Agricole S.A. Consciente de l'importance croissante des questions Environnementales, Sociales et de Gouvernance (ESG), Amundi intègre les critères du développement durable dans ses processus d'analyse et ses décisions d'investissement.

Au 31/12/2017, les encours sur les fonds ISR d'Amundi sont de 71,14 M€, motivés essentiellement par : Prem OPCIMMO, Amundi Cash institution ISR E & P, Amundi Valeurs Durables, Amundi actions USA ISR, Sequin, contre 36,3 M€ au 31/12/2016. La différence significative est due à la prise en compte cette année du Prem OPCIMMO.

Libellé fonds	Encours au 31/12/2017
PREM OPCIMMO (D)	63 784 520,16 €
AMUNDI CASH INSTITUTION ISR - E (C)	3 178 660,44 €
AMUNDI VALEURS DURABLES (P)	2 713 592,35 €
AMUNDI ACTIONS USA ISR - P (C)	921 476,87 €
SEQUIN - E (C)	289 898,58 €
AMUNDI CASH INSTITUTION ISR - P (C)	145 902,50 €
AUTRES FONDS ISR	110 301,21 €
Total	71 144 352,11 €

- Prem OPCIMMO

L'OPCI OPCIMMO a pour objectif de gestion une distribution régulière de dividendes en procédant à une sélection d'actifs majoritairement investis en immobilier selon des critères de rendement et des perspectives de valorisation.

L'OPCI est investi principalement en immobilier d'entreprise, dans des immeubles de bureaux situés en France mais également en Europe et de façon marginale dans le reste du monde. Le reste des investissements se compose de produits financiers.

L'OPCI applique une stratégie de gestion ISR – Investissement Socialement Responsable – sur les actifs de la poche financière et une approche environnementale et sociale sur les actifs de la poche immobilière.

- Amundi cash institution ISR – P / Amundi cash institution ISR – E

L'objectif des fonds est d'offrir une performance supérieure à l'Eonia capitalisé, indice représentatif du taux monétaire de la zone euro, après prise en compte des frais courants. Cependant, dans certaines situations de marché telles que le très faible niveau de l'Eonia, la valeur liquidative de votre fonds pourra baisser de manière structurelle et affecter négativement le rendement de votre fonds, ce qui pourrait en compromettre l'objectif de préservation du capital. Le fonds applique une gestion avec un filtre ISR (Investissement Socialement Responsable) intégrant des critères extra-financiers ESG (Environnement, Social et Gouvernance) dans l'analyse et la sélection des titres, en complément des critères financiers (liquidité, échéance, rentabilité et qualité)

- Amundi Valeurs Durables :

L'objectif du fonds est de participer à l'évolution des marchés actions européens en sélectionnant des valeurs dont l'activité est liée au développement durable tout en tenant compte de critères extra-financiers (Sociaux, Environnementaux, Gouvernance). Pour y parvenir, l'équipe de gestion sélectionne des actions de petites, moyennes ou grandes sociétés européennes identifiées comme réalisant une partie significative de leur chiffre d'affaires dans le développement des "technologies vertes".

- Amundi actions USA ISR - P

L'objectif de gestion est de réaliser sur 5 ans une performance supérieure ou égale à celle de son indice de référence, le S&P500 (exprimé en dollars - dividendes réinvestis), représentatif

des principales capitalisation boursière des sociétés américaines, après prise en compte des frais courants, tout en intégrant des critères ESG dans le processus de sélection et d'analyse des titres du FCP.

- **Sequin :**

L'objectif est, sur un horizon de placement d'une semaine, de réaliser une performance supérieure à l'Eonia capitalisé, indice représentatif du taux monétaire de la zone euro, après prise en compte des frais courants. Pour y parvenir, l'équipe de gestion sélectionne, en euros ou en devises, des titres d'émetteurs publics ou privés de "bonne qualité" selon le jugement de la gestion et dans le respect de la politique interne de suivi du risque de crédit de la société de gestion. L'équipe de gestion intègre également des critères extra-financiers (sociaux, environnementaux et de gouvernance d'entreprise), en complément des critères financiers traditionnels, dans l'analyse et la sélection des valeurs.

2.7.5 La carte sociétaire

Depuis mars 2013, les porteurs de parts sociales du Crédit agricole disposent d'une carte bancaire différente : figurant sur le visuel, le mot SOCIETAIRE, et, en filigrane, d'autres mots-clés du mutualisme (territoire, proximité, solidarité...) rappellent les valeurs fondatrices du Crédit agricole et son attachement au territoire.

Proposée au même tarif qu'une carte normale, la carte sociétaire possède une **"vertu supplémentaire"** puisque la Caisse régionale, à chaque retrait ou paiement, abonde un fonds dédié à des initiatives solidaires et/ou locales.

	2015	2016	2017
Nombre de cartes sociétaires	46 487	55 590	65 618

2.7.6 Les assurances

2.7.6.1 L'assurance multirisque habitation

Crédit Agricole Sud Méditerranée propose à ses clients l'assurance multirisque habitation sans surcoût. Elle permet d'assurer les installations d'énergie renouvelable.

2.7.6.2 L'assurance auto verte

Un avantage est proposé pour l'achat et le financement de véhicules peu émissifs (moins de 140g/Co2/km).

3 Une banque mutualiste responsable du point de vue sociétal

3.1 Au niveau social

3.1.1 Imaginons 2020, la construction d'un projet d'entreprise agile et évolutif

Dans un environnement réglementaire plus contraignant et une économie atone, le Crédit

Agricole Sud Méditerranée aborde l'horizon 2020 avec ambition et lance un Projet d'Entreprise. Une démarche tournée vers l'avenir, qui s'appuie sur deux valeurs fortes : l'innovation et l'humain.

Pour construire ce projet, la parole est donnée à toutes les forces de l'entreprise : élus et collaborateurs.

L'objectif est de construire ensemble l'entreprise bancaire, coopérative et mutualiste de demain, avec comme finalité de mériter chaque jour la préférence de nos sociétaires et de nos clients.

Les 5 axes de développement de la phase de construction du projet :

- Créer une expérience client remarquable, mériter sa préférence et sa fidélité
 - Amplifier notre leadership et investir dans les relais de développement
 - Co-construire un fonctionnement simple et agile, garantir pilotage et qualité d'exécution
 - Libérer les énergies des administrateurs et insuffler une nouvelle dynamique humaine et managériale
 - Moderniser notre modèle coopératif et mutualiste et valoriser notre différence par l'action
- Depuis juin 2014, la Caisse Régionale a défini des engagements clients afin d'améliorer la qualité de nos services.

Au nombre de 6, ces engagements portent exclusivement sur des délais et couvrent des domaines sensibles tels que le crédit habitat, les moyens de paiement, le rappel client, les réclamations ou demandes :

- remise des moyens de paiement (carte et chéquier) : sous 10 jours
- réponse sur décision crédit habitat : sous 3 jours
- envoi des offres de prêt : sous 10 jours
- rappel téléphonique ou réponse à mail : dans la journée
- prise en charge d'une demande ou réclamation : sous 48h
- réponse à une demande ou réclamation : sous 5 jours

Les atteintes et évolutions de ces indicateurs sont suivies chaque mois et communiquées à l'ensemble de l'entreprise au travers du tableau de bord qualité.

La fidélité compte, nous la reconnaissons.

Pour remercier nos clients de leur fidélité, nous leur avons réservé des avantages concrets, utiles pour eux et pour leurs proches.

Ils sont renouvelables chaque année et peuvent même être offerts à un membre de leur famille ou à leur entourage.

AVANTAGES FIDELITE :

Un 1er avantage : un crédit trésorerie bonifié et/ou l'assurance habitation à 1€ la 1ère année pour les enfants ou petits-enfants de clients fidèles, réalisant leur prêt immobilier 1er achat au Crédit Agricole.

Un 2ème avantage : une réduction pouvant atteindre 30 € sur l'achat de services bancaires ou d'assurance pour nos clients fidèles ou leurs proches.

Sur l'année 2017, 3 253 avantages fidélité ont été émis pour un montant de 148 K€.

3.1.2 L'emploi – les chiffres clés 2017

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.

Les chiffres clés	2015	2016	2017
Effectif au 31/12 (CDI/CDD)	943	929	912
Femmes	562	558	558
Hommes	381	371	354
<30 ans	187	168	152
30-39 ans	278	282	292
40-49 ans	214	219	202
> = 50 ans	264	260	266
Age moyen	41,51	41,79	42
Répartition par département			
Ariège	147	147	147
Pyrénées-Orientales	796	782	770
Répartition par catégorie			
CDD et Apprentis	86	81	83
Agents d'application	211	197	174
Techniciens & Animateurs d'unité	499	499	499
Responsables de management	147	152	156

Tous les postes sont pourvus par des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI). Les salarié(e)s absents pour maternité, maladie, congé parental, congé sans solde, sont remplacé(e)s temporairement par des salarié(e)s en contrat à durée déterminée (CDD).

Les chiffres clés Rémunération	2015	2016	2017
Salaire annuel brut moyen	36 871 €	37 434 €	38 175 €
Agents d'application	28 420 €	28 899 €	29 211 €
Techniciens & Animateurs d'unité	35 155 €	35 455 €	35 759 €
Responsables de management	54 640 €	54 649 €	55 402 €

CDI à temps plein toute l'année

Le salaire annuel brut moyen des salariés progresse chaque année et cela sur tous les niveaux de classification.

Les chiffres clés Promotion	2015	2016	2017
Nombre de promotions	107	99	101
Nombre d'augmentations individuelles de salaire	423	375	385

Tous les salariés bénéficient d'un Entretien Annuel d'Appréciation avec le responsable hiérarchique direct (*acte fort de management permettant de mettre en avant les points forts et les axes d'amélioration du salarié*). C'est un moment d'échange entre le manager et ses collaborateurs. Nous essayons d'adapter et de faire évoluer nos entretiens afin qu'ils répondent à l'évolution des métiers et aux besoins des collaborateurs.

Au-delà des augmentations générales, la reconnaissance des compétences et/ou expertises individuelles font l'objet d'augmentations spécifiques (campagne d'attribution de RCI et/ou RCP).

Afin d'accompagner chaque collaborateur dans son parcours professionnel, les managers disposent d'un large programme de formations (opérationnelles ou diplômantes) et d'un outil dynamique permettant d'inscrire directement les collaborateurs aux sessions de formations désirées.

Les besoins sont recensés sur l'Entretien Annuel d'Appréciation, les formations permettent aux collaborateurs de maintenir ou développer leurs compétences.

Recrutement et licenciement	2015	2016	2017
Recrutement CDI	37	24	21
Ancienneté moyenne	15,63	16,07	16,15
Taux d'emploi de travailleurs handicapés	4,33%	5,39%	5,47%
Licenciements CDI	2*	2*	3*
* dont 1 licenciement suite à une invalidité			

On observe un léger recul du nombre de recrutement CDI du fait de la modification de notre politique de recrutement, principalement dans le réseau de proximité et sur les deux départements.

La quasi-totalité (+ 90 %) de nos effectifs est recrutée sur nos territoires.

Le taux de démission reste faible. A noter, 3 licenciements en 2017 : 1 suite à la mise en place d'une procédure de licenciement pour inaptitude, menée conjointement avec la MSA (Mutualité Sociale Agricole) et 2 pour autres causes.

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.

En 2017, le Crédit Agricole Sud Méditerranée dans le cadre de sa politique handicap, a mis en place différentes actions :

- Prestation de service réalisé par des ESAT
- Accompagnement des collaborateurs avec la présence d'un consultant externe spécialisé sur le handicap dans le cadre de permanences sur sites
- Accompagnement des collaborateurs par le Référent HECA
- Aménagement de postes, financements d'appareils auditifs

- Action de sensibilisation au travers de la participation à la journée d'annonce de l'attribution des Jeux Olympiques en lien avec les jeux paralympiques
- Formation des managers au travers de l'E. learning « Manager un collaborateur en situation de handicap »

	2015	2016	2017
Effectif CDI			
Effectif CDI à temps partiel en	78	85	89
Effectif CDI à temps partiel en %	8,27%	9,15%	9,75%
Absentéisme en jours			
Maladie, accident de travail, maternité, événements familiaux	16 393	17 001,1	16 686,7
Congés payés annuels	44 785,9	44 222,1	42 025,9
Repos compensateur	28	20,4	11
Conflits (grève)	-	8,1	8
Absentéisme en %			
Maladie, accident de travail, maternité, événements familiaux	26,78%	27,76%	28,41%
Congés payés annuels	73,17%	72,20%	71,56%
Repos compensateur	0,05%	0,03%	0,02%
Conflits (grève)	-	0,01%	0,01%
Total	100%	100%	100%

Augmentation sensible du nombre de salariés à temps partiel depuis 2016.

3.1.3 Les relations sociales

	2015	2016	2017
Nombre de réunions avec les représentants du personnel (DP, CE, CHSCT, DS, Commission Locale Nice)	55	50	54
Heures déclarées au titre des mandats de représentant du personnel	4 091	3 475,50	4 025,80
Accords signés	7	4	9

Le dialogue social reste très présent au sein de la Caisse Régionale, le nombre de réunions pouvant varier chaque année selon les projets mis en œuvre ou les négociations à mener. Ainsi, en 2017, 9 accords ont été signés avec les organisations syndicales de la Caisse Régionale. Ces accords couvrent les domaines de la rémunération, d'emplois, des conditions de travail, des élections professionnelles :

1. Accord relatif aux conditions d'indemnisation des astreintes et des interventions professionnelles hors des jours habituels de travail (23/03/2017)

Certains événements rendent la présence de salariés nécessaire en dehors des jours habituels de travail (salons le week-end, interventions informatiques ...). Cela peut aussi se traduire par la mise en place d'astreintes. Cet accord détaille les contreparties mise en œuvre. Il fait suite à un précédent accord, les montants ayant été réévalués.

2. Accord d'intéressement 2017-2018-2019 (21/06/2017)

Cet accord permet une reconnaissance de l'effort collectif dans l'amélioration de la rentabilité financière de l'entreprise.

L'intéressement trouve son origine dans la rentabilité financière de la Caisse Régionale. Il dépend des résultats calculés chaque année selon les règles comptables en vigueur : son montant est donc variable selon chaque exercice.

3. Avenant n° 10 à l'accord relatif à la Rémunération Extra Conventi onnelle (21/06/2017)

4. Avenant n° 11 à l'accord relatif à la Rémunération Extra Conventi onnelle (21/06/2017)

Ces deux accords sont liés à l'accord relatif à la Rémunération Extra Conventi onnelle, qui est la rémunération liée aux objectifs collectifs et individuels établis au sein de l'entreprise.

5. Accord d'entreprise relatif à la mise en œuvre dans la CR Sud Méditerranée de l'accord cadre national du 29 janvier 2015 sur le projet d'évolution de la politique de rétribution globale (21/06/2017)

Cet accord est la déclinaison d'un Accord National, et vise notamment à renforcer les salaires mensuels par transfert d'autres éléments de rémunération. La Direction et les Organisations syndicales ont conduit ces négociations autour des objectifs suivants :

- ✓ Redonner du poids au salaire de base, outil de reconnaissance des compétences, par une réallocation d'une partie la REC et d'une partie de l'Intéressement aux résultats ;
- ✓ Concilier valorisation des rémunérations et préservation des intérêts économiques de la Caisse régionale ;
- ✓ Tenir compte de l'impact financier CR de la prise en charge des cotisations sociales salariales et patronales comme de l'impact sur la fiscalité personnelle du salarié de la part d'intéressement transférée en rémunération ;
- ✓ Donner de la visibilité aux salariés et à l'entreprise en négociant pour 2 exercices ;
- ✓ Garder un système de rémunération extra-conventi onnelle suffisant et reconnaissant la performance collective puis les contributions individuelles a cette performance collective.

6. Protocole pré-électoral – 2017 (02/08/2017)

Cet accord encadre l'organisation des élections professionnelles dans l'entreprise.

7. Avenant à l'accord d'entreprise relatif à la mise en œuvre dans la CR Sud Méditerranée de l'accord cadre national du 29 janvier 2015 sur le projet d'évolution de la politique de rétribution globale

8. Accord portant sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes de la CR Sud Méditerranée (21/12/2017)

Cet accord prévoit des mesures particulières relatives aux thèmes suivants :

- ✓ La formation et l'évolution professionnelle :
 - L'objectif fixé par cet accord est que la proportion de femmes dans la population des cadres atteigne un taux supérieur à 40 % au 31 décembre 2020.
 - Par ailleurs dans le but d'atteindre l'objectif de 40 % de femmes dans la population cadres, l'accord prévoit, au-delà de la formation, de maintenir un taux minimum de 55 % de femmes dans la population Analystes – animateurs (Position de classification F8 et F9).
 - Formation : Afin de favoriser l'inscription des parents isolés à des parcours de formation (formation diplômante de niveau II RNCP, BAC + 4, par exemple l'ITB), il est convenu d'accorder, sur la période de formation diplômante, deux jours de congés supplémentaires aux salariés vivant seuls et ayant la charge d'au moins un enfant de moins de 15 ans ou d'un enfant en situation de handicap.
- ✓ Dispositions particulières lors des absences de longue durée : accompagnement des

retours de maternité, informations pendant l'absence, disposition lors de la reprise d'activité ...

- ✓ Les conditions de travail
- ✓ L'articulation entre la vie professionnelle et l'exercice des responsabilités familiales.

9. Accord d'entreprise relatif au travail avec les nouvelles technologies et au droit à la déconnexion (21/12/2017).

Cet accord prévoit des mesures particulières relatives aux thèmes suivants :

- ✓ Rappel des règles relatives à la durée du travail au respect des repos obligatoires
- ✓ Application opérationnelle du droit à la déconnexion
- ✓ Mise en place d'actions de sensibilisation
- ✓ Rappel de la stricte interdiction concernant l'utilisation du téléphone portable au volant (ainsi que des écouteurs) prévue par le Code pénal et réaffirmée par la CR.

3.1.4 Santé et sécurité

	2015	2016	2017
Accidents de travail	4	4	6
Accidents de trajet	5	0	1

Il n'y a pas eu d'accord spécifiquement dédié à la santé en 2017. La Caisse régionale met en œuvre des mesures de prévention afin de limiter le nombre d'accidents du travail.

Par exemple : des réunions sont de plus en plus souvent organisées en audioconférence, visio- conférence ou lync, de manière à limiter le risque routier.

Par ailleurs, la Caisse régionale dispose d'un accord local qui prévoit la possibilité de prise en charge de frais occasionnés par un Accident du travail et non remboursés par les divers organismes (MSA, complémentaire santé ...).

En 2017, il n'y a pas eu de nouvel accord signé en matière de santé et de sécurité au travail.

3.1.5 La formation

	2015	2016	2017
Budget total de la formation	2 533 964 €	2 489 967 €	2 156 728 €
Pourcentage de la masse salariale	7,87%	7,56%	6,69%
Nombre d'heures de stages rémunérés*	39 550 h	39 000 h	31 058 h
Nombre de salariés ayant suivi une formation	1 064	1 053	1 026
* <i>Maintien du salaire pour le salarié formé</i>			

Le nombre d'heures de formation en 2017 baisse (- 20,4%) par rapport à l'exercice 2016. Ce dernier a porté des formations de grande ampleur (8 sessions de formations Socle Assurances, formations dédiées conseillers pro, crédit conso, Formafeu et autres.). Le format d'e-learning étant de plus en plus privilégié, les temps de formation diminuent de par ce format.

L'année 2017 a été marquée notamment par la formation Directive Crédit Immobilier.

Le nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation en 2017 est stable : 1026 salariés en 2017 contre 1053 en 2016.

Le budget global consacré à la formation passe de 7,56 % de la masse salariale en 2016 (y/c coût d'adhésion Ifcam) à 6.69 % en 2017, soit une évolution négative de 11.5% (dû notamment au format e-learning moins onéreux).

3.1.6 L'égalité de traitement et la lutte contre les discriminations

Dans le prolongement de l'accord national, un accord local a été signé avec les partenaires sociaux, couvrant les années 2015-2017, pour suivre et s'assurer de l'égalité professionnelle entre les Hommes et les Femmes de l'Entreprise.

Egalité Hommes / Femmes	2015	2016	2017
Rappel Effectif total	943	929	912
Femmes	56	558	558
Hommes	38	371	354
Rappel Embauches	37	24	21
Femmes	24	16	10
Hommes	13	8	11
Nombre d'heures de formation	39 550 h	39 000 h	31 058 h
Femmes	21 152 h	22 984 h	18 235 h
Hommes	18 398 h	16 016 h	12 823 h
Nombre de promotions	10	99	101
Femmes	62	64	69
Hommes	45	35	32

Des indicateurs relatifs à l'emploi, la formation professionnelle, l'aménagement du temps de travail, la rémunération, la promotion professionnelle sont suivis et analysés annuellement avec les partenaires sociaux.

La Caisse Régionale réalise chaque année une étude sur la situation professionnelle des salariés, notamment en matière d'égalité salariale.

Cette étude s'appuie sur des panels de comparaison Hommes/Femmes, homogènes sur un certain nombre de critères définis au niveau national : métiers, niveau de formation, expérience professionnelle dans l'emploi, compétence et expertise.

Chaque année, un rapport sur l'égalité Hommes/Femmes présenté au Comité d'Entreprise, porte sur les conditions générales d'emploi, la formation professionnelle, la promotion professionnelle et la rémunération.

Notre accord local contient des dispositions permettant d'améliorer les conditions de travail en favorisant le temps partiel choisi, ainsi que les dispositions favorisant l'articulation entre la vie professionnelle et l'exercice des responsabilités familiales.

Plan d'action sur le contrat de génération : le modèle social du Crédit Agricole Sud Méditerranée se fonde historiquement sur l'embauche de jeunes de 26 ans et moins, sur un investissement de formation important, sur la promotion interne et sur l'accompagnement des salariés tout au long de leur vie professionnelle et ce, sans

discrimination liée à l'âge ou au sexe. L'emploi des salariés "sénior" de 55 ans et plus que reflète la pyramide des âges effectuée dans le cadre du diagnostic préalable, résulte directement des périodes d'embauche ainsi que de cette politique volontariste de maintenir les salariés dans l'emploi et de leur offrir des perspectives d'évolution au sein de l'entreprise.

La Caisse régionale Sud Méditerranée réaffirme, à travers la signature d'accords, **sa volonté de garantir l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi de tout salarié**, quel que soit son âge, son sexe ou son niveau de qualification, en favorisant la transmission des savoirs et les compétences entre les générations.

Cela s'est traduit :

- en fin d'année 2016 par la signature d'un Accord local sur le contrat de génération ; Au-delà des engagements pris en matière d'insertion durable des jeunes et la poursuite des actions entreprises depuis plusieurs années sur le maintien dans l'emploi, cet accord prévoit les modalités d'aménagement du temps de travail en fin de carrière, dans le cadre d'une retraite progressive
- en fin d'année 2017 par la signature d'un nouvel Accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes de la Caisse Régionale Sud Méditerranée

3.2 Une banque totalement engagée sur son territoire

3.2.1 Le Crédit agricole Sud Méditerranée, partenaire de la vie locale

Le Crédit Agricole Mutuel Sud Méditerranée soutient l'activité socio-économique en proximité. Vivant sur un territoire et pour ce territoire, nous nous impliquons :

- Dans la « Micro-Economie » d'un territoire au-delà de notre activité de Banque Universelle de Proximité
- Dans La vie sociale par l'ensemble des dotations budgétaires que nous destinons à l'animation de celle-ci.

Relais essentiels de la politique mutualiste de la coopérative « Sud Méditerranée », les conseils d'administrations des Caisses Locales ont pour mission d'accompagner des projets sur leurs territoires en complément de l'activité bancaire.

Depuis plusieurs années, la Caisse régionale a ainsi aidé de très nombreux projets d'intérêt général. Ceux-ci sont retenus parce qu'ils sont la traduction concrète des valeurs mutualistes du Crédit Agricole dans tous les domaines tels que l'insertion économique, l'aide aux jeunes en difficulté, le logement, le patrimoine, l'environnement, etc...

La Caisse Régionale s'est structurée pour être véritablement opérationnelle dans ses missions.

3 commissions créées dans chacun des 2 départements analysent les événements prévus sur le territoire, sont forces de propositions et les garants que les actions engagées par les 30 caisses locales et les 2 caisses locales à vocation départementale soient utiles et répondent à notre éthique mutualiste.

Chacune a son domaine d'activité de prédilection :

- La Commission Economie
 - sensibilisée à faciliter la création d'emploi
- La Commission Solidarité
 - axée sur le soutien aux personnes en difficulté
- La commission Communication
 - centrée sur l'animation du sociétariat et la vie sociale

Pour une vraie gouvernance démocratique, elles sont composées d'un Président (Membre du Bureau du Conseil d'Administration de la Caisse Régionale), de 8 élus de Caisses Locales et de 3 collaborateurs.

Depuis 2002, plus de 4,8 Millions d'Euros ont été consacrés aux actions de partenariat au Crédit Agricole Sud Méditerranée dans :

L'éducation, et plus encore, ses « pontages » avec le Monde Entrepreneurial :

La Caisse Régionale est le 1er co-fondateur de UPVD, aux côtés de l'université de Perpignan. Elle s'engage auprès de celle-ci dans un programme quinquennal de création d'une chaire d'incubation pour entreprises innovantes afin d'apporter des services spécifiques aux porteurs de projets.

Elle intervient en soutien à la création de filières d'enseignements professionnels (Lycée MAILLOLS pour Les métiers de l'immobilier), elle soutient les initiatives locales visant à faciliter l'orientation des jeunes (forum des métiers, forum post bac...).

En synergie avec les caisses locales et la Commission Solidarité elle développe un programme de formation à l'éducation budgétaire auprès des structures concernées comme l'Ecole de la 2^{ème} chance.

La culture : La Caisse Régionale contribue au développement de ce domaine d'activité en soutenant le Théâtre de l'ARCHIPEL, Visa pour l'Image, le Festival Gabriel FAURE ou encore le Festival de Saint-Lizier en Couserans,

Le domaine Sportif également : USAP, DRAGONS CATALANS, La Cyclo Sportive Ariégeoise,

Et en proximité :

Les Caisses locales disposent d'un budget de 295 600 € pour

- soutenir leurs associations culturelles ou sportives
- soutenir ainsi tout ce qui fait la vie socio-économique d'un territoire avec notamment les actions de développement local (voir point suivant 4.2.2)
- Soutenir les personnes en difficulté (voir point suivant 4.2.3)

3.2.2 La Promotion du Territoire avec les Actions de Développement Local :

Aujourd'hui, en nouant des partenariats opérationnels avec des structures prégnantes de l'activité économique, les caisses locales souhaitent jouer un rôle économique dans nos deux départements.

Par exemple : Le partenariat signé avec la Chambre des Métiers de l'Ariège ».

Dans cette convention, la chambre des métiers et la Caisse Locale départementale de l'Ariège s'engagent à collaborer pour favoriser les installations de qualité et accompagner les entrepreneurs sur la durée.

Autre exemple : le projet « Graines d'entrepreneurs » soutenu par la Caisse Locale de Perpignan. C'est un programme initié sur deux années et débuté en 2016.

Il s'agit d'accompagner 5 porteurs de projet ayant le statut d'étudiant afin de créer ou reprendre une société d'ici juin 2017.

5 rendez-vous minimum sont fixés dans l'année 2016/2017, La Caisse locale de Perpignan s'est engagée à participer activement à ces entretiens et d'y être un facilitateur d'insertion dans la vie active.

Les caisses locales mettent en place les « Cafés de la création ». 4 évènements ont été organisés à Le Boulou, Pamiers, Rivesaltes et Saint Estève soit en fin de matinée soit en soirée.

Ce concept novateur et convivial permet à des chefs d'entreprises, des experts de

l'entrepreneuriat dont beaucoup sont administrateurs de caisses locales d'échanger avec des clients et non clients porteurs de projet.

C'est un moment d'écoute où les professionnels offrent leurs regards sur les projets, aiguillent le porteur pour éviter les plus grosses erreurs, lui faire profiter de son réseau de relations...et tout ça bénévolement.

3.2.3 La Solidarité avec le Fonds de Solidarité et les Points PASSERELLE :

Sur l'année 2017, 44 dossiers ont été transmis par les caisses locales aux Points Passerelle pour un suivi à la fois financier quand cela le nécessite, ou un accompagnement social dans les démarches auprès des organismes sociaux, ou une aide dans le suivi budgétaire.

Ce sont des administrateurs de caisses locales, des retraités de la Caisse Régionale que nous appelons les « accompagnants » qui suivent les personnes en difficulté sur une durée variable en fonction de la typologie du dossier.

41 sociétaires ont bénéficié d'un soutien financier à hauteur de **73 757 €** via le fonds de solidarité local (FSL).

Le Fonds a pour objet d'aider des personnes en situation difficile et nécessiteuse, à assurer des dépenses susceptibles d'aider à l'amélioration de leur condition.

L'approche du caractère « soutien à des personnes vulnérables, et d'une manière plus générale en situation sociale difficile », constitue un critère humain d'éligibilité essentiel à rapprocher des valeurs de responsabilité et solidarité propres à notre mutualisme.

Cette année grâce au Fonds de Solidarité un soutien important a été apporté à la campagne du Téléthon sur les 2 départements avec le versement d'une aide financière de **45 000 €** faisant de notre Caisse Régionale le premier donateur régional.

Un don du Fonds de Solidarité à la Croix Rouge Départementale a également été réalisé pour venir en aide aux familles frappées par le terrible accident du bus scolaire au passage à niveau de Saint Féliu d'Avall (P.O)

Les Bénéficiaires du Fonds de Solidarité, il s'agit :

Sociétaires/personnes physiques (exclusion des personnes morales) / personnes subissant un « accident de la vie » (changement brutal de situation) ou personnes en manque de soutien financier pour améliorer une situation sociale défailante.

La notion d'accident de la vie :

Perte d'emploi/décès/problèmes de sante/ problèmes familiaux/ séparation/ divorce

La notion de manque de soutien financier :

En l'absence de moyens financiers significatifs faciliter l'accès à l'emploi, aux études, au minimum vital pour vivre.

Au-delà du soutien financier, la Caisse Régionale apporte également d'autres types de soutien :

- 1 → Aide à la gestion du budget familial
- 2 → Aide à la recherche et à la relation avec les organismes sociaux
- 3 → Aide à la non-exclusion sociale

Sans oublier notre dispositif en faveur de la clientèle fragile, dépassant les obligations réglementaires.

Il va permettre d'accompagner efficacement nos clients qui se retrouvent dans une situation financière difficile : interdiction bancaire, surendettement, découvert chronique, retards prêts et frais de dysfonctionnement élevés.

Il permettra aussi d'apporter des réponses à nos clients victimes d'un accident de la vie et qui

se retrouvent exclus des services bancaires classiques.

Nous avons mis en place tout un dispositif qui permet à notre banque coopérative de n'exclure aucun client :

- Offre spécifique adaptée aux attentes des clients ciblés avec un plafonnement des frais de dysfonctionnement : pas de chéquier, pas de découvert,

Le module CAC « Budget protégé » est composé de :

- **L'autre carte** : carte à débit immédiat avec contrôle de solde du compte chèque à chaque utilisation
- **Alerte « solde disponible »** : le client choisit le solde en-dessous duquel il souhaite être alerté
- **Plafonnement des frais de dysfonctionnement** : application d'un tarif préférentiel de - 50% sur les frais de dysfonctionnement à l'unité (commissions d'intervention ainsi que tous frais de rejet sur moyens de paiement électronique : virement, prélèvement) ainsi qu'un plafond global mensuel de 30 €
- Possibilité de bénéficier de **2 chèques de Banque** / mois

Le montant de la cotisation est de 2€ / mois

en 2017, ce sont 293 clients qui ont bénéficié de ce dispositif.

Sud Méditerranée a par ailleurs apporté des + pour les clients avec des créances en cours :

- **Pour les comptes débiteurs de moins de 1 200 €**

Mise en place d'un crédit de restructuration sur une durée de 12 mois maxi pour un montant maximum de 1200 € en délégation du DA / DS / Responsable du service Recouvrement Amiable.

- **Possibilité de mettre en place un crédit de restructuration**

Après analyse de la situation, mise en place d'un crédit de restructuration sur une durée de 13 à 72 mois en délégation du DA / DS / Responsable du service Recouvrement Amiable.

3.2.4 La valorisation du patrimoine avec la Fondation CA – Pays de France

Sur l'année 2017, le Crédit Agricole Sud Méditerranée a soutenu 6 projets Patrimoniaux ou environnementaux pour 17 500 € dont 3 en co-financement avec la Fondation et sur les 3 dernières années 24 projets pour un total de 74 800 €.

La sélection des dossiers s'effectue sur la base des critères suivants :

- Apport touristique et donc un bénéfice économique
- Lien social et culturel autour d'un lieu de vie
- Aide à des collectivités aux budgets d'investissement restreints
- Diversification de l'objet (environnement et culture plus que patrimoine bâti)
- Engagement et implication des habitants

Quelques exemples :

Réhabilitation d'un Sardinale (barque catalane) à Saint-Hippolyte-de-la-Salanque (P.O)

Restauration de l'église romane Saint-André à Dalou (Ariège)

Restauration de la chapelle Saint Jean Baptiste de Saint Jean Pla de Corts (P.O)

Restauration et mise en sécurité de l'abbaye de Saint-Martin du Canigou à Casteil

Réhabilitation des sites miniers « le Sénégal » à Sahorre (P.O)

3.3 Relations avec les fournisseurs

Sud Méditerranée, participe au tissu économique local en priorisant le travail d'artisans et de prestataires locaux sur son territoire.

Nous faisons appel à des entreprises du secteur adapté (ESAT - Etablissement ou Service d'Aide par le Travail), notamment pour l'entretien de nos espaces verts en Ariège et dans les Pyrénées- Orientales, au niveau de nos sites administratifs ainsi qu'un certain nombre d'agences du réseau de proximité.

3.3.1 La politique des achats

La Caisse régionale est adhérente depuis plusieurs années au groupement de l'amicale Sud des Caisses régionales, avec la formalisation d'une charte des Achats signée en 2015 et actualisée d'un volet sur le développement durable (environ 30 articles bancaires référencés dont le papier, les articles PVC ...).

3.3.2 Lutte contre le gaspillage alimentaire

Non pertinent par rapport à l'activité directe du groupe : cette information concerne effectivement la politique et démarche de 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 son propre rapport RSE.

4 Une banque mutualiste responsable vis-à-vis de l'environnement

4.1 L'accompagnement de l'économie de l'environnement

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

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

Le nombre de financements sur le marché des Particuliers apparaît en baisse sur l'année 2017 et restent portés par les travaux liés aux économies d'énergie et aux productions d'énergie d'origine solaire ou géothermique. Cependant le marché devra s'adapter dans les prochaines années aux nouveaux modes de consommation de l'électricité domestique comme l'autoconsommation.

Concernant les Professionnels, les Entreprises et les Agriculteurs, ce sont essentiellement les projets liés à la production d'énergie d'origine photovoltaïques qui ont été mis en place. Les investissements sur les projets éoliens ou sur les projets de méthanisation ne se sont pas encore concrétisés bien que quelques dossiers soient à l'étude.

Comme en 2016, le développement des projets de serres maraîchères couvertes de panneaux photovoltaïques souvent porté par des groupes d'investisseurs spécialisés en partenariat avec des agriculteurs s'est poursuivi.

La Caisse régionale confirme ainsi sa volonté d'être un acteur de la transition énergétique et d'accompagner ses clients dans leur modèle économique.

Le crédit Agricole Sud Méditerranée s'est adapté au fil des années dans la pratique de ses métiers, dans ses expertises et dans l'évolution de ses offres pour répondre au mieux aux besoins de ses clients.

4.2 Les actions en faveur de l'environnement

4.2.1 L'énergie

Le 25 novembre 2015 nous avons déclaré à la DREAL (Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement), le rapport de synthèse d'audit énergétique qui reprend le détail de nos consommations d'énergies pour les années 2013 et 2014.

Conformément à l'ordonnance du 24 décembre 2015, la fréquence des Bilans de Gaz à Effet de Serre désormais calée sur celle des audits énergétiques est portée de 3 à 4 ans.

En conséquence la Caisse Régionale Sud Méditerranée actualisera son prochain Bilan carbone lors de la prochaine échéance de nos audits énergétiques.

Ce choix effectué par Sud Méditerranée résulte du constat que les évolutions de l'empreinte carbone d'une année sur l'autre restent non pertinentes au regard des actions déjà engagées par la Caisse Régionale.

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie d'énergie, la Caisse Régionale Sud Méditerranée poursuit la mise en œuvre de différentes actions visant à :

- réduire sa consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments.
- Inciter ses collaborateurs à limiter leur consommation d'énergie sur les principaux sites de l'entité.

L'empreinte carbone de l'énergie consommée : les chiffres clé 2017

Source	2016			2017		
	Consommation		Emission Gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO2)	Consommation		Emission Gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO2)
	Unité	Volume		Unité	Volume	
Electricité	kwh	6 310 571	517	kwh	5 550 009	455
Gaz	kwh	679 628	164	kwh	617 357	149
Fioul	litres	29 385	96	litres	30 501	99
Déplacements	km	617 403	142	km	623 661	143
	Total 2016		919	Total 2017		847

Notre empreinte carbone a diminué en 2017 de 72 tonnes équivalent CO2, principalement sur l'électricité (-62 tonnes)

Electricité, poste le plus important de la consommation d'énergie.

Depuis fin 2015 et suite à la dérégulation des marchés, les achats d'énergies (électricité et gaz) sont initiés et négociés sous l'égide d'un appel d'offre groupe.

Pour nos sites administratifs et notre réseau d'agences, nous avons négocié avec EDF un

contrat de fourniture d'énergie 100% renouvelable d'origine française.
Ainsi EDF s'engage à produire 100% de nos consommations par des énergies renouvelables (certificats Equilibre EDF).

Le Crédit Agricole Sud Méditerranée affirme ainsi sa responsabilité citoyenne et sa volonté de préserver l'environnement en développant le recours aux énergies renouvelables.

Dans le cadre de la démarche d'amélioration énergétique, nous avons réalisé fin 2015 un audit énergétique de notre siège social et de sept agences les plus énergivores. Nous disposons ainsi de recommandations précises permettant de planifier dès 2016 et sur plusieurs exercices, des travaux en vue d'améliorer la consommation énergétique et le confort des salariés du Crédit Agricole.

Globalement et sur l'ensemble des agences, démarche d'optimisation énergétique sur la base des préconisations issues des audits énergétique réalisés.

Parmi les actions définies et déjà mises en place citons notamment :

- la poursuite du plan quinquennal de remplacement des ventilos convecteurs au siège.
- la systématisation des éclairages basse consommation et la généralisation d'éclairages sous horloge (enseignes) ou sous radar (circulations).
- la régulation de la température dans les bâtiments.
- enfin dans le cadre du plan de rénovation agence la suppression des chaudières à fuel et la mise en place de PAC.

En outre depuis fin 2017 le site administratif de Peysales est en cours de cession. Cet immeuble de plus de 5500 m² (dont 1329m² de bureaux occupés par 7 locataires) représente à lui seul environ 15% de la consommation totale d'électricité et plus de 88% de notre consommation de fioul.

Gaz et fioul, en fonction de leur niveau de vétusté les chaudières sont remplacées par des matériels performants ou remplacées par des pompes à chaleur.

En outre depuis octobre 2015, suppression du contrat historique Effacement Jour de Pointe de notre siège social, l'utilisation du groupe électrogène est réduite à une utilisation de secours.

Enfin, des obligations de résultat pour la maîtrise d'énergie avec ajustement de températures à la fois pour le Gaz et l'électricité ont été introduites dans nos contrats de maintenance.

Fluides frigorigènes, conformément à la réglementation les fluides de type HCFC R22 sont progressivement supprimés, et toute nouvelle installation est dotée de nouveaux fluides moins émetteurs de gaz à effet de serre et plus respectueux de la couche d'ozone.

4.2.2 Emissions indirectes de GES liées aux financements

Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO₂. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et 6 Caisses régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. L'objet étant à terme que toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173.

4.2.3 L'eau

La consommation d'eau s'élève en 2017 à 6004 m³ en augmentation de 11,4% par rapport à 2016. Une majorité de nos équipements bénéficient d'économiseurs d'eau, et nous poursuivons la généralisation des réducteurs de pression d'eau lors d'opérations de rénovation. Le CA Sud Méditerranée dispose de forages sur ses sites de Bretonneau et de Peysales dont l'entretien est assuré par notre mainteneur Dalkia sous le contrôle de la police de l'eau.

4.2.4 La démarche – papier

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Sud Méditerranée a mis en place des actions autour de la consommation de papier. 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 (énergie, eau, fibres de bois vierges)
- Recyclage

4.2.4.1 Sobriété : réduction de la consommation

Le volume global de papier consommé par le Crédit agricole concerne les supports :

- remis aux clients (en agence, par courrier etc.)
- utilisés en interne (sites et agences)

Le volume a été estimé à partir des différentes utilisations : éditique clients, bordereaux, chéquiers, documentation, ramettes, presse etc.

TONNAGE PAPIER CONSOMME (clients et interne)

	2015	2016	2017
Ecofolio MGX	55	57	59
Ecofolio Communication	11	7	7
Chéquiers	17	17	16
Papier A4	63	67	64
Tonnage total	146	148	146

Plusieurs actions de fond avaient été lancées pour réduire les quantités consommées, parmi lesquelles :

- Dématérialisation des états informatiques
- Mise en ligne de brochures et guides à l'usage des clients
- Mise en ligne du journal interne d'entreprise
- Regroupement des courriers
- Diminution de la fréquence d'envoi
- Incitation des clients à la dématérialisation des documents papier (ex : relevés de compte) et à la souscription de contrats en ligne ou par la SEA (Signature Electronique en Agence)

RELEVES DE COMPTE ELECTRONIQUES

	2015	2016	2017
Relevés de compte électroniques (nbre de contrats)	98 828	105 763	114 308
Nombre de contrats souscrits en ligne	4 732	4 872	5 721

L'entreprise poursuit son action de dématérialisation des relevés de comptes, cependant des obligations réglementaires obligent la Caisse Régionale parfois à envoyer des documents par courrier massivement, ce qui explique l'augmentation du nombre de feuillets envoyés aux clients.

FEUILLETS A4 EXPEDIES AUX CLIENTS

	2015	2016	2017
Nombre de feuillets A4	5 268 680	4 663 657	6 616 340
Tonnage	26	23	33

4.2.4.2 Eco-responsabilité

La Caisse régionale mène des actions pour réduire la pression sur les ressources utilisées (énergie, eau, fibres de bois vierges).

Les relevés de compte et autres documents expédiés aux clients sont imprimés sur du papier certifié par le label « PEFC » garantissant qu'au moins 70% des fibres utilisées proviennent de forêts gérées durablement. La mention correspondante apparaît au bas des feuillets reçus par les clients.

Les enveloppes destinées aux clients pour acheminer leur relevé de compte et autres publipostages sont éco-labellisées NF environnement.

Les principaux fournisseurs (éditique et imprimerie) sollicités pour les travaux d'impression sont éco-labellisés.

PRINCIPAUX FOURNISSEURS ECO-LABELISES

- MERICO (Bordereaux TP financier) : Imprim'vert, PEFC, FSC, ISO 14001
- Papeterie Moderne, GPV, Pocheco : Imprim'vert, PEFC FSC
- Gresset (bordereaux dépôts espèces, remise de chèques) : Imprim'vert, PEFC FSC
- Procam (chéquiers) : Imprim'vert
- POCHECO (enveloppes) : PEFC FSC
- Contrôle Graphique (rouleaux TPE) : FSC
- France ROL (rouleaux DAB, GAB, ARE) : Imprim'vert
- Papeterie Moderne Limoges (enveloppe dépôts de chèques) : PEFC, ISO14001
- EDOKIAL (relevés de compte) : Imprim'vert
- OFFICE DEPOT : FSC
- INNOTEC (cartouche d'imprimante) : ISO 14001, seul fabricant à assumer la totalité de ces déchets générés par son activité.

4.2.4.3 Recyclage

Les sites administratifs et les agences bancaires pratiquent le tri sélectif mis en place par les communautés de communes.

Par ailleurs, les documents papier confidentiels à détruire sont collectés par le prestataire AraMail pour compactage, puis traitement par Suez Environnement.

	2015	2016	2017
Tonnage de papier/carton recyclé par Suez Environnement	80	54	53

4.2.5. La carte environnement :

En 2014 la caisse régionale sud méditerranée a adopté une démarche éco-responsable dans la fabrication et le recyclage des cartes bancaires.

Depuis 2014, les cartes bancaires du Crédit agricole sont fabriquées à partir d'amidon de maïs le « PLA » (Polyacide lactique), pour remplacer le parc de cartes en PVC.

Lors du renouvellement, nous incitons nos clients à nous remettre leur ancienne carte afin de les recycler.

Les matériaux récupérés sont utilisés dans les secteurs de l'automobile, des télécommunications ou du bâtiment.

En 2017, Sud Méditerranée a recyclé 20.192 cartes qui représentent 105 kilos de matière plastique.

Au niveau national cette action a permis de récupérer 3.154.433 cartes soit plus de 16 tonnes de matière plastique.

	2015	2016	2017
Nombre de cartes recyclées	36 635	25 577	20 192
Poids en Kg	190,5	133	105

En 2017, SUD MEDITERRANEE a fait fabriquer 25.062 cartes bancaires en PLA, soit 24,7 % des fabrications de l'année.

Au plan national, en 2017, 1 614 433 cartes bancaires ont été fabriquées en PLA, soit 20,4 % des cartes commandées.

4.2.6 Le chéquier responsable PEFC :

Le Groupe Crédit Agricole lance le chèque responsable certifié PEFC à compter du 21 décembre 2015.

Le Groupe Crédit Agricole propose depuis janvier 2016, un chéquier issu de forêts gérées durablement.

Tous les chèques sont imprimés sur du papier certifié PEFC, système de certification qui garantit une gestion durable des forêts c'est-à-dire l'exploitation de la forêt dans le respect de standards écologiques et sociaux. L'initiative s'inscrit dans l'engagement du groupe en faveur de la gestion durable des forêts, et répond aux attentes des clients, près d'un quart d'entre eux souhaitant avoir un chéquier respectueux de l'environnement.

Elle s'ajoute au lancement, il y a trois ans, de la carte bancaire environnement répondant au même objectif socialement responsable.

En 2017, Sud Méditerranée a fait fabriquer 155 474 chèquiers responsables avec ce papier PEFC soit 100 % de nos chèquiers qui sont certifiés PEFC., ainsi que 22 052 carnets de remises de chèques.

4.2.7 Les cartouches d'encre

Les cartouches sont utilisées dans les unités et les agences. Après usage, elles sont collectées par le prestataire de transport AraMail pour être confiées au prestataire PROXL assurant le recyclage. L'ensemble des salariés a été sensibilisé au nécessaire recyclage de ces produits polluants.

	2015	2016	2017
Nombre de cartouches consommées	2 174	1 922	1 836

100 % des cartouches consommées sont recyclées, cela représente plus d'une tonne sur l'année.

5.2.7 La prévention des risques environnementaux et des pollutions

Le Crédit Agricole Sud Méditerranée précise qu'il n'a constitué aucune provision ou garantie pour risques en matière d'environnement. La nature de son activité ne l'expose pas directement aux questions de l'utilisation des sols et à la prise de mesures spécifiques pour la protection de la biodiversité.

L'activité bancaire et assurance est peu émettrice de rejets polluants et de nuisances sonores. Sud Méditerranée respecte les normes de traitement en vigueur en France. La thématique des moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions n'est pas pertinente vis-à-vis de notre activité.



Suivez-nous
sur les réseaux sociaux.

