



TOULOUSE 31

La banque proche & connectée

DÉCLARATION DE
PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE 2018
DE LA CAISSE RÉGIONALE DE CREDIT
AGRICOLE TOULOUSE 31

SOMMAIRE

1 NOTRE MODELE D’AFFAIRES P. 3 - 4

2 L’ANALYSE DES ENJEUX RSE P. 5 - 7

3 RELATION RESPONSABLE AVEC LES CLIENTS P. 8 - 19

4 GOUVERNANCE P. 20 - 24

5 MAITRISE DES RISQUES SUR L’ENVIRONNEMENT P. 25 - 29

6 INCLUSION FINANCIERE P. 30- 32

7 DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE P.33 - 37

8 QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET GESTION DE L’EMPLOI P. 38 - 42

9 ANNEXE P. 43 - 44

1. LE MODELE D'AFFAIRES



COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

NOS MISSIONS, NOS VALEURS

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est une banque coopérative de plein exercice du groupe Crédit Agricole. Elle accompagne ses clients dans la réussite de leurs projets de vie et contribue au développement socio-économique de son territoire.

NOS RESSOURCES

Les femmes et les hommes

- 1 390 collaborateurs
- 500 administrateurs

Notre ancrage territorial

- Notre Caisse régionale
- 47 Caisses locales
- 103 agences
- 60 Points verts
- 1 Point Passerelle
- 1 Village by CA

Notre capital financier

- 130 867 919 M€ de capital social

Nos pôles spécialisés

- Banque d'affaires
- Filières Santé, Habitat, Économie de l'énergie,

Les filiales de Crédit Agricole

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

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire de nos clients

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur situation.
Banque de la relation client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

445 255 clients, dont
178 040 sociétaires

- 402 371 clients particuliers
- 23 793 clients professionnels (ETI, PME, artisans, professions libérales...)
- 5 035 clients agriculteurs
- 14 056 clients entreprises

Nos produits et services

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires
- Assurances de biens et de personnes
- Assurance-vie et prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés

Nos domaines d'activité clés

- Banque
- Assurance
- Immobilier

Un modèle de distribution permettant une relation 100% humaine et 100% digitale

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale.

NOS FORCES

- Nous sommes une entreprise fondée en 1885, solide financièrement avec 83% des résultats conservés au service de l'économie des territoires.
- Notre gouvernance, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.
- Nous plaçons les femmes et les hommes au cœur de nos finalités.
- Notre proximité relationnelle.
- Notre implication au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les projets locaux (décisions locales, investissements dans des projets locaux, etc.).
- Notre soutien à l'innovation, en créant des liens sur les territoires et en accompagnant les transitions économiques et sociétales.

1. LE MODELE D'AFFAIRES



COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

NOS MISSIONS, NOS VALEURS

Notre modèle coopératif s'appuie sur un principe de vote démocratique : 1 personne = 1 voix
Notre action vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement est guidée au quotidien par nos valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité.

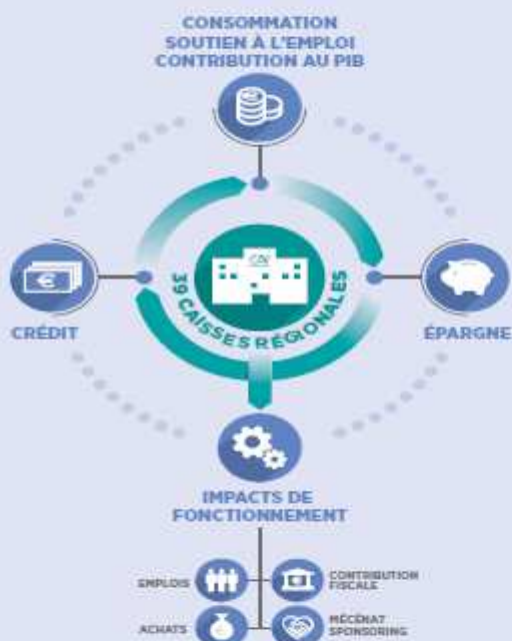
NOS RÉSULTATS

- +17 000 nouveaux sociétaires en 2018
- 6M d'utilisateurs de l'appli Ma Banque, 1^{re} application bancaire mobile en Europe
- 246,2 M€ de PNB
- 66,7 M€ de résultats
- 83% des résultats conservés localement
- 224 042 contrats en assurance des biens et des personnes
- 9,01 Mds€ d'encours de crédit
- 12,9 Mds€ d'encours d'épargne
- 86,3 M€ d'encours du livret sociétaire
- 760 000 € investis par la Caisse régionale en soutien à des initiatives locales (partenariats, mécénat...)
- 27 start up hébergées dans les Villages by CA
- 13 Cafés de la création
- 31 ateliers numériques

Notre empreinte socio économique réalisée en 2018

- 39 050 emplois soutenus en 2017
- 2,8 Mds € de contribution au PIB dans l'économie française en 2017

Nos perspectives d'avenir : La Caisse régionale poursuit sa transformation à travers un programme d'investissement ambitieux. Sur quatre ans, à horizon 2020, 100M€ auront été investis pour rénover en profondeur le siège social de la place Jeanne d'Arc à Toulouse, et l'intégralité des agences. Ce programme permettra d'améliorer l'accueil des clients et de favoriser le travail collaboratif des salariés. La Caisse régionale investit également dans le renforcement des compétences, avec 33 créations de postes en 2018. Le budget de formation est en hausse de 4,5%, pour accompagner la transformation des métiers et renforcer les expertises. Dans ce contexte, les charges de fonctionnement progressent de 3,4% sur un an et le résultat brut d'exploitation qui atteint 85,5M€ baisse de 7,4%.



1ère banque du territoire de la Haute-Garonne:

- 103 agences : nombre d'agences le plus important sur notre territoire
- 1390 collaborateurs : nombre d'effectifs de taille supérieure par rapport à nos concurrents

NOS OBJECTIFS RSE 2020 by CA31

- Avoir 1 client sociétaire sur 2 à fin 2019
- Doubler le budget investissements pour l'avenir (50 M€ sur 4 ans)
- Faire progresser l'indice d'engagement et de satisfaction des collaborateurs
- Développer les compétences : avoir un budget annuel de formation $\geq 7\%$ de la masse salariale
- Augmenter la satisfaction clients sur la base des IRC régulièrement réalisés : IRC particuliers en moyenne positif sur la période 2016-2020 et IRC professionnels positif à fin 2019
- Promouvoir la dématérialisation : plus 2 clients / 3 ayant opté pour les e-documents

Données financières en normes françaises

2. L'ANALYSE DES ENJEUX RSE

2.1 – Méthodologie appliquée

Jusqu'en 2017, le reporting des informations extra-financières était déterminé par la Loi dite « Grenelle II » qui stipulait que le rapport devait contenir la liste précise des 43 informations RSE ; à compter de l'exercice 2018, la nouvelle norme réglementaire applicable est la Directive européenne, cette nouvelle réglementation induit un changement profond de la communication extra-financière qui ne correspond plus à une liste d'informations mais à une « **déclaration de performance extra-financière** » DPEF.

Cette déclaration doit présenter :

- le modèle d'affaires,
- l'analyse des principaux risques,
- les politiques et plans d'actions,
- les résultats et indicateurs clés de performance.

La Déclaration de performance Extra financière est réalisée sous la responsabilité de la Direction générale, par le Secteur Vie Mutualiste.

Les données ont été demandées à chaque Direction qui est responsable des informations produites.

Pour identifier ces enjeux, 3 sources ont été utilisées par le Secteur Vie Mutualiste :

- La matrice de matérialité Crédit Agricole SA : document faisant ressortir les 10 grands enjeux RSE du secteur financier selon les parties prenantes (Grand Public – Leaders d'opinion et Collaborateurs du Groupe).
- Le PACTE 2017 (RSE 2017) CA Toulouse 31.
- Le Projet d'entreprise 2020 by CA 31.

Ce travail a été réalisé en 3 étapes :

- Affectation des thèmes abordés dans le PACTE 2017 (RSE 2017) et des axes du Projet d'entreprise 2020 by CA 31 dans chacun des 10 enjeux RSE identifiés par CASA.
- Une fois ces risques opportunités classés dans ces 10 enjeux, nous les avons hiérarchisés en utilisant la méthodologie d'analyse des risques « non RSE » (du Service contrôle permanent du CA Toulouse 31).
Les critères suivants ont été utilisés :
 - Risques récurrents : Image, perte d'activité, sanction réglementaire et sanction pénale.
 - Risques de survenance : fort et faible.
- Le résultat obtenu a donné la liste des risques prioritaires à traiter dans la DPEF, cette liste a été validée par la Direction (Laurent Cazelles Directeur Général Adjoint) du Crédit Agricole Toulouse 31.

16 risques ont été identifiés et classés parmi 6 enjeux :

1. Relations responsables avec les clients :

- Absence d'éthique et de déontologie
- Absence de prévention : corruption et fraude interne
- Sécurité des opérations des clients non assurée / absence de protection des données personnelles des clients
- Absence ou dégradation d'écoute du client / pas de prise en charge des besoins du client
- Etre une banque impersonnelle qui offre des services communs à tous les clients sans tenir compte des besoins de chacun et des moments de vie
- Ne pas être présent sur tout le territoire de la Haute-Garonne et privilégier les territoires à fort potentiel économique

2. Gouvernance :

- Absence de développement du sociétariat
- Absence d'engagement des administrateurs sur leur territoire

3. Maîtrise des risques sur l'environnement :

- Absence d'accompagnement de la transition énergétique
- Absence de mesure CO2 de nos financements

4. Inclusion financière :

- Absence d'accompagnement de la clientèle fragile
- Absence d'éducation budgétaire

5. Développement économique et social du territoire

- Rester une banque traditionnelle non tournée vers l'avenir
- Ne pas être une banque proche de son territoire / ne pas soutenir les associations du territoire

6. Qualité de vie au travail – Gestion de l'emploi

- Insatisfaction des collaborateurs
- Absence de formation proposée aux salariés

De plus, la réglementation actuelle ajoute des **sujets spécifiques qui doivent également être traités au sein de la DPEF ou être associés à une justification d'absence de mention le cas échéant.**

Ces sujets sont les suivants :

- **Conséquences environnementales :**
 - Changement climatique (contribution et adaptation)
 - Economie circulaire
 - Gaspillage alimentaire
- **Conséquences sociales et sociétales :**
 - Accords collectifs et leurs impacts
 - Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité
 - Engagements sociétaux
 - Lutte contre l'évasion fiscale (la loi sur la lutte contre les fraudes du 23 octobre 2018)
 - Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018)

Tous ces sujets « obligatoires » n'ont pas tous fait l'objet d'un développement dans la Déclaration de Performance Extra Financière (puisque ressortis non prioritaires dans notre méthodologie d'analyse des risques).

Nous avons donc fait un encart dans les risques prioritaires s'y rapprochant en utilisant la mention « Sujets spécifiques à traiter ».

2. L'ANALYSE DES ENJEUX RSE

2.2 – Les enjeux RSE : 16 risques / opportunités identifiés et répartis dans 6 enjeux.

1 - RELATION RESPONSABLE AVEC LES CLIENTS

Conformité, éthique et déontologie

Prévention de la corruption et de la fraude

Sécurité des opérations clients

Écoute du client

Être une banque 100% humaine et 100% digitale

Être présent sur tout le territoire

2 – LA GOUVERNANCE

Développement du sociétariat

Engagements des Administrateurs

3 – MAITRISE DES RISQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

Accompagnement de la transition énergétique

Mesure CO2 de nos financements

4 – INCLUSION FINANCIÈRE

Accompagner la clientèle fragile

Développer une culture budgétaire

5– DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE

Être un acteur moteur de l'innovation

Soutenir les actions et animer le territoire

6 – QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL – GESTION DE L'EMPLOI

Satisfaction des collaborateurs

Développer la formation des salariés

1 - RELATION RESPONSABLE AVEC LES CLIENTS

NOS ENGAGEMENTS

- Placer l'éthique au cœur de notre relation.
- Prévenir la corruption.
- Sécuriser les opérations clients.
- Ecouter le client.
- Être une banque 100% humaine et digitale.

1.1 Conformité, éthique et déontologie

La conformité pour une meilleure qualité de service

- **Elearning conformité au quotidien tous les 3 ans pour les tous les salariés de la Caisse régionale.**

Le Service Conformité intervient régulièrement auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale de façon à rappeler la conduite à tenir sur les domaines Conformité, Sécurité Financière et Fraude. A ce titre, une intervention a été réalisée auprès de tous les managers du Réseau au cours du deuxième semestre 2018.

En 2018, 98,71% (soit 768 sur 778) des collaborateurs éligibles à la formation « Conformité au quotidien » ont réalisé cette formation.

Les produits et services commercialisés font l'objet de toutes nos attentions pour en garantir la sécurité à nos clients. Tout nouveau produit commercialisé ainsi que toute nouvelle activité sont nécessairement présentés en Comité de Développement avec avis préalable du responsable de la conformité qui vérifie le processus de commercialisation, les cibles clientèles définies et l'accompagnement des collaborateurs.

Les communications à destination de la clientèle (courrier, e-mailing, affiches, dépliants...) sont soumises à un circuit de validation spécifique. Elles sont élaborées par les services experts en collaboration avec le service communication puis sont ensuite soumises pour avis aux services Juridique et Conformité afin de veiller au strict respect des règles de sincérité et de transparence.

Les collaborateurs bénéficient d'habilitations spécifiques pour la vente de certains produits après validation des connaissances. C'est notamment le cas dans les domaines de l'Assurance vie (carte assurance-vie), l'Assurance Incendie-accidents, risques divers (carte IARD), les instruments financiers (certification AMF). L'entrée en vigueur de la Directive sur le Crédit Immobilier impose désormais une formation annuelle pour la commercialisation de crédits immobiliers depuis 2017.

En matière de commercialisation d'instruments financiers, la Caisse régionale applique les réglementations en la matière, notamment la nouvelle Directive MIFID 2 dont l'objectif est d'améliorer la transparence pour nos clients en leur permettant de choisir en toute connaissance, en les éclairant de façon plus précise sur leurs choix et les conséquences, et en assurant un véritable conseil dans le temps.

La déontologie

- **Classe virtuelle (formation en visio link) "Sécurité Financière et Fraude" pour tous les nouveaux embauchés : rappel sur le règlement intérieur, la charte de déontologie et le guide de lutte contre la fraude**

Le déontologue de la Caisse régionale est également le responsable de la conformité des services d'investissement. La charte de déontologie du Groupe Crédit Agricole s'applique à l'ensemble des Caisses régionales. Elle est complétée par la charte de déontologie propre à chaque Caisse régionale, du règlement intérieur et du guide de prévention et de lutte contre la fraude interne.

Ces documents, disponibles dans l'intranet de la Caisse régionale, reprennent l'ensemble des obligations réglementaires et professionnelles des collaborateurs. Ils abordent notamment les principes régissant la relation avec les clients, les règles en matière de prévention des conflits d'intérêts, de relations d'affaires et de cadeaux.

La Caisse régionale Toulouse 31 est un établissement coté en bourse. Les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) afin de prévenir les manquements d'initiés, sont mises en œuvre :

- une attention toute particulière est donc portée envers les Initiés Permanents et les Personnes Sensibles. Une information leur est faite régulièrement leur rappelant la réglementation ainsi que les obligations qui en découlent ;
- le calendrier de la communication financière est publié ;
- les périodes dites de « fenêtres d'autorisation d'opérer » pour les initiés permanents intégrant les périodes dites de « fenêtres négatives » sont définies.
- s'agissant des collaborateurs, hors périmètre des Initiés Permanents et Personnes Sensibles, les règles AMF s'appliquent sans restriction particulière.

Charte Ethique Groupe

Le Crédit Agricole s'est doté en mars 2017 d'une Charte éthique commune à l'ensemble du Groupe : Caisses régionales, Fédération Nationale du Crédit Agricole, Crédit Agricole S.A. et ses filiales. Cette Charte, signée par les Dirigeants du Groupe, souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Crédit Agricole. Elle les réaffirme avec force alors que notre Groupe est présent dans plus de 50 pays et opère, au travers de ses différents métiers, dans des environnements parfois complexes. La Charte constitue un document de référence qui reprend les principes d'actions et de comportements à respecter dans notre quotidien vis-à-vis de nos clients, de nos collaborateurs, de nos fournisseurs, de la société et de l'ensemble de nos parties prenantes, et à partir duquel seront déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe.

1.2 Prévention de la corruption

Prévenir la corruption

Les actions mises en œuvre pour prévenir la corruption reposent sur les principes de la surveillance et de la vigilance.

La démarche engagée par le Groupe Crédit Agricole

Le Groupe Crédit Agricole considère la lutte contre la corruption comme une composante majeure de la bonne pratique des affaires. Soucieux de montrer son engagement et de démontrer la qualité de son programme de prévention de la corruption, le Groupe Crédit Agricole a souhaité évaluer et valoriser ses dispositifs dédiés via l'analyse d'un tiers indépendant. Pour ce faire, une démarche de certification du dispositif de lutte contre la corruption a été engagée début 2016 avec l'appui d'un cabinet spécialisé. Elle a pour objectif d'attester que :

- les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés par le Groupe Crédit Agricole ;
- le programme de lutte contre la corruption est conçu de façon à limiter ces différents risques et répondre aux meilleures pratiques internationales telles que définies par les différentes réglementations et lignes directrices ;
- le programme est effectif et correctement déployé à travers les différentes entités du groupe Crédit Agricole.

Fin 2016, le Groupe Crédit Agricole a obtenu cette certification et a été ainsi la première banque française à être certifiée. La certification BS 10500 reconnaît la détermination du Groupe et la qualité de son programme de prévention de la corruption. Elle atteste que les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés et que le programme appliqué par le Crédit Agricole est conçu de façon à limiter ces différents risques, en déclinant les meilleures pratiques internationales. Elle porte sur l'ensemble des métiers du groupe Crédit Agricole : banque de détail, banque de financement, gestion d'actifs, banque privée...

L'obtention de cette certification illustre l'engagement de longue date du Crédit Agricole en matière d'éthique dans les affaires, élément clé de sa politique de responsabilité sociale d'entreprise. Elle s'inscrit durablement dans notre recherche d'excellence en matière de fonctionnement et notre ambition de maîtrise de l'ensemble des risques, y compris extra-financiers. Cette certification est le fruit d'un travail engagé de longue date et témoigne de l'ambition du Groupe d'intégrer la conformité et l'éthique au cœur de son développement.

Le déploiement du dispositif anti-corruption s'appuie notamment sur les points suivants :

- une évaluation et une cartographie des risques opérationnels qui intègrent le risque de corruption,
- le déploiement d'un programme de sensibilisation et de formation via des e learning dédiés,
- des procédures sur la contractualisation avec des tiers, notamment la réglementation en matière de prestations de services essentiels externalisés,
- la mise en œuvre d'une procédure de gestion des conflits d'intérêts,
- l'encadrement des cadeaux et avantages perçus ou octroyés.

Ce déploiement et cette certification ont constitué un travail préparatoire à la déclinaison de la loi Sapin II qui prévoit une formalisation encore plus renforcée du dispositif.

Dans le cadre de cette nouvelle réglementation, en 2018, la Caisse régionale a mis en place les exigences en matière de gouvernance en nommant notamment un référent anti corruption.

La poursuite du déploiement va s'étaler sur l'année 2019 avec l'intégration du code de bonne conduite dans le règlement intérieur, la formalisation d'une cartographie spécifique aux risques de corruption, la mise en œuvre de nouveaux contrôles ...

Le dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LAB)

Il permet d'empêcher que les capitaux issus des crimes et des délits et/ou à destination du terrorisme s'introduisent dans nos circuits financiers, tout en laissant passer les flux correspondants à l'activité normale de nos clients.

La réglementation exige des établissements de crédit qu'ils définissent une classification des risques de blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme attachés aux clients et aux opérations. Cette classification permet de déterminer le niveau de vigilance à exercer.

Elaborée par un groupe de travail national, elle est commune à l'ensemble des banques de détail du Groupe Crédit Agricole. Elle repose sur une matrice combinant des critères de risques attachés à la relation d'affaires (le client), à la nature des opérations/produits traités, au canal de distribution utilisé et aux modalités de contact avec la relation d'affaires.

A chacun de ces critères, est attaché un niveau de risque : faible, standard, élevé.

Les mesures de vigilance doivent être adaptées au niveau de risque identifié par la matrice : vigilance allégée, standard ou renforcée. Cette vigilance s'exerce à l'entrée en relation et/ou au cours de la relation d'affaires.

La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme s'articule donc autour des trois fondamentaux suivants :

- la connaissance actualisée des clients,
- la surveillance des transactions,
- la déclaration de soupçon.

Ce dispositif de vigilance implique la coordination de plusieurs acteurs de la Caisse régionale :

- les collaborateurs des agences qui, conformément aux procédures internes de la Caisse régionale, identifient et actualisent la connaissance du client, détectent et remontent à l'unité Sécurité Financière et Fraude les comportements atypiques ou incohérents au regard du profil du client ;
- les correspondants Sécurité Financière et Fraude qui traitent les alertes générées par les outils de Sécurité Financière (NORKOM) ou remontées par les agences, et déterminent s'il est nécessaire ou non de réaliser une déclaration de soupçon à TRACFIN (Traitement du Renseignement et Action contre les circuits financiers clandestins).

Le dispositif est régulièrement renforcé par le régulateur et nécessite des ajustements continus.

Une formation Lutte Anti-blanchiment (LAB) est dispensée à tous les nouveaux embauchés et fait l'objet d'une actualisation tous les deux ans auprès de l'ensemble des collaborateurs.

En 2018 c'est 97,30 % des nouveaux embauchés et collaborateurs qui ont suivi la formation.

Le plan de remédiation OFAC

Dans le cadre de l'accord passé par le Groupe Crédit Agricole avec cinq autorités américaines en octobre 2015, un plan de remédiation est en cours de déploiement au sein de la Caisse régionale depuis 2016.

Le déploiement de ce plan porte notamment sur:

- La remédiation des données clients : il s'agit de mettre en conformité les dossiers clients qui, au regard des normes OFAC, ne sont pas conformes,
- La formation des collaborateurs: formation socle pour tous les collaborateurs et formations spécialisées dispensées aux experts métiers Sécurité Financière et Affaires Internationales, Audit, Juridique ...
- La diffusion de la politique groupe et la mise en place de contrôles de conformité.

La lutte contre la fraude fiscale

Afin de lutter contre la fraude fiscale, la Caisse régionale a déployé les lignes directrices de l'ACPR relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme dans le domaine de la gestion de fortune. Ce dispositif vise notamment une connaissance approfondie des clients concernés, une collecte d'information et de justificatifs relative à l'origine des revenus et du patrimoine, une validation des entrées en relation à un niveau hiérarchique supérieur.

1.3 Sécurité des opérations clients

- E-Learning fraude externe.
- Etude sur de nouveaux outils de lutte contre la fraude externe (robots, outil Trace).
- Campagne de sensibilisation en matière de crypto monnaie.
- Mise en œuvre du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) conformément au programme Groupe.

Crédit Agricole Toulouse 31 garantit, par la pratique de ses collaborateurs, la sécurité des opérations de ses clients et par là-même leur satisfaction.

Les règles du jeu et les processus sont clairement identifiés par l'ensemble des collaborateurs, permettant ainsi d'assurer la sécurité d'exécution des opérations. Le système des délégations est régulièrement remis à jour de façon à concilier proximité de décision et sécurité.

En matière de conformité, Crédit Agricole Toulouse 31 applique strictement la législation en vigueur et a énoncé ses règles de déontologie pour mieux préserver les intérêts de ses clients et la sécurité financière.

Notre charte de déontologie aborde en neuf points clés les règles et comportements à adopter en matière de secret professionnel et confidentialité, d'objectivité et d'indépendance, d'intégrité, de respect des procédures, de vigilance face à l'irrégularité, de préservation des intérêts de l'entreprise, de comportement à l'extérieur de l'entreprise, d'exclusivité des avantages attachés à leur statut, de transparence et du fonctionnement de leurs propres opérations bancaires.

Au regard de la recrudescence des cas de fraude ces dernières années, des alertes Sécurité sont régulièrement diffusées sur le site Intranet de la Caisse régionale et auprès des collaborateurs, via des courriels dédiés, afin que l'information soit notamment relayée auprès de leurs clients. Un « instant sécurité financière » a été mis en place chaque mois à l'ordre du jour des réunions réalisées dans les réseaux afin de présenter les cas de fraudes déjouées et les cas de fraudes avérées, pour une meilleure sensibilisation.

En cas d'opération déclenchant un soupçon de fraude sur le compte d'un client, les équipes spécialisées du Siège de la Caisse régionale s'attachent à prendre contact le plus rapidement possible avec le client potentiellement victime, de façon à réagir au plus vite et préserver ses intérêts.

Pour assurer une meilleure réactivité, la Caisse régionale s'est dotée de nouveaux outils permettant notamment de filtrer les opérations sur les virements et les cartes et déceler ainsi des opérations atypiques qui sont suspendues le temps de lever tout doute de fraude.

Des formations fraude interne (Managers) et externe sensibilisation (tous les collaborateurs) et approfondissement (réservée à certains collaborateurs) été mises en place par notre Caisse régionale.

	2018
Fraude interne Managers	98,97%
Fraude externe sensibilisation	97,63 %
Fraude externe approfondissement	96,56 %

Concernant la protection des données

Le Règlement Général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 a plusieurs objectifs :

- renforcer les droits des personnes,
- responsabiliser les acteurs en inversant la charge de la preuve qui pèse désormais sur les responsables de traitement,
- harmoniser le cadre juridique à l'échelle européenne et permettre une coopération pour les traitements transnationaux,
- renforcer les sanctions.

Dans ce cadre là, la Caisse régionale a notamment nommé un Data Protection Officer en charge de garantir l'application et le respect des dispositions du RGPD.

1.4 Écoute du client

- Optimiser le traitement des réclamations.
- Mieux écouter le client.

Afin d'ancrer résolument le Crédit Agricole Toulouse 31 dans une démarche de Satisfaction Client, le service Qualité & Organisation (Q&O) a intensifié en 2018 ses actions de pilotage et d'animation de la culture de la « Satisfaction Clients » par :

- Le développement des interventions des collaborateurs du service Q&O lors des réunions hebdomadaires des Directions d'Agence,
- L'animation du réseau Correspondants Satisfaction Clients dans les Réseaux et dans les unités du Siège, «chevilles ouvrières » de la Satisfaction en liaison avec le service Q&O. Ces démarches ont porté sur trois axes :
 - L'optimisation du traitement des réclamations et la sensibilisation aux bonnes pratiques de l'outil dédié,
 - L'utilisation de l'Ecoute clients pour déminer les situations d'insatisfaction et élaborer les plans d'actions par secteur et DDGA présentés devant la Direction Générale deux fois par an,
 - La contribution active au dispositif d'amélioration continue du fonctionnement pour faciliter l'expérience client.
- Le suivi des Plans d'actions mis en place par chaque marché (Particuliers, Professionnels et Patrimoniaux) .

Le traitement des réclamations

- Diffusion mensuelle par l'Unité Qualité Clients de tableaux de bord Mensuels Réseaux et Siège des délais de traitement des réclamations
- Diffusion hebdomadaire des tableaux de stocks des réclamations en cours en agence et au siège pour piloter les réclamations
- Pilotage hebdomadaire des réclamations par l'équipe Qualité Réclamations (appels sortants le jeudi après-midi : cible : réclamation ancienne dont le dénouement n'a pas été réalisé.

Dans le cadre de la recherche constante de la satisfaction de nos clients, la Caisse régionale a poursuivi, en 2018, l'analyse précise de leurs motifs de mécontentement. L'ensemble des réclamations (hors traitement fraude sur les cartes bancaires prises en charge directement par notre filiale AVEM) sont saisies dans l'outil communautaire WDRC permettant le suivi des délais et de la volumétrie des enregistrements.

Réclamations	2016	2017	2018
Volumétrie	14 418	14 421	14 989
Délai moyen de traitement	16	13	7

L'Ecoute Client

- Animation du réseau Correspondants "Satisfaction Clients" dont le rôle est, en Agence de Proximité et en Agences Clientèles Professionnelles, de piloter les délais de traitement des réclamations clients, animer la démarche IRC et l'amélioration continue.
- Présentation biannuelle à la Direction Générale des Plans d'Amélioration Satisfaction Clients élaborés par chaque Secteur et déclinés par Direction de Groupes d'Agences sur le Marché des Particuliers et des Professionnels.
- Marché des Patrimoniaux : Mise en place de plans d'actions suite à la présentation des résultats de l'IRC Agence Clientèle Patrimoniale en CODIR au mois de février 2018.
- Marché du Centre d'Affaires : Elaboration de Plans d'actions par la Direction RSE suite à la présentation des résultats de l'IRC Centre d'Affaires en CODIR au mois d'avril 2018.
- 23 Visites agences des équipes Qualité et Organisation pour promouvoir la démarche Satisfaction Clients.

La Caisse régionale a, en 2018, continué à intensifier sa démarche d'écoute clients. De nouvelles mesures d'Indice de Recommandation Client (IRC) ont en particulier été déployées ; elles portent sur tous les marchés de la Caisse régionale et sur les événements majeurs de la vie de nos clients.

3 catégories d'IRC sont effectuées à la Caisse régionale Toulouse 31.

L'Indice de Recommandation Client * Stratégique de la Caisse Régionale :

Cet indice permet de suivre la perception client dans son ensemble et dans la durée, de mesurer sa fidélisation, d'anticiper une évolution du comportement du client et une éventuelle attrition, bien souvent accélérée par un événement déclencheur mais synonyme d'une relation qui s'est dégradée au fil du temps. Cette mesure est effectuée par Crédit Agricole SA.

Marché	Volumétrie et note	2016	2017	2018
Particuliers	Nombre d'interviews réalisés	1 307	1 208	1 203
	Note IRC CA Toulouse 31	- 11	- 15	- 12
Patrimonial	Nombre d'interviews réalisés	NC	NC	641
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	NC	- 6

L'Indice de Recommandation Client * Agences :

Il évalue la propension des clients à nous recommander et donne une note qui intègre l'historique de la relation et l'image. Il permet un diagnostic de l'agence sur le thème de la satisfaction client et la mise en place de plans d'action à partir de ce que nos clients nous disent.

Marché	Volumétrie et note	2016	2017	2018
Particuliers	Nombre d'interviews réalisés	12 448	12 365	13 414
	Note IRC CA Toulouse 31	18	20	35
Patrimoniaux	Nombre d'interviews réalisés	564	634	597
	Note IRC CA Toulouse 31	4	-2	16
Professionnels	Nombre d'interviews réalisés	661	740	861
	Note IRC CA Toulouse 31	-15	8	35
Centre d'affaires	Nombre d'interviews réalisés	50	241	254
	Note IRC CA Toulouse 31	30	12	9

L'Indice de Recommandation Client * Evénements :

Il permet de mesurer le degré de satisfaction des clients à la suite d'un moment clé et d'identifier les dysfonctionnements éventuels, dans une optique d'optimisation et de fluidification des processus. Ses résultats sont des indicateurs essentiels pour les travaux de notre Projet d'Entreprise, en particulier ceux portant sur les middle offices.

Processus	Volumétrie et note	2016	2017	2018
Entrée en relation des Particuliers	Nombre d'interviews réalisés	609	419	507
	Note IRC CA Toulouse 31	62	63	68
Clients fragiles	Nombre d'interviews réalisés	NC	66	97
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	13	37
Réclamations	Nombre d'interviews réalisés	529	649	506
	Note IRC CA Toulouse 31	-28	-22	6
Octroi crédit professionnel	Nombre d'interviews réalisés	308	220	226
	Note IRC CA Toulouse 31	39	46	67
Simulateur prêt professionnel	Nombre d'interviews réalisés	NC	NC	7
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	NC	57
Middle office successions	Nombre d'interviews réalisés	NC	119	286
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	31	30
Middle office sinistre Assurance Décès Emprunteurs	Nombre d'interviews réalisés	NC	10	37
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	70	59
Middle office assurances	Nombre d'interviews réalisés	NC	NC	385
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	NC	52
Middle office moyens de paiement	Nombre d'interviews réalisés	NC	NC	6
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	NC	100
Middle office EDI	Nombre d'interviews réalisés	NC	NC	6
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	NC	83
Middle office évènement crédit	Nombre d'interviews réalisés	NC	NC	5
	Note IRC CA Toulouse 31	NC	NC	60

Les autres dispositifs d'Ecoute Clients :

Toujours dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de nos processus, des enquêtes externes (Start-up Village by CA, plateforme sociétaires ...) ponctuelles ont été également effectuées en 2018 pour améliorer nos processus et définir des plans d'actions.

Enquêtes	Nombre d'interviews réalisés	Objet
Start-up Village By Ca	24	Recueillir le niveau de satisfaction des start-up et partenaires du Village By CA
Partenaires Village By Ca	4	
Attrition	1061	Connaître les raisons ayant conduit nos clients à clôturer leur compte
SAS unitaire	454	Connaître le niveau global de satisfaction et les attentes des clients utilisateurs de nos espaces « libre-service bancaire » équipés ou non équipés du dispositif SAS
Plateforme Sociétaires : Mon Patrimoine	334	<ul style="list-style-type: none">- Connaître la définition du Patrimoine vision « Sociétaires »- Identifier les attentes des sociétaires en terme de conseil- Identifier les moments clés pour parler Patrimoine- Identifier les projets importants des clients
Plateforme Sociétaires : La banque idéale des professionnels	309	<ul style="list-style-type: none">- Connaître les attentes des sociétaires en terme de gestion des comptes- Identifier les moments clés des Professionnels- Connaître les attentes des sociétaires en terme d'offres et de services- Recueillir les attentes des sociétaires en terme d'accompagnement extra-bancaire

Pour rappel, méthodologie IRC :

* Indice de Recommandation Clients :

A la question suivante : « Recommanderiez-vous le Crédit Agricole à votre famille, ami ou collègue ? » les clients attribuent une note comprise entre 0 et 10. Le calcul est obtenu en retranchant au pourcentage de clients promoteurs (ayant donné une note de 9 ou 10) le pourcentage des clients détracteurs (ayant donné une note de 0 à 6). Les clients peuvent ensuite s'exprimer sur les raisons pour lesquelles ils ont donné cette note et les manières de l'améliorer.

1.5 Être une banque 100% humaine et 100% digitale

- Permettre au client d'alterner différents modes d'interaction.
- Proposer des ateliers numériques.
- Accompagner les clients dans tous les moments de vie

L'année 2018 est marquée par la concrétisation de plusieurs projets dont le lancement de Mon Patrimoine, une démarche conseil innovante sur tablette, qui facilite la coconstruction des solutions de patrimoine financier et immobilier avec son conseiller en agence. Ainsi, la Caisse Régionale poursuit le développement de son modèle 100% humain, ancré sur son territoire, et 100% digital pour devenir la banque préférée des Hauts Garonnais.

Permettre au client d'alterner différents modes d'interaction.

Le projet client s'appuie sur une distribution totalement multicanale pour lui offrir le choix d'accéder à sa banque par tous les canaux, des plus traditionnels aux plus innovants, et de pouvoir en changer à tout moment.



Près de la moitié des clients consultent chaque mois leurs comptes sur Internet (consultation, virements, prise de rendez-vous avec un conseiller) via le service Crédit Agricole En Ligne.

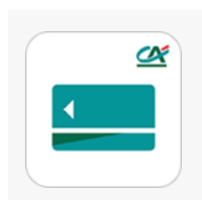
Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2018, 11.600 rendez-vous ont été pris par nos clients, en toute autonomie, depuis CAEL ou l'appli Ma Banque.

Soit une moyenne de 31 RDV / jour.

Cette moyenne était de 21 RDV / jour en 2017 (7.750 RDV pris).

Ma Banque est l'application mobile de gestion bancaire du Crédit Agricole. Cette application fonctionne sur smartphones et tablettes iOS, Android et Windows.

L'application Ma Carte du Crédit Agricole permet aux clients, à tout moment et où qu'ils soient d'accéder rapidement aux informations essentielles sur les services associés à leur carte. Au 1er décembre 2018, on décompte 117.000 profils utilisateurs pour la Caisse Régionale Toulouse 31.



Ma Carte est l'application de consultation des services bancaires reliés à la carte d'un porteur du Crédit Agricole. Cette application permet à tous les clients du Crédit Agricole bénéficiant d'un identifiant d'accès et d'un mot de passe de consulter les services et les informations d'une carte.

Les clients de la CR Toulouse 31 sont parmi les CR les plus utilisateurs de cette fonctionnalité.

70% des augmentations de plafonds de paiement/retrait sont réalisés gratuitement et en toute autonomie via l'application Ma Carte (= 28.000 augmentations via Ma Carte en 2018).

81% des virements sont réalisés par nos clients eux-mêmes, via leur espace personnel en ligne ou via l'application Ma Banque.

Nos clients ont aussi la possibilité de prendre des rendez-vous en ligne depuis leur espace en ligne, ou l'application Ma Banque.

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2018, 11.600 RDV ont été pris par nos clients, en toute autonomie, depuis CAEL ou l'appli Ma Banque.

Soit une moyenne de 31 RDV / jour (vs 21 RDV / jour en 2017).

La tablette devient progressivement un outil de travail incontournable.

L'entrée en relation digitalisée (EERD) réalisée sur tablette illustre la volonté du Crédit Agricole Toulouse 31 de faciliter la relation du client à sa banque.

Sur 2018, on compte 5021 EERD avec un taux de sociétariat sur l'année de 54%.

Les ateliers numériques

Conscient de la fracture numérique le CA Toulouse 31 propose des ateliers numériques.



Le Crédit Agricole Toulouse 31 a organisé le 7 juillet dernier, au Village by CA31, **une journée dédiée à l'inclusion numérique**. L'objectif était d'accompagner les visiteurs dans l'usage du numérique et de les aider à surmonter les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans la maîtrise des outils digitaux.

Cet événement a rencontré un vif succès, environ 200 personnes sont venues assister aux mini-conférences et ateliers proposés sur la journée. Tous les publics étaient représentés : jeunes, adultes, seniors, commerçants, autoentrepreneurs...

Fort du succès de cette journée, le Crédit Agricole Toulouse 31 a organisé du 5 au 29 novembre, des animations citoyennes pour l'inclusion numérique sur l'ensemble du département, ces ateliers ont réuni 600 participants.

Animations qui ont eu lieu dans 16 agences du Crédit Agricole sur tout le département, des ateliers « réseaux sociaux » ainsi que des ateliers « smartphone et applications mobiles » avec l'association CECF et 4 ateliers « coding gouters » avec la Compagnie du Code. Mais aussi 7 Conférences cyber sécurité en partenariat avec les Mairies d'Auterive, Beauzelle, Carbonne, Quint Fonsegrive, L'Union...

Au total pour 2019 on comptabilise 31 ateliers et 800 participants !

Accompagner les clients dans tous les moments de vie

Dans cette logique d'accompagnement de nos clients, le Service Moments de Vie a vu le jour fin 2017 et 2018. Ce Service Moments de vie a vocation à accompagner tantôt les clients tantôt les réseaux dans les « moments qui comptent ».

Aussi, les moments de vie qui comptent portent sur :

- **La Succession d'un proche** : dès la déclaration du décès, le middle office Moments de vie contacte le déclarant /ayant droit, présente le déroulement du traitement du dossier (aspects administratifs et bancaires), en cours de traitement du dossier, il sert de point d'appui pour les héritiers sur le dénouement du dossier en cours et est un interlocuteur privilégié du notaire chargé de la Succession.
- **Une séparation ou un divorce** : la prise en charge d'une **séparation ou un divorce** est relativement récente au niveau du Groupe et davantage pour la CR Toulouse 31. Elle a démarré en novembre 2018 après un pilote sur un secteur de la caisse régionale. Ici aussi, le Middle Office a pour mission de faciliter les démarches du client dans un contexte souvent conflictuel.
- **La mise sous protection d'un majeur** : la prise en charge d'une **mesure de protection** des majeurs est moins récente au niveau du Groupe (jusqu'à 5 ans d'expérience) pour certaines Caisses régionales. Jusqu'en novembre 2018, au sein de la CR Toulouse 31, l'activité administrative et commerciale était dévolue aux réseaux. La nouveauté avec la mise en place de ce Middle Office consiste à centraliser la pose de toutes les mesures ainsi que la relation commerciale auprès des mandataires judiciaires, contacter toute personne, non mandataire judiciaire, responsable d'une mesure afin de rassurer sur la prise en compte et le traitement de la mesure et être l'interlocuteur du réseau sur des questions complexes.
- **Des difficultés financières (Cf. enjeu N°4 – Inclusion Financière–page 31).**

1.6 Être présent sur tout le territoire

➤ Servir tous nos clients et acteurs de nos territoires partout.

La volonté de Crédit Agricole Toulouse 31 d'être utile à ses clients se matérialise, au-delà de l'offre commerciale, dans sa capacité à être présent sur l'ensemble de son territoire, aussi bien dans les campagnes qu'en zone urbaine.

Le projet NOR (Nouvelle Organisation Réseau) mis en place en 2017 avait un double objectif :

- Répondre aux nouvelles attentes de relation à distance de nos clients **tout en conservant la proximité géographique** (une distance entre 2 agences n'excédant pas 20 minutes),
- Mettre à disposition des clients le meilleur niveau d'expertise en fonction de leurs profils et besoins (rapprochement des compétences spécialisées du client).

Pour tenir compte de ces évolutions, la stratégie du Crédit Agricole Toulouse 31 est de concilier la proximité et le digital afin d'offrir à nos sociétaires et clients la meilleure qualité de service et de conseil sur l'ensemble de la Haute Garonne.

Elle repose toujours sur une implantation locale forte, avec des investissements importants dans des agences de plus grande taille, facilement accessibles, dotées d'équipes renforcées et formées aux évolutions de nos métiers pour répondre aux demandes de notre clientèle. Pour exemple, nos dernières implantations d'agences à Rouffiac.

En effet, dans le cadre de notre projet d'entreprise 2020byCA31, la CR Toulouse 31 a investi fortement dans la rénovation de notre parc d'agences. Ce programme se poursuit sur l'année 2019 de telle sorte que mi 2020 l'ensemble de nos agences auront été rénovées.

Concomitamment au projet NOR, nous avons renforcé notre présence dans le réseau de proximité en allouant des moyens supplémentaires (20 créations de postes en 2017, poursuite du recrutement en 2018).

Le Crédit Agricole Toulouse 31 se positionne comme le premier réseau bancaire en Haute-Garonne avec **103 agences bancaires** et 9 agences immobilières Square Habitat.



Nos agences sont implantées dans tous les secteurs y compris dans les quartiers dits "populaires" pour assurer un service bancaire de proximité.

Les automates bancaires (Guichet Automatique Bancaire, Dépôt de Fonds, monnayeurs) sont également disponibles pour permettre à tous de bénéficier d'un accès aux services bancaires courants : 354 automates sont à disposition sur notre territoire, soit 11 automates de plus qu'en 2017.

Egalement, afin de faciliter l'accès des populations aux services bancaires élémentaires dans des zones où une agence ou un GAB ne pourraient être implantés pour des raisons économiques, Crédit Agricole Toulouse 31 dispose de 60 "Points Verts" en 2018 (76 en 2017 mais 59 actifs).



Les "Points Verts" est un service permettant, chez un commerçant de proximité avec qui une convention a été signée, de délivrer des espèces à nos clients. Ils permettent d'assurer un service de proximité en partenariat avec des commerçants.

2 – LA GOUVERNANCE

NOS ENGAGEMENTS

- Développer le sociétariat
- S'entourer d'Administrateurs engagés.

Dans notre modèle de banque coopérative et mutualiste, l'intérêt collectif et l'homme sont au cœur de nos préoccupations. Forte d'une organisation décentralisée, le Crédit Agricole Toulouse 31 favorise la proximité d'action. En 130 ans, sa gouvernance coopérative porte fondamentalement ce lien de responsabilité et de solidarité avec le territoire, grâce notamment à des sociétaires acteurs de leur banque et des administrateurs élus engagés dans leur mission.

2.1 Développement du sociétariat

- Développer un sociétariat engagé.
- Dynamiser nos Assemblées générales.

Dans le cadre de notre Projet d'entreprise, nous avons l'ambition de développer et promouvoir un sociétariat engagé tout en renforçant ce développement dès l'Entrée en relation :

- ✓ Passer de 1 client sociétaire sur 3 à 1 client sociétaire sur 2 à horizon 2020 soit + 12.000 sociétaires par an (réalisations 2015 : + 8.600).
- ✓ En parler à 100 % des clients avec qui nous entrons en relation avec l'objectif que 80 % deviennent sociétaires.

C'est pourquoi depuis 2016 nous avons mis en place de nombreuses animations pour développer le sociétariat :

- Sensibilisation et formations aux valeurs mutualistes pour tous les nouveaux embauchés de la Caisse régionale, mise en place d'ateliers bonnes pratiques mais aussi personnalisation d'un argumentaire sur le sociétariat . De plus pour 2019, il est prévu de publier mensuellement à destination des collaborateurs des agences et du siège une « Newsletter interne » appelée « L'instant mutualiste » dans laquelle sera repris toutes les nouveautés du mois en 3 typologies Solidarité, Proximité et Responsabilité, et qui mettra en avant par exemple les actions de mécénat soutenues par la Fondation d'entreprise, nos actions en faveur de l'éducation budgétaire, les projets d'innovation, l'actualité mutualiste de la Caisse régionales, les appels à projets , la mise en valeur des actions soutenues par les 47 Caisses locales sur les associations soutenues, les nouveaux avantages sociétaires extra bancaires...
- Mise en place d'une offre sociétaire, réservée qu'aux clients sociétaires (carte sociétaire, Livret sociétaire, avantages sociétaires ...),
- Promotion du sociétariat dès l'entrée en relation, mise en place d'une application « mutualisme » avec l'entrée en relation digitalisée,
- Mise à disposition, au réseau, d'outils de suivi pour piloter ce développement du sociétariat.

Le Crédit Agricole s'est construit sur un modèle coopératif et mutualiste.

À la base de l'organisation du Crédit Agricole Toulouse 31, nos 178 040 sociétaires, parmi nos 445 255 Clients, représentés par 500 administrateurs élus.

Les sociétaires détiennent sous forme de parts sociales* le capital de 47 Caisses locales. Les 47 Caisses locales détiennent le capital de la Caisse régionale du Crédit Agricole Toulouse31.

Un sociétariat nombreux, conscient et satisfait est essentiel pour pérenniser notre modèle coopératif et mutualiste , c'est pour cela que l'objectif du Crédit Agricole Toulouse 31 est de faire de tout nouveau client un sociétaire.

Pour mieux sensibiliser le futur sociétaire au modèle de la banque coopérative et mutualiste dès l'entrée en relation, le conseiller peut lui présenter une application sur tablette pour partager les valeurs mutualistes du Crédit Agricole et les actions concrètes de développement local.

	2016	2017	2018
Nombre de sociétaires	159 070	168 768	178 040
Progression nb sociétaires	7 732	9 698	9 272
Capital social	122 166 729	126 979 434	130 867 919
Progression Capital social	572 480	4 812 705	3 888 485

*Une part sociale est un titre financier non coté en bourse représentant une partie du capital de sa Caisse locale de rattachement.

Des produits et des services différents

Être sociétaire donne accès à une gamme spécifique de produits et services. La carte bancaire sociétaire déclenche à chaque retrait ou paiement, un abondement de la Caisse régionale vers un fonds dédié à des projets locaux.

Le livret sociétaire est un livret d'épargne réservé à nos clients sociétaires. Le principe de ce livret différent des autres, consiste à mobiliser l'épargne des sociétaires pour financer des entreprises de moins de cinq ans, implantées sur les territoires des Caisses régionales.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 propose également pour les porteurs de la carte sociétaire des tarifs avantageux dans des sites haut-garonnais de culture, loisirs, jeunesses ...

Les sociétaires peuvent retrouver cette information sur l'espace sociétaires du site vitrine Crédit Agricole Toulouse 31.

Les sociétaires ont aussi un accès privilégié à la Plateforme Sociétaires : un outil moderne qui leur donne la parole.

Une personne = une voix

Instance de base de la démocratie interne du Crédit Agricole, les assemblées générales de Caisses locales invitent chaque année les sociétaires à se réunir autour de leurs administrateurs et des dirigeants de la Caisse régionale.

Un client sociétaire dispose d'une voix quel que soit son nombre de parts sociales détenues. Par son vote, il désigne des administrateurs qui le représenteront au sein du Crédit Agricole Toulouse 31; il approuve les comptes de la Caisse locale; il vote les résolutions, dont la rémunération des parts sociales. Pour les administrateurs, c'est l'occasion de rendre compte aux sociétaires du mandat qui leur a été confié.

Rencontre annuelle avec les dirigeants de sa banque

Moment privilégié d'écoute et d'information sur la vie et le fonctionnement de leur banque, les assemblées générales de Caisses locales sont, pour les sociétaires, une tribune d'échanges et de suggestions pour améliorer la qualité des services offerts. Ce temps fort permet également à tout sociétaire qui le souhaite d'interpeller directement les dirigeants et collaborateurs salariés de la banque.

C'est également l'occasion de valoriser l'action des Caisses locales sur le territoire avec la présentation des projets locaux soutenus et le témoignage des associations ou entreprises bénéficiaires.

En 2018, 4 506 d'entre eux étaient présents à leur Assemblée Générale.

Assemblées Générales de Caisses locales	2016	2017	2018
Participation nombre de sociétaires	5 054	4 722	4 506
Participation générale (sociétaires et invités)	6 173	6 039	6 353

Nos 47 Caisses locales : réparties sur tout le département de la Haute-Garonne



2.2 Engagements des Administrateurs

- Participation des Administrateurs à l'animation du réseau mutualiste
- Formation des Administrateurs

L'élu, trait d'union entre le territoire et la banque

Le rôle de l'Administrateur est prépondérant dans notre organisation puisque ce sont ces 500 Administrateurs qui représentent les 178 040 Sociétaires.

Plus largement, les administrateurs en tant qu'ambassadeurs du Crédit Agricole, sont à l'écoute de l'ensemble des clients dont ils font remonter les interrogations et les attentes.

Particulièrement engagés dans la vie de leur territoire, fins connaisseurs de l'économie locale et du tissu associatif, les élus ont également pour mission d'identifier les projets de développement et initiatives sur leur territoire, puis de participer à leur accompagnement, en complémentarité avec le réseau bancaire.

Lors des assemblées générales de Caisses locales, les sociétaires élisent les administrateurs qui seront leurs porte-paroles auprès des instances de gouvernance du Crédit Agricole Toulouse 31.

Les Administrateurs des 47 Caisses locales élisent le Président de leur Caisse locale, qui, à son tour participe à l'élection des Administrateurs du Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Le Conseil d'Administration, instance faîtière, est composé de 15 Administrateurs. Il désigne le Président de la Caisse régionale qui propose au Conseil d'Administration la nomination du Directeur général. Depuis le 1er avril 2015, Nicolas LANGEVIN a pris ses fonctions de Directeur général au Crédit Agricole Toulouse 31.

Le Conseil d'Administration se réunit chaque mois autour de son Président Robert CONTI et du Comité de Direction. Il représente ainsi les sociétaires dont il défend valeurs et intérêts. Il est l'instance de validation des grandes orientations de la Caisse régionale.

Au niveau national, la Fédération Nationale du Crédit Agricole est l'organe de réflexion et de représentation des Caisses régionales. Crédit Agricole SA, dont les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire via la SAS la Boétie, est l'organe central qui garantit l'unité financière du groupe, coordonne ses filiales spécialisées et veille au bon fonctionnement du réseau.

En 2018, le taux de présence des Administrateurs au Conseil d'Administration est de 91% en progression par rapport à 2017 (80%) témoignant de l'implication de ses membres dans le fonctionnement de la gouvernance de l'entreprise. 5 femmes font partie de ce Conseil d'administration en 2018 soit 33%.

Plusieurs structures intermédiaires d'animation du réseau mutualiste (comité de Vie Locale, accompagnement Passerelle, comité de la Fondation Jeunes, etc.), associent les Elus aux actions de l'entreprise et contribuent à donner du sens à leur mission.

Les Administrateurs de Caisses locales se réunissent eux aussi quasiment tous les mois soit en Conseil d'Administration ou Comité de Vie Locale, réunion au cours de laquelle ils vont échanger sur leur territoire.

Le taux de participation en Conseil d'Administration est de 65 % en progression par rapport à 2017 (64%) et celui des Comités de Vie Locale est de 59 % en progression aussi par rapport à 2017 (54%).

Au Crédit Agricole Toulouse 31, 500 administrateurs dont 152 femmes sont ainsi sur le territoire, à la fois promoteurs, défenseurs du modèle et à l'écoute des sociétaires.

En 2018, 3 chantiers ont vu le jour afin de renforcer le rôle et l'engagement des Administrateurs :

- Les Référents Professionnels : le « référent pro » est un administrateur qui contribue au développement et à l'organisation des projets agricoles et professionnels de la Caisse régionale en accompagnant le Conseiller Pro lors de rendez-vous avec son client. A ce jour, on dénombre une cinquantaine d'administrateurs « Référents Pro ».
- L'organisation des Caisses locales : afin que chaque administrateur trouve un rôle au sein de sa Caisse locale il leur a été demandé de se positionner sur une mission de leur choix en étant référent dans différents domaines tels que agri-pro (comme évoqué ci-dessus) mais aussi Banque des Moments difficiles, Association, Communication ... Pour ce faire un livret a été mis à leur disposition.



- Le Vivier «Administrateurs » : est la constitution au sein de chaque Caisse locale d'un fichier d'Auditeurs libres (Administrateurs stagiaires) qui peu à peu va s'acculturer aux fonctions et missions d'Administrateurs

Des élus en constante évolution

De nombreuses formations sont proposées aux élus pour les préparer aux multiples facettes de leur rôle et participer activement aux décisions de leur banque. L'Ifcam, l'université du groupe, assure leur formation, en mettant à leur disposition des itinéraires progressifs adaptés à leurs responsabilités.

Parmi les formations phares, le cycle "Perfectam" propose aux administrateurs, membres du bureau du Conseil d'Administration de la Caisse régionale, à la fois un panorama du fonctionnement et des activités du groupe Crédit Agricole, mais aussi des méthodes de travail. Celles-ci permettent à l'administrateur de développer ses capacités à exercer ses fonctions au sein de sa Caisse régionale.

	2016	2017	2018
Part des Administrateurs formés	20 %	52 %	13 %
Nombre total d'heures de formation des Administrateurs	684	715	449

La diminution d'Administrateurs formés en 2018 s'explique par le fait qu'en 2017 un parcours avait été déployé afin d'acculturer les administrateurs au digital, de plus cette année ont été proposées des formations réglementaires et fondamentales aux 47 Présidents de Caisses locales.

En 2019, de nouvelles formations seront proposées aux Administrateurs.

3 – MAITRISE DES RISQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

Nos engagements

- Accompagner la transition énergétique.
- Mesurer le CO2 de nos financements.

3.1 Accompagnement de la transition énergétique

- Accompagner les particuliers.
- Accompagner les professionnels

Notre responsabilité en tant que Banque de proximité est de proposer à nos clients, au même titre que les offres traditionnelles, des offres et services leur permettant de réduire leur impact environnemental.

Transition énergétique

La CR ne dispose pas à l'heure actuelle d'une politique spécifique d'accompagnement à la transition énergétique. Toutefois, La Caisse régionale de Toulouse 31 a fixé des règles d'intervention sur les crédits liés aux énergies renouvelables dès 2009 et régulièrement actualisées.

Ces règles ont été diffusées à l'ensemble des réseaux dans la cadre de la politique risque crédit et sont disponibles sous l'Intranet de la Caisse régionale de Toulouse 31 pour accompagner les projets de ses clients (offre développement durable et Energies Renouvelables).

Pour autant, pour les particuliers nous disposons de certains produits liés comme le Livret de Développement Durable et Solidaire permettant le financement de la rénovation énergétique des bâtiments anciens, ou encore certaines typologies de crédit dédiés au financement des travaux d'économie d'énergie (Eco PTZ) ou encore d'une gamme de placement OPC constitué de certains fonds respectant les engagements ISR.

Bien qu'aucune offre n'ait été « markétée » transition énergétique, nous avons réalisé une action d'appel sortant pour proposer une offre de crédit auto à nos clients possédant un véhicule éligible aux primes gouvernementales, avec une décote de taux égale à leur bonus auto, dans le but de soutenir également le changement de véhicule.

C'est un axe fort pour l'année 2019 sur lequel nous travaillerons en lien avec les travaux nationaux qui seront amorcés sur le sujet (en réponse notamment à la demande de l'Elysée en réponse, en partie, à la crise sociale que connaît la pays).

Toutefois Le sujet de la transition énergétique qui impacte à la fois l'efficacité énergétique dans le bâti et la production d'énergie issue des énergies renouvelables est au cœur de notre action et se traduit par des offres spécifiques :

➤ L'offre Prêts Verts pour les particuliers

Ainsi, une offre "prêts verts" accompagne nos clients dans le financement de leurs projets de production d'électricité issue des énergies renouvelables, mais aussi dans le financement de leurs travaux de rénovation et d'efficacité énergétique.

Prêts Economie d'Énergie*	2016	2017	2018
Nombre	22	2	9
Montants réalisés en K€	270	21	271

*Destiné au financement des travaux d'économie d'énergie dans les logements anciens

L'Eco – PTZ**	2016	2017	2018
Nombre	83	83	73
Montants réalisés en K€	1 590	1 413	1 233

**complète la gamme des instruments financiers pour financer la rénovation thermique des logements dans le cadre des mesures Grenelle

Prêt solaire***	2016	2017	2018
Nombre	0	4	4
Montants réalisés en K€	0	146	828

***a pour vocation de financer l'installation des centrales solaires photovoltaïques

Au 31 décembre 2018, 635 clients bénéficient d'un financement prêt vert représentant un encours total de 4,6 millions d'euros.

L'offre de placement responsable

Le Livret Développement Durable et Solidaire

Le LDDS est une solution d'épargne pour les particuliers. Les fonds collectés sont destinés au financement de projets liés à l'amélioration énergétique de l'habitat.

LDDS	2016	2017	2018
Nombre de clients détenteurs	135 831	135 451	136 027
Encours en Millions d'euros	599	615	634

Les Fonds d'Investissements Socialement Responsable (ISR)

« Nous proposons à nos clients une gamme élargie de placements ISR gérés par AMUNDI qui s'est vu attribuer cette année encore par l'Association PRI (Principle of Responsible Investment) le meilleur score pour son approche en matière d'investissement responsable.

L'Investissement Socialement Responsable consiste à intégrer de façon systématique et traçable des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à la gestion financière. En finançant des entreprises qui contribuent au développement durable dans tous les secteurs d'activité, l'ISR vise à concilier performance économique et impact social et environnemental. Ainsi, par leurs investissements sur ces fonds qui encouragent la bonne gouvernance, l'intégrité et la responsabilisation, nos clients contribuent au développement d'un système financier plus durable qui récompense les investissements responsables à long terme et profite à l'environnement comme à la société toute entière. ».

FONDS ISR	2016	2017	2018
Nombre de contrats (Ass.Vie et Titres)	8 749	10 712	14 021
Encours en Millions d'euros (Ass.Vie et Titres)	24,3	26,3	34

En 2018, nous constatons une progression de 29,27% au niveau des encours et de 31,89 % en nombre de contrats.



Moyens de paiement éco conçus

Par ailleurs, nous poursuivons notre démarche responsable de recyclage des cartes bancaires. En 2013, le groupe Crédit Agricole a mis en place une filière innovante avec une démarche qui repose à la fois sur la conception de la carte en matériau 100% écologique et sur le recyclage. C'est une véritable démarche en faveur de la gestion responsable du parc de cartes bancaires.

Au 31 décembre 2018, ce sont 266 kg de cartes bancaires qui ont ainsi été ramenés par nos clients pour être recyclés (194 kg en 2017).

➤ **La gamme Prêts verts pour nos clients professionnels**

Elle permet de financer à des conditions préférentielles les investissements de production d'électricité issue de toutes les énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien, méthanisation, hydroélectricité, cogénération), ainsi que la rénovation énergétique dans les bâtiments. Un prêt vert dédié permet ainsi de financer ces projets.

Au 31 décembre 2018, 85 clients bénéficiaient d'un financement prêt vert représentant un encours total de 29,4 millions d'euros.

Le ralentissement en nombre constaté depuis le moratoire sur le photovoltaïque de 2010 reste présent puisque aucun projet n'a été financé en 2018. Toutefois la Chambre d'Agriculture a démarré fin 2018 une action de sensibilisation auprès des agriculteurs du département avec des projets à venir sur 2019.

Toujours dans l'optique d'accompagner la filière "verte" sur notre département Crédit Agricole Toulouse 31 participait à la création, en 2009, de la SAS MPPI (Midi-Pyrénées Photovoltaïque Investissements) au côté d'autres acteurs institutionnels. MPPI avait pour vocation de participer au capital de sociétés de production d'électricité et d'être donc producteur d'électricité photovoltaïque. 1 seul dossier a été financé par la structure sur 37 dossiers analysés. Face à ce constat, et pour soutenir la politique de la Région en faveur des Énergies Nouvelles Renouvelables (EnR), la Région a souhaité étendre à l'ensemble de ces énergies l'intervention de MPPI. Ainsi est né, le 25 juin 2013, MPEI (Midi-Pyrénées Energies Renouvelables) qui a désormais vocation à intervenir au capital de sociétés productrices d'énergie issue de toutes les Énergies Nouvelles Renouvelables. En décembre 2014, la Caisse régionale a confirmé sa volonté d'être un partenaire impliqué dans le domaine des énergies renouvelables en participant à une augmentation de capital.

A fin 2018, MPEI est engagé dans 23 projets d'énergies renouvelables pour un montant total de 8,2 millions d'euros dont 19 projets actifs pour un montant de 5 682 K€ (2 méthanisation, 1 parc éolien, 1 cogénération bois, 14 photovoltaïques et 1 centrale hydroélectrique).

L'accompagnement des Green Tech au Village by CA

Le Village by CA Toulouse 31 accueille une quarantaine de start-ups dont parmi elles, des sociétés très prometteuses œuvrant dans le domaine des technologies vertes, ou Green Tech. 7 résidents du Village by CA Toulouse 31 œuvrent dans l'efficacité énergétique des bâtiments, l'agriculture et sur des sujets touchant au développement durable.

La Transition agricole

Une offre est en cours de formalisation au niveau du groupe sur le bio, rien de spécifique à ce jour à la CR (en attente du dispositif national).

3.2 Mesure CO2 de nos financements

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

Pour cette année encore, nous avons utilisé la méthodologie développée dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB). Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées aux financements et aux investissements. Cette méthode est désormais ouverte à tous et est publiée dans un Guide Ademe qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leurs GES. Cette estimation est effectuée sur les résultats 2017.

Les émissions mesurées par les inventaires nationaux sont réparties en 9 macro-secteurs, regroupant 23 filières.

Nous avons utilisé trois ensembles de données pour calculer des facteurs d'émission :

- Les émissions de GES sont calculés à partir de le Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques (UNFCCC).
- Les valeurs ajoutées sont calculées à partir de l'OCDE.
- Les ratios financiers (Financement Total /Valeur Ajoutée ou Financement Total /Production) sont calculés à partir de la centrale de bilan européenne (BACH (BANK FOR THE ACCOUNTS OF COMPANIES HARMONISED)).

Macro-secteurs	Facteur émission (Kt / MEUR)
Agriculture	0,30
Construction	0,07
Energie	0,14
Industrie	0,32
Transport	0,87
Services	0,00
Déchets	0,74
Administration	0,00
Autres	0,00

Les émissions sont affectées, par convention, aux agents économiques possédant les principaux leviers d'action pour les réduire.

Par convention, les émissions sont totalement affectées au financement de la production et non de la consommation. Ainsi, par exemple, les émissions liées à l'usage de l'automobile sont allouées à l'industrie automobile (macro secteur des transports) et non pas à l'utilisation des véhicules par les particuliers.

Emissions de GES liées au financement de la Caisse Régionale

Macro-secteurs	2016	
	Encours de financement en Millions d'euros	Emissions de GES induites (kt eq CO2)
Agriculture	267 368 738	80
Construction	1 007 422 040	69
Déchets	66 321 467	49
Transport	56 116 008	49
Industrie	43 421 579	14
Energie	52 377 197	7
Administration	462 776 407	0
Services	821 316 603	0
Autres	163 187 712	0
TOTAL	2 940 307 751	268

Macro-secteurs	2017	
	Encours de financement en Millions d'euros	Emissions de GES induites (kt eq CO2)
Agriculture	264 210 656	79
Construction	1 063 268 662	72
Transport	54 805 814	48
Déchets	58 951 800	44
Industrie	50 091 330	16
Energie	45 954 785	6
Administration	432 899 030	0
Services	487 772 417	0
Autres	154 708 979	0
TOTAL	2 348 452 817	265

Les macro-secteurs les plus émetteurs sont l'Agriculture, la Construction, les transports et les déchets (en baisse par rapport à 2016 sauf pour la construction).

Le macro-secteur Agriculture comprend les filières suivantes : Agroalimentaire et le Bois Papier.

Le macro-secteur Construction comprend les filières : BTP, Distribution et Industrie des Biens de Consommation, Energie et Immobilier.

Le macro-secteur Déchets comprend les filières : Utilities (traitement et distribution de l'eau, collecte et traitement des eaux usées, collecte et traitement des déchets dangereux/non dangereux, dépollution).

Afin de mieux appréhender notre impact sur le changement climatique, les Caisses régionales vont tenter d'appréhender le risque climatique physique. Les risques physiques liés au réchauffement climatique peuvent se matérialiser très rapidement en impacts financiers sur les crédits et sur nos résultats d'assurance.

Pour le Crédit Agricole, ces impacts engendrent des risques potentiels de détérioration de la performance financière des contreparties. Ces impacts potentiels du changement climatiques sont très localisés. Le risque climatique est en effet lié à la fois à l'évolution du climat, mais aussi à la vulnérabilité de l'activité considérée et à l'exposition des acteurs aux différents aléas. Le contexte local est alors très important pour la définition du risque.

Dans ce contexte, le Crédit Agricole souhaite disposer d'un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité. Cet outil comprendra également des éléments de méthodes pour comprendre et saisir les facteurs contextuels aggravants. Ces résultats permettront aux caisses régionales de disposer des bases techniques. Crédit Agricole s'appuiera sur la méthodologie mise en place par « Carbone 4 ».

7 aléas climatiques directs seront couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne. Carbone 4 approchera l'évolution de chaque aléa au travers de plusieurs variables climatiques capturant les variations d'intensité et de fréquence. Le travail sera conduit au cours du premier semestre 2019.

4 – L'INCLUSION FINANCIERE

Nos engagements

- Accompagner chaque client dans tous les moments de vie.
- Développer une culture budgétaire.

4.1 Accompagner les clients dans tous les moments de vie

- Les rendez-vous budgétaires
- L'offre EKO
- Middle Office Moments de vie « Clientèle fragile »
- Dispositif Passerelle

Crédit Agricole Toulouse 31 a toujours été très attentif à être la banque de tous et renouvelle son engagement à accompagner tous ses clients, y compris lors dans les situations les plus difficiles.

Les rendez-vous budgétaires

Pour cela, nous poursuivons notre démarche proactive d'anticipation de la dégradation de la situation financière de nos clients, et qui vient compléter l'accompagnement spécifique mis en place pour détecter et proposer à nos clients en situation de fragilité financière les solutions les plus adaptées.

Lors de ce « rendez-vous budgétaire », l'analyse de la situation détaillée du client est réalisée permettant d'identifier les faits générateurs du problème. Les services et produits détenus sont alors adaptés à sa nouvelle situation financière. Nous observons, que dans la majorité des cas, les solutions mises en place permettent d'améliorer la situation du client avec notamment une diminution de la tarification appliquée.

Pour renforcer notre dispositif d'accompagnement des clients fragiles, nous avons également en 2018 mené des réflexions internes sur l'évolution de notre offre spécifique.

Ces travaux ont abouti et se traduisent par des engagements forts pris par le Crédit Agricole Toulouse 31 et applicables en 2019 en ne prélevant plus de frais d'incidents de paiement pour nos clients détenteurs du compte à composer module budget protégé. Nous allons ainsi au-delà des mesures prises par la profession bancaire

Nos collaborateurs, après formation, ont proposé un « rendez-vous budgétaire » à 8 656 clients (qui présentent des frais de dysfonctionnement lors des 2 derniers mois et une dégradation de la note Bâle II), le taux de traitement atteint est de 72%.

L'offre EKO

Fin 2017, le Crédit agricole Toulouse 31 lançait le compte EKO, un compte individuel, facturé 2 euros par mois, qui comprend l'essentiel des services de la banque au quotidien : une carte, une appli, une agence. L'offre contient une carte bancaire internationale Mastercard Eko à contrôle de solde, les frais de tenue de compte, des alertes SMS préconfigurées (en cas de solde faible ou débiteur), la possibilité d'effectuer des virements externes ou de domicilier des prélèvements ou encore certaines opérations plus spécifiques comme la fabrication de la carte ou la réédition du code secret. Nos clients EKO ne peuvent pas bénéficier d'un découvert autorisé, mais ils ne supportent pas certains frais comme la commission d'intervention.

L'offre EKO by CA donne aussi accès à l'ensemble des offres et services bancaires et assurantielles, à distance ou à proximité dans chaque agence du Crédit Agricole.

Sur 2018, nous avons mis en place 2 405 comptes EKO.

Middle Moments de Vie « Clientèle fragile »

Middle Office Moments de vie va prendre en charge les difficultés financières d'une **clientèle dite « fragile »**. Les banques françaises se sont d'abord engagées à limiter les frais bancaires pour ces clients afin de favoriser l'inclusion bancaire.

Avant que la récente actualité sociale et économique ne vienne prioriser à nouveau ce dossier, dans le cadre de notre démarche sociétale, la CR a validé en décembre 2018 une offre spécifique prévoyant l'exonération des frais de dysfonctionnement pour les détenteurs de Compte à Composer (CAC) budget protégé, et limitant à 25€ les frais sur les clients fragiles non équipés.

Au 31/12/2018, le stock de CAC budget protégé de la CR atteignait 2002 dont 601 souscrits en 2018.

Cette offre est plus large que les engagements nationaux puisqu'elle inclut non seulement les frais sur incidents de paiement mais aussi les autres frais de dysfonctionnement.

Jusqu'à présent, cette clientèle était prise en charge par les réseaux.

Rappel : Les critères retenus par la réglementation sont les suivants :

- Clients en procédure de surendettement
- Clients interdits bancaires depuis plus de 15 jours
- Clients cumulant, sur deux mois consécutifs, des frais de dysfonctionnement supérieurs :
 - à 30 €
 - à 10% des flux créditeurs
 - à l'épargne disponible

En 2019, la stratégie retenue par la CR consiste à :

- Contacter l'ensemble de la clientèle « fragile » d'ici le 30 avril 2019.
- Privilégier la souscription d'un CAC budget protégé dans le cadre d'une approche qualitative répondant aux besoins du client.

La nouveauté est que la CR pérennise son intervention avec la création de 2 postes pour accompagner la Clientèle fragile d'une part, et constitue une « task force » temporaire sur 3 mois.

Le dispositif Passerelle pour remettre en selle

Point Passerelle est un service proposé aux clients du Crédit Agricole Toulouse 31 en situation financière difficile suite à un accident de la vie (chômage, maladie, handicap...). L'objectif n'est pas de se substituer aux personnes mais de les accompagner pour stabiliser leur situation. Les deux animatrices de Point Passerelle reçoivent ces clients pour les conseiller et les aider à mettre en place des solutions durables après avoir établi avec eux un diagnostic financier de leur situation.

Un accompagnement budgétaire dans la durée peut également être proposé dans certains cas grâce au réseau d'administrateurs bénévoles Point Passerelle qui couvre l'ensemble du département.

Depuis 2008, plus de 1000 clients ont été adressés à Point Passerelle avec un taux de remise en selle de près de 80%.

Cette année, Point Passerelle a poursuivi l'animation de son réseau de bénévoles, notamment en les associant régulièrement aux formations à la Gestion budgétaire. Constitué de administrateurs de Caisses locales, ce réseau couvre la totalité du département. 29 clients ont ainsi bénéficié d'un accompagnement complémentaire par un bénévole Point Passerelle.

Depuis 2008, 1.163 clients ont été adressés à Point Passerelle (dont 97 nouveaux clients en 2018) et 169 ont été accompagnés au cours de l'année 2018.

La signature fin 2012 d'un partenariat avec l'ADIE permet de proposer également à nos clients en difficulté des micro-crédits personnels pour favoriser le maintien ou le retour à l'emploi. Ces crédits s'adressent à des personnes exclues des circuits bancaires traditionnels. Depuis le début de ce partenariat, 39 dossiers ont ainsi été orientés vers l'ADIE par Point Passerelle.

L'offre Crédit Agricole spécifique clientèle fragile (Compte à composer Budget Protégé + Prêt Rebond) est également l'une des solutions que Point Passerelle s'efforce de mieux faire connaître aux agences pour en faire bénéficier le plus souvent possible les clients éligibles, et cela même en-dehors des cas ne relevant pas d'un suivi Point Passerelle. En 2018, 29 Prêts Rebonds (vs 8 en 2017) ont été directement prescrits par Point Passerelle pour un montant de 69 400 € (vs 25 900 € en 2017).

	2016	2017	2018
Nombre de clients Point Passerelle	874	1 066	1 163
Taux de sortie du dispositif avec succès	82%	78%	83%

4.2 Développer une culture budgétaire

➤ Promouvoir l'éducation budgétaire et bancaire

Point Passerelle assure des actions de prévention par la formation à la gestion budgétaire. En 2018, il a développé les ateliers budget : à l'Ecole Régionale de la 2ème Chance et à l'Ecole Pigier de Toulouse, mais aussi au lycée professionnel de Saint Gaudens et chez les Apprentis d'Auteuil : au total 12 sessions (2 fois plus qu'en 2016) de formation ont ainsi été assurées par les animatrices Point Passerelle en Co animation avec des administrateurs de Caisse locale .

Ces formations sont orientées vers la connaissance de la banque, des moyens de paiement et la gestion du budget. Elles sont destinées à un public de lycéens, d'étudiants, d'apprentis et de jeunes adultes en voie de réinsertion professionnelle et sociale.

5– DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE

Nos engagements

- Etre un acteur moteur de l'innovation
- Soutenir les actions et animer le territoire

5.1 Etre un acteur moteur de l'innovation

- *Orientation N°2 de notre projet d'entreprise 2020 by CA 31 « Faire de l'innovation un marqueur de notre culture d'entreprise ».*
 - *Projet N°5 : « Partager par tous l'esprit d'innovation en s'appuyant sur la création du village de l'innovation ».*
 - *Projet N°7 : « Développer le financement de l'innovation ».*



Le Village by CA à Toulouse situé sur les Allées Jules Guesde, a fêté sa première année d'existence en janvier 2018. C'est un véritable écosystème innovant favorisant les rencontres et les échanges. Ce lieu accueille depuis janvier 2017 une cinquantaine de start-ups qui côtoient de grandes et moyennes entreprises et bénéficient de la proximité, de l'expérience et du réseau de ces dernières. Elles sont hébergées au sein du Village pour une durée de 12 mois, (renouvelable 2 fois) dans un espace privatif dédié où elles bénéficient d'espaces de coworking et espaces communs du Village.

L'équipe du Village by CA à Toulouse accompagne chaque jour les entrepreneurs dans leur développement en les aidant à progresser plus rapidement, en initiant les bonnes rencontres et créant des opportunités pour le développement de leur activité. Elle a ainsi construit un programme d'accompagnement, en fonction de chaque projet.

Le Village by CA à Toulouse est une initiative du Crédit Agricole Toulouse 31, fidèle à ses racines coopératives et mutualistes, à laquelle s'associent de grands partenaires qui soutiennent l'innovation.

C'est dans le contexte de l'ouverture du Village by CA, que la Caisse régionale Toulouse 31 se devait de disposer d'un dispositif complet et efficace de financement de l'innovation financement bancaire.

La Banque de l'Innovation

Depuis janvier 2017, la Banque de l'Innovation (BI) accompagne l'ensemble des Entreprises Innovantes du territoire quelles que soient leur taille, leur maturité et leur secteur d'activité. Composée de 2 chargés d'affaires spécialisés au profil complémentaire (Ingénieur d'affaires / Banquier), la BI conseille ses clients et prospects en s'appuyant sur les experts de la Caisse Régionale (International, Banque Privée, Investissement).

Désormais intégrée dans « l'Ecosystème local », la BI contribue aussi à l'accélération commerciale des Entreprises Innovantes en finançant leurs besoins (embauches, R&D, matériels..), grâce à une analyse adaptée et un comité de décision dédié auquel participe notamment le Directeur Général de la caisse Régionale Toulouse 31.

Enfin, la BI peut compter sur une Caisse Locale orientée Innovation ainsi que des administrateurs relais sur l'ensemble du territoire.

En quelques chiffres, la BI en 2018 c'est 120 clients, 50 dossiers de prêts octroyés pour un encours de crédits supérieurs à 10 M€, 150 emplois créés sur le territoire.



Les Cafés de la Création

Les Cafés de la création, organisés par le Crédit Agricole Toulouse 31, sont des rencontres conviviales informelles, où celles et ceux qui ont une idée pour entreprendre (avancée ou non) peuvent venir poser leurs questions à différents partenaires de la création d'entreprise : expert-comptable, avocat, conseiller bancaire, représentants de la CMA, de réseaux d'accompagnement, ... Ils sont un enjeu majeur pour la vitalité de notre territoire. De nombreuses structures et acteurs locaux se mobilisent pour proposer un accompagnement aux créateurs.

En moins d'un an, 220 porteurs de projets ont rencontré des experts de la création d'entreprise aux 13 Cafés de la Création organisés en 2018. Cafés, croissants et bons conseils sont la recette d'un événement marquant pour les entrepreneurs de la Haute-Garonne.

5.2 Soutenir les actions et animer le territoire

- Proposer de nombreux dispositifs pour animer le territoire :
 - Le mécénat.
 - Start me Up
 - Les partenariats.
 - Les Trophées de la Vie Locale.
 - Les budgets de proximité.

Tous les ans, Crédit Agricole Toulouse 31 consacre environ 1% de son résultat net pour financer des actions économiques, sociales et solidaires de son territoire. Nos bons résultats financiers nous permettent d'exercer pleinement notre engagement sociétal et de mettre en place de nombreux programmes de soutien sur notre département. Ces programmes relèvent soit d'actions de mécénat, soit d'actions de partenariat et sont financés par des fonds gérés par les Caisses locales ou directement par la Caisse régionale ou sa Fondation d'Entreprise. Notre modèle de banque coopérative est porteur de ce lien de responsabilité avec son territoire.

Le Mécénat

Attachée à son territoire et solidaire envers ses acteurs, la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31 soutient depuis sa création en 2006, dans le cadre du mécénat et par des aides essentiellement financières, les projets des Haut-Garonnais dans le domaine économique (aide à la création d'entreprise, insertion économique), humanitaire et social (œuvres et fonds caritatifs, insertion sociale, opérations d'urgence), patrimonial et culturel (sauvegarde et mise en valeur du patrimoine, environnement) et sportif. La Fondation s'articule autour de deux dispositifs : les Projets Mécénat et les Projets Passion Jeunes dont l'ambition est de donner aux jeunes de Haute-Garonne un coup de pouce pour réaliser leur projet «Passion». La Fondation a accompagné plus de 290 projets pour 1 341 092 € depuis sa création.

En 2018, la Fondation d'entreprise Crédit Agricole Toulouse 31 a soutenu 16 projets pour un montant total de 117 820 €.

Parmi ces projets, deux associations ont bénéficié d'un coup de pouce supplémentaire via la plateforme de financement participatif Commeon :



La Maison Nougaro : association qui a pour projet d'ériger sur une péniche au Port de l'embouchure à Toulouse un lieu dédié à Claude Nougaro.

Grâce à la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31, La Fondation Pays de France et l'opération de financement participatif, la Maison Nougaro a été soutenue à hauteur de 33 111 €, par cette aide financière dans quelques mois ce lieu dédié à la mémoire de Claude Nougaro pourra ouvrir ses portes.



Étincelle Occitanie : association qui accompagne depuis 10 ans les femmes touchées par le cancer ainsi que leurs proches sur Montpellier et la Région Occitanie.

L'Agence Régionale de Santé Occitanie avait mandaté l'Association pour la création et le développement d'une Maison Étincelle à **Toulouse**. Grâce en partie à la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31 et au financement participatif, La Maison Étincelle a pu ouvrir ses portes au mois de juin à Toulouse.

Concours « Start Me Up by CA31 »

Depuis maintenant 4 ans, le Crédit Agricole Toulouse 31 organise son concours de l'innovation « Start Me Up by CA 31 », ce concours a pour objectif de détecter et de faire émerger des projets de création d'entreprises innovantes, de soutenir les plus prometteurs grâce à une dotation financière attribuée par le Crédit Agricole Toulouse 31 et à un accompagnement dédié avec l'aide de ses partenaires.

Pour sa quatrième édition le concours « Start Me Up by CA31 » évolue.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 a décidé de mettre en place un comité innovation qui se réunit 3 fois dans l'année. Ce comité est animé par la Caisse locale Innov31.

L'objectif de ce nouveau concours est de récompenser davantage de projets innovants (jusqu'à 6 projets par an).

Chaque comité pourra remettre 2 prix distincts :

« **Prix Start me up** » : une dotation financière maximum de 4.000 € qui sera attribuée en fonction du projet et du business plan présenté.

« **Prix Coup de Cœur** » : une dotation financière de 1.000 €.

En 2018, ce sont 6 dossiers qui ont été primés pour un montant total de 14 000 €.



Lors du Comité du mois de juillet le 1^{er} prix a été attribué à la start up VYFE. VYFE aide à améliorer les pratiques professionnelles et l'apprentissage des collaborateurs en entreprise grâce au feedback vidéo. Sa solution est une application mobile pour les formations en présentiel et une plateforme web pour la formation à distance. Il suffit de filmer avec un smartphone et d'utiliser une tablette pour débriefer le savoir-être ou les postures.

Les partenariats au Crédit Agricole Toulouse 31

La Caisse régionale développe une politique volontariste de partenariats afin de s'associer aux différents acteurs du développement et de l'animation de son territoire. Les partenariats sont portés par les différents acteurs de la Caisse régionale que sont les services marketings, le service communication et le service des ressources humaines. Le budget 2018 consacré aux partenariats culturel, sportif, économique, humanitaire et social s'élève à 570 000 €. Quelques exemples significatifs de partenariats initiés par Crédit Agricole Toulouse 31.

Les pyrénéennes : le Crédit Agricole engagé aux côtés des agriculteurs



Cette année encore, le salon a été l'occasion pour la Caisse régionale de démontrer son soutien aux agriculteurs du département.

Le Crédit Agricole Toulouse 31, première banque des agriculteurs, est l'un des partenaires majeurs des Pyrénéennes aux côtés du Conseil Départemental de la Haute-Garonne, de la Communauté de Communes Cœurs et Coteaux du Comminges.

Le Crédit Agricole renouvelle son soutien au District de foot de Haute-Garonne



Le Crédit Agricole est un acteur très engagé dans le football depuis 40 ans avec qui il partage les valeurs que sont transmises sur le terrain : le plaisir, le respect, l'engagement, la tolérance, la solidarité.

Il est fier de soutenir le District de Haute-Garonne et d'encourager ainsi tous les joueurs, amateurs et professionnels au travers de plusieurs compétitions.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 soutient la lutte contre le cancer et reçoit le prix coup de cœur

Déjà engagé aux côtés de la Ligue contre le cancer lors des Relais pour la vie à Saint-Gaudens, le Crédit Agricole Toulouse 31 a reçu le prix coup de cœur pour avoir participé à 2 événements en 2018 contre le cancer.



Le Crédit Agricole et Wizbii



Fort du succès de la première édition de son opération « 1er stage 1er job », le Crédit Agricole Toulouse 31 a décidé de renouveler son partenariat avec Wizbii et organisera sur 2018-2019 3 nouveaux jobs dating.

Embarquer élus, sociétaires et clients dans le soutien aux projets locaux

En 2018, le soutien des Caisses locales à l'animation du territoire de la Haute-Garonne est resté à un niveau élevé :

- 230 projets associatifs accompagnés financièrement pour un montant de 63 598 €. Ce montant comprend les prix reversés aux lauréats des Trophées de la Vie locale à l'échelon local (voir détail ci-après au paragraphe Les Trophées de la Vie Locale).

- 279 projets d'associations accompagnés par des travaux d'édition pour valoriser leurs actions pour un budget global de 11 429 €. Ces partenariats se font de gré à gré sans signature de convention.

A travers ces partenariats, la Caisse régionale soutient les plus petits comme les plus grands projets (un loto des parents d'élèves en rural ou une exposition majeure à Toulouse par exemple). Des partenariats conclus les années précédentes restent toujours actifs, preuve de la relation durable que nous entretenons avec les différentes parties prenantes de notre territoire haut-garonnais.

Par ailleurs, c'est en décembre 2010 que la Caisse régionale a décidé d'associer ses clients sociétaires à sa politique de mécénat avec le lancement de la carte bancaire sociétaire. Cette carte permet au sociétaire de participer au développement et à l'animation de son territoire.

En effet, à chaque retrait ou paiement effectué par le sociétaire avec sa carte, la Caisse régionale abonde un fonds destiné à accompagner les initiatives locales à hauteur de 1 centime d'euro sans frais supplémentaires pour le client. Ce « bonus sociétaire » finance des projets qui touchent des domaines variés et servent le collectif : éducation, culture, patrimoine, environnement, aide à la personne, etc.

En 2018, le bonus généré s'élève à 228 294,54 € .

Les Trophées de la Vie Locale



Lors de cette 2^{ème} édition des Trophées de la Vie Locale, le Crédit Agricole Toulouse 31 a souhaité encore valoriser et récompenser des projets en faveur du développement et de l'animation de la Haute-Garonne dans 3 catégories :

- Economie, Environnement, Logement, Tourisme,
- Education, Action Sociale, Santé, Solidarité,
- Culture et Patrimoine.

Le concours des Trophées de la Vie Locale comporte deux niveaux de récompenses, local et départemental.

Parmi les 210 projets reçus, 106 ont été récompensés par les Caisses locales pour un total de 43 300 € dont 46 ont été sélectionnés pour participer à l'échelon départemental.

Parmi ces 46 projets, 9 d'entre eux ont été primés à l'issue d'un processus de sélection mené par un Jury départemental.



C'est grâce aux Trophées de la Vie Locale que la résidence médicalisée Edenis le Pin à Villeneuve Tolosane (Caisse locale de Cugnaux), 1^{er} Prix (catégorie "Education, action sociale, santé et solidarité"), a obtenu le financement de « Paro », un robot bébé Phoque.

Par cette innovation technologique, la résidence complète sa réponse thérapeutique aux grands dépendants.

6 – QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL – GESTION DE L'EMPLOI

Nos engagements

- Favoriser l'écoute des salariés.
- Développer la formation des salariés.

L'année 2018 a été marquée par de forts investissements de la Caisse Régionale à tous les niveaux, notamment :

- Un investissement au niveau des hommes et des femmes au travers d'un nombre record de recrutements avec l'arrivée de 135 nouveaux collaborateurs,
- Un investissement dans la montée en compétences de nos collaborateurs avec + de 8000 jours de formations dispensées,
- Un investissement de l'environnement de travail avec la rénovation de 33 agences au format collaboratif,
- Une évolution de l'organisation de 11 de nos services dont 6 dans le cadre du déploiement des middles,
- Une refonte du dialogue social avec la mise en place de nouvelles instances.

En 2019, nous allons poursuivre cette Transformation, à travers notamment la mise en place : d'un Programme Relationnel pour chacun des salariés, du Travail à Distance et d'une plateforme digitale pour effectuer les demandes RH.

6.1 Satisfaction des collaborateurs

- Mettre en place une démarche annuelle d'écoute des salariés.

Dans le cadre de notre projet d'entreprise 2020 byCA31 et dans notre dynamique de transformation, la Caisse régionale s'est engagée à mettre en place une démarche annuelle d'écoute des salariés.

Depuis le début de notre projet d'entreprise, de nombreuses évolutions ont vu le jour au niveau de l'organisation du travail, tels que la fluidification des processus, les nouveaux modes de travail comme par exemple les agences au format collaboratif.

Accompagner les talents dans leur trajectoire professionnelle est aussi une des orientations du projet d'entreprise 2020byCA. Ainsi, les premières briques d'un dispositif plus global ont été lancées avec les deux parcours : - « Se préparer à prendre une fonction managériale. » - « Prendre une fonction managériale. ».

L'accroissement de la montée en compétences des collaborateurs est une réelle préoccupation pour notre Caisse régionale, de nombreuses animations ont vu le jour telles que le Digital Days, déployé en juin 2018, le dispositif Digital Days est une des actions phares du plan d'acculturation au digital au sein de la Caisse régionale. Destinés aux collaborateurs du siège, ces ateliers pratiques et opérationnels sont générateurs d'astuces, de confort et de gain de temps pour aider chacun à maîtriser les essentiels de l'univers digital au quotidien. Le format est simple : des ateliers participatifs de 30 minutes sur un thème précis où chacun peut intervenir et compléter les propos de l'animateur avec ses propres astuces. Chacun manipule, teste et découvre ou développe ses connaissances sur un outil ou ses fonctionnalités.

L'utilité du collaborateur est aussi mis en avant, chaque collaborateur peut par exemple partager ses idées tournées vers la satisfaction de tous nos clients et la transformation de la CR, sur la plateforme de l'innovation, toutes les idées proposées sont étudiées. Les idées sélectionnées sont présentées au CLIC (Comité de Libération de l'Innovation Collaborative). Les idées retenues par le CLIC sont mises en œuvre en circuit court.





Ces preuves directes de transformation dynamique de la Caisse régionale ont pour conséquence le bon résultat de l'IER 2018, **en progression de 3 points par rapport à 2017 et de 8 points depuis le lancement de ce projet en 2015**, cela traduit l'avancement de la démarche d'amélioration continue engagée depuis le lancement de notre Projet 2020 by CA31 . Grâce aux actions menées pour répondre aux attentes exprimées par les salariés lors des précédentes enquêtes IER, nous observons des progressions significatives sur tous les items mesurés :

En progression de 3 points par rapport à 2017 et de 8 points depuis le lancement de ce projet en 2015, ce bon résultat traduit l'avancement de la démarche d'amélioration continue engagée depuis le lancement de notre Projet 2020 by CA31 . Grâce aux actions menées pour répondre aux attentes exprimées par les salariés lors des précédentes enquêtes IER, nous observons des progressions significatives sur tous les items mesurés :

- L'engagement
- L'adhésion à la stratégie de la Caisse régionale et du Groupe
- La gestion du changement
- L'image de la Caisse régionale
- L'efficacité de notre organisation
- L'esprit d'équipe
- La facilité à réaliser sa mission
- L'autonomie
- Le rôle des managers
- Les opportunités de carrière
- La reconnaissance de la performance
- La perception de la rémunération.

En 2018, le taux de participation est de 73 %, toujours élevé comparé aux autres Cr mais avec un essoufflement par rapport aux années précédentes.

	2016	2017	2018
Note IER	70	75	78
Taux de retour	88%	86%	73%

6.2 Développer la formation des salariés

➤ Investir dans les hommes et les femmes

Depuis de nombreuses années déjà, le Crédit Agricole Toulouse 31 accorde une importance toute particulière à la gestion des ressources humaines tout au long de la vie professionnelle et plus particulièrement à l'une de ses composantes : la formation professionnelle.

Adaptée aux besoins des collaborateurs, la formation permet aussi d'accompagner le développement de leurs compétences et de leur employabilité.

La Caisse régionale a recours à différents modes d'apprentissage correspondant aux attentes des salariés tels que le e-learning, des mises en situation en présentiel, le monitorat ou des modes de formations mixtes qui combinent apprentissage à distance et présentiel.

L'évolution des attentes de nos clients, dans un environnement de plus en plus réglementé et multicanal, nécessite une mise à jour régulière et croissante de nos compétences. Notre différenciation, dans un environnement concurrentiel et de transformation, se renforcera par l'excellence dans la qualité de la relation client et les compétences des collaborateurs au bénéfice de la satisfaction clients et de nos performances commerciales.

Par ailleurs, l'offre de formation s'étoffe tant par la profusion des ressources que par la diversité des formats. Aussi, à l'initiative du Groupe Projet 33 du projet d'entreprise 2020 by CA 31 « Construire de nouveaux parcours de formation plus modernes » il a été mis en place la plateforme « Université des compétences » dont les objectifs sont :

- d'offrir un véritable univers d'apprentissage : accessible à tous, en libre service avec des contenus disponibles pour tous , tout le temps, avec une ergonomie conviviale et intuitive et sur n'importe quel support
- De disposer de modules de formation plus modernes : plus courts et efficaces , plus simples et ludiques, plus de formats variés (E-learning, tutos, vidéos etc.) , plus de contacts pédagogiques et plus évolutif dans le temps.

Il est aussi important pour la Caisse régionale que le collaborateur puisse dynamiser sa carrière, pour ce faire en 2018 a eu lieu le lancement de la filière Talent Pro.

L'objectif principal de ce parcours est de permettre au collaborateur de dynamiser le développement commercial et d'enrichir ses connaissances techniques (la fiscalité, les techniques de financement...) afin de répondre aux attentes et aux besoins de la clientèle professionnelle. Ce dispositif de formation de 12 mois alterne des sessions de formations théoriques, un accompagnement individuel avec un tuteur et une période d'apprentissage dans une agence professionnelle.

Depuis septembre 2018, cette filière est dispensée en partenariat avec l'Ifcam et est diplômante. Elle permet d'obtenir le Master Conseiller Clientèle Pro, diplôme Niveau II RNCP (Bac+3).

La Caisse régionale en 2018 a investi près de 8,1 % (estimation) de sa masse salariale sous forme de formation au bénéfice de ses collaborateurs dans l'objectif de favoriser le développement des compétences nécessaires à la performance sur l'emploi mais également au développement de compétences nouvelles destinées à accompagner les possibilités d'évolution et sa politique active de gestion des carrières à tous les moments de la vie professionnelle.

En 2018, c'est 63 574 heures de formation pour la caisse régionale (vs 60 418 en 2017).

Formation	Estimation du 01/01/18 au 31/12/18
Nombre d'heures de stages rémunérés :	63 574
Nombre de stagiaires	1 508
Nombre moyen d'heures de formation par stagiaire	42

La formation en alternance

Notre Caisse régionale confirme son engagement, et ce depuis 2002, dans le recrutement d'alternants sur des formations qui vont de la licence au master ainsi que des cursus d'ingénieurs. Au 31 décembre 2018, nous avons accueilli 45 alternants au Siège et dans les Réseaux.

- Pour la Caisse régionale, la formation en alternance a vocation à :
- Aider les jeunes à consolider leur formation initiale par l'acquisition de connaissances, savoir-faire et expériences, afin de contribuer au développement de leur employabilité.
- Aider les jeunes à accéder à leur 1er emploi et favoriser leur insertion professionnelle sur notre territoire.
- Donner aux jeunes toutes leurs chances pour trouver un emploi.
- Permettre à la Caisse régionale de recruter des salariés ayant déjà la culture d'entreprise leur permettant d'être immédiatement opérationnels sur un poste de travail.

Depuis 2013, la Caisse régionale oriente l'accueil de jeunes en alternance vers des formations professionnalisantes, permettant un accès plus direct à des recrutements CDI. Les profils des jeunes accueillis se concentrent à partir du niveau licence jusqu'au niveau master 2.

	2016	2017	2018
Nombre d'alternants dans l'entreprise	39	40	45

En novembre 2018, nous avons construit, en application de la loi MACRON, les futurs fondements de notre dialogue social avec la création du Comité Social et Economique (CSE).

C'est un engagement au service de notre collectif que la Caisse régionale a souhaité valoriser par la construction de nos deux nouveaux accords :

- Un accord relatif au fonctionnement des instances représentatives du personnel,
- Un accord relatif à l'exercice des mandats et aux parcours professionnels des représentants du personnel.

En 2018 ont eu lieu :

CE :

- 10 réunions ordinaires
- 2 réunions extraordinaires
- 2 réunions communes CE-CHSCT

A noter qu'en décembre, ont eu lieu la réunion constitutive du CSE et une réunion ordinaire du CSE.

CHSCT :

- 10 réunions du CHSCT
- 2 réunions communes CE-CHSCT

DP : 9 réunions.

Accords : 13 accords ont été signés. Il y a également eu un PV de désaccord (pour la REC 2019).

➤ **Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap :**

	2015	2016	2017
Nombre de salariés en situations de handicap (en unité bénéficiaires)	49,72	55,86	59,51
Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap	5,09%	5,53%	5,83 %

Tous les ans, nous calculons le taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap ainsi que le nb fin janvier/début février pour plusieurs raisons : notre obligation réglementaire est de réaliser la Déclaration Annuelle Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) pour le 28/02, les entreprises adaptées ne nous transmettent les unités bénéficiaires servant au calcul que sur fin janvier.

➤ **Mixité hommes et femmes**

Projet N°48 de 2020 by CA31 Installer durablement la démarche de la Mixité Femmes/Hommes au sein de la Caisse Régionale

	2016		2017		2018	
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES
CLASSE III	201	118	218	138	235	146
CLASSE II	266	472	262	486	261	502
CLASSE I	56	103	58	99	57	117
SOUS-TOTAL	523	693	538	723	553	765
C.D.D.	39	66	34	72	28	44
TOTAL	562	759	572	795	581	809
	1 321		1 367		1390	

ANNEXE

Sujets spécifiques à traiter

Conséquences environnementales	Changement climatique (contribution et adaptation)	Traité pages 25 à 27
	Economie circulaire	Peu pertinent par rapport à l'activité de Banque, Assurances et immobilier de la Caisse régionale mais données sur cartes recyclées par exemple page 26
	Gaspillage alimentaire	Non pertinent par rapport à l'activité de Banque, Assurances et immobilier de la Caisse régionale
Conséquences sociales et sociétales	Accords collectifs et leurs impacts	Encart « Sujet spécifique à traiter » page 43
	Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	Encart « Sujet spécifique à traiter » page 43
	Engagements sociétaux	Traité p 19-20-31-32-33-35-36-37-38
	Lutte contre l'évasion fiscale (loi sur la lutte contre les fraudes du 23/10/2018)	Traité page 12 – 1.2 Prévention de la corruption et de la fraude (ex TRACFIN)
	Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018)	Non pertinent par rapport à l'activité de Banque, Assurances et immobilier de la Caisse régionale