



# Déclaration de Performances Extra Financières 2019

# SOMMAIRE

<b>LA DECLARATION DES PERFORMANCES EXTRA FINANCIERES .....</b>	<b>- 2 -</b>
1. LA METHODOLOGIE.....	- 2 -
1. LE MODELE D’AFFAIRES.....	- 3 -
2. LES RISQUES EXTRA FINANCIERS .....	- 7 -
a. <i>Domaine Social</i> .....	- 7 -
a. <i>Domaine Environnemental</i> .....	- 8 -
3. LIEN ENTRE LES ENJEUX DE L’ENTREPRISE ET LES ODD.....	- 9 -
4. LES POLITIQUES DILIGENTES ET LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE.....	- 10 -
a. <i>Dans le domaine Social</i> .....	- 10 -
b. <i>Dans le domaine Environnemental</i> .....	- 13 -
c. <i>Les thématiques obligatoires sans risques majeurs</i> .....	- 15 -

# LA DECLARATION DES PERFORMANCES EXTRA FINANCIERES

## 1. La Méthodologie

Dans le cadre de la loi Grenelle II (article L.225-102-1 du Code de commerce), le dispositif qui instaurait la production d'un rapport RSE a été remplacé pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2017 par un nouveau dispositif : « la Déclaration de Performances Extra-Financières » obligatoire pour les entreprises dont l'effectif moyen est supérieur à 500 Salariés et le chiffre d'affaires dépasse 100 millions d'Euros s'agissant de Sociétés Non Cotées. Crédit Agricole Titres entre dans le champ de ces deux critères.

La filiale COPARTIS dont CA Titres est actionnaire à 50% est bien intégrée dans la DPEF et nourrit les indicateurs de suivi des risques sociaux. Elle ne l'est pas s'agissant des indicateurs environnementaux dont les données sources ne sont pas suivies. Il en est de même pour la filiale ESP.

Le pilotage de la constitution de la DPEF est confié par la Direction Générale à la Direction Financière en collaboration avec la Direction des Ressources Humaines.

Le modèle d'affaires a été décrit par le Contrôle de gestion puis analysé par la Direction Générale et les Directions impliquées dans la construction de la DPEF pour identifier précisément les risques extra-financiers qui découlent du modèle d'affaires. Au titre de Société Non Cotée, CA-Titres est assujéti aux deux seuls domaines : le domaine Social et sociétal et le domaine Environnemental.

Il est ressorti de ces travaux que certains risques pouvaient effectivement naître dans le domaine social principalement et dans le domaine environnemental. Dans la DPEF 2019 il est désormais fait référence aux thématiques de lutte contre le gaspillage alimentaire et à l'économie circulaire.

Domaine social :

- L'attractivité et l'employabilité
- L'équité et la diversité
- Le maintien et le développement des compétences
- La santé et la prévention des risques
- La qualité de vie au travail
- Le dialogue social

Domaine environnemental :

- La consommation d'énergie
- La pollution de l'air

Les autres informations environnementales :

- La lutte contre le gaspillage alimentaire
- L'économie circulaire

Le travail sur l'identification des risques a couvert tout le périmètre au sens de l'article L225-102-1 du code du commerce. Toutefois les thématiques de risques suivantes ont été identifiées comme étant non significatives au regard de notre modèle d'affaires et aucune politique ne sera évoquée dans ce rapport :

- La lutte contre la précarité alimentaire
- Le respect du bien-être animal
- L'alimentation responsable, équitable et durable.

Le modèle d'affaires et les risques identifiés ont été présentés et validés en Comité de Direction de CA-Titres. Le Contrôle de gestion, animateur de la démarche a ensuite travaillé avec la Direction des ressources humaines et le service logistique afin d'identifier et de décrire les politiques mises en œuvre pour prévenir et lutter contre les risques retenus. Les indicateurs pertinents permettant de suivre l'effet des actions menées ont été définis et valorisés après concertation avec notre Organisme Tiers Indépendant.

Les indicateurs ont été soumis à un audit de la part de notre Organisme Tiers Indépendant.

# 1. Le Modèle d'affaires



(\*) Le nombre de collaborateurs correspond aux CDI

## CREDIT AGRICOLE TITRES, un modèle d'affaires créateur de valeur.

### Des clients professionnels de la finance et du conseil :

Leader en France de la Tenue de compte conservation, Crédit Agricole Titres est l'acteur de référence sur ce secteur d'activité qui est fortement encadré par la réglementation, la conformité et la sécurité des transactions.

CA-Titres met en œuvre tous les dispositifs réglementaires (1) tels que la directive MIF, la réglementation sur la protection des données personnelles, la prévention des abus de marché ou des conflits d'intérêts, la lutte contre la fraude, la corruption et le blanchiment...

Fort de son actionnariat constitué des 39 Caisses régionales de Crédit Agricole, de LCL et de Crédit Agricole SA, Crédit Agricole Titres délivre ses prestations de sous-traitance de traitement de l'épargne au sein du Groupe à tous ses associés mais aussi à des filiales telles que BforBank ou Crédit Agricole Indosuez Wealth Management. (2)

Crédit Agricole Titres compte aussi de nombreux clients externes parmi lesquels de grandes Banques privées et d'importantes Sociétés de gestion. **(3)**

Les prestations de CA-Titres sont réalisées pour compte de ces différents intermédiaires financiers Associés et autres clients qui les exploitent et les commercialisent auprès de leurs propres clients personnes physiques et personnes morales **(4)**. CA-Titres n'a pas de lien commercial direct avec les clients des intermédiaires financiers.

Animé par la volonté de constamment satisfaire ses clients, dans des conditions optimales de sécurité et en respect des règles de conformité qui s'appliquent au traitement des opérations, Crédit Agricole Titres est certifié ISO 9001 : 2015 pour la totalité de ses prestations. **(5)**

#### 4 Filières d'expertise :

Crédit Agricole Titres articule ses domaines d'intervention autour de quatre filières d'expertises que sont les Valeurs Mobilières, l'Épargne Bancaire, l'Épargne Salariale et plus récemment la Mobilité Clients.

La filière Valeurs Mobilières **(6)** permet de traiter des opérations sur titres telles que le routage des ordres, la tenue de comptes, les opérations sur titres, la fourniture des relevés de portefeuilles et imprimés fiscaux... En 2018 ce sont 5,6 millions d'ordres de bourses qui ont été traités et 10,4 millions de comptes avec avoirs qui ont été gérés au titre de la conservation.

La filière Épargne salariale **(7)** assure par délégation des Caisses régionales de Crédit Agricole, la tenue de compte conservation de parts en épargne salariale pour les entreprises clientes et leurs salariés. CA-Titres, avec une gamme complète de prestations assure l'entrée en relation avec les entreprises, la gestion middle et back-office de l'épargne salariale (traitement administratif, comptable et financier) pour près de 46 000 entreprises et 630 000 salariés en s'appuyant sur la plateforme d'AMUNDI, leader européen de la gestion d'actifs.

La filière Épargne bancaire **(8)** de Crédit Agricole Titres offre quant à elle des prestations en marque blanche permettant de traiter entre autre des produits tels que les Dépôts à Terme de toutes natures, les Bons de Caisse, les Plans Épargne Populaires et tous titres de Créances négociables.

Mise en place en 2016, la filière Mobilité nommée FACILIT **(9)**, accompagne les clients de toutes les Caisses régionales à l'occasion de leur mobilité inter-Caisses régionales. La plateforme FACILIT prend en charge les démarches administratives d'entrée en relation du client avec son nouveau conseiller. Elle procède au transfert des éléments de connaissance clients, à l'ouverture des comptes de dépôts à vue et à la commande des nouveaux moyens de paiement. FACILIT intervient dans le processus de transfert des produits d'assurance à caractère d'épargne et de prévoyance. Enfin la prestation de Mobilité s'étend jusqu'au transfert de tous les produits d'épargne ou d'assurance du client y compris les comptes titres et les Plans d'Épargne en Actions. Ainsi les Conseillers du réseau sont déchargés des tâches administratives à l'occasion du déménagement des clients et de leur arrivée dans une nouvelle Caisse régionale. En 2018 ce sont près de 64 000 clients qui ont été accompagnés et 115 000 produits transférés. Depuis 2019, la gestion de la mobilité des clients sortant des Caisses régionales ou provenant d'autres réseaux bancaires est assurée par la prestation MOBILIT.

Sur les 815 collaborateurs en CDI, ce sont 376 collaborateurs qui œuvrent dans ces 4 filières d'expertise. Les autres collaborateurs de CA Titres sont affectés dans la filiale qui gère la plateforme informatique, dans la structure qui développe et maintient les outils de distribution, au centre de relation à distance et dans les fonctions supports et régaliennes.

## Une offre complète et innovante : (10)

Par ailleurs, pour permettre aux conseillers des banques du Groupe et des banques privées ainsi qu'à leurs clients de procéder au suivi et à la gestion des produits de titres et d'épargne et d'effectuer les opérations sur leurs avoirs, CA-Titres met à disposition une offre complète et innovante d'outils adaptés aux différentes filières.

Outre les outils de back-office, des outils de distribution multi canaux sont conçus et maintenus par nos équipes. Ils sont variés : postes des conseillers, outils pour les clients finaux tels que des outils web et applications mobiles pour smartphone et tablettes.

CA-Titres est doté d'un Centre de Relations à Distance qui fournit de nombreuses prestations en marque blanche telles que la saisie des ordres de bourse, l'information des clients, l'assistance des conseillers, la gestion du risque pour le Service de Règlement Différé. Le Centre de Relations à Distance effectue aussi pour compte de ses associés des campagnes d'appels sortants dans le cadre de campagnes promotionnelles. Il intervient dans le domaine des valeurs mobilières mais aussi de l'épargne salariale où il répond aux appels des Entreprises et de leurs salariés. Ce sont 50 collaborateurs qui répondent à plus de 415 000 appels.

Le Centre de Relations à Distance est aussi « l'outil » privilégié de la filière d'expertise Mobilité pour laquelle une centaine de collaborateurs dédiés accompagnent les clients des Caisses régionales dans leur mobilité inter-Caisse.

Un portail CA-Titres, véritable outil digital d'animation commerciale, est mis à disposition de tous les conseillers du réseau des Caisses régionales et de LCL. Dans le domaine de l'épargne salariale, un Portail Internet est également dédié aux professionnels pour les accompagner dans le pilotage de leur dispositif Epargne Salariale.

Outil d'aide à la décision et de gestion de comptes, le poste PMS (Portfolio Management System) mis à la disposition des gestionnaires de portefeuilles est dédié à la Gestion Conseillée et à la Gestion de fortune.

Parfaitement inscrit dans la démarche Groupe de projet clients, le Pôle Bourse met désormais à disposition des clients finaux un accès à des experts en appui du conseiller pour répondre aux besoins de conseil sur la bourse et les titres vifs. Adapté au profil de chaque client, il renforce l'offre multicanale dans le domaine des valeurs mobilières.

## Des moyens performants : (11)

S'appuyant sur l'expertise et le professionnalisme de ses 815 collaborateurs, CA-Titres est implanté sur les sites géographiques de Mer (41), Brunoy (91) et Archamps (74) et dispose d'un quatrième site à Blois (41) également adapté comme site de repli dans le cadre de son plan de continuité d'activité. CA-Titres est à cet égard un acteur économique et social important sur ses territoires d'implantation.

Afin d'assurer à ses clients un très haut niveau de qualité et de sécurité dans le traitement de leurs opérations, Crédit Agricole Titres a développé un système d'informations sans égal dans le domaine de la tenue de compte en s'appuyant sur un partenariat stratégique avec BNP Paribas. La plateforme développée par la filiale Euro Securities Partners permet de traiter des volumétries importantes avec un très haut niveau de sécurité, de qualité et de conduire de très grands projets pour le compte des deux Groupes.

La production informatique de CA-Titres s'appuie sur le Data Center Ultra performant et sécurisé du Groupe Crédit Agricole, l'un des plus grands centres d'hébergement informatique d'Europe par ailleurs inscrit dans une démarche environnementale reconnue par la certification ISO 50 001 depuis 2015.

Avec le souci permanent de sécuriser les transactions, d'améliorer certains processus et de s'adapter aux nouvelles technologies, CA-Titres participe aux côtés de l'Association française des professionnels des titres, à des réflexions basées sur les Blockchains.

## **CA-Titres : un maillon essentiel dans l'écosystème des valeurs mobilières : (12)**

Sous-traitant des intermédiaires financiers qui lui confient les prestations de Tenue de Compte Conservation, CA-Titres achemine les ordres de bourse de leurs clients jusqu'aux brokers (courtiers) qui les négocient sur le marché. Ces ordres à l'achat et à la vente font l'objet d'une compensation afin d'être livrés. La chambre de compensation établit le solde entre les opérations à l'achat et les opérations à la vente. Le dépositaire central, Euroclear ou Clearstream parmi les principaux, comptabilise les titres détenus par les intermédiaires financiers pour le compte de leurs clients.

## 2. Les Risques Extra Financiers

### a. Domaine Social

Dans le modèle d'affaires qui est celui de CA-Titres l'engagement fort de la Direction est celui de la satisfaction clients. Cet engagement relayé par tout le management de l'entreprise est porté par tous les collaborateurs quel que soit le domaine d'activité. CA-Titres met tout en œuvre pour préserver et développer le capital humain de l'entreprise. Ainsi dans le domaine social les enjeux pour CA-Titres résident autour des problématiques de l'emploi et des compétences, de la santé et de la sécurité et du dialogue social.

Les risques inhérents au modèle d'affaires de CA-Titres sont de différentes natures :

**L'attractivité et l'employabilité** : L'activité de CA-Titres est très spécialisée. Il importe donc de mettre en œuvre les actions permettant d'attirer les talents, de bien les intégrer dans la structure, de les former et de les fidéliser.

**La diversité** : Le respect de la mixité et l'emploi de personnes en situation de handicap sont clairement pris en compte dans la politique sociale de CA-Titres.

La garantie de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est assurée depuis le recrutement et à tous les stades de la vie professionnelle.

De même, CA-Titres s'investit dans l'insertion et le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap en travaillant de façon proche avec des partenaires spécialisés.

**Le maintien et le développement des compétences** : Chaque filière d'activité chez CA-Titres est une véritable filière d'expertise. Cette expertise réside dans le caractère très spécifique des différents métiers exercés et dans leur grande diversité. Les expertises doivent concerner des domaines aussi variés que les titres, l'épargne, l'informatique et les nouvelles technologies, les risques, la conformité et la sécurité sans oublier les métiers des fonctions support. Le développement des compétences professionnelles est l'un des axes majeurs de la politique des ressources humaines.

Aussi, CA-Titres a affirmé son ambition et sa volonté de développer les compétences des femmes et des hommes qui participent à sa réussite et à son développement tant économique que social et s'engage à consacrer au moins 6% de la masse salariale aux dépenses de formation.

Les opérations traitées par les différentes filières d'expertise sont fortement encadrées sur le plan réglementaire. Elles doivent répondre à des normes de conformité couvrant les aspects de sécurité des données personnelles, de contrôle des abus de marché ou de fraudes, permettre la lutte contre le blanchiment ou le financement du terrorisme. Il est de la responsabilité de CA-Titres de s'assurer que tous les collaborateurs bénéficient des formations obligatoires et/ou approfondies et/ou spécifiques selon les métiers et de gérer les recyclages.

Pour garantir le niveau de connaissances des collaborateurs en matière de réglementation et de risques de conformité, CA-Titres déploie un plan pluriannuel de formations ciblant la population des collaborateurs à former selon les domaines et la fréquence de mise à jour de leurs connaissances.

**La santé et la prévention des risques** : A l'image du Groupe auquel il appartient, CA-Titres est particulièrement empreint de valeurs humaines. Soucieux du bien-être de ses collaborateurs, CA-Titres s'est engagé au travers de multiples actions à garantir un environnement de travail sécurisé vis-à-vis des risques d'harcèlement, de discrimination, de risques psychosociaux mais aussi vis-à-vis de risques plus spécifiques tels que le risque



nucléaire du fait de la localisation du site de Mer proche de la centrale de Saint Laurent ou encore le risques de travail isolé compte tenu de missions effectuées en dehors des horaires d'ouverture hebdomadaires plaçant des collaborateurs en situation « hors vue et hors ouïes ».

**Les conditions de travail** : Facteur essentiel du bien-être des collaborateurs, de la productivité et de la réussite de l'entreprise, CA-Titres optimise constamment les conditions de travail de ses salariés et s'assure de celles-ci en mettant en œuvre périodiquement une enquête d'Indice d'Engagement et de Recommandation.

**Le dialogue social** : Attaché aux valeurs collectives et à l'écoute de ses partenaires sociaux, CA-Titres s'est fixé l'objectif de favoriser le dialogue social et de construire un modèle de relations pour permettre une bonne cohésion au sein de l'entreprise et développer le sentiment d'appartenance à la Société.

### a. Domaine Environnemental

















Les risques générés par notre modèle d'affaires sur le plan environnemental sont relatifs de par le caractère tertiaire de nos activités.

Toutefois CA-Titres, en droite ligne avec la culture et les engagements du Groupe Crédit Agricole, est attentif à la réduction de son impact sur l'environnement. Cela touche essentiellement les thématiques relatives à la consommation d'énergie et à la pollution de l'air.

**La consommation d'énergie** : Réparti sur plusieurs sites (Mer, Brunoy et Archamps), CA-Titres a principalement recours à l'énergie électrique. Dès 2015 l'entreprise avait fait procéder à un audit énergétique sur les sites de BRUNOY et de MER par l'intermédiaire d'un organisme agréé, l'APAVE. L'objectif était déjà de respecter l'article L233-1 du code de l'énergie. Dès lors, différentes actions ont été mises en œuvre pour réduire la consommation.

**La pollution de l'air** : Conscient que les efforts de chacun contribuent à la réduction des gaz à effets de serre, CA-Titres a déployé différentes solutions ayant un impact environnemental favorable au quotidien.

### 3. Lien entre les enjeux de l'entreprise et les ODD

IMPACTS	PARTIES PRENANTES	RISQUES EXTRA FINANCIERS	ENJEUX	LIEN AVEC LES ODD
EMPLOI IMAGE DE L'ENTREPRISE	Salariés / Chercheurs d'emploi	Manque d'attractivité de nouveaux collaborateurs	Développer l'attractivité et l'employabilité	 
PERENNITE DE L'ENTREPRISE	Salariés/Chercheurs d'emploi	Manque d'attractivité et de fidélisation de talents diversifiés	Préserver l'équité et la diversité	 
DIVERSITE	Salariés / Chercheurs d'emploi	Instaurer toutes sortes de discrimination		
IMAGE DE L'ENTREPRISE PERENNITE DE L'ENTREPRISE	Salariés/clients	Défaut de compétences et perte d'expertise	Maintenir et développer les compétences	 
SANTE/SECURITE DES COLLABORATEURS	Salariés	Exposition des collaborateurs à des risques physiques ou psychosociaux	Garantir la santé et prévenir les risques	
SANTE DE COLLABORATEURS PRODUCTIVITE IMAGE DE L'ENTREPRISE	Salariés	Développer l'absentéisme		
SANTE/SECURITE DES COLLABORATEURS PRODUCTIVITE DE L'ENTREPRISE	Salariés	Instaurer des conditions de travail dégradées	Garantir la qualité de vie au travail	
EMPLOI SANTE DES SALARIES	Salariés/Tissus local	Perte d'emploi pour les salariés Dégradation du climat social	Préserver le dialogue social	 
ENVIRONNEMENT	Population	Risque lié à disparation de ressources Risque lié au réchauffement climatique	Maitriser la consommation d'énergie	 
ENVIRONNEMENT	Population	Risque de pollution Risque lié au réchauffement climatique	Réduire notre empreinte environnementale	   

## 4. Les politiques diligentées et les actions mises en œuvre

### a. Dans le domaine Social

A fin 2019, CA-Titres emploie 815 collaborateurs en contrat à durée indéterminée (hors suspensions de contrats) répartis sur ses différents sites.

#### Développer l'attractivité et l'employabilité :

Afin de renforcer son **attractivité**, CA-Titres a mis en œuvre un plan d'action qui consiste à diversifier le processus de recrutement à travers :

- Le développement des réseaux sociaux
- La participation à des forums de l'emploi et des salons
- Le renforcement de relations de proximité avec les écoles

Ainsi en 2019 l'entreprise a procédé à

- 33 publications d'offres d'emploi sur LinkedIn
- 112 offres Groupe C.A. via la plateforme Talentsoft
- 1 Chasses avec le cabinet Hays
- 3 Sourcing avec Avantages RH
- 4 participations à des forums

Pour préserver et renforcer l'**employabilité** de ses collaborateurs, outre la politique de formation décrite plus loin, CA-Titres a mis en œuvre un plan de gestion des carrières pour lequel sont organisés des entretiens professionnels. Ceux-ci permettent d'identifier et de tenir compte des aspirations professionnelles des salariés, d'envisager avec chacun, ses perspectives d'évolution et de cibler les formations appropriées. Ce dispositif est complété par les entretiens annuels d'appréciation axés sur le suivi des compétences et l'adéquation des rémunérations. Par ailleurs, sont organisés annuellement des comités RH/Managers dans le cadre de la gestion des emplois et des compétences.

Afin de s'assurer de la fidélisation des collaborateurs au regard du risque d'attrition il est régulièrement mesuré le turnover dans l'entreprise (Nombre de départs A/ Nombre de collaborateurs 31/12/A-1).

#### Indicateur clé de performance :

- Pour 2019 le ratio s'établit à **4.89 %** contre 6.73% en 2018.
- Hors impact des départs à la retraite il ressort à **3.35%** contre 3.83% l'année précédente.

#### Préserver l'équité et la diversité :

En matière d'**égalité Hommes-Femmes**, CA-Titres s'est engagé dans 4 domaines :

- le recrutement externe
- le développement des compétences et la gestion des carrières
  - Sur 106 promotions en 2019, 71 ont été attribuées à des collaboratrices soit 67 %
- l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale
- la rémunération

#### Indicateur clé de performance :

- Le **taux de féminisation** de l'encadrement s'établit à **35.5 %** en 2019 contre 36 % en 2018

En ce qui concerne l'**emploi des personnes en situation de handicap**, CA-Titres travaille en proximité avec l'organisme CAP EMPLOI dont la mission est de favoriser l'emploi des personnes handicapées dans les

entreprises. L'entreprise participe également à des forums, sensibilise au handicap au travers de campagnes et travaille avec les Etablissements et Services d'Aide par le Travail afin de contribuer à l'action de réinsertion professionnelle.

En 2019, **42 collaborateurs** en situation de handicap, tout contrats confondus, participent à l'évolution et à la réussite de notre entreprise. Ils étaient 43 en 2018 et 39 en 2017.

### **Maintenir et développer les compétences :**

La formation des collaborateurs est un des axes majeurs de la politique RH de l'entreprise. Si elle est essentielle pour assurer l'efficacité de l'entreprise, elle est tout aussi primordiale pour assurer l'employabilité du personnel, l'accompagner dans ses projets d'évolution et lui permettre l'épanouissement dans le cadre de ses activités professionnelles.

Les formations métiers auxquelles nos collaborateurs aspirent et qui sont nécessaires dans le cadre de leur activité sont déterminées dès la phase de recrutement afin que les personnes nouvellement embauchées soient en situation d'être rapidement à l'aise et opérationnelles dans leur nouvelle fonction. Il peut s'agir de formations techniques, de formations métiers ou réglementaires ou de formations de développement personnel. Des sessions d'immersion dans les différents services de l'entreprise sont également proposées.

Les besoins de formation sont ensuite constamment détectés ou proposés par les managers lors des entretiens professionnels et des entretiens annuels d'appréciation. Toutes les formations font l'objet « d'évaluation à chaud et à froid ».

Pour les formations, CA-Titres s'appuie sur l'Institut de Formation du groupe Crédit Agricole qui propose des sessions très diversifiées et adaptées mais aussi sur des organismes externes dont certains spécialisés sur les métiers de la bourse et des valeurs mobilières.

### **Indicateur clé de performance :**

- Le nombre d'heures de formations métier (\*) suivies durant l'année s'établit à **15 995 heures**. Il en avait été dispensé 16 929 en 2018.

Le nombre important d'intégration de nouveaux collaborateurs en 2018 principalement sur la filière Mobilité ainsi que la mise en œuvre du nouveau système de gestion documentaire avaient induit un volume d'heures de formations plus important en 2018.

*(\*) Les formations réglementaires inscrites dans le plan pluriannuel ne sont pas prises en compte dans l'indicateur de même que les formations Santé/Sécurité et Risques routiers.*

### **Garantir la santé et prévenir les risques :**

CA-Titres apporte une attention toute particulière à la santé et à la prévention des risques au travail. Dans ce cadre, de nombreuses actions adaptées sont menées.

Un plan pluriannuel de formation au secourisme et à l'incendie est proposé aux collaborateurs.

Si l'usage des transports en commun est priorisé lors des déplacements professionnels, un pool de véhicules est mis à disposition par l'entreprise. Cela garantit, lors de l'usage d'un véhicule, son parfait état d'entretien. Un système de réservation en ligne a été mis en place durant l'année. Il favorise le covoiturage lors des déplacements inter sites.

Les salariés suivent également des stages de sécurité routière.

Pour réduire les risques liés aux déplacements, CA-Titres équipe ses salles de réunion, de systèmes audio et vidéo permettant l'organisation de réunions de travail ou comités à distance et incite à leur usage.

Pour le site de MER, qui est à proximité de la Centrale nucléaire de Saint Laurent Nouan, des pastilles d'iode sont disponibles pour tous les collaborateurs.

#### Indicateur clé de performance :

- Le **nombre d'heures de formations Santé/Sécurité/Risques routiers** suivies durant l'année 2019 a été de **1662 heures**. En 2018 il avait été suivi 1228 heures de formations.
- Le **taux d'absentéisme** (calculé en nombre de jours) pour l'année 2019 n'est **pas disponible** au moment de la production de la DPEF 2019. Il était à 5.39% en 2018 contre 4.9 % en 2017.

#### **Garantir la qualité de vie au travail :**

Assurer le bien-être au travail fait partie des objectifs de la Direction et du management de CA-Titres.

Cela se traduit par des actions très concrètes qui sont suivies et animées par la DRH et dont l'impact sur le bien être des salariés est vérifié tous les 2 ans par une enquête IER (Indice d'Engagement et Recommandation).

Ainsi, pour adapter les postes de travail des salariés, CA-Titres fait intervenir des ergonomes.

Au Centre de Relations à distance où les collaborateurs sont constamment en communication téléphonique, il a été installé des capteurs de bruits qui permettent une autorégulation des collaborateurs lors de leurs communications et préserve un confort sonore sur l'espace de travail.

L'entreprise encourage également le temps de travail partiel choisi en adaptant son organisation. A fin 2019, **113 collaborateurs** en bénéficient soit 14% de l'effectif CDI. A fin 2018 ils étaient 121 collaborateurs concernés soit 16%.

En milieu d'année 2018, CA-Titres a mis en place la pratique du télétravail. Cela permettait à 91 collaborateurs de bénéficier d'une journée professionnelle depuis leur domicile. Le déploiement de cette mesure s'est poursuivie en 2019. Ce sont désormais **182 collaborateurs** qui bénéficient de ce dispositif, soit 36.1% de la population éligible ce qui représente un doublément de la population concernée.

Pour contribuer au bien-être des salariés et leur permettre d'optimiser l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, CA-Titres a mis en place un dispositif CESU (Chèques Emplois Services Universelles).

#### Indicateur clé de performance :

- L'enquête IER 2018 a souligné que **81 % des collaborateurs** ayant participé estiment que l'organisation du travail chez CA-Titres permet un bon équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle.

#### **Préserver le dialogue social :**

Les enjeux de l'entreprise, son développement impliquent de construire constamment des politiques sociales dont la réussite repose sur un dialogue permanent et constructif avec les partenaires sociaux.

CA-Titres s'est engagé dans une démarche de « professionnalisation » de ses élus en favorisant les formations appropriées pour les représentants du personnel. Il organise son dialogue social autour des différentes instances représentatives du personnel, les consulte et les associe au processus de décision.

Ainsi en 2019, pour 22 avis sollicités auprès des élus du CSE, 100 % d'avis favorables sont recueillis. 97 % l'ont été sur 23 EN 2018.

#### Indicateur clé de performance :

- Sur 8 accords présentés sur l'année 2019, **6 sont signés** et 2 décisions ont été prises de façon unilatérale.
- En 2018, 11 accords avaient été présentés, 10 ont été signés et une décision a été prise de façon unilatéral.

## b. Dans le domaine Environnemental

### Maitriser la consommation d'énergie :

Le poste principal de consommation d'énergie est l'électricité. Indépendamment de la mise en place de panneaux solaires pour chauffer l'eau du restaurant d'entreprise sur le site de Brunoy, CA-Titres a réduit sa consommation de fuel sur le site de MER en ramenant à une heure par mois les tests des groupes électrogènes.

Un suivi de la consommation d'énergie électrique en KW/H par mois et par site est instauré.

L'hébergement des serveurs informatiques de production et de développement sur le site Greenfield du groupe Crédit Agricole, pionnier dans la valorisation d'économies d'énergie et certifié ISO 50 001 en 2015, induit un impact environnemental dont la mesure des effets n'est pas disponible pour la production de cette déclaration. La mesure de ces impacts sera organisée pour la prochaine déclaration.

### Réduire notre empreinte environnementale :

CA-Titres, qui ne présente pas particulièrement de par son modèle d'affaire de risques forts de rejets de gaz à effet de serre, participe toutefois à la réduction de l'émission de CO2 dans l'air et de particules fines :

- En équipant ses salles de réunion et de Conseil de matériels audio et vidéo et favorisant la pratique des réunions en audio et en visioconférence
- En développant le télétravail
- En organisant le co-voiturage et l'usage des transports en commun pour les déplacements professionnels
- Par l'acquisition de 2 véhicules électriques
- En réduisant sa consommation d'énergies fossiles

### Indicateur clé de performance :

- La consommation électrique :

#### Consommation KWh moyenne par site et par CDI

	2017		2018		VARIATION	2019		VARIATION
	Nb CDI (1)	KWh / CDI	Nb CDI	KWh / CDI		Nb CDI	KWh / CDI	
BRUNOY	407	6 932,67	402	6 627,84	-304,83	414	6 528,32	-99,52
MER	290	4 942,57	308	4 955,30	12,73	328	4 466,44	-488,86
ARCHAMPS	25	3 436,40	29	3 074,21	-362,19	29	3 185,48	111,28
<b>TOUS SITES</b>	<b>722</b>	<b>6 012,26</b>	<b>739</b>	<b>5 791,31</b>	<b>-220,95</b>	<b>771</b>	<b>5 525,42</b>	<b>-265,89</b>

(1) Référence effectif à la clôture de l'exercice

(2) Hors sites de Blois (Location CA Val de France), Montreuil et Brunoy

## Emission de CO2 par site et par CDI

EN kgCO<sub>2</sub>e/KWh/CDI (2)

	2017	2018	VARIATION	2019	VARIATION
BRUNOY	273,84	261,80	-12,04	257,87	-3,93
MER	195,23	195,73	0,50	176,42	-19,31
ARCHAMPS	135,74	121,43	-14,31	125,83	4,40
<b>TOUS SITES</b>	<b>237,48</b>	<b>228,76</b>	<b>-8,73</b>	<b>218,25</b>	<b>-10,50</b>

(1) Référence effectif à la clôture de l'exercice

(2) Hors sites de Blois (Location CA Val de France), Montreuil et Brunoy

(3) Référence Facteur d'Emission moyen France 2018 : 0,0395 kgCO<sub>2</sub>e/KWh

- Le nombre de réunions et comités récurrents dont la tenue est désormais systématiquement proposée en Visio-conférence :

Le périmètre de l'indicateur au titre de cet exercice 2019 de la DPEF s'est étoffé. Il recouvre désormais 8 types de réunions à caractère récurrent et planifié contre 5 pour l'indicateur de la DPEF 2018. Celles-ci sont effectivement dénombrables.

Nous avons retenu :

- les réunions de Cercle 1,
- les Comités de Direction,
- les Comités consultatifs,
- les Comités d'audit et des comptes,
- les Conseils de surveillance,
- les COPIL MOBILITE Clients,
- les Comités de Transformation,
- les Comités des Evolutions Juridiques et Règlementaires.

De très nombreuses autres réunions ponctuelles sont désormais organisées en visio, réduisant ainsi considérablement le nombre de déplacements inter sites ou même inter entités dans le groupe.

Ces 8 instances de réunions représentent sur l'année 2019, **75 réunions** pour lesquelles il est désormais programmé la tenue en visio-conférence.

### **c. Les thématiques obligatoires sans risques majeurs**

Les thématiques relatives au gaspillage alimentaire et à l'économie circulaire sont des thématiques obligatoires et Crédit Agricole Titres est concerné par celles-ci.

Pour autant, ces thématiques ne recouvrent pas de risques majeurs inhérents au modèle d'affaire de l'entreprise. Elles sont évoquées car prises en compte mais sans mise en place d'indicateurs clés.

#### **Lutter contre le gaspillage alimentaire :**

Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, deux mesures ont été mises en place en collaboration avec la société de restauration des sites de MER et de Brunoy.

- L'entreprise informe au préalable la société de restauration des manifestations organisées durant l'heure du déjeuner afin d'anticiper l'impact potentiel de celles-ci sur la baisse du taux de fréquentation de la restauration collective.
- La société de restauration observe régulièrement le taux de remplissage du restaurant d'entreprise en fonction des jours de la semaine et des plages calendaires des congés ainsi que des jours fériés en semaine pouvant engendrer des prises de congés consécutives de nature à réduire le nombre de repas servis.

#### **Economie circulaire :**

La gestion du parc informatique de CA Titres s'inscrit dans une démarche permanente éco responsable.

- Le choix des prestataires et fournisseurs de matériels s'effectue à partir de cahiers des charges exprimant l'obligation de s'inscrire dans un programme « GREEN ».
- Le renouvellement récent du parc entier d'imprimantes a conduit à choisir un fournisseur certifié « Marque retour » par l'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)

#### **Réduire la consommation de papier :**

Les principaux véhicules de consommation de papier sont les imprimantes et les photocopieurs.

Soucieux de réduire l'usage du papier sur les sites, CA-Titres a notamment renouvelé tout son parc d'imprimantes. Ce matériel de dernière génération qui nécessite l'usage du badge et permet la récupération des impressions sur n'importe quelle machine de n'importe quel site engendre une économie significative de papier compte tenu notamment de la fiabilité des tirages. Les pages de garde sont supprimées et les impressions ne sont plus lancées à plusieurs reprises pour palier à une moindre fiabilité de l'ancien matériel.

- L'indicateur mis en place suit le nombre de feuille au format A4 mises à disposition sur les sites de travail et par CDI.



### Nombre de feuilles de papier mises à disposition sur les sites / CDI

	2017	2018	VARIATION	2019	VARIATION
Nombre de feuilles de papier mises à disposition sur les sites de travail	6 321 129	6 072 500	-248 629	4 080 000	-1 992 500
Nombre de CDI	722	739	17	815	798
Nb de feuilles / CDI	8 755	8 217	-538	5 006	-3 211