DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE 2018

Banque Régionale Mutualiste
&
Ses 3 filiales principales

Être ***utile au territoire*** *est notre première mission*

Sa position de leader sur son territoire, induit pour Crédit Agricole Pyrénées Gascogne (CAPG), une responsabilité de premier plan sur son territoire.
Banque régionale de plein exercice, son devenir est intimement lié à celui de son territoire. Son modèle de banque coopérative et mutualiste accentue son engagement local.
La responsabilité, la proximité et la solidarité, les 3 valeurs fondamentales du mutualisme sont mises en œuvre au quotidien afin que par son fonctionnement et ses activités, CAPG soit utile à ses clients et plus largement à tous les habitants de son territoire.
Cette utilité se traduit par son engagement à accompagner, ICI et Ensemble, le développement durable de ses territoires.

Avec *ses trois filiales*, CAPG renforce son ancrage territorial :

Avec " CAPGEN ", elle favorise la transition énergétique

Grâce à " Square Habitat", elle développe une activité immobilière

A l'aide de " Bankoa ", elle accompagne le Pays Basque Espagnol

CHAPITRE 1 : Présentation de la Caisse Régionale : Un modèle coopératif - 4 -
I - 1 Le groupe Crédit Agricole - 4 -
I – 2 La Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne - 5 -
I – 3 Missions et valeurs - 5 -
I-4 Environnement - 6 -
I-5 Modèle d'affaires - 6 -
1-5-1 Modèle d'affaires CAPG - 7 -
1-5-2 Modèle d'affaires PG IMMO / SQUARE HABITAT - 8 -
1-5-3 Modèle d'affaires CAPGEN - 8 -
1-5-4 Modèle d'affaires BANKOA - 9 -
CHAPITRE 2 : LES ENJEUX, PLAN D'ACTIONS ET INDICATEURS - 9 -
II – 1 La démarche mise en œuvre à Pyrénées Gascogne pour mise en place d'une DPEF - 9 -
Méthode d'identification des enjeux - 9 -
Les risques et opportunités couverts par ces enjeux - 10 -
II - 2 La Politique RSE de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne - 11 -
ENGAGEMENT 1 : VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE - 12 -
Enjeu 1 - Respecter les intérêts de tous les clients - 12 -
Objectif 1 : Apporter notre expertise à tous, partout, par tous les moyens, par tous les canaux - 12 -
Objectif 2 : Agir avec éthique : Loyauté dans les affaires, Conseil, Protection des données - 13 -
ENGAGEMENT 2 : ETRE UNE BANQUE DE TERRITOIRE - 14 -
Enjeu 2 - Etre leader du développement économique, social et durable du territoire Pyrénées-Gascogne - 14 -
Objectif 3 : Accompagner toutes les transitions - 14 -
Objectif 4 : Promouvoir un développement économique responsable - 15 -
Objectif 5 : Contribuer à des causes d'intérêt social - 16 -
ENGAGEMENT 3 : ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE - 17 -
Enjeu 3 - Assurer une gouvernance équilibrée, selon notre modèle de banque mutualiste territoriale - 17 -
Objectif 6 : Assurer une composition et des missions du CA conformes à notre modèle - 17 -
Objectif 7 : Développer notre sociétariat - 17 -
Objectif 8 : Permettre à nos administrateurs d'être ambassadeurs de CAPG - 18 -
ENGAGEMENT 4 : ETRE UN EMPLOYEUR EXEMPLAIRE - 19 -
Enjeu 4 - Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs - 19 -
Objectif 9 : Favoriser les évolutions de carrière et les compétences des salariés - 19 -
Objectif 10 : Favoriser la qualité de vie au travail - 20 -
Enjeu 5 -Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables - 20 -
Objectif 11 : Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables - 20 -
ENGAGEMENT 5 : RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET ACQUERIR DES GESTES ECO-RESPONSABLES - 21 -
Enjeu 6- Maitriser l'empreinte environnementale directe et protéger la nature - 21 -
Objectif 12 : Réduire le CO^2 des transports, des équipements informatiques - 21 -

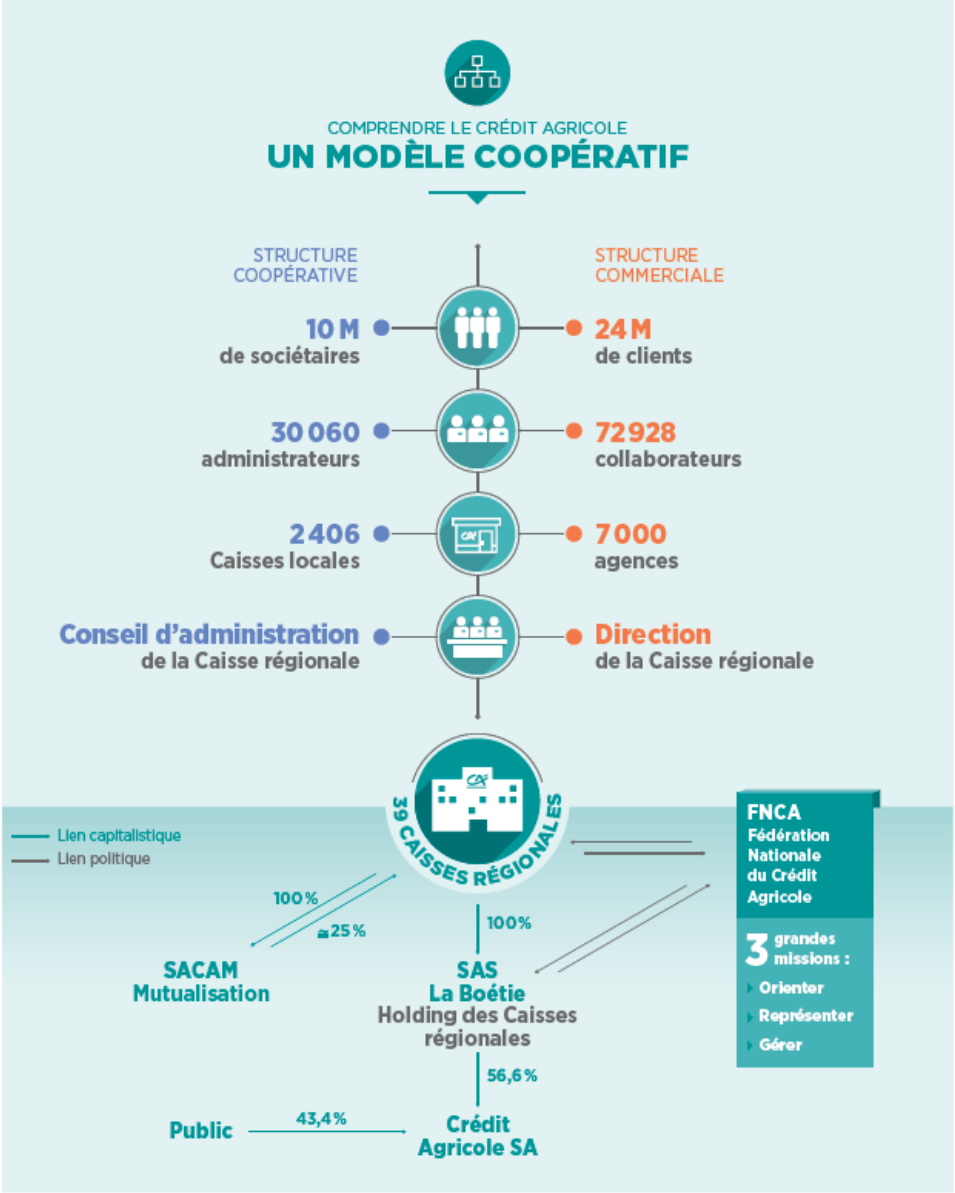
Objectif 13 : Développer une politique d'achats responsables ..... - 22 -
Objectif 14 : Lutter contre le gaspillage et maitriser la consommation d'énergie (Sensibiliser au civisme environnemental) ..... - 22 -
Objectif 15 : Favoriser la biodiversité ..... - 22 -
Enjeu 7 - Développer des produits et services répondant aux défis actuels, relatifs à la RSE ..... - 23 -
Objectif 16 : Intégrer les critères ESG* dans les process, les produits, les services ..... - 23 -
Objectif 17 : Rendre les EnR* accessibles à tous sur notre Territoire ..... - 25 -
Objectif 18 : Rendre les produits et services accessibles par tous (inclusion des populations vulnérables) ..... - 25 -
Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2018 ..... - 28 -

CHAPITRE 1 : Présentation de la Caisse Régionale : Un modèle coopératif

I - 1 Le groupe Crédit Agricole

Banque régionale mutualiste, leader sur son territoire, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne accompagne près de 4 habitants sur 10 des départements du Gers, des Hautes Pyrénées et des Pyrénées Atlantiques. Son organisation coopérative constitue un réel levier de mobilisation pour tous : parmi les 597 962 clients, 408 633 ont fait le choix d'être sociétaires ; 910 administrateurs les représentent au sein des 65 Caisses Locales ; et 1 813 salariés travaillent pour CAPG.

En confortant son positionnement de banque multicanal et son engagement local, la proximité de son réseau de 138 agences et les valeurs de son modèle mutualiste, CAPG fait de l'utilité au territoire sa première mission : aider ses clients à sécuriser le présent et à préparer l'avenir, pour être ICI un facilitateur de toutes les transitions individuelles et collectives. Chaque jour, CAPG fait avancer tous les projets qui comptent pour ses clients : particuliers et professionnels, entreprises et agriculteurs, collectivités et associations, pour eux et avec eux, ENSEMBLE.
Crédit Agricole Pyrénées Gascogne fait partie d'un groupe de 39 Caisses Régionales qui détiennent 57% du capital de Crédit Agricole S.A., entreprise cotée au CAC 40.



Source : Pacte coopératif et territorial des Caisses régionales du Crédit Agricole 2017-2018

I – 2 La Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées-Gascogne est née en 1992 de la fusion de 3 caisses régionales : Caisse Régionale du Gers, des Pyrénées-Atlantiques et des Hautes-Pyrénées.

Son territoire de marque est Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, connue sous le logo CAPG. Une campagne de communication corporate a été initiée en 2016 permettant de faire connaître la marque Crédit Agricole Pyrénées Gascogne et de déployer la signature « Ici et Ensemble ». Cette signature est un marqueur de la politique RSE de CAPG.

La Caisse régionale, banque de plein exercice, comprend 65 Caisses Locales (63 Caisses territoriales et 2 Caisses thématiques) ; la caisse locale étant le fondement de l'organisation coopérative.

Au 31/12/2018, 78,5 % des clients majeurs sont sociétaires. CAPG est la Caisse Régionale qui détient le plus fort taux de sociétariat de toutes les Caisses Régionales. (Comparatif FNCA)

La gouvernance est partagée entre un Président et un conseil d'administration d'une part ; un Directeur général et un comité de Direction d'autre part : Gouvernance à 4 yeux alliant une représentation des clients sociétaires et l'expertise professionnelle de la banque.
Dans le modèle des banques mutualistes : c'est le service qui est la finalité. La rentabilité est un moyen pour rendre le meilleur service possible.
Il n'existe donc pas d'actionnaires. Une banque coopérative n'est pas à la recherche de profit pour ses investisseurs.
L'objectif principal est de répondre aux besoins de la communauté de sociétaires sur le long terme, et globalement à l'ensemble des habitants du territoire.

I – 3 Missions et valeurs

L'utilité au territoire résulte de la mise en œuvre des 3 valeurs fondatrices du mutualisme que sont : la responsabilité, la solidarité et la proximité. Etre utiles à nos clients et à nos territoires guide l'ensemble de nos actions mutualistes.

SOLIDARITÉ
- un principe de solidarité entre générations : la non-distribution des réserves
- sens du collectif, équité, entraide, dans la région et au sein du groupe Crédit Agricole
- solidarité active avec la société, en France et à l'étranger

RESPONSABILITÉ
- respect de l'homme, engagement des élus et des salariés,
- Réciprocité entre l'entreprise et ses clients
- Obligation morale d'accompagner le développement de son territoire

PROXIMITÉ :
- ancrage local ;
- implication de la Caisse régionale dans sa région, relation privilégiée avec les sociétaires et les clients grâce à un réseau d'élus engagés dans la vie locale et un réseau d'agences dense ;
- « un homme, une voix », un principe favorisant l'ancrage sur le territoire. Chaque sociétaire dispose d'une voix à l'assemblée générale, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient.

Nous voulons donner du sens collectivement à nos actions.
L'utilité de nos initiatives peut être tout à la fois économique, sociale, environnementale.

Nous sommes utiles quand nous participons à la réussite des projets de nos clients de manière simple et efficace, à leur qualité de vie et, à travers cela, à l'épanouissement de nos territoires.

Nous sommes présents auprès de tous nos clients (agriculteurs, professionnels, entreprises, collectivités locales et particuliers) et sur tous nos territoires de services, physiques ou virtuels. Cette notion forte couvre celles de proximité, de permanence et de disponibilité. Elle participe de notre ancrage et contribue à la connaissance durable de nos clients. La présence géographique doit se combiner avec la présence relationnelle.

En recherchant sans cesse une meilleure performance interne ; CAPG vise l'efficacité économique, le préalable indispensable qui donne les moyens d'agir. Elle sous-entend également la recherche de toujours plus de compétences au service des clients.

En confortant son positionnement de banque multicanal et son engagement local, la proximité de son réseau de 138 agences et les valeurs de son modèle mutualiste, CAPG fait de l'utilité aux territoires **sa première mission** :
ENSEMBLE, aider ses clients à sécuriser le présent et à préparer l'avenir, pour être ICI un facilitateur de toutes les transitions individuelles et collectives.

I-4 Environnement

Le territoire de Pyrénées Gascogne s'étend sur trois départements que sont les Pyrénées Atlantiques, le Gers et les Hautes Pyrénées à cheval sur deux régions administratives : Nouvelle Aquitaine et Occitanie.
Ce territoire compte plus d'un million d'habitants.
Bordée par l'Océan Atlantique à l'Ouest et par les Pyrénées au Sud, le Territoire bénéficie d'un fort attrait touristique sur ses trois départements. Le tourisme étant un enjeu économique fort, c'est tout naturellement que CAPG a créé une Caisse locale du Tourisme, afin de mieux répondre aux spécificités de ce secteur.
L'économie est également dominée par l'agroalimentaire (polyculture, viticulture, foie gras, produits laitiers …) avec un secteur industriel important (sous-traitance aéronautique, chimie, industrie pétrolière et gazière…)

Pyrénées Gascogne occupe sur son Territoire une position de leader :

-Première banque de l'agriculture, CAPG souhaite innover aux côtés des jeunes agriculteurs et relever les défis de l'agriculture de demain,

-Première banque des professionnels, elle accompagne les créateurs d'entreprises, par de multiples dispositifs tels que les Cafés de la création, les formations Eticoop (Ecole territoriale pour l'innovation et la coopération) le dispositif Le Propulseur.

-CAPG prend une part active aux transitions de notre territoire (transitions numérique, démographique, sociétales).

I-5 Modèle d'affaires

La mise en œuvre d'une démarche RSE globale de la Caisse Régionale menant à l'élaboration de la Déclaration de Performance extra financière s'est réalisée par étapes successives.
Cette démarche répond à plusieurs objectifs :

- Identification des enjeux RSE pour la Caisse Régionale,
- Volonté d'agir favorablement et durablement sur les impacts économiques environnementaux et sociétaux de la Caisse régionale,
- Disposer d'un outil de performance : relais de croissance et levier de valorisation (avantages pour les clients, confiance des fournisseurs et des collaborateurs en tant que levier de fierté d'appartenance),
- Répondre aux obligations règlementaires.

Cadrage

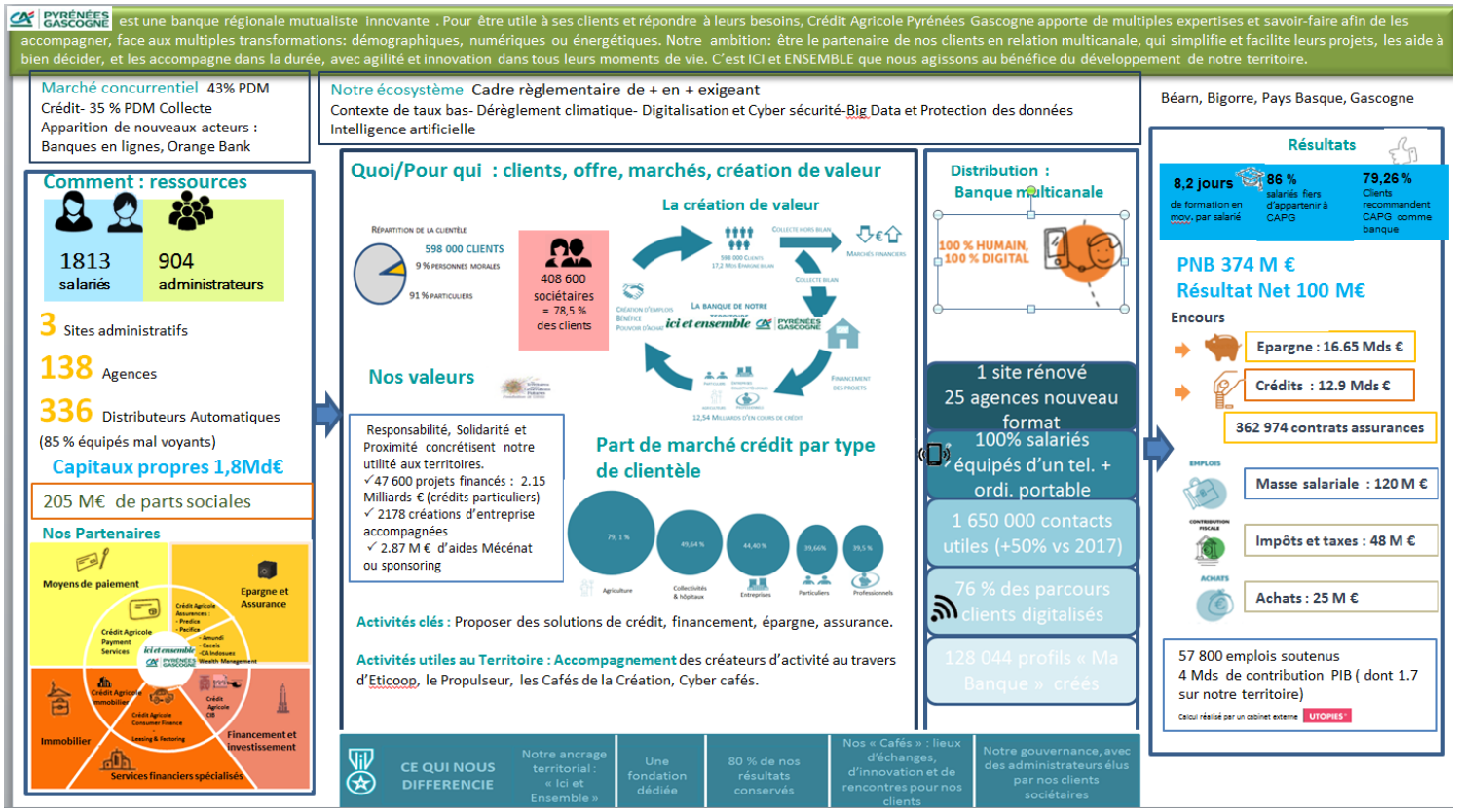
- Documents faitiers : Politique groupe, projet d'entreprise Vision 2020, pacte coopératif, charte éthique, document de référence CASA dont la matrice de matérialité,
- Comités opérationnels constitués d'un référent RSE par direction et présidé par un adjoint au Directeur Général

Validation,

- Comité de Direction pour les étapes clés : définitions des modèles d'affaires, identification des enjeux et plan d'action mis en œuvre.

La Caisse Régionale Pyrénées Gascogne détient 3 filiales principales dont la déclaration de performance doit faire état.
Compte tenu des activités propres de chacune des filiales, éloignées du cœur de métier de CAPG, il nous est apparu logique de décliner quatre modèles d'affaires : l'un pour CAPG et trois autres, pour chacune des filiales que sont PG IMMO (Square Habitat) , CAPGEN, et Bankoa .

1-5-1 Modèle d'affaires CAPG



1-5-2 Modèle d'affaires PG IMMO / SQUARE HABITAT

Mission et ambition : Accompagner et proposer l'ensemble des solutions immobilières aux porteurs de projets

Ressources - actifs

Ressources humaines

290 collaborateurs
Expertises conseils
Synergie CAPG

Infrastructures et agences

Agences de proximité
Extranet client
Sites internet dédiés

Investissements

13 rachats de société
9,4 Millions depuis 2013

Nos métiers et nos marques :

Transaction
Location
Gestion Locative
Syndic de copropriété
Location Saisonnière
Entreprise et Commerce
Immobilier de Placement

Nos offres :

Square Box Vendeur
Square Box Acheteur
Square Box Gestion
Square Box Locataire (en cours)
Square Box Investisseur (en cours)

Les valeurs de Square Habitat:

Approche de la relation client par le conseil et l'expertise
Proximité par la couverture du territoire
Equilibre entre humain et digital
Synergie inter-métier et bancaire

Distribution : 100 % Humain, 100% Digital

Résultats

69% de Chiffre d'affaires généré par les métiers de syndic de copropriété, gestion locative, location et location saisonnière (administration de bien)

85 % des collaborateurs ont reçus une formation en 2017

1er réseau Square Habitat national par le nombre de clients gérés

9ème opérateur national d'administration de biens, tous réseaux confondus

1-5-3 Modèle d'affaires CAPGEN

Mission et ambition : Favoriser et accompagner la transition énergétique du territoire pour assurer sa croissance et son attractivité future

Ressources - actifs

Ressources

4 collaborateurs experts

Des partenariats avec des professionnels reconnus

Investissements et parc

419 centrales EnR co-détenues avec nos partenaires

Une enveloppe d'investissement en fonds propres de 75 millions

Un objectif de croissance du parc détenu avec nos partenaires de 1,5 Mds € en 3 ans

Nos métiers :

Photovoltaïque
Hydroélectricité
Méthanisation
Eolien
Biomasse bois

Les objectifs de CAPG Energies Nouvelles:

Favoriser l'éclosion de nouveaux projets de production d'énergie renouvelable
Accompagner les clients sur les dimensions financières, mais aussi techniques et réglementaire
Créer de la valeur au profit du territoire : valorisation du foncier des clients, privilégier les prestataires locaux, mise en œuvre de l'autoconsommation

Nos moyens d'action :

Investissement en fonds propres dans les projets EnR

Conseil et accompagnement technique des projets clients

l'accompagnement des collaborateurs de CAPG dans le financement en dette de la transition énergétique

location de toitures et terrains en friche de nos clients pour l'exploitation de centrales EnR

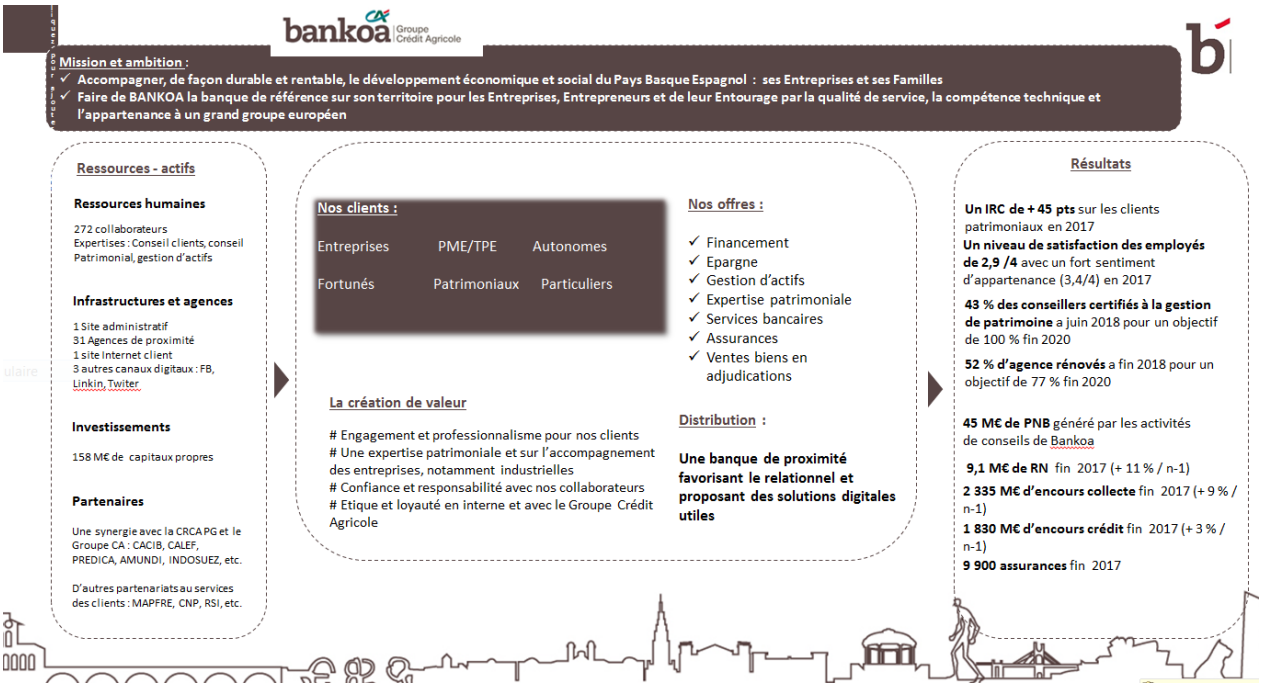
Résultats

Chiffre d'affaires du parc de centrales 44 M€, essentiellement d'origine photovoltaïque.

130 GWh de production soit la consommation d'une ville de plus de 60.000 personnes

Montants payés aux prestataires locaux par le parc CAPGEN : 1,9 M€ soit 65% des dépenses totales.

1-5-4 Modèle d'affaires BANKOA



CHAPITRE 2 : LES ENJEUX, PLAN D'ACTIONS ET INDICATEURS

La prise en charge de la RSE au sein de Pyrénées-Gascogne a pris la forme, au cours de l'année 2018, d'un projet global transversal auquel ont participé toutes les Directions de la Caisse Régionale.
Chaque Direction a nommé ainsi un référent RSE siégeant en comité opérationnel (réunions mensuelles à minima de juillet à décembre) et œuvrant sur les différents chantiers ouverts autour de ce sujet :

- La prise en charge de l'évolution règlementaire conduisant à la rédaction de la DPEF,
- Le calcul de l'empreinte socio-économique confié à un cabinet extérieur (UTOPIES)
- Le bilan carbone pour lequel une systématisation de récolte annuelle des données a été votée avec un plan d'action à revoir à l'aune des autres chantiers (plan de mobilité, relation à distance, rénovation des bâtiments…),
- Un plan de mobilité (avec l'appui d'un cabinet externe Be Mobi) qui nous amène à repenser les organisations en vue d'envisager des modes de déplacements moins carbonés pour nos salariés.

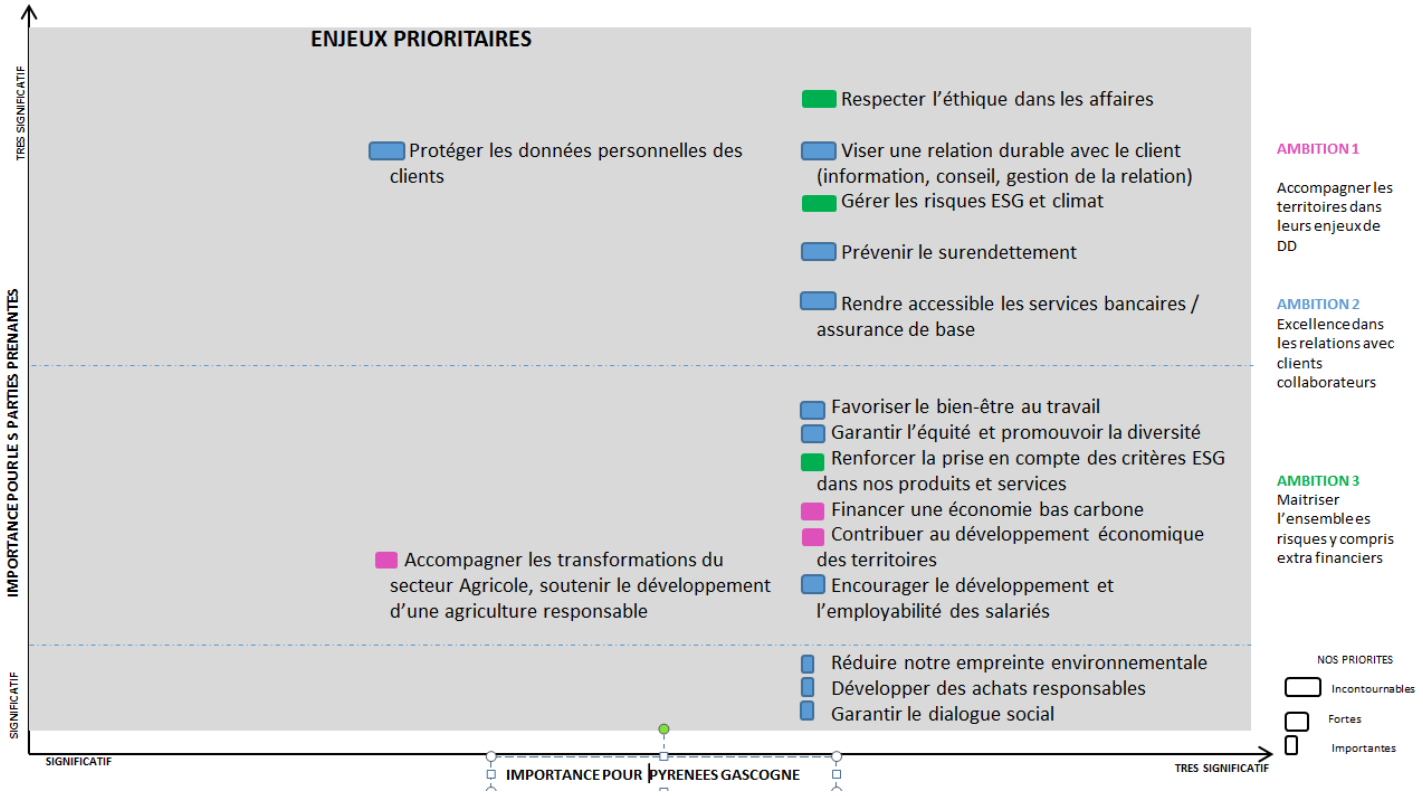
II – 1 La démarche mise en œuvre à Pyrénées Gascogne pour mise en place d'une DPEF

Méthode d'identification des enjeux

Le comité opérationnel RSE de CAPG a réfléchi aux enjeux majeurs de chaque Direction de la CR au regard des évolutions sociétales, sociales et environnementales dont nous devons tenir compte.
L'identification puis la priorisation des enjeux et risques liés pour chacune des directions de la Caisse régionale a fait l'objet d'échanges et d'arbitrages en comité opérationnel du 28 septembre 2018.
Nous avons par la suite croisé ces enjeux propres à la Caisse Régionale Pyrénées-Gascogne avec les enjeux identifiés par le groupe pour arriver à une synthèse la plus cohérente possible.
En effet, nous sommes convenus cette année de baser notre réflexion sur la matrice de matérialité réalisée par le Groupe et mise à disposition des Caisses régionales.

La démarche de CASA s'appuie sur une étude menée auprès d'un échantillon représentatif (1 215 personnes de plus de 18 ans, 11 leaders d'opinion et 965 collaborateurs du groupe), étude considérée comme représentative et applicable aux entités du Groupe.

Nous avons revisité la matrice de matérialité de CASA, pour retenir les enjeux ci-dessous



Matrice de matérialité adaptée à PG

Les risques et opportunités couverts par ces enjeux

Les risques et opportunités extra-financiers identifiés font référence aux évolutions de l'environnement bancaire du Groupe CA.

Le comité opérationnel RSE de la Caisse régionale a jugé que les risques identifiés par le groupe pouvaient valoir pour notre Caisse Régionale, étant entendu que les intérêts d'un client, d'un fournisseur ou d'un salarié présentent de nombreuses similarités d'un département à l'autre.

La hiérarchisation de ces risques peut varier d'un bassin géographique à l'autre (risque climatique plus ou moins élevé (inondations plus fréquentes en Béarn par exemple) , contexte économique local (secteurs d'activités très distincts d'un bassin à l'autre) …..

Le défi à relever pour notre Caisse Régionale est de mettre en œuvre des solutions permettant de répondre aux grandes évolutions de demain (exogènes mais également internes).

Les risques ainsi pris en compte ont été priorisés par ordre décroissant d'importance pour le groupe et pour les parties prenantes de la manière suivante :

- les exigences croissantes en matière de réglementation,
- l'évolution des besoins et usages des clients,
- l'émergence d'une concurrence multiforme et digitale,
- le réchauffement climatique,
- la multiplication des aléas dans les parcours de vie,
- la perte de performance et de qualité de vie au travail,
- Perte d'attractivité en tant qu'employeur et fuite des talents,
- la transformation de l'agriculture et de l'agroalimentaire,
- l'évolution de la démographie,
- Moindre développement des compétences,
- Détérioration du climat social.

Chacune de nos actions répondant à ces problématiques majeures à destination de nos clients, de nos salariés, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par notre volonté d'être toujours plus utile à notre territoire.

Les problématiques précitées nous sont apparues comme prioritaires pour notre Caisse régionale. Les enjeux qui permettent de les prendre en compte constituent le fondement de notre Politique RSE.
Nous nous engageons à les faire évoluer de manière positive et à les suivre grâce à des actions mesurées par des indicateurs de performance que nous avons choisis pour leur pertinence et leur facilité de compréhension.

II - 2 La Politique RSE de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne

Notre Caisse régionale, a ainsi défini **7 Enjeux prioritaires** qui sont eux-mêmes sous divisés en 18 objectifs.

5 ENGAGEMENTS	7 ENJEUX 18 OBJECTIFS		LES RISQUES LIES
VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE	**1 - Respecter les intérêts de tous les clients**		
	1	Apporter notre expertise à tous , partout, par tous les moyens, par tous les canaux	Digital, les nouveaux usages et besoins clients La concurrence multiforme
	2	Agir avec éthique : Loyauté dans les affaires, Conseil, Protection des données	Exigence croissante en matière de réglementation
ETRE UNE BANQUE DE TERRITOIRE	**2- Etre leader du développement économique, social et durable du territoire Pyrénées-Gascogne**		
	3	Accompagner toutes les transitions	Agriculture et agroalimentaire en mutation Digital, les nouveaux usages et besoins des clients
	4	Promouvoir un développement économique responsable	La concurrence multiforme Digital, Nouveaux usages
	5	Contribuer à des causes d'intérêt social	Multiplication des aléas dans les parcours de vie
ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE	**3- Assurer une gouvernance équilibrée, selon notre modèle de banque mutualiste territoriale**		
	6	Assurer une composition et des missions du CA conformes à notre modèle	Exigence croissante en matière de réglementation La concurrence multiforme
	7	Développer notre sociétariat	La concurrence multiforme et nouveaux usages
	8	Permettre à nos administrateurs d'être ambassadeurs de CAPG	Exigence croissante en matière de réglementation
ETRE UN EMPLOYEUR EXEMPLAIRE	**4- Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs**		
	9	Favoriser les évolutions de carrière et les compétences des salariés	Moindre développement des compétences Perte d'attactivité; fuide des talents
	10	Favoriser la qualité de vie au travail	Perte de performance et de qualité de vie au travail Détérioration du climat social
	5-Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables		
	11	Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables	Perte d'attractivité ; fuite des talents
LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE S'ADAPTER AUX EVOLUTIONS DE LA SOCIETE	**6- Maitriser l'empreinte environnementale directe et protéger la nature**		
	12	Réduire le CO^2 des transports	Dérèglement climatique
	13	Développer une politique d'achats responsables	Dérèglement climatique
	14	Lutter contre le gaspillage et maitriser la consommation d'énergie	Dérèglement climatique
	15	Favoriser la biodiversité	Dérèglement climatique
	7- Développer des produits et services répondant aux défis actuels, relatifs à la RSE		
	16	Intégrer les critères ESG* dans les process, les produits, les services	Dérèglement climatique, Agriculture et agro alimentaire en mutation
	17	Rendre les EnR* accessibles à tous sur notre Territoire	Dérèglement climatique
	18	Rendre les produits et services accessibles par tous (inclusion des populations vulnérables)	Multiplication des aléas dans les parcours de vie

ENGAGEMENT 1 : VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

Enjeu 1 - Respecter les intérêts de tous les clients

Objectif 1 : Apporter notre expertise à tous, partout, par tous les moyens, par tous les canaux

PLAN D'ACTION

Nouveau format agence
Spécialisation des métiers
Accueil remarquable
Professionnalisation de la relation à distance
Offres intergénérationnelles (ou spécifiques : jeunes senior)

Pour atteindre cet objectif, nous adaptons **l'implantation de nos agences** ainsi que leurs **formats** en fonction de leur localisation, développons l'accès aux services bancaires 24h/24 et l'accès sans rendez-vous, partout sur le territoire.

Afin de faire du réseau commercial, l'ambassadeur de l'image de notre Caisse Régionale et vecteur d'émotion pour nos clients, nous déployons des agences modernes et conviviales et souhaitons être irréprochables sur l'accueil. Au 31/12/2018, ce sont 24 agences qui ont été rénovées selon le nouveau concept.
Au cours des exercices 2019 et 2020, 45 autres agences seront ainsi rénovées.
Afin d'être toujours plus utiles et efficaces pour nos clients, nous mettons en œuvre de nouveaux modèles de **spécialisation de nos métiers** et repensons la gestion des portefeuilles en agences afin d'apporter le conseil le plus adapté et le plus efficace pour nos clients. Le métier de conseil reste le même dans ses fondamentaux, c'est l'organisation de la prise en charge du client qui est profondément modifiée. Tous les conseillers restent les garants du développement du fonds de commerce de CAPG, ils sont tous des conseillers généralistes. Certains conseillers auront en charge des sujets experts, qu'ils traiteront pour tous les clients de CAPG, ce sont les « majeurs de compétences». Ils travaillent à hauteur de 20% des contacts utiles sur cette activité « majeurs de compétences ». Ainsi, sur le marché des particuliers, nous déployons des conseillers spécialisés à 100% sur le domaine de l'accueil, des majeurs protégés et des séniors. De même, des majeurs de compétences sur différents domaines parmi lesquels la clientèle épaulée, les jeunes, les petites associations, sont également présents sur l'ensemble du territoire pour répondre au mieux aux attentes de nos clients.

La charte accueil et la formation associée nous permettent également une montée en gamme et une harmonisation de l'**accueil** client sur tout le territoire. Organisés en binômes, les spécialistes accueil, les animateurs de la relation client et les Directeurs de la relation client référents accueil, auront ainsi formé en 2018 plus de 900 collaborateurs du réseau sur une journée pour s'approprier les cinq engagements : Considération, Disponibilité, Efficacité, Confidentialité et professionnalisme.

Enfin, **la relation à distance**, élément marquant des nouveaux usages et comportements de consommation de la banque, est prise en compte à deux niveaux. Elle fait d'une part l'objet d'un thème de spécialisation de nos majeurs de compétences « banque multicanale de proximité ».
D'autre part, nous professionnalisons le traitement des clients à distance au travers de 10 centres pédagogiques multicanaux au sein des régions (appelés « DPMR » (Dispositif Pédagogique Multicanal Régional) afin d'ancrer les bonnes pratiques de la relation à distance pour l'ensemble des collaborateurs du réseau.

Enfin, CAPG souhaite être facilitateur des transitions du territoire, démographiques et **générationnelles.**
Ainsi nous revoyons en profondeur pour nos clients toute l'approche relationnelle, la communication, les offres produits et services, avec une attention particulière aux seniors et aux jeunes.
Ainsi, pour notre clientèle senior, nous avons lancé une nouvelle démarche « Adultissime » avec une approche originale et percutante. Nous avons mis notamment en place un réseau de Spécialistes Seniors qui accompagne le passage à la retraite de nos clients. Nous développons des offres spécifiques pour la maitrise budgétaire, ainsi

que des services en faveur du bien vieillir et contre l'isolement et la perte d'autonomie : nouveau Prêt Bien vieillir à domicile, offre d'assurance Jeune retraité, carte bancaire à prix réduit pour les aidants…
Pour notre clientèle jeunes, nous avons également revu notre approche afin de nous adapter à ses besoins spécifiques : des conseillers Majeurs de compétence Jeunes accompagnent ainsi nos clients jeunes lors de moments de vie importants tels que le bilan 25 ans, l'entrée dans la vie étudiante ou l'entrée dans la vie active, en leur proposant des offres dédiées (nouvelle offre Job+ avec une aide à la recherche d'emploi, maintien d'avantages tarifaires etc…)
Pour répondre à certaines préoccupations de ces deux segments de clientèle, nous avons animé 4 job dating pour les jeunes et 4 ateliers nutrition pour les seniors.

Objectif 2 : Agir avec éthique : Loyauté dans les affaires, Conseil, Protection des données

PLAN D'ACTION
Formation des salariés à la conformité
Protection des données
Entrées en relation conformes

Notre ambition est de former 100% de nos collaborateurs afin de garantir la bonne prise en compte des exigences règlementaires liées à nos métiers. C'est ainsi notamment que l'on obtient 93 % de taux de conformité lors de nos **entrées en relation**, (enregistrement client conforme dès la première saisie). Par ailleurs, la protection des clients et de leurs données est au cœur de la relation clients. Une relation durable, transparente et éthique. Nous avons ainsi nommé en 2018, un responsable de la protection des données clients et nous avons obtenu la certification ISO 37001 lutte anti-corruption.
L'arrivée de la tablette, la modernisation des outils et des processus, la mise en place du guide EER (Entrée en Relation) et de nouveaux didacticiels pour le réseau ont conduit à un taux de conformité règlementaire à J+30 jours d'un très bon niveau : 93% en 2018 (92% en 2017) tous segments confondus. En effet, des outils plus clairs et plus simples d'utilisation et des process guidés et mieux explicités ont permis à nos conseillers de fiabiliser leur entrée en relation clients.
Exemples : la signature électronique, lecture automatique des données des pièces d'identité, entrée en relation sur tablette très sécurisée

Indicateurs de performance sur engagement « Viser l'excellence relationnelle » :

		2017	2018
Principal	Indice Recommandation Clients	32,1	30,8
Secondaire	Délai traitement réclamations (en j)*	6,22	8,15
Secondaire	Taux de salariés formés aux formations règlementaires	98%	98%
Secondaire	Nb de blocages transactions**	14614	17911
Secondaire	% EER Conformes ***	92%	93%

* Le délai de traitement réclamation est passé d'un engagement de 7 j à 10 j pour amélioration de la qualité des réponses.
** Virements ou opérations de Carte bancaire bloqués pour suspicion de fraude
***EER Entrées en relation réalisées dans les normes réglementaires à 30 j de l'ouverture du compte

Zoom sur nos filiales

EXCELLENCE RELATIONELLE Bankoa : « Être reconnue comme une banque spécialisée auprès des Entreprises et Clientèles Patrimoniales »
Afin de mieux servir sa clientèle, Bankoa a choisi d'opérer elle aussi un plan de renouvellement des agences mais aussi de modernisation de son site et de ses applications en vue de mieux répondre à ses clients digitaux ou en passe de le devenir.

Afin d'accompagner la transition de ses clients moins numériques, un plan d'accompagnement est prévu.
« Être capable d'agir différemment dans un nouveau fonctionnement ».
En vue de protéger les clients et de respecter les nouvelles règlementations, Bankoa s'engage à former son personnel. L'enjeu est d'intégrer les processus réglementaires (MIFID 2 (Markets in Financial Instruments

Directive **II)** ou RGPD (Règlement général sur la protection des données)par exemple) et de mettre en œuvre un plan d'intégration de la conformité à la source.

Indicateurs BANKOA

BANKOA		2017	2018
	Capter 1400 nouveaux clients d'ici 2020		
			6100

EXCELLENCE RELATIONNELLE Square Habitat

« Etre centré relation clients » ; objectif passant par la remise d'honoraires si les engagements ne sont pas tenus

« Mesurer la qualité de service » : par un suivi rigoureux des réclamations et une mesure de la satisfaction clients. En 2018 l'expérimentation test a été réalisée dans le Gers et sera étendu à tout le Territoire en 2019.

SQUARE HABITAT		2017	2018
	EXCELLENCE RELATION CLIENTS		
	Taux Recommandation Clients		80%

ENGAGEMENT 2 : ETRE UNE BANQUE DE TERRITOIRE

La Caisse Régionale a calculé son empreinte socioéconomique, en vue de mesurer l'impact de son activité sur le territoire et au-delà.
Ce calcul a conduit à faire les constats suivants :
Les impacts consolidés de la Caisse Régionale se traduisent par :

- **57 876 emplois soutenus** dans l'économie Française en 2017.
- Cela représente 23 469 emplois soutenus sur le Territoire de la Caisse Régionale ; 5.4 % des emplois locaux sont soutenus par la Caisse Régionale.

- **4.0 Mds € de contribution au PIB** dans l'économie française en 2017, dont 1,7 Mds € sur le territoire de la Caisse.

Enjeu 2 - Etre leader du développement économique, social et durable du territoire Pyrénées-Gascogne

Objectif 3 : Accompagner toutes les transitions

PLAN D'ACTION
Solutions accompagnement innovantes
Cafés cyber sécurité, numériques, de la création

Notre démarche de Banque du Territoire s'illustre à travers différentes actions et notamment la nécessité d'accompagner les grandes transitions auxquelles doivent faire face les acteurs de l'économie de notre territoire. C'est en ce sens que nous souhaitons proposer des solutions performantes et innovantes à nos clients.
Des solutions nouvelles dans nos offres :
- CashInTime : solution d'affacturage* en ligne pour les clients professionnels.
- GreenLease : Pour développer le financement en crédit-bail* auprès de nos clients.
- Solutions Prêts Express Pro et Agriculteur : pour obtenir une solution de financement directement en ligne.
- Installation By PG : pour accompagner l'installation des Jeunes Agriculteurs.

* Définition en en fin de document

Des moments privilégiés pour échanger ensemble que nous souhaitons renforcer au fil des années :

Les Cafés de la Transition Numérique pour accompagner la digitalisation de l'activité des Agriculteurs et les Cafés de la Cyber sécurité pour sensibiliser et proposer des solutions à nos clients afin de faire face aux nouveaux risques digitaux. Ce sont des moments conviviaux où nos clients peuvent rencontrer et échanger avec des experts qui les accompagneront dans leur transition digitale. Les 2 Cafés seront fusionnés en 2019 afin de proposer une offre globale à nos clients

-

- Le colloque Energie qui réunissait des experts du monde de l'énergie en présentant les grands enjeux de la transition énergétique et la façon de l'appréhender. CAPG a été co organisateur et animateur, avec la Compagnie d'Aménagement des Coteaux de Gascogne, de cet événement.

La transition énergétique est traitée à Pyrénées Gascogne via sa filiale CAPGEN (objectif 17) ; la transition agricole est traitée (objectif 16)

Objectif 4 : Promouvoir un développement économique responsable

PLAN D'ACTION
CAPG mécène de son Territoire
Accompagnement créateurs entreprises ETICOOP Propulseur PG DEV Le connecteur
Organisation dédiée des filières tourisme et neige

En 2018, CAPG a mis en place une Fondation d'entreprise afin de formaliser sa politique **d'aides aux territoires**. La dotation annule est égale au total des Tookets générés par les produits solidaires utilisés ou détenus par ses clients sociétaires (Carte bancaire et livret sociétaire). Cette dotation s'est élevée à 1.878M€ en 2018. Les aides versées vont exclusivement à des associations ou des œuvres du territoire dont les actions permettent de le rendre plus attractif pour les générations futures.
4 domaines d'intervention ont été identifiés avec pour chacun une promesse :
Passerelle « accompagner et aider chacun à passer des caps difficiles »
Terres d'audace : détecter et accompagner les projets et initiatives créateurs de valeurs
Graines d'avenir : Accompagner les jeunes dans leurs parcours de vie
Culture et Patrimoine : valoriser et soutenir la culture et les arts de nos territoires
Nous éditons un magazine et des films qui témoignent des principales actions menées au cours de l'année.
Il n'y a aucune contrepartie commerciale.
Le rôle de la Fondation est de porter toutes les actions de mécénat de CAPG. Parmi celles-ci on peut citer pour 2018 : L'achat d'un robot de télé présence mobile pour les enfants du service pédiatrie de l'hôpital Bayonne ; L'achat d'équipement multi média pour permettre à une radio locale de se développer ; la participation aux travaux de rénovation du site du Castet ou bien le soutien d'un groupe de jeunes musiciens pour réalisation d'un CD live.
De plus, nous développons également des aides spécifiques aux acteurs agricoles ou via du sponsoring, leviers supplémentaires de promotion et de développement de notre territoire.

L'accompagnement du développement du Territoire trouve également sa source dans la stimulation de son tissu économique.
Nous souhaitons être l'acteur majeur de la création d'entreprise et proposons un dispositif unique d'accompagnement.
- Avec ETIcoop, l'école territoriale pour l'innovation et la coopération, qui chaque année accompagne des porteurs de projet et des jeunes créateurs d'entreprises en leur proposant un cursus pédagogique dédié.
- Avec Le Propulseur qui est une offre de financement pour les jeunes entreprises
- Avec Pyrénées Gascogne Développement, fonds d'Investissement qui accompagne en fonds propres les Entreprises Innovantes
Et demain « le Connecteur » pour accompagner les Start Up et multiplier les connexions entre elles, les grands groupes et les acteurs de l'économie de notre territoire.

Nous avons souhaité également mettre en place une organisation dédiée à l'accompagnement des Filières Neige et Tourisme qui sont deux piliers économiques importants de notre territoire.

Cinq ans après la création de la banque du tourisme, CAPG a souhaité densifier le réseau des « conseillers pro tourisme » : 16 spécialistes (« référents » portefeuille tourisme à 50 % ; « spécialisés » portefeuille 100 % tourisme) au lieu de 4 conseillers antérieurement. Cette refonte passe par un toilettage des offres du secteur tourisme (Gamme Atout 5) plus adaptées. On peut ainsi citer l' « OC Cyclique » avec un plafond évolutif selon la saisonnalité.
Si le tourisme représente 8.5 % du PIB des 3 départements, dans le 65 ce taux atteint 20 % ; grâce à la filière neige.
La filière neige (secteur à risque élevé) mérite une attention particulière à cause du réchauffement climatique et nécessite de notre part un accompagnement vers une « activité quatre saisons » . Pour répondre à cette exigence, CAPG a nommé une personne, représentant la relation sur ce secteur ; personne pouvant adopter une position neutre vis-à-vis de ce marché, plus relationnelle et politique et ne prenant pas part à la décision d'octroi de crédit

Exemples d'actions concrètes :
① Activité d'ETICoop sur CAPG, **18 porteurs de projet** accompagnés en 2018 :
« Incubation de projets innovants » : ETICoop réalise 1 cursus par an pour des porteurs de projet qui sont accompagnés. **L'accompagnement, d'une durée de 3 ans**, est **gratuit pour les créateurs d'activité nouvelle et** se déroule en 3 temps :
Phase 1- Accompagnement collectif dense (17 journées positionnées sur 2,5 mois) : mois 1 – mois 3
Phase 2- Coaching individualisé (mise à disposition d'une bourse de 30H d'expertise) : mois 3 – mois 12
Phase 3- Mentorat assuré par des cadres ou des chefs d'entreprises en activité ou à la retraite : mois 6 – mois 36

Au 31 décembre 2018, ce sont 60 créateurs d'activités nouvelles soutenus depuis 2013 sur le territoire CAPG : 39 structures ont été créées, 14 projets sont encore en incubation **et 73 nouveaux emplois** ont été créés.
Le taux de pérennité dans le cadre des cursus "Incubation de Projets Innovants" est supérieur à 83%.
② Les « Cafés » en 2018 :
3 Cafés de la création
4 Cafés de la transition numérique
3 Cafés de la Cyber sécurité
③ PG Développement a investi 1.387 M€ sur des entreprises du territoire et 4 nouvelles entreprises ont été accompagnées

Objectif 5 : Contribuer à des causes d'intérêt social

PLAN D'ACTION
Financement habitat responsable
Financement du logement social

Nous souhaitons accompagner tous **les crédits immobiliers de façon responsable** de nos clients et prospect en sécurisant leur présent et en leur permettant de préparer leurs futurs projets.
Nous sommes attentifs au respect des normes relatives de la RT 2012 et BBC et notamment en cas d'auto-construction.
Sur ce pan d'activité, nous conservons une place de leader (40,75 % Part de Marché) mais maintenons néanmoins un taux de risque très faible 1.49 %, (vs 2.21 % tout marché) ce qui laisse à penser que nous développons un financement responsable. En effet, il s'agit d'octroyer des crédits à un large public, tout en évitant au client un déséquilibre budgétaire et surtout le surendettement. Cela est rendu possible grâce à une politique de crédit très encadrée. Des spécialistes « majeurs de compétence » sont seuls habilités pour les dossiers de crédits habitats sur le marché des particuliers concernant l'achat, la construction et les prêts réglementés y compris pour la partie privée des pros/agris et entreprises.
D'autre part, nous finançons des projets de **rénovation énergétique** (encours global de 10.06 M€ pour 412 prêts octroyés)

Nous développons également un financement au service du **logement social**.
Au travers de ses différentes activités de financement sur les marchés entreprises et auprès des professionnels de l'immobilier, CAPG accompagne le développement du logement social de son territoire.

Ce sont des prêts octroyés par le marché des entreprises pour les bailleurs sociaux qui financent un parc de logement ou bien des prêts particuliers octroyés sous condition de revenus éligibles à l'attribution de logement HLM.
Pour les particuliers, nous octroyons également des « prêts sociaux locatifs » et des « prêts sociaux locatifs accession » comportant une phase locative puis une phase de prêt classique (facilite l'accès à la propriété). L'encours des prêts sociaux s'élève à 4.45 M€ pour 27 prêts en 2018.
En 2018, ce sont 41,76 M€ prêtés à différents clients pour construire, rénover des bâtiments destinés à accueillir des familles avec des offres diversifiées répondant au besoin de la population de nos territoires.
Nous réfléchissons également à apporter une réponse au besoin de logement dans les zones « tendues » comme le Pays Basque avec notamment le projet d'accession via un bail réel solidaire. Nous travaillons en collaboration avec le COL (Comité Ouvrier de Logement Office HM sous forme associative) d'Anglet. Les premières offres de financement devraient voir le jour au cours du 1er semestre de 2019.

Indicateurs de performance sur engagement « Etre une banque de territoire » :

		2017	2018
Principal	Part de marché financement Habitat	40,74%	40,75%
Secondaire	Encours de crédit tout marché	11,5 Md €	12,87 Md €
Secondaire	Part du résultat non distribué *	88,80%	88,76%

(*) Définition en note méthodologique

Zoom sur nos filiales

SERVIR SON TERRITOIRE - Bankoa : « Être plus rentable de façon durable »
Afin d'éviter le surendettement et de rendre le service financier le plus longtemps possible, Bankoa s'engage à pratiquer une révision tarifaire et à réduire les coûts du risque : (révision politique crédit, révision politique contentieux pour accompagner les clients) etc.

ENGAGEMENT 3 : ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE

Enjeu 3 - Assurer une gouvernance équilibrée, selon notre modèle de banque mutualiste territoriale

Objectif 6 : Assurer une composition et des missions du CA conformes à notre modèle

Le Conseil d'administration(CA) est sociologiquement diversifié (agriculteur, commerçant, chef d'entreprise, comptable…), avec une parité de 40 % de femmes, 60 % d'hommes.

Le CA veille à un soutien des investissements et projets économiques sur le territoire tous marchés dont collectivités publiques, et développe une politique de crédit universelle (non sélective, tous types de clients, logement social…), De plus, la politique de rémunération des parts sociales permet au Conseil de préserver les fonds propres de la Caisse Régionale : condition indispensable pour pouvoir financer tous les secteurs de l'économie locale. Le Conseil s'attache également à soutenir des agents économiques touchés par des crises économiques (grippe aviaire, …) ou des catastrophes naturelles (inondations, sécheresse… par la mise en place de crédits court terme pour soutenir la trésorerie des agriculteurs ou professionnels, le report d'échéances de crédit ou la décision de prise en charge accélérée des sinistres par les assurances PACIFICA.

Objectif 7 : Développer notre sociétariat

Le développement du sociétariat se fait sur 2 axes :
1-Augmenter le nombre de sociétaires : « tout client a vocation à devenir sociétaire »

Augmentation de 9 347 sociétaires en 2018 (net).
Nous arrivons donc à 408 633 sociétaires au 31/12/2018 avec un taux de sociétariat supérieur à 78%.
Tout client a vocation à devenir sociétaire. Pour cela, présentation au client du mutualisme lors des EER digitalisées avec des vidéos intégrées directement sur la tablette. Ce pavé est renforcé par la présentation du magazine des actions emblématiques dans lequel nous retrouvons les aides versées aux associations sur les territoires PG ; preuves concrètes de nos actions mutualistes.

2- Augmenter l'encours moyen détenu qui permet de préserver les fonds propres et de sécuriser les CL(règle des 75% du K social)

Parler de la politique de souscription et de remboursement.
Le nouveau process de remboursement limite les baisses de K Social et fidélise les soc…

Volonté d'augmenter l'encours moyen de PS détenues afin de sécuriser les fonds propres des CL pour que le capital de chaque CL ne descende pas en dessous de 75% du capital le plus haut historique. Le franchissement de ce seuil aurait pour conséquence de bloquer le remboursement des PS.
Pour réaliser cet objectif, le seuil minimum de souscription de PS a été relevé à 40 € avec une dérogation pour les clients ≤30 ans (20 € minimum). Le montant de souscription maximum par sociétaire est désormais de 15 000 €.
Ceci implique de la part des conseillers commerciaux lors de la proposition aux clients, un discours sur la philosophie des PS.
Le remboursement des PS doit être validé par les conseils d'administration des CL avant validation opérationnelle dans l'outil ATANET. Plus aucune dérogation n'est donnée aux secrétaires de CL (DRC) pour valider le remboursement des PS, même les remboursements partiels.

Objectif 8 : Permettre à nos administrateurs d'être ambassadeurs de CAPG

Notre ambition est de donner un rôle aux administrateurs de CL en les formant et les informant.
4 rôles leur sont ainsi dévolus :
- Représenter les sociétaires afin de les écouter, de détecter et de transmettre leurs préoccupations et de les informer sur la stratégie, les projets de CAPG.
- Animer la vie de la Caisse locale en participant aux Conseils d'administration, aux Assemblées Générales et en recrutant de nouveaux élus.
- Assurer la promotion du modèle coopératif et mutualiste et accompagner les actions locales en expliquant les valeurs mutualistes auprès des sociétaires, en assurant une veille économique en observatoire économique local pour repérer les situations à risque d'une filière, d'une entreprise, d'une personne, en participant à l'animation de la vie locale au travers des manifestations, détection de projets locaux.
- Contribuer à la performance de la zone commerciale en accompagnant les porteurs de projet au travers les Cafés de la création ou la démarche Propulseur, avec l'accompagnement des conseillers pro/agri par leur expertise et leur connaissance du territoire.
Ils peuvent également devenir accompagnants Passerelle (après un cursus de formation), et sont partie prenante dans la distribution des aides allouées par la Fondation.

Indicateurs de performance sur engagement « Assurer une gouvernance coopérative » :

		2017	2018
Principal	Pourcentage de clients sociétaires	76,66%	78,49%
Secondaire	Montant d'aides au Territoire	2,523 M€	2,870 M€
Secondaire	Nb de femmes au CA ou diversité CSP	36%	41%

Zoom sur nos filiales

GOUVERNANCE - Bankoa : -

GOUVERNANCE - Square Habitat

« Transparence » Grâce à la nomination d'un référent RSE pour une sensibilisation sur les enjeux RSE

« Parité »: Objectif de parité au sein du comité de Direction du Groupe

SQUARE HABITAT		2017	2018
	GOUVERNANCE		
	Parité CODIR ; taux de femme		44%

ENGAGEMENT 4 : ETRE UN EMPLOYEUR EXEMPLAIRE

Enjeu 4 - Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs

Objectif 9 : Favoriser les évolutions de carrière et les compétences des salariés

PLAN D'ACTION

Valorisation et reconnaissance des salariés

Accompagnement managérial ; Marque employeur

Dans un contexte de transformation, notre politique ressources humaines (présentée sur notre site « Ma carrière ») et nos pratiques vis-à-vis des collaborateurs sont le prolongement de la relation établie avec nos clients : une relation fondée sur la confiance, l'écoute et la proximité.

Nous sommes attentifs à ce que chaque collaborateur trouve sa place pour exercer ses talents, accomplir efficacement ses missions et s'épanouir au travail, notamment en conciliant les souhaits des salariés et les besoins de l'entreprise.

Notre vocation : faire des RH un levier de développement des salariés et de performance de l'entreprise autour de 5 axes :

- Attirer de nouveaux talents et recruter de façon pérenne sur le territoire
- Développer la formation et la promotion interne des salariés
- Promouvoir la diversité et l'égalité des chances
- Favoriser le dialogue social et développer la Qualité de vie au Travail
- Associer les salariés et communiquer sur les orientations stratégiques de l'entreprise

En vue de maintenir l'efficacité et la **compétence de nos salariés**, le volet formation a toujours été un axe fort de notre politique RH.

Parmi les initiatives marquantes de cette année on peut citer :

- **« Digitall »** : un programme d'acculturation au monde digital sur les usages clients et l'économie numérique à l'attention de tous les collaborateurs.

Accessible sur « Planet Formation » et sur smartphone grâce à l'appli « Digit'up », ce programme a été déployé auprès des managers puis de l'ensemble des collaborateurs en 2018.

Formation très bien suivie avec 92 % visas obtenus par l'ensemble des salariés PG

- Des **formations innovantes** qui renforcent **l'aspect training**

Exemple : formation négociation partagée entre théorie et mise en situation dans l'agence école créée en 2018 qui reproduit l'environnement d'une véritable agence

A noter que les salariés PG peuvent être en formation jusqu' à 10 % de leur temps de travail en moyenne.

Parce que les **managers** sont des leviers essentiels du projet d'entreprise VISION2020, un nouveau métier de **coach interne** a été créé au sein de la DRH. L'enjeu est d'homogénéiser les pratiques managériales, de diffuser la culture du coaching et d'aider chaque manager à mettre en œuvre dans son service ou son agence le référentiel « Manager Attitudes ».

Objectif 10 : Favoriser la qualité de vie au travail

La Caisse Régionale a souhaité renforcer la Qualité de Vie au Travail (QVT) en nommant un responsable QVT, en privilégiant un dialogue social régulier et un accompagnement RH refondé sur des évènements de vie professionnels des salariés
Un vaste programme est mis en œuvre pour favoriser l'équilibre entre dynamique individuelle et collective et veiller à la qualité des collaborations :

- Cycle de conférences thématiques et d'ateliers de formation à la carte sur différents sujets favorisant la QVT ;
- Création d'outils pédagogiques ludiques pour mieux « travailler et vivre ensemble » dans les nouvelles agences et les sites totalement rénovés ;
- Création du référentiel des « Collaborateurs Attitudes » pour mieux collaborer ensemble ;
- Dispositif de sensibilisation aux risques psychosociaux et d'assistance pour les salariés ;
- Charte de la Bienveillance (disponible en 2019).

Actions concrètes : Programme de conférences à l'attention de tous les collaborateurs ; Tous les managers formés à la QVT et à la détection des situations de stress ; ateliers pour salariés volontaires sur la même thématique

Enjeu 5 -Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables

Objectif 11 : Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables

PLAN D'ACTION
Actions diversités Egalité HF Handicap Aidants familiaux
Systématiser les sous-titrages pour toutes les communications vidéo ou films…

Signataire de **la Charte de la Diversité**, CAPG s'engage et agit concrètement et durablement en faveur de la diversité autour de 4 engagements :

1. Promouvoir la diversité sous toutes ses formes dans les recrutements : genre, âge, origines, personnes reconnues travailleurs handicapés, formations et expériences professionnelles diverses…
2. Favoriser **l'égalité hommes-femmes** et la représentativité des femmes à chaque niveau de l'encadrement.
3. Elargir le vivier de nos talents pour renforcer les liens de proximité avec une clientèle diversifiée, préserver la pyramide des âges et favoriser l'intégration, la formation, le maintien dans l'emploi et l'évolution professionnelle des personnes issues de la diversité.
4. Favoriser le recours aux entreprises adaptées et enrichir nos partenariats pour développer les prestations de service.

Dans ce cadre, nous nous engageons à recruter et à faire évoluer nos collaborateurs dans le respect de la loi sur l'égalité des chances pour accueillir « toutes les compétences et rien que les compétences », au travers du recrutement, du maintien dans l'emploi, de l'aménagement des postes de travail, de la formation et de l'évolution professionnelle.

Avec la mission Handicap et Emploi du Crédit Agricole (**HECA**), notre Caisse régionale facilite l'embauche, l'insertion et la progression des personnes handicapées. Un **correspondant diversité** accompagne les collaborateurs en situation de handicap, à toutes les étapes de leur carrière.

En vue d'être appréhendées par tous nos salariés, nous nous engageons à faire en sorte que toutes nos **communications** soient **systématiquement sous-titrées** (vidéos ou films…)

On constate également que le **taux de féminisation** de l'encadrement est en hausse régulière ; de même que l'on observe la **parité** dans le recrutement « permis de conduire » (formation de managers)

Indicateurs de performance sur engagement « Etre un employeur exemplaire » :

		2017	2018
Principal	Fierté d'appartenance	82%	86%
Secondaire	% de recrutements issus du territoire (écoles, domicile)	94,20%	92,60%
Secondaire	Nb de jours de formation / salariés	5,2	8,2
Secondaire	Tx de participation des salariés à l'enquête salariés	58%	82%
Secondaire	%age Femmes PCE 15 et plus	33,30%	34,10%

- PCE 15 Dernier niveau cadre avant encadrement supérieur

Zoom sur nos filiales

EMPLOYEUR - Bankoa : -

« Être prêt à agir dans un nouvel environnement » Dans le but d'obtenir épanouissement créativité et confort au travail Bankoa souhaite accompagner, par le biais de formation, le management et développer une politique RH axée sur la valorisation et le repérage des compétences.
Elle a de plus adopté une charte éthique et déontologique

EMPLOYEUR - Square Habitat

« Diversité dans le recrutement » ; grâce à une sensibilisation des managers et la mise en œuvre de partenariats pour détection de profils adaptés

« Santé et sécurité »:

Sensibilisation aux risques psychosociaux
Sensibilisation des collaborateurs aux risques routiers

SQUARE HABITAT		2017	2018
	SOCIAL		
	Nb de partenariats diversité (*)		2

(*) Partenariat permettant des sourcing répondant à des critères de diversité

ENGAGEMENT 5 : RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET ACQUERIR DES GESTES ECO-RESPONSABLES

Enjeu 6- Maitriser l'empreinte environnementale directe et protéger la nature

Objectif 12 : Réduire le CO^2 des transports, des équipements informatiques

PLAN D'ACTION
Géolocalisation des voitures
Equipement Visio
Green IT : Softphonie et diminution parc ordinateurs des salariés

Le but est de développer divers équipements qui permettent d'alléger l'empreinte carbone de la Caisse régionale dans les années à venir.

- **Géolocalisation** : le système installé dans les véhicules depuis fin 2016, au-delà d'améliorer la sécurité du conducteur et la sureté du véhicule nous permet une gestion optimisée du parc qui se traduit par une diminution des immobilisations, un usage raisonnable et une meilleure planification des révisions et contrôles techniques.
- **Equipement Visio** : la mise en place de dispositif de Visio a un impact direct sur les déplacements physiques des collaborateurs notamment dans notre entreprise organisée autour de 3 sites administratifs répartis sur 3 départements. En 2018 le nombre de salles équipées de VNCA (visio national crédit agricole) est passé de 9 à 33.
- **Pack mobilité et softphonie** : la stratégie de transformation digitale de CAPG appliquée au poste de travail vise aussi à adopter une démarche responsable en réduisant sensiblement le nombre d'équipement moyen par collaborateur. En 2018, le nombre d'ordinateur par collaborateur est ainsi passé de 1.4 à 1 lors de l'opération « Pack mobilité agence et site » (remplacement du PC par un ordinateur portable). La même démarche est appliquée à la téléphonie : après avoir doté en 2017, 100% des collaborateurs d'un téléphone portable pour un usage professionnel et privé, un plan de retrait de l'ensemble des combinés téléphoniques devenus obsolètes a été conduit en 2018. En parallèle, un processus de reprise du matériel par un broker est généralisé.

Objectif 13 : Développer une politique d'achats responsables

La Politique Achats Responsables du Crédit Agricole visant à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin et les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin a été signée par la caisse régionale.
Elle doit permettre d'aller plus loin dans la démarche déjà appliquée notamment dans la prise en compte du critère RSE dans la grille d'analyse des résultats suite à un appel d'offres. De même, à l'exception des travaux à technicité particulière, nous confions à des entreprises et prestataires implantés sur nos territoires les chantiers de rénovation de nos agences et sites administratifs.

Objectif 14 : Lutter contre le gaspillage et maitriser la consommation d'énergie (Sensibiliser au civisme environnemental)

L'objectif est de parvenir, au quotidien, à produire moins de déchets et à mieux les recycler.
En 2018, nous avons réalisé « Place@net agence » : une vaste opération, de tri et de désengorgement des nombreux documents accumulés au fil des ans dans nos agences. Près de 115 tonnes de papier ont été collectées et recyclées à 100%.

Afin d'éviter le gaspillage lors du renouvellement des équipements mobilier et informatique des sites et agences du CAPG, un processus de recyclage a été mis place : Ainsi le mobilier a été donné prioritairement aux écoles, associations et certaines administrations. Le matériel informatique a été cédé à un broker pour être revendu après réparation ou valorisation des composants et retrouver une seconde vie. Au final moins de 5% des équipements remplacés a été jeté.
Les poubelles individuelles sont remplacées par des bacs de tri sélectif et centralisées et des collecteurs de gobelets ont été implantés dans les sites administratifs.

Objectif 15 : Favoriser la biodiversité

En tant qu'entreprise citoyenne, nous avons souhaité nous engager pour notre planète dans une action concrète et fédératrice autour de l'abeille noire en vue de préserver cette race d'abeille locale sur notre territoire.
Notre action consiste à implanter dès début 2019 des ruches sur nos trois sites (3 ruches par site)
Nous avons confié la gestion de ces ruches à une entreprise qui va fédérer de Jeunes agriculteurs apiculteurs en cours d'installation. Notre rôle est de favoriser ce type d'installation, de promouvoir l'activité des apiculteurs tout en œuvrant pour la sauvegarde des abeilles et la biodiversité.

Enjeu 7 - Développer des produits et services répondant aux défis actuels, relatifs à la RSE

Le groupe Crédit agricole reconduit cette année sa méthode d'estimation des émissions de Gaz à Effet de Serre dans la cadre de l'activité de sa banque de financement.

Macro-secteurs	Encours €	Emissions/ secteur	Facteur émission (kt/M €)	Emissions financées ($KtCO^2$)
Agriculture	1 112 201 354	59 795	0,30	334
Construction	163 814 956	79 911	0,07	11
Energie	241 377 049	46 613	0,14	34
Industrie	443 307 555	79 911	0,32	143
Transport	10 004 172	157 156	0,87	9
Services	1 623 358 557		0,00	0
Déchets	84 942 983	17 428	0,74	63
Administration	906 765 668	1	0,00	0
Autres	1 568 884 949		0,00	0
TOTAL	**6 154 657 243**			**593**

CAPG pour un volume d'encours toutes activités confondues de 6 154 Millions €, l'émission de CO^2 s'élève à 593 K Tonnes, en diminution par rapport à 2017.

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 groupe 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.A 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.

Objectif 16 : Intégrer les critères ESG* dans les process, les produits, les services

PLAN D'ACTION

Digitalisation des process

Prise en compte du risque climatique et accompagnement de nos agriculteurs

Digitalisation des process
Notre ambition est de développer des process de vente 100% numérique : souscription des produits en ligne sur notre site, signature des contrats également via le site, signature électronique en Agence, Entrée en relation digitale (via une tablette), remise de chèque sur smartphone.
De même, nous œuvrons pour la robotisation de certains process internes, la mise à disposition de solutions internes d'automatisation de processus existants (Robots), la suppression de téléphones en Back office au profit de « WIKIPG », outil de centralisation des réponses aux questions les plus fréquentes.
Ces nouveaux outils permettent un amoindrissement de notre impact environnemental, une réponse à l'exigence des clients en termes de délai de réponse et une sécurisation des opérations réalisées (pour le collaborateur et pour le client).

De plus, nous mettons à disposition des clients des outils utiles dans leur prise de décision financière ou pour les conseiller sur des enjeux sociaux
- Applicatif « je gère mon budget », outil pédagogique permettant de préparer son budget, y repérer des incohérences, trouver des bons plans …
- Calculéo : simulateur d'aide aux travaux d'économie d'énergie
- Wizbii : Offre de plateforme faite aux jeunes pour chercher un emploi, suivre des formations ou bien faire un bilan de compétences

Enfin, nous tentons au quotidien de réduire l'empreinte environnementale directe dans nos actions grâce à la limitation des impressions, la réduction des courriers externes papiers ou la prise en compte dans nos processus métier de l'organisation de fin de vie des équipements (recyclage puce et plastique des cartes bancaires ; récupération des Terminaux de Paiement Electronique (TPE)

Prise en compte du risque climatique et accompagnement de nos clients agriculteurs
Accompagner nos clients agriculteurs, c'est aller bien au-delà d'un simple partenariat financier. Le monde agricole traverse une période de pleine mutation qui exige toujours plus de compétitivité et d'adaptation et nous nous devons d'être présents en proposant notamment des offres de services adaptées.
La mondialisation, les nouvelles réglementations, les attentes des consommateurs et les nouvelles technologies auront des impacts forts et nous souhaitons accompagner ces évolutions **pour tous nos clients agriculteurs** et ce, **sur toutes les agricultures** dans une optique de développement solidaire et partagé, pour les bons et les mauvais moments.
Notons que CAPG est précurseur et leader en matière de financement de l'agriculture bio dans le département du Gers (1er département en superficie et 2me en nombre de producteurs) avec une offre phare : « Atout 5 bio »
Par ailleurs, la problématique des aléas climatiques touche de plus en plus fréquemment notre territoire (exemple des fortes intempéries 2018). La sécurisation des revenus de l'exploitant est donc un élément majeur que nous devons aborder avec chacun de nos clients agri afin de l'anticiper par de l'assurance, de l'épargne mais également par de la diversification de ses productions.
En termes d'assurance agricole on peut citer la « perte d'exploitation » qui garantit la perte de marge brute ou les « multirisques aléas climatiques » ainsi qu'un nouveau contrat en cours de test pour sécuriser les revenus des clients agriculteurs ; « l'assurance chiffre d'affaires »
Enfin, les cessions d'exploitations verront leur nombre en forte croissance dans les prochaines années et nous aurons un vrai défi à relever pour installer de nouveaux agriculteurs avec des besoins de financement toujours croissants. L'accompagnement des installations restera donc un élément phare de notre dispositif, au service de la profession.
Pour contribuer à soutenir le développement de notre territoire dans le domaine agricole, nous devons donc relever le challenge de l'accompagnement de la transmission des exploitations actuelles, de l'installation des Jeunes Agriculteurs, de l'aide à la diversification (via des financements adaptés) et à la sécurisation de toutes nos agricultures (assurances spécifiques).

De plus, la Caisse régionale offre à ses clients des **produits d'Epargne solidaire** : on peut citer le livret sociétaire, le livret sociétaire boosté et le DAT éco responsable pour un encours de 947 M€ (soit 15 % de notre collecte Epargne).

Objectif 17 : Rendre les EnR* accessibles à tous sur notre Territoire

PLAN D'ACTION
Accompagner la transition énergétique
Développer la production EnR sur nos territoires
Soutenir la construction de centrales

CAPG soutient une activité de **développement des énergies renouvelables** depuis la création de sa filiale CAMNRJ en 2009, aujourd'hui renommée CAPGEN.
Le pôle Transitions Energétiques de la Caisse Régionale est chargé de mettre en œuvre la politique de CAPG visant à accélérer la transition énergétique.

Ce soutien s'est particulièrement focalisé sur les actions en faveur de la **production** d'énergies renouvelables (EnR). Il a pris la forme, à la fois de la clarification d'une politique de financement crédits des projets EnR de la clientèle de CAPG qui se traduit par un montant de nouveaux crédits de 24, 3 M€ en 2018 (20,5 en 2017), portant l'encours de financement restant à rembourser sur ce type de projets à 238 M€. Afin de sécuriser ses clients, CAPG évalue la viabilité du projet via un avis technique réalisé par CAPG Energies nouvelles (CAPGEN), filiale à 100 % de CAPG spécialisée dans les EnR. Toute anomalie ou recommandation est transmise au client afin qu'il puisse sécuriser son projet.

En complément de ce dispositif de financement des projets des clients par crédit bancaire, CAPG a choisi de mettre en place un dispositif d'investissement en fonds propres dans des centrales produisant des EnR. Cet investissement est réalisé par CAPG Energies Nouvelles via des participations majoritaires ou minoritaires dans des **sociétés porteuses de centrales** produisant de l'électricité via des dispositifs photovoltaïques, hydroélectriques et de méthanisation.

L'objectif de ces investissements est :

1. d'accompagner et faciliter la transition énergétique des trois départements composant la zone d'intervention de la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne, conformément à sa vocation d'établissement mutualiste ancré sur territoire. A ce titre, elle permet à des projets de production d'électricité « verte » de voir le jour en amenant non-seulement les fonds propres nécessaires à ces opérations, mais également une compétence technique et financière dans la structuration de ce type de projet.

   Par le développement des EnR, CAPGEN contribue à assurer la future compétitivité du territoire en matière énergétique, facteur d'attractivité économique clé dans un avenir où le prix de l'électricité ne sera plus uniforme sur le territoire.

2. De permettre aux clients de CAPG de valoriser leur foncier par sa mise à disposition, moyennant loyer, pour la construction et l'exploitation par CAPGEN de centrales photovoltaïques ou d'hydroélectricité ;
3. De donner l'opportunité à nos clients agriculteurs de valoriser leurs déchets agricoles via la création d'unités de méthanisation qui ne verraient pas le jour sans l'apport capitalistique de CAPGEN.

A ce jour, CAPGEN exploite, seul ou en collaboration avec son partenaire Tenergie, 419 centrales photovoltaïques et hydroélectriques produisant annuellement près de 130 GWh d'électricité, soit de quoi alimenter annuellement une ville de plus de 60 000 personnes.(+ 32 GWh par rapport à 2017) A ceci s'ajoutent des participations minoritaires dans une centrale de méthanisation, une centrale de biomasse bois et dans les fonds d'investissement EnR des régions Nouvelle Aquitaine (Terra Energie) et Occitanie (MPEI).

Objectif 18 : Rendre les produits et services accessibles par tous (inclusion des populations vulnérables)

PLAN D'ACTION
Spécialisation Clientèle épaulée Offre Passerelle

CAPG a affecté deux conseillers dédiés qui interviennent sur 4 **points Passerelle** : Auch, Tarbes, Bayonne, Pau pour accompagner la clientèle épaulée et/ou victime d'accidents de la vie.

L'accompagnement offert peut se traduire par la mise en place de solutions bancaires permettant une adaptation des services et des moyens de paiement, la restructuration de créances, la négociation avec les créanciers externes et la proposition d'outils de suivis pour faciliter la gestion.
Il existe également des solutions extra-bancaires : accompagnement et soutien moral, étude d'un plan d'action : budget, projets…, bilan des droits sociaux et de la couverture santé.

Parmi les facilités octroyées, on retient que 64 Micro-Crédit Personnel Accompagné ont été octroyés pour un montant total de 171 840 €.
L'activité des deux conseillers Passerelle a permis de suivre 220 clients depuis Février 2018 (pour beaucoup suite à arrêt de travail) et de réaliser 120 sessions d'éducation budgétaire pour plus de 1 300 jeunes participants.

Au quotidien, dans notre réseau d'agences, pour encadrer la clientèle fragile, des conseillers ont été spécialisés à deux niveaux :
- Clientèle fragilisée par « des coups durs » que l'on accompagne face à des événements de vie tels que la séparation, la perte d'emploi, la maladie ou la perte d'un proche.
- « Clientèle épaulée » repérée selon des critères de dysfonctionnements bancaires et à qui l'on peut proposer des produits adaptés (tarification allégée).

Parmi les produits proposés à cette clientèle, on peut citer les micro crédits et les crédits « coups de pouce », le dispositif « banque des jours difficiles » (dons de 1000 € pour des circonstances mettant la personne en risque d'exclusion bancaire) ou les comptes à composés « budgets protégés » ou « budgets épaulés » (bouquets de service à faible tarification)

Indicateurs de performance sur engagement « Respecter l'environnement et acquérir des gestes éco responsables » :

		2017	2018
Principal	Nb km évités salariés * par rapport à 2016	-	552 180 km
Secondaire	Progression de la production du parc (en GWh)	9,5	32
Secondaire	Consommation énergie	8,92 M KWh	8,31 M KWh
Secondaire	Equipement ordi / salariés	-	1,14
Secondaire	Nb imprimante individuelles/ nb salariés	-	19,85%
Secondaire	Nb de budgets protégés	3778	3538
Secondaire	Nb de micro crédits	42	64

(*) Grâce au développement des formations e learning et des entretiens clients à distance

Zoom sur nos filiales

ENVIRONNEMENT - Bankoa : -

« Être prêt à agir dans un nouvel environnement » En vue d'obtenir des gains de consommation énergétique, papier et polluants la banque a opéré une rénovation de son parc d'imprimantes la rénovation du site de San Sébastian, le changement de SI avec digital intégré

ENVIRONNEMENT - Square Habitat

« Réduction des GES » ; grâce à
- L'accompagnement des copropriétés dans les travaux
- L'amélioration des performances énergétiques
- Une sensibilisation de nos clients sur les bonnes pratiques à tenir pour réduire leur consommation d'énergie

« Economie circulaire » :

- Choisir nos fournisseurs en intégrant des critères RSE
- Favoriser les fournisseurs locaux

	SQUARE HABITAT	2017	2018
	ENVIRONNEMENT		
	% de fournisseurs locaux		70%

Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2018

Exercice de reporting

La période relatée couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2018.

Périmètre de reporting

Le périmètre consolidé du Crédit Agricole Pyrénées Gascogne est le suivant :

- La Caisse Régionale
- les Caisses Locales
- PG Immo
- Bankoa
- CAPG Energies Nouvelles
- d'autres filiales directes au caractère non significatif (détail mentionné dans le rapport de gestion).

Les filiales représentent 16,78 % de l'effectif total (v/s 23 % en 2017).

Les indicateurs RSE traités sont détaillés ci-dessous.

Données économiques et sociétales

Les données économiques et sociétales sont celles de la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne (données financières du chapitre « valeur économique » enrichies de certaines données de nos filiales.

PNB : Le Produit Net Bancaire ou PNB représente pour une banque l'équivalent du chiffre d'affaires de l'activité. On utilise un indicateur spécifique en raison de la structure particulière de l'activité d'une banque dont la « matière première » est l'argent lui-même. Il est égal à la différence entre les intérêts reçus et payés, les commissions reçues et payées, les autres produits et charges d'exploitation bancaire, majorée des gains nets des pertes sur instruments financiers. Il est donc avant prise en compte des frais généraux d'exploitation (salaires et charges, coûts immobiliers, publicité, etc), les provisions pour impayés, les éléments non récurrents et les impôts. On en exclut les intérêts sur créances douteuses mais on y ajoute les dotations et reprises de provisions pour dépréciation des titres de placement.

La part du résultat non distribué est le résultat net non distribué soit en dividendes aux porteurs de CCA soit en intérêts aux détenteurs de parts sociales. Cette part augmente les réserves de l'entreprise, permet de renforcer la structure financière de l'entreprise et favorise son développement pérenne au service du territoire

Définitions :

Affacturage : L'affacturage est une méthode de financement et de recouvrement de créances pouvant être utilisée par une entreprise et qui consiste à confier à un organisme tiers (un établissement de crédit spécialisé) la gestion de ses créances afin d'en obtenir, entre autres avantages, un remboursement anticipé.

Crédit- bail : Le crédit-bail est un mode de financement des investissements : c'est l'équivalent pour les entreprises de la location avec option d'achat. Mieux connue sous le nom de " leasing ", il s'agit d'une opération financière par laquelle un établissement de crédit dénommé le "crédit-bailleur" donne en location à un crédit-preneur des biens d'équipement, tels, qu'un fonds de commerce, de l'outillage, une voiture, un parc automobile ou des biens immobiliers.

Les formations règlementaires

Les formations réglementaires sont délivrées à tous les salariés de la CR tous les 3 ans. La dernière formation triennale a eu lieu en 2017 et 98 % des salariés ont été formés. Depuis en 2018 et 2019, seuls les nouveaux entrants ont été formés.

La satisfaction clients à PG

-Indice de Recommandation clients Caisse Régionale (IRC) :

L'indice de recommandation client s'exprime par la différence entre les promoteurs et les détracteurs.
A partir des enquêtes clients réalisées, les PROMOTEURS sont les clients ayant mis une note de recommandation supérieure ou égale à 9 sur 10 et les DETRACTEURS sont les clients ayant mis une note de recommandation inférieure ou égale à 6 sur 10.

Le calcul est réalisé en prenant en compte la moyenne des notes de recommandation, des clients ayant répondus à l'enquête de satisfaction. (les notes sont comprises entre 0 et 10)

-Taux de recommandation : le pourcentage de clients ayant donné une note de recommandation comprise entre 7 et 10

Données sociales

L'effectif reporté de la Caisse Régionale est exprimé en nombre de CDI et CDD recensés de l'année 2018.

Données environnementales

Les consommations de gaz, électricité et de fioul couvrent le périmètre des sièges et des points de vente de la Caisse Régionale ainsi que des filiales Bankoa et PG Immo.
Les données de gaz et d'électricité sont les données de consommation réelle de l'exercice, données collectées à partir des accès en ligne des différents abonnements de l'entreprise auprès des fournisseurs d'énergie.
Les données relatives aux émissions de gaz à effet de serre sont celles issues du bilan carbone actualisé.
S'ajoute le calcul pour CAPG de l'empreinte carbone de nos financements (par filière)
Les autres données environnementales sont issues d'outils de suivi internes ou proviennent d'informations collectées auprès de nos différents prestataires ou fournisseurs.

Autres données quantitatives du rapport

Elles sont issues du Système d'Information à partir de travaux de requête majoritairement constitués au sein du service infocentre de l'entreprise, de fichiers de suivi d'activité constitués au sein des unités opérationnelles ou des comptes de la Caisse Régionale.

Informations reportée ou non reportées

Certaines informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle 2 et son décret d'application n'ont pas été reportées car elles sont considérées comme non pertinentes au regard de nos activités selon les raisons évoquées ci-dessous :

- Les activités de la Caisse Régionale sont exercées en complet respect des droits fondamentaux attachés à la personne humaine.

- Le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne précise qu'il n'a constitué aucune provision ou garantie pour risques en matière d'environnement.

- La nature de son activité ne l'expose pas directement aux questions de l'utilisation des sols et à la prise de mesures spécifiques pour la protection de la biodiversité.

- Compte-tenu de ses activités de service, CAPG n'est pas source d'impacts ou de risques particuliers sur l'environnement.

- Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ; les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement. Les activités de service exercées par la Caisse régionale ne sont pas génératrices de pollution méritant la mise en place de mesures de prévention.

- La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité. En effet, les activités de conseil clientèle ou de traitement administratif ne génèrent pas d'exposition majeure au bruit pour toute personne ayant un contact quelconque avec la Caisse Régionale ou l'une de ses filiales.

- La prise en compte du gaspillage alimentaire, qui compte tenu de notre activité de service ne peut être directement considéré. Nos trois sites administratifs comportent des lieux de restauration confiés à un prestataire externe qui est amené à lutter contre ce phénomène.

- Le changement climatique (contribution et adaptation) est traité dans le cadre de notre engagement 2 « accompagner toutes les transitions » mais surtout au niveau de l'engagement 5 avec tous les objectifs couvrant le risque de dérèglement climatique.

- L'économie circulaire est traitée dans le cadre global de l'accompagnement de nos clients agricoles en considération du risque climatique

- La considération des accords collectifs et de leurs impacts est traitée lorsque l'on considère le risque de détérioration du climat social ou de perte de qualité de vie au travail (objectif 10)

- La lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité est traitée dans notre objectif 11

- Les engagements sociétaux sont considérés dans le cadre de notre démarche employeur responsable (objectif 11) grâce à des actions relevant de notre objectif 5 en vue de couvrir le risque des aléas de parcours de vie ou l'objectif 18

- Compte tenu de la publication tardive des lois (23 et 30 octobre 2018), nous n'avons pas été en mesure d'intégrer les thèmes suivants : la lutte contre l'évasion fiscale ainsi que la 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) ; ces thèmes, s'ils constituent des risques principaux, seront traités lors du prochain exercice.