DECLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA FINANCIERE
2019

Banque Régionale Mutualiste
&
Ses 3 filiales principales

« Agir pour être utile au territoire » est notre première mission

La RSE est inscrite dans la raison d'être de notre Caisse Régionale : être utile à notre territoire, sous toutes les formes de l'utilité.
Banque régionale de plein exercice, son devenir est intimement lié à celui de son territoire et des actions qu'elle engage localement.

Aujourd'hui, la RSE s'exprime tous les jours, dans notre gestion, nos choix sociaux et environnementaux, l'accompagnement des acteurs économiques locaux que nous déployons…
Cet engagement mutualiste et humaniste fait partie de notre ADN.
Nous devons rechercher à faire toujours davantage pour notre territoire dans nos décisions, nos organisations et dans le comportement des salariés de notre entreprise. Il s'agit là de notre responsabilité. »

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

Commentaire [LC1]: La structure globale de la DPEF, en répétant les titres de chaque enjeu pour chaque filiale, fait perdre en clarté et en lisibilité pour le lecteur. Des encarts sur les filiales pourrait être ajouté au sein de chaque chapitre.

Commentaire [CV2]: OK pris en compte dans v2

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 ..... - 4 -
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 -
II - 2 La Politique RSE de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne ..... - 11 -
ENGAGEMENT 1 : VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE ..... - 11 -
Enjeu 1 - Respecter les intérêts de tous les clients ..... - 11 -
Objectif 1 : Apporter notre expertise à tous, partout, par tous les moyens, par tous les canaux ..... - 11 -
Objectif 2 : Agir avec éthique : Loyauté dans les affaires, Conseil, Protection des données ..... - 13 -
ENGAGEMENT 2 : ETRE UNE BANQUE DE TERRITOIRE ..... - 15 -
Enjeu 2 – Accompagner toutes les transitions et le développement économique, social et durable du territoire PG ..... - 15 -
Objectif 3 : Accompagner toutes les transitions (démographique, numérique, agricole) ..... - 15 -
Objectif 4 : Promouvoir un développement économique responsable ..... - 17 -
Objectif 5 : Rendre les produits et services accessibles par tous (inclusion bancaire) ..... - 18 -
ENGAGEMENT 3 : ASSURER UNE GOUVERNANCE EQUILIBREE, SELON NOTRE MODELE DE BANQUE MUTUALISTE TERRITORIALE ..... - 20 -
Enjeu 3 – Pérenniser le modèle de gouvernance mutualiste ..... - 20 -
Objectif 6 : Renforcer le niveau de compétences des administrateurs (selon critères BCE) ..... - 20 -
Objectif 7 : Développer notre sociétariat ..... - 21 -
ENGAGEMENT 4 : ETRE UN EMPLOYEUR EXEMPLAIRE ..... - 22 -
Enjeu 4 - Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs ..... - 22 -
Objectif 8 : Favoriser les évolutions de carrière et les compétences des salariés ..... - 22 -
Objectif 9 : Favoriser la qualité de vie au travail ..... - 23 -
Enjeu 5 -Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables ..... - 23 -
Objectif 10 : Favoriser la diversité ..... - 23 -
ENGAGEMENT 5 : LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET S'ADAPTER AUX EVOLUTIONS DE LA SOCIETE ..... - 26 -
Enjeu 6- Maitriser l'empreinte environnementale directe ..... - 26 -

Objectif 11 : Réduire le CO^2 des transports, lutter contre le gaspillage et recycler nos consommables ..... - 26 -
Objectif 12 : Développer une politique d'achats responsables ..... - 26 -
Objectif 13 : Lutter contre le gaspillage et maitriser la consommation d'énergie ..... - 26 -
Enjeu 7 - Développer des produits et services répondant aux défis actuels, relatifs à la RSE ..... - 27 -
Objectif 14 : Proposer des produits et services répondant aux mutations climatiques ..... - 27 -
Objectif 15 : Rendre les EnR* adaptés au besoin de tous sur notre Territoire ..... - 29 -
Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2019 ..... - 32 -

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

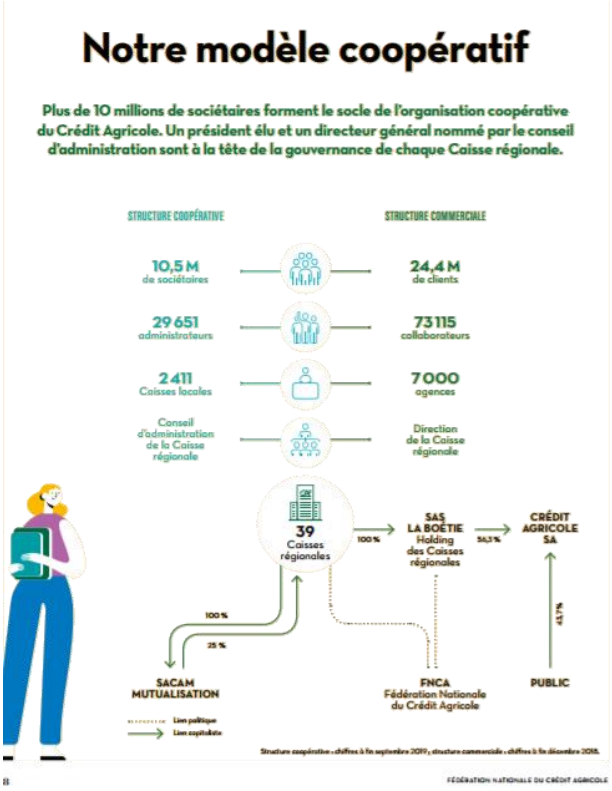
I - 1 Le groupe Crédit Agricole

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 604 878 clients, 415 265 ont fait le choix d'être sociétaires ; 902 administrateurs les représentent au sein des 65 Caisses Locales ; et 1 854 salariés travaillent pour CAPG.

Commentaire [LC3]: OK EY

En confortant son positionnement de banque multicanale et son engagement local, la proximité de son réseau de 140 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.

*Part de marché crédit = 39% à fin 2019



Source : Pacte coopératif et territorial des Caisses régionales du Crédit Agricole 2018-2019

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 31/12/2019, 78,64 % 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 multicanale et son engagement local, la proximité de son réseau de 140 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 avec 78.7 % de part de marché sur son territoire, 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)
-CAPG prend une part active aux transitions de notre territoire (transitions numérique, démographique, sociétales).

Commentaire [LC4]: Pourrait-on avoir une pièce justificative s'il vous plait ? (préciser, est ce par rapport à la part de marché sur le territoire PG ?)

Commentaire [CV5]: Oui effectivement c'est la part de marché qui nous conduit à dire cela

Commentaire [CV6]: Piece justif données CASA

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 :

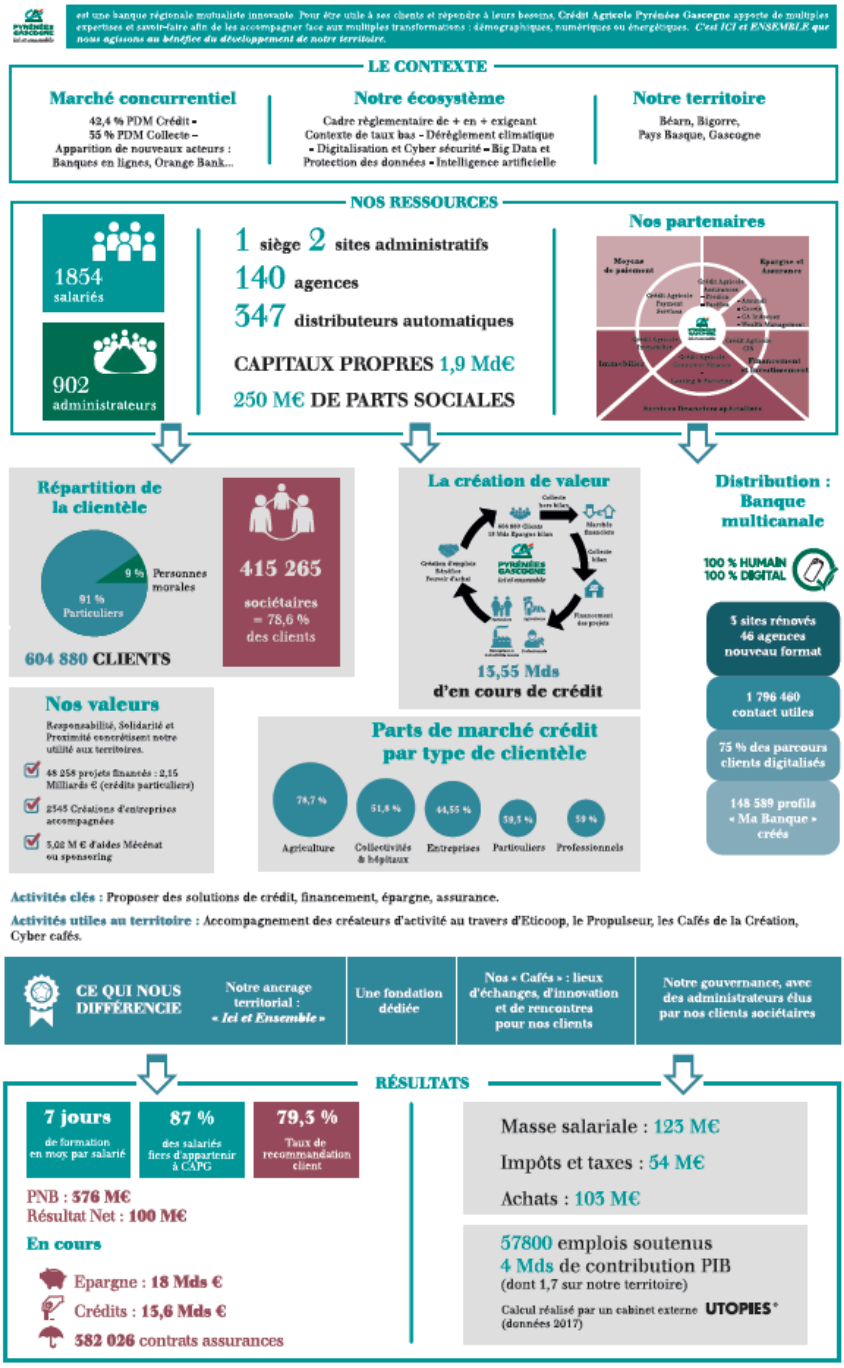
- Identification des enjeux RSE pour la Caisse Régionale,
- Volonté d'agir favorablement et durablement sur les impacts économiques environnementaux et sociétaux de la Caisse régionale,
- Disposer d'un outil de performance : relais de croissance et levier de valorisation (avantages pour les clients,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

La démarche entamée l'an passé a été revue cette année avec pour maitre mot : concision et pertinence.
Cadrage :
- Documents faitiers : Politique groupe, projet d'entreprise Vision 2020, pacte coopératif, charte éthique, document de référence CASA dont la méthode de cotation des risques,
- 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 : repérages des risques RSE par direction, consolidation collégiale puis cotation de ces risques. En deuxième lieu, le comité a vérifié que les enjeux retenus jusqu'à lors couvraient bien nos risques ; les plan d'actions ont été adaptés et les indicateurs revus.

Les 3 filiales principales sont incluses dans la déclaration de performance.
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



Commentaire [LC7]: Pourrait on avoir une pièce justificative pour les chiffres suivants s'il vous plait ?
-Nombre de créations d'entreprise accompagnées
-Nombre d'emplois soutenus
Note : le modèle d'affaires sera revu et validé dans la V2.

Commentaire [CV8]: Justi données utopies Calcul Empreinte Socio Eco + Nombre d'entrées en relation professionnelles

Commentaire [CV9]: , On a sur le portail Pilotage Commercial un nb d'entrées en relation pro de 3 124 sur le réseau agences. Si l'on part sur 3/4 des EER (estimation), on arrive à **2 343 créations d'entreprises accompagnées en 2019**.Chiffre approché de la sorte chaque année

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
285 collaborateurs

Infrastructures et agences
37 Agences de proximité
Sites internet dédiés

Investissements
20 rachats/prises de participations 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

SQUARE HABITAT CRÉDIT AGRICOLE
SQUARE HABITAT -vacances.fr CRÉDIT AGRICOLE

Nos offres :
Square Box Vendeur
Square Box Acheteur
Square Box Gestion Locative

Distribution :
100 % Humain, 100% Digital

Les valeurs de Square Habitat :

Excellence : Approche de la relation client par le conseil et l'expertise
Proximité : Par la couverture du territoire
Responsabilité : Par notre politique de conformité
Loyauté & Transparence

Résultats

Près de 21 Millions de Chiffres d'affaires annuels

72 % de Chiffre d'affaires généré par les métiers d'administration de biens

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

9ème réseau national d'administration de biens (toutes marques confondus)

1-5-3 Modèle d'affaires CAPGEN

CAPG ENERGIES NOUVELLES

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

812 centrales EnR co-détenues avec nos partenaires

Un investissement en fonds propres de 81 M€ réalisés depuis 2009 et une enveloppe complémentaire 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 pour participer à la lutte contre le réchauffement climatique et préparer l'attractivité future du territoire
Accompagner les clients sur les dimensions financières, mais aussi techniques et réglementaires
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

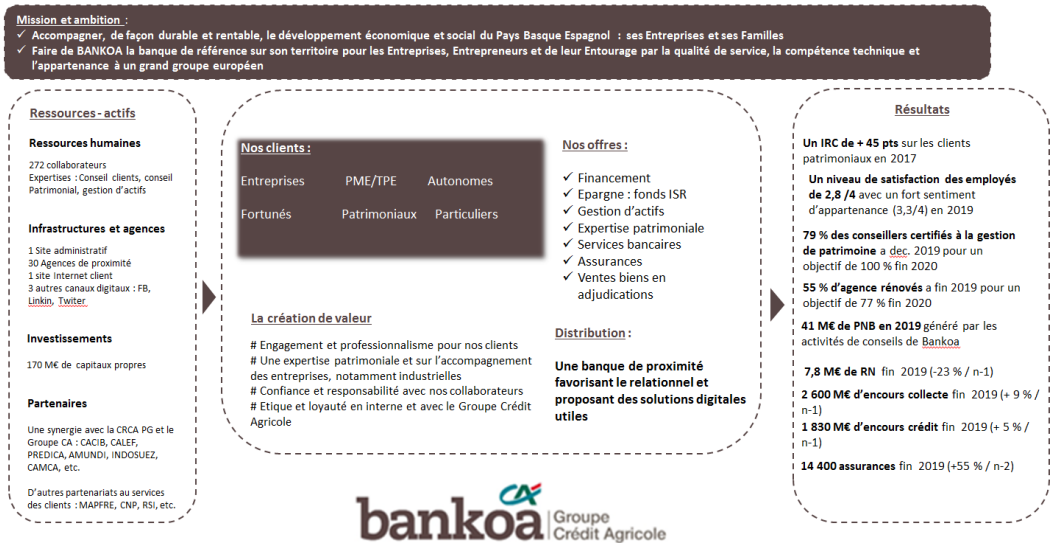
Chiffre d'affaires du parc de centrales 208 M€, essentiellement d'origine photovoltaïque.

679 GWh de production (x 6 / 2018) soit la consommation d'une ville de plus de 310.000 personnes

Montants payés aux prestataires locaux par le parc CAPGEN : 1,9 M€ soit 54% des dépenses totales.

PYRÉNÉES GASCOGNE ÉNERGIES NOUVELLES

1-5-4 Modèle d'affaires BANKOA



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

Comme l'an passé, la prise en charge de la RSE au sein de Pyrénées-Gascogne a pris la forme, en 2019, d'un projet 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 mise à jour de la DPEF et prise en compte des remarques du cabinet Organisme Tiers indépendant (EY) ,
- 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.
- Une action de préservation de la biodiversité (mise en place de ruches sur nos sites administratifs)
- Animation d'une journée solidaire mobilisant l'ensemble des salariés de la Caisse Régionale.

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

Méthode d'identification des risques dont découlent nos enjeux

Alors qu'en 2018 notre démarche était fondée sur le repérage des enjeux RSE ; le comité opérationnel RSE de CAPG a voulu cette année repérer les risques RSE en premier lieu afin de répondre au plus près aux exigences du législateur. Cela nous a permis de repenser les enjeux majeurs de chaque Direction de la CR au regard des évolutions sociétales, sociales et environnementales dont nous devons tenir compte.

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 est donc parti des risques identifiés par le groupe sans s'interdire d'envisager des risques spécifiques à notre territoire même si l'on peut concevoir 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).

Le repérage des risques a nécessité 2 réunions du comité RSE constitué d'un membre de chaque Direction de la Caisse Régionale
Chaque Direction avait à sa disposition la liste des risques repérés en 2018, la liste de l'ensemble des risques RSE du groupe CA et des établissements financiers, la liste des risques entrevus par d'autres Caisses Régionales.
Elle devait repérer les risques les plus forts pour sa direction et les prioriser.
Pour ce faire, une grille de cotation leur a été fournie.
En séance, les risques ont été consolidés et la priorisation globale s'est faite de façon collégiale.
Principe retenu : les risques les plus forts sont ceux retenus par le plus grand nombre de directions.
Suite à cette consolidation collégiale, les risques retenus ont ensuite été cotés selon la méthode de calcul préconisée par le groupe national.

Le résultat de cette cotation est le suivant :

RISQUES COTES 2019		Priorité	Score
Societal	Manquer aux éxigences croissantes en matière de réglementation	1	68
ENVt	Ne pas considérer les mutations et transformations en Agriculture et agroalimenta	2	51
ENVt	Ne pas maitriser notre empreinte envir. et l'impact des dérèglements climatiques	3	47
Sociétal	Ne pas anticiper et s'adapter aux nouveaux usages et besoins digitaux clients	4	41
SOCIAL	Le Mal être au travail	5	38
SOCIAL	Ne pas veiller à l'évolution des compétences des salariés	6	33
Sociétal	Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence	7	30
SOCIETAL	La multiplication des aléas dans les parcours de vie et les risques d' exclusion banc	8	29
SOCIETAL	Les évolutions démographiques en France	9	24
SOCIAL	La perte d'attractivité et la fuite des talents	9	24

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 15 objectifs.

Commentaire [LC10]: Le nom de l'engagement n°5 n'est pas repris tel quel dans la DPEF.

Commentaire [CV11]: Ok rectifié

Commentaire [LC12]: Le traitement de l'objectif 14 nous semble particulièrement léger. Certains des sujets évoqués n'ont pas de liens avec le changement climatique.

5 ENGAGEMENTS	7 ENJEUX 15 OBJECTIFS	
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
	2	Agir avec éthique : Loyauté dans les affaires, Conseil, Protection des données
ETRE UNE BANQUE DE TERRITOIRE	**2- Accompagner toutes les transitions et le développement économique, social et durable du terri**	
	3	Accompagner toutes les transitions (démographique, numérique, agricole)
	4	Promouvoir un développement économique responsable
	5	Rendre les produits et services accessibles par tous (Inclusion bancaire)
ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE	**3- Pérenniser le modèle de gouvernance mutualiste**	
	6	Renforcer le niveau de compétences des administrateurs
	7	Développer notre sociétariat
ETRE UN EMPLOYEUR EXEMPLAIRE	**4- Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs**	
	8	Favoriser les évolutions de carrière et les compétences des salariés
	9	Favoriser la qualité de vie au travail
	5-Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables	
	10	Favoriser la diversité
LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE S'ADAPTER AUX EVOLUTIONS DE LA SOCIETE	**6- Maitriser l'empreinte environnementale directe**	
	11	Réduire le CO^2 des transports, lutter contre le gaspillage et recycler nos consommables
	12	Développer une politique d'achats responsables
	13	Lutter contre le gaspillage et maitriser la consommation d'énergie
	7- Développer des produits et services répondant aux défis actuels, relatifs à la RSE	
	14	Proposer des produits et services répondant aux mutations climatiques
	15	Rendre les EnR* adaptés aux besoins de tous sur notre Territoire

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

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- **Maintien de notre fort maillage du territoire**
- **Développement de notre relation à distance**
- **Spécialisation des métiers et programme relationnel**

Afin d'apporter à chacun de nos clients le service le plus adapté, la Caisse Régionale continue à développer une politique commerciale ancrée sur la proximité, et l'expertise sans toutefois négliger la relation à distance.

○Fortement ancré sur son territoire, CAPG se positionne au travers de ses 140 agences, 347 distributeurs et 128 points verts qui sont autant de relais de proximité du Crédit Agricole sur son territoire.
A titre d'exemple, les autres banques sur le même territoire ont 134 agences pour la plus présente (Banque Postale) alors que la Caisse D'Epargne en possède 85, le crédit mutuel 29, la Banque populaire 65.
Afin de mieux répondre aux besoins et attentes de ses clients, CAPG adapte ses formats d'agence avec 20 agences services désormais déployées ; qui permettent d'offrir un service bancaire 24h/24 et du conseil sur rendez-vous.
Pyrénées Gascogne dispose également de 4 agences Illico sur son territoire, dont le concept permet également d'offrir un conseil ou un service réactif et immédiat, à distance ou en face à face, en horaires décalés.

○ L'approche multicanale de relation avec nos clients se traduit également dans les chiffres puisqu'à fin novembre 2019, 75,3% des contacts utiles avec nos clients sont réalisés à distance (62% des contacts utiles sont réalisés par téléphone, 10,7% par mail et 2,5% par SMS).

○ Afin d'offrir un conseil parfaitement adapté aux besoins de ses clients, CAPG a également mis en œuvre la spécialisation des métiers de conseil sur la clientèle des particuliers par le développement de majeurs de compétences sur les domaines de l'habitat, des coups durs, de la clientèle épaulée, des jeunes, de l'attrition, de la Banque Multicanale de Proximité et des associations et en créant 3 métiers de spécialistes au profit de la clientèle des majeurs protégés, des séniors ou de l'accueil. La mise en œuvre de ces spécialités ayant pour finalité d'être plus efficace dans l'accompagnement des moments de vie des clients avec pour objectif de proposer une expérience client toujours plus fluide et experte.
Notre enjeu a été de trouver le bon équilibre entre des interlocuteurs dédiés sur des sujets experts et la sauvegarde de compétences généralistes pour gérer un stock croissant de clients.
La spécialisation des métiers réseaux change en profondeur la relation client, en rendant incontournable le partage de la relation en fonction des besoins du client.
Les majeurs de compétences consacrent 20 % de leur temps à leur spécialité ; tandis que les spécialistes exercent à temps plein dans leur domaine spécifique. Sur les domaines de spécialisation ou de compétences, ce sont 379 conseillers qui œuvrent dans 10 spécialités : 31 Spécialistes à temps plein et 348 majeurs de compétences consacrant 20 % de leur temps à une activité particulière.

○ Programme relationnel ; Approche par événement de vie ; spécialisation des métiers

Nous avons décidé d'aller plus loin avec nos clients et de les accompagner lors des évènements de vie qu'ils subissent.
Il y a des moments qui comptent pour chacun de nos clients et qui peuvent être plus ou moins difficiles.

A CAPG, nous avons retenu
○ Pour nos clients jeunes :
Le passage à la majorité où l'éducation budgétaire est essentiel, le moment des études et l'entrée dans la vie active
○ Pour nos seniors :
Le passage à la retraite et les premiers signes de fragilité où les changements de mode vie sont réels.
○ Pour tous nos clients :
Le moment de franchir le pas et de devenir propriétaire avec des solutions adaptées aux projets de chacun.
Et enfin pour tous ceux qui connaissent des situations difficiles au travers d'un décès d'un proche, d'une séparation, de la perte d'emploi ou d'une situation financière fragilisée.

Crédit Agricole Pyrénées-Gascogne a donc fait évoluer son réseau de conseillers, pour toujours mieux accompagner nos clients et mettre à leur disposition des spécialistes dédiés qu'ils peuvent consulter dans les moments clés de leur vie.
Ainsi, par exemple, les Conseillers « Coups durs » peuvent être amenés à aider leurs clients en cas de perte d'un proche, perte d'emploi, séparation ….
Notre objectif est d'être présent dans les bons moments, comme dans les périodes plus difficiles.

Commentaire [LC13]: Préciser : combien de spécialistes dédiés ou combien de spécialités ?

Commentaire [CV14]: Précision numérique et qualitative apportée ci dessous ou au paragraphe dédié au conseil

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

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- **Formation** des salariés à la **conformité**
- **Protection** des données
- Entrées en relation **conformes**
- Zoom **formations obligatoires**
- Lutter contre **l'évasion fiscale**

Notre démarche éthique de loyauté dans les affaires et de protection des données s'articule autour de différentes mesures normées parmi lesquelles on peut citer :

○ **Formation des salariés à la conformité :** taux de formation réglementaire : **98 %.**En effet, Pyrénées Gascogne a fait le choix de préserver les intérêts des clients à travers le strict respect de la conformité liées aux opérations de banque et d'assurance, imposé à tous les salariés.

○ **Protection des données :** Il a été nommé courant 2018 un « Chief data officer » et un « Data protection Officer » afin de s'assurer que seules les données utiles sont collectées auprès de nos clients et que leur utilisation ne se fait pas à leur détriment. Par ailleurs, chaque fois qu'un nouvel outil ou une nouvelle offre doit être mise en place, le DPO émet un avis préalable, qui doit être suivi.

○ **Entrées en relation conformes :** Taux de conformité des EER au 31/10/2019 (taux annuel) : **93%** (fin octobre). La qualité des données clients et la pertinence de nos conseils dépendent du recueil systématique des données nécessaires dès l'entrée en relation. De cette manière, nos obligations de connaissance clients sont également remplies. Nous avons enfin fait le choix d'invalider les entrées en relation non conformes après un délai raisonnable destiné à recueillir toutes les données obligatoires.

○ **Zoom formations obligatoires :** Toutes les formations obligatoires sont tracées pour s'assurer que tous les salariés concernés les réalisent bel et bien. Ainsi, des modules comme « protection de la clientèle » ou encore « la lutte anti blanchiment et contre le financement du terrorisme » sont proposés à tous les collaborateurs.

○ La lutte contre **l'évasion fiscale** est une préoccupation politique croissante qui se traduit par une exigence de transparence, conduisant entre autres à la signature d'accords obligeant les établissements financiers à transmettre automatiquement des renseignements financiers à la juridiction dans laquelle une personne non résidente est éventuellement redevable de l'impôt. Dans le cadre de l'Echange Automatique d'Informations (EAI), un dispositif de Sécurité Financière spécifique est mis en place par la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne sur le périmètre de la Banque Privée – Gestion de Fortune à l'égard des clients non-résidents fiscaux. Ce dispositif est conforme à la réglementation en la matière.

		2018	2019
Principal	Indice Recommandation Clients *	30,8	29,2
Secondaire	Nb de clients utilisant les services en ligne	260 182	281 684
Secondaire	Taux de salariés formés aux formations règlementaires	98%	98%
Secondaire	Nb de blocages de transaction	17911	36170

(*) Indice de recommandation est la différence entre le pourcentage de clients promoteurs (note sup. ou égale à 9/ 10) et de clients détracteurs (note inf. ou égale à 6 /10). Le taux de promoteur est de 49 %.

Commentaire [LC15]: L'IRC n'est pas compréhensible pour un lecteur externe, notamment le 29,2. Certains pourcentages pourraient etre plus parlant, ou alors expliquer en quoi consiste le 29,2.
Exemples : 49% de promoteurs et 79,3% de collaborateurs satisfaits

Commentaire [CV16]: Nous choisissons de maintenir l IRC

ZOOM FILIALES

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

BANKOA

- Notre rôle est de donner du sens : Au travers des diagnostics assurances et fiscaux, de façon à donner à chaque client le conseil le plus juste par rapport à sa situation
- Rendre notre offre bancaire la plus transparente possible : avec le « livret des tarifs clients » projeté sur 2020
- Maintenir un haut niveau de satisfaction de nos clients : IRC 45 % en 2017 sur les clientèles patrimoniales - taux de satisfaction : 95 %
- Rendre notre offre accessible aux internautes : dans le prolongement du lancement du Nouveau site Web et de la nouvelle application de Bankoa en janvier 2019, un projet de souscription en ligne des produits sur ces supports en 2020
- Renforcer nos contacts utiles pour les clients : Projet de contacts via une vidéo personnalisée suite à l'échéance des prêts et de leur épargne lancé sur 2020.

Commentaire [LC17]: Ce n'est pas compréhensible pour un lecteur externe.

Commentaire [CV18]: Même indice que CAPG

SQUARE HABITAT

- Afin de faire évoluer sans cesse notre qualité de service, nous devons évaluer la satisfaction du client (son expérience client) mais aussi sa capacité à nous recommander. La recommandation est un marqueur essentiel de reconnaissance de la marque.

C'est pourquoi, nous allons étendre à l'ensemble de notre réseau deux outils de mesure que sont :
- Opinion System, qui mesure la satisfaction des nouveaux clients Square Habitat,
- L'IRC, qui mesure l'intention du client à recommander Square Habitat

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

BANKOA

- **Déploiement des normes réglementaires :** RGPD, MIFID2, SAPIN 2, etc.
- **Affirmer notre éthique et déontologie :** Code éthique et déontologique publié en 2019 et envoyé à toutes nos parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs)
- **Rendre les salariés plus professionnels :** Formations règlementaires poursuivies par l'ensemble du personnel

SQUARE HABITAT

- Agir avec responsabilité est une des 4 valeurs de Square Habitat.

Dans un environnement immobilier toujours plus règlementé, nous devons apporter à nos clients l'assurance du travail bien fait et du respect strict du cadre réglementaire. Nos process internes ont été largement étendus dans ce sens.

Dans ce cadre, nous poursuivrons nos actions en termes de conformité en veillant à exercer notre métier dans les règles de l'art.

A ce titre, nous nous engageons à ce que chaque nouveau collaborateur suive **les formations obligatoires** en termes de conformité. Elles sont au nombre de 3 : Lutte contre le blanchiment, Lutte contre la corruption, Connaissance des sanctions Internationales.

- En parallèle, nous nous engageons à finaliser nos cartographies des risques et mener les plans d'actions associés.

ZOOM FILIALES INDICATEURS « VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE »

BANKOA		2018	2019
	IRC	45 %	-
	Taux de satisfaction	95 %	-
	% salariés formés au réglementaire	95 %	97 %

SQUARE HABITAT		2018	2019
	Taux de satisfaction Nouveaux clients *	80%	86%
	Collaborateurs formés à la conformité		100%

(*) Enquête réalisée sur l'ensemble de nos nouveaux clients en Syndic, gestion et Transaction.
Taux de satisfaction obtenu sur les clients sondés et qui ont répondu à l'enquête.

Commentaire [LC19]: Le tableau d'indicateur est à supprimer si les indicateurs ne sont pas disponibles pour 2019.

Commentaire [CV20]: L'enquête satisfaction est biannuelle à Bankoa..

Commentaire [LC21]: Ce n'est pas compréhensible : qu'est ce que cela signifie ?

Commentaire [CV22]: Ajout du taux 2019

Commentaire [LC23]: Si vous souhaitez le publier, nous aurons besoin d'un fichier justificatif.

Commentaire [CV24]: Livraison 2 OK

ENGAGEMENT 2 : ETRE UNE BANQUE DE TERRITOIRE

Enjeu 2 – Accompagner toutes les transitions et le développement économique, social et durable du territoire PG

Objectif 3 : Accompagner toutes les transitions (démographique, numérique, agricole)

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- **Faciliter la transition numérique de nos clients : Cafés cyber sécurité, numériques, de la création ; Ateliers d'inclusion numérique sur CL « numérique pour tous »**
- **Préserver un tissu économique agri local : Favoriser le développement des exploitations Bio répondant aux nouvelles attentes des consommateurs**
- Transition **démographique** : Zoom seniors et jeunes

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.

La transition numérique :
Elle modifie en profondeur l'organisation des entreprises, les flux d'information et la commercialisation dans grand nombre de secteurs. C'est une transition majeure.
Notre engagement : proposer des solutions facilitant et accélérant la transformation de nos clients.
Nous avons développé :
- Les Cafés de la transition Numérique : des rencontres pour permettre à nos clients d'échanger sur ces thématiques
- Des moments de sensibilisations autour de la cyber sécurité avec en 2019 le lancement du site Surf Clean et la commercialisation d'une offre d'assurance indemnisant les clients sur le cyber risque.
- Le lancement d'une école de l'Intelligence Artificielle avec un partenariat avec SIMPLON et MICROSOFT.

La transition agricole :

Commentaire [LC25]: Paragraphe qui pourrait être rédigé ou relu par Marie Claverol pour mieux refléter les actions engagées :
La Direction des marchés spécialisés a mis en place certaines actions afin proposer des offres et services adaptés aux clients agri pro souhaitant s'engager dans une agriculture plus durable.
-Adaptation de l'offre Groupe afin de proposer une offre bio mieux adaptée au territoire, commercialisée depuis septembre 2019.
-Proposition de chéquiers donnant des avantages au client lors de la souscription d'un prêt pour une reconversion/installation dans le bio.
-Des réflexions sont en cours pour développer d'autres types d'offres liées à l'agriculture durable ou pour former des partenariats sur le sujet et seront développés lors des prochains exercices.

Le changement climatique et le respect de l'environnement impactent fortement le secteur agricole qui souhaite s'engager dans une démarche responsable et durable. Parallèlement les consommateurs privilégient de plus en plus les produits locaux et bios.

La Direction des marchés spécialisés a mis en place certaines actions afin de proposer des offres et services adaptés aux clients agri pro souhaitant s'engager dans une agriculture plus durable. L'objectif est de faciliter l'accès au bio pour nos exploitants locaux :

- Adaptation de l'offre Groupe afin de proposer une offre bio mieux adaptée au territoire, commercialisée depuis septembre 2019,
- Proposition de chéquiers donnant des avantages au client lors de la souscription d'un prêt pour une reconversion/installation dans le bio. Ce sont des avantages d'une valeur de 200 € réservés aux agriculteurs inscrits auprès de l'agence bio,
- Une solution d'assurance contre les aléas climatiques,
- Des financements Moyen terme dédiés pour investir et se doter des outils adaptés,
- Des financements Court terme dédiés pour répondre aux besoins spécifiques de leur cycle de production et au préfinancement des subventions,
- Un financement destiné à « faire savoir » et communiquer sur son activité, notamment en cas de vente en circuit court.

Des réflexions sont en cours pour développer d'autres types d'offres liées à l'agriculture durable ou pour former des partenariats sur le sujet et seront développés lors des prochains exercices.

La transition démographique :

- Zoom seniors

Dans un contexte de vieillissement plus prégnant sur le territoire, être l'acteur majeur de l'économie du bien vieillir devient un enjeu économique et sociétal.

A CAPG, nous avons pour cela créé le concept des Adultissimes afin de mieux appréhender et communiquer auprès de notre clientèle séniors ; celle-ci se compose de seniors actifs, de séniors présentant des signes de fragilité et enfin de ceux qui perdent leur autonomie.

Face à cette évolution, nous avons poursuivi notre spécialisation de métier et confié à nos 10 spécialistes séniors 2 évènements de vie : à savoir le Passage à la retraite et le Bilan Bien vivre à domicile. Ces spécialistes se consacrent à temps plein à l'accompagnement de la clientèle senior ; ils sont formés sur l'offre adaptée à cette clientèle.

Nous nous différencions grâce à une démarche permettant d'identifier l'ensemble des besoins du sénior.

Pour y répondre, nous avons innové avec une offre de crédit à la consommation accessible aux plus âgés pour améliorer l'habitat et favoriser le maintien au domicile le plus longtemps possible. Des partenariats ont été signés afin de proposer des services extra bancaires (aide à la personne, travaux, ergothérapeutes ….)

Enfin, nous avons organisé un évènement inédit « les journées connexions » qui nous a permis de mettre en relation l'ensemble des acteurs de l'économie du bien vieillir afin de construire des solutions de demain adaptées aux attentes des Adultissimes. La rédaction de la synthèse des idées et propositions issues de cette journée nous engage à mettre en œuvre les actions retenues.

- Zoom jeunes

Dans un contexte où le coût de la vie étudiante est de plus en plus élevé, 1 étudiant sur 2 choisit ses études en fonction de son cout. 50% des échecs scolaires sont dus à des jobs nécessaires pendant les études.

De plus la précarité des jeunes en matière de logement, de nourriture et de soins ne cesse de croître.

Pour éviter la dépendance familiale ou le salariat étudiant, CAPG a mis l'évènement de vie « je vis mes études » au cœur de la spécialisation portée par 49 Majeurs de Compétences dédiés aux Jeunes .

Ces majeurs de compétences disposent de formations spécifiques et de solutions adaptées aux différentes situations pour accompagner l'ensemble de nos jeunes étudiants du territoire.

Ainsi nous avons également revu notre offre « prêt étudiant » en termes de montant et de durée. Un étudiant peut emprunter sur une durée de 15 ans, dans un plafond maximum de 75000 € et ce en fonction des études qu'il mène. Il bénéficie aussi d'un différé selon son choix pour lui donner ainsi toutes les chances de réussite.

A 25 ans, nous tenons compte de sa situation professionnelle (étudiant à la recherche d'un emploi, vie active) afin de lui proposer des services extra bancaires ou des tarifs adaptés.

Un programme relationnel nous permet de suivre nos jeunes dès 18 ans jusqu'à l'entrée dans la vie active et de l'aider dans ses choix avec des solutions personnalisées.

Commentaire [LC26]: Ce n'est pas clair pour un lecteur externe. Pourriez-vous expliciter davantage ?

Commentaire [LC27]: Expliquer que l'un des prêts au sein de l'offre bio permet de financer la communication de l'agriculteur lors de la conversion.

Commentaire [CV28]: Ok texte rectifié

Commentaire [LC29]: D'après notre entretien, des exemples d'indicateurs sur le sujet pourraient être : le nombre de personnes ayant assisté au café de la transition numérique, l'évolution du nombre de prêts pour les + de 75 ans, la progression du nombre de contacts avec des clients jeunes, nombre de jeunes utilisant la plateforme Job+ mise à disposition par CRCA pour trouver un emploi, etc.

Commentaire [CV30]: A revoir pour l'an prochain car doit être validé par notre comité RSE

Commentaire [LC31]: Qui sont ces personnes ? Expliciter davantage pour que l'on comprenne que ces spécialistes se consacrent uniquement à l'accompagnement de la clientèle senior et sont formés sur les différents sujets liés.

Commentaire [CV32]: OK rectifé

Commentaire [LC33]: Expliciter davantage pour être compréhensible d'un lecteur externe. Les majeurs de compétences sont des spécialisations proposées aux conseillers.

Commentaire [CV34]: Expliqué dans la spécialisation des métiers engagement 1

Objectif 4 : Promouvoir un développement économique responsable

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- *Favoriser les **éco systèmes locaux vertueux (Connecteur, PG Dev)***
- *Accompagner le développement de l'ESS **(Mécénat – Eticoop)***
- Journée **SOLIDARITE TERRITOIRES**

○L'accompagnement du développement du Territoire trouve également sa source dans la stimulation de son tissu économique.
En 2021, CA PG inaugurera à Biarritz Le Connecteur, un lieu unique sur le territoire de Pyrénées Gascogne.
Le Connecteur sera un futur espace de travail pour développer et inspirer les start-up, les créateurs, les entreprises, les intrapreneurs et les étudiants.
Développer notre territoire, c'est aussi permettre à chacun de pouvoir s'y investir tout en restant connecté au monde.
Nous souhaitons également être l'acteur majeur de la création d'entreprise et proposons un dispositif unique d'accompagnement.

Un accompagnement dédié aux créateurs innovants :
- 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

Un accompagnement spécifique pour financer l'accélération du développement des entreprises :
- Avec Pyrénées Gascogne Développement, fonds d'Investissement qui propose un financement en fonds propres pour les Entreprises Innovantes

○La Fondation CAPG créée en 2018 poursuit sa politique générale d'aides aux territoires, avec 1685 projets soutenus durant l'année. La dotation annuelle est égale au total des Tookets *, promesses de dons (100 tookets= 1 €) générés par les produits solidaires utilisés ou détenus par nos clients sociétaires (Carte bancaire et/ou livret sociétaire). Cette dotation s'est élevée à 1.771 M€ en 2019. 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.
Il faut ajouter à cette dotation 260 K € de Tookets qui ne peuvent pas être mis en distribution faute de mail relié au produit solidaire. Dorénavant, ces Tookets, vont pouvoir accompagner des projets de soutien que la Fondation ne peut pas accompagner pour des raisons règlementaires.

(*) La définition des Tookets est annexée en fin de document

Le rôle de la Fondation est de porter toutes les actions de mécénat de CAPG. Parmi celles-ci on peut citer pour 2019 :
- la mise en route du simulateur de conduite au centre de rééducation fonctionnelle de Bagnères de Bigorre (Bigorre)
- l'Académie lyrique à l'initiative des Nuits Musicales en Armagnac, à Eauze (Gers)
- l'installation d'une borne numérique au Musée des Beaux-Arts de Pau (Béarn)
- La participation au Festival du CHOCOLAT de BAYONNE (Pays Basque)

L'année 2019 aura permis de lancer le 1er appel à projets « GRAINES D'AVENIR ». Nous avons pu récompenser 3 lauréats ayant des projets très différents, mais tous animés par la même volonté de rendre notre territoire plus éco-responsable :
- Implantation d'une forêt nourricière
- Ateliers de recyclage d'objets du quotidien
- Vulgarisation de la langue des signes auprès des jeunes gersois,

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.

○ **« Solidarité Territoires »** Une journée solidaire innovante : Nouveau signe fort de sa volonté d'utilité au territoire, CAPG a initié un dispositif inédit baptisé « Solidarité Territoires » qui mobilise ses 1800 salariés, administrateurs et

Commentaire [LC35]: Pourrait on avoir une pièce justificative s'il vous plait ?

Commentaire [CV36]: OK Livraison 2

Commentaire [LC37]: Non compréhensible pour un lecteur externe. Préciser ce qu'est un Tooket.

Commentaire [CV38]: Texte révisé et définition en annexe

retraités pour participer volontairement à la 1ère journée d'implication solidaire, le 27 juin avec pour thème : la protection de l'eau.
CAPG lance cette action de mobilisation en incitant ses collaborateurs, administrateurs et retraités volontaires à contribuer à des actions de solidarités utiles au territoire et aux générations futures. Plus de 1100 collaborateurs ont répondu présent et ont donc choisi, au lieu de travailler pour la banque, de donner leur temps et leur énergie pour la protection de l'eau, aux côtés d'associations locales.
Cette première journée est organisée en collaboration avec 11 associations proposant 30 chantiers sur l'ensemble des 3 départements du Gers, des Pyrénées-Atlantiques et des Hautes-Pyrénées et permettant à chacun des volontaires de CAPG d'agir au plus près de son lieu de vie et de travail. Par la mise en place de ces rendez-vous solidaires et en offrant une demi-journée de travail de ses collaborateurs pour réaliser des actions concrètes de solidarité, CAPG réaffirme toute sa volonté d'être l'un des acteurs œuvrant au profit du territoire et de ses habitants. Au-delà de son activité de financeur et assureur.

Un dispositif de volontaires mobilisables en cas de crises majeures

Cette initiative sera reconduite chaque année sur d'autres thématiques. En 2020, le thème choisi est celui de la protection de l'environnement. CAPG souhaite ainsi constituer un dispositif de volontaires mobilisables rapidement pour être utiles sur le territoire lors d'événements exceptionnels. Par exemple intervenir aux côtés des sinistrés lors de catastrophes naturelles telles que des inondations, ou bien lors d'incendies, de crises sanitaires ou sociales, voire de conséquences liées à un attentat terroriste qui surviendrait sur le territoire.

Commentaire [LC39]: Est-ce déjà en place ?

Commentaire [CV40]: La réponse est oui, texte revu

Objectif 5 : Rendre les produits et services accessibles par tous (inclusion bancaire)

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- *Actions **Point Passerelle***
- *Financement du **logement social***
- *Budget protégé clientèle épaulée*

○ Les **points Passerelle** représentent notre dispositif de prévention et de restructuration budgétaire pour les personnes en risque d'exclusion sociale et bancaire. Ils se sont étoffés en 2019 par l'enrôlement de bénévoles : « accompagnants Passerelle » venant en appui des conseillers.
L'activité Point Passerelle de l'année représente un nombre total de « Micro Crédits Accompagnés » accordés = 95 pour un montant global de 285 220 €
Le nombre de bénéficiaires Point Passerelle en 2019 est de 420 nouveaux clients tandis que 128 clients sont revenus dans leur agence d'origine. C'est le travail d'accompagnement et de restructuration budgétaire effectué par les Conseillers Passerelle qui a permis de résoudre leurs difficultés liées à un accident de vie.
Durant l'année, ce sont 223 dossiers qui ont été ouverts (chaque dossier correspond à un foyer).

Commentaire [LC41]: Non compréhensible pour un lecteur externe

Commentaire [CV42]: Ok TEXTE REVU

Commentaire [LC43]: Pourrait on avoir une pièce justificative s'il vous plait ?

○ 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 logements HLM.

○La fragilité financière est une réalité sur notre territoire et cela concerne 15% de nos clients. Nous avons donc construit un programme relationnel pour accompagner les situations de fragilité allant de la prévention jusqu'au rétablissement.

Ainsi, 30 majeurs de compétences ont pour mission de s'occuper de l'évènement « fragilité financière avéré ».

Dès la détection des premiers signes de fragilité financière, nous informons nos clients que nous avons une solution adaptée à leur situation et que nous pouvons réaliser avec lui une approche budgétaire.

Conforme à la règlementation, un courrier trimestriel leur est adressé et nous avons en plus à CAPG mis en place un suivi annuel pour être au plus près de l'évolution de sa situation.
Une politique tarifaire est adaptée à la clientèle épaulée.

Un écosystème d'inclusion bancaire est en place sur le territoire avec le dispositif point passerelle, le micro crédit et autres solutions d'accompagnement à la maitrise budgétaire (applicatif maîtrise du budget, moyens de paiement encadrés, suivis budgétaires avec le conseiller Passerelle..).. .

		2018	2019
Principal	Encours de crédit	12,87 Mds €	13,554 Mds €
Secondaire	Part de marché tout crédit Particuliers	39,66%	39%
Secondaire	Part de marché tout crédit Agriculteurs	79,10%	78,70%
Secondaire	Montant d'aides au territoire *	2,87 M€	3.02 M€
Secondaire	Nombre de dossiers Passerelle	140	223

Le montant des aides au territoire comprend le montant des aides prodiguées par la Fondation PG, les aides octroyées aux agriculteurs ainsi les parrainages (culture ou sport) et les actions de mécénat .

ZOOM FILIALES

BANKOA

Objectif 3 : Accompagner toutes les transitions (démographique, numérique, agricole)

=> Animation d'un réseau d'entrepreneurs

- **Être aux côtés des entrepreneurs qui accompagne les transitions :** Création de la marque « *Expresionismo Expresarial* » fédérant de nombreux entrepreneurs locaux quant aux motivations et convictions d'entreprendre en Pays basque Espagnol ; projet de mise en relation de ces directeurs sur 2020 pour créer de nouvelles richesses (magasines, conférences, rencontre, création d'un club ouvert)

BANKOA

Objectif 4 : Promouvoir un développement économique responsable

- **Promouvoir une économie responsable :** Partenariat avec CAMCA sur 2020 pour offrir aux clients espagnols une nouvelle façon de financier leur habitation leur donnant plus de liberté traduisant la confiance et économiquement responsable. Bankoa est la première banque à ouvrir la possibilité de réaliser des prêts habitats sans hypothèque. L'offre est lancée en Janvier 2020 et ne fera donc l'objet d'un suivi que l'an prochain.

SQUARE HABITAT

Objectif 3 : Rendre nos services accessibles à tous

Commentaire [LC44]: Quelles mesures ?

Commentaire [LC45]: Cet indicateur sera à revoir l'an prochain afin de mieux coller à l'enjeu/risque décrit (accompagner toutes les transitions).

Commentaire [LC46]: En attente de pièce justificative

Commentaire [CV47]: Ok Liivraison 2 remontées CASA

Commentaire [LC48]: Préciser ici ou en note de bas de page ce que ce montant contient (montant alloués par la Fondation, actions de mécénat, etc)

Commentaire [CV49]: OK Fait

Commentaire [LC50]: Pourrait on avoir une pièce justificative s'il vous plait ?

Commentaire [CV51]: Toutes les pistes d'audit ont été fourniés le calcul apparait dans les fiches indicateur

Commentaire [LC52]: En attente des détails du calcul effectué. Pour les années suivantes, il sera indispensable de tracer les calculs effectués dans un document, afin de permettre le travail d'audit et de réduire les marges d'erreurs.

○ Par notre action, nous souhaitons être acteur sur notre territoire en matière de logement.
Notre action concerne :

- Les nouveaux propriétaires :
Nous devons pouvoir accompagner les primo-accédants qui démarrent leur « vie immobilière ».
Nous souhaitons prolonger les actions de la banque en matière d'inclusion bancaire en accompagnant tout type de public dans leur projet immobilier.
Grâce à un portefeuille immobilier diversifié, nous pouvons proposer des biens adaptés à chaque situation personnelle.
Par cet accompagnement, nous agissons sur l'accès au logement sur notre territoire.
Nous procurons des conseils spécifiques aux primo-accédants, tant en matière de connaissance du marché de l'Immobilier qu'en matière de fiscalité.

- Les locataires :
L'accès à la location est conditionné à des dossiers de solvabilité très exigeants.
Square Habitat a fait le choix d'accompagner ses candidats locataires dans leurs démarches, en internalisant la gestion de sa GARANTIE LOYERS IMPAYES.
Dans cette démarche, nous avons abaissé les critères de solvabilité afin de faciliter l'accès à la location sur notre territoire, et encourager notamment les jeunes locataires dans le démarrage de leur vie active.

ZOOM FILIALES INDICATEURS « ETRE UN ACTEUR DU TERRITOIRE »

BANKOA		2018	2019
	Part de marché financement tte clientèle	2,08 %	2,12 %
	()	-	-

Commentaire [LC53]: Indicateur à supprimer si la valeur n'est pas donnée.

Commentaire [CV54]: OK Supprimé

ENGAGEMENT 3 : ASSURER UNE GOUVERNANCE EQUILIBREE, SELON NOTRE MODELE DE BANQUE MUTUALISTE TERRITORIALE

Enjeu 3 – Pérenniser le modèle de gouvernance mutualiste

Objectif 6 : Renforcer le niveau de compétences des administrateurs (selon critères BCE)

Commentaire [LC55]: Pourriez-vous décrire davantage les actions menées (hors règlementaire) ?

Commentaire [CV56]: Les actions réglementaires menées nécessitent toute notre attention

La Caisse Régionale, afin de pérenniser le modèle de gouvernance mutualiste, a engagé un plan de formation triennal ambitieux pour l'ensemble des membres du Conseil d'Administration de PG (22 personnes). En effet, la spécificité de notre système de gouvernance génère un Conseil d'Administration composé d'administrateurs non professionnels, ayant une activité différente de la banque. Le plan de formation a donc pour objectif d'amener les membres du Conseil à un niveau de compétence similaire à celui d'un administrateur de banque classique tout en conservant une gouvernance ancrée dans les territoires. Tous les administrateurs de la caisse régionale vivent et travaillent sur nos territoires, et sont très concernés par leur développement économique.
En effet, la BCE a émis une circulaire dite « CRD IV » qui précise le niveau de compétence nécessaire pour être administrateur d'un établissement de crédit, les critères de compétences étant au nombre de sept.
A l'exception des formations obligatoires que doivent réaliser les administrateurs élus dans l'année, et qui se déroulent à Paris, les sessions ont eu lieu sur le site de Tarbes, limitant ainsi les déplacements en avion. C'est donc l'intervenant qui s'est déplacé, générant ainsi une économie de CO2.

Objectif 7 : Développer notre sociétariat

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- Plan de formation des **administrateurs Caisses locales**
- Toilettage des 3 chartes Administrateurs, des présidents et des secrétaires de CL
- Programme relationnel du sociétariat
- Semaine du sociétariat

○ Pour **la montée en compétences** de nos administrateurs de caisses locales, un programme de formation est prévu chaque année
Ainsi en 2019-2020 20 sessions ont été organisées soit 2 de plus que sur la période précédente.
Elles ont concerné 9 modules différents ; à noter le rajout de deux modules supplémentaires portant sur la conduite de l'Assemblée Générale et la Gestion du temps et des priorités.
271 administrateurs ont participé aux formations, soit une augmentation de 24%.
Cela représente un total de 485 jours homme de formation en augmentation de 11%
Le taux d'administrateurs ayant participé à une formation au cours de la saison passée s'élève à 30 % en hausse de 6 points.
Le taux d'administrateurs ayant suivi au moins une formation, au cours de leur mandat, se maintient aux alentours des 80 %

○ CAPG a une politique ambitieuse de développement du sociétariat avec un objectif pour 2019 de + 50 millions d'€ d'encours de parts sociales.
Au final c'est une augmentation de 45,5 millions d'€ d'encours de parts sociales qui a été réalisée sur l'année.
Pour un taux de sociétariat de 78.6%.
Ceci a nécessité une implication de tous : services du siège et réseau.

Nous avons donc mis en place une **clarification du rôle** et des missions de chacun, Administrateur, Président et Secrétaire de Caisse locale, afin que tous soient ambassadeurs de CAPG et sachent expliquer le mutualisme à CAPG. Nous avons ainsi travaillé sur 3 chartes que chacun a signé.
Nous avons également mis en place les 2 **semaines du sociétariat**, du 9 au 23 novembre 2019.
2 semaines durant lesquelles nous avons réalisé **33 ateliers numériques** répartis sur l'ensemble de notre territoire, animés conjointement avec les Administrateurs et salariés CAPG, dédiés aux séniors (à partir de 60 ans), sur le thème : LE NUMERIQUE POUR TOUS.
L'objectif étant d'aider nos sociétaires peu internautes à anticiper la transition numérique de 2022.
En effet, l'objectif de l'Etat Français est de supprimer d'ici fin 2022 tout papier dans l'administration afin de faciliter les démarches administratives.(second pilier du projet de loi 2017)
Enfin, nous travaillons sur un **programme relationnel** sociétaire (en projet) afin de donner du sens à la souscription de parts sociales. Les nouveaux clients sociétaires ou anciens clients qui deviennent sociétaires recevront des mailings (différents entre les 2 cas) afin de leur expliquer le fonctionnement de la Caisse Locale (qui compose le conseil d'administration, à quoi servent les PS…) et ainsi les remercier de cette souscription. A cette occasion également, ils seront invités aux Assemblées Générales.

		2018	2019
Principal	%age de clients sociétaires	78,49%	78,98%
Secondaire	Formation administrateurs CR*	74,60 %	75,50%

(*) %age de convocations honorées = Nombre de présents toutes formations confondues/ Nombre de convocations

Commentaire [LC57]: Pourquoi est ce inclus dans la partie sur le sociétariat ?

Commentaire [CV58]: Parce que les administrateurs sont les ambassadeurs de nos valeurs mutualistes ; ce sont eux qui peuvent donner du sens à nos valeurs et les défendre auprès des sociétaires

Commentaire [LC59]: Pourquoi ces 3 actions sont elles sous le titre « développement du sociétariat » ? A réorganiser.

Commentaire [CV60]: Ce sont les 3 actions phares de l'année 2019 qui ont été réalisées pour repenser et donner du poids aux rôles d'administrateurs et de présidents de Caisse Locale ; mettre en exergue l'intérêt du client à être sociétaire. Elles visent le développment du sociétariat tout comme la formation des adminsitrateurs

Commentaire [LC61]: Les sessions 2020 ne sont pas a comptabiliser ici. Pourriez-vous les retirer du total ?

Commentaire [CV62]: NON ce n'est pas possible car les sessions chq année sont réalisées en décalé et il est très délicat d'isoler celle de 2019 auxquelles il faudrait rajouter une partie des sessions précédentes. Travail très lourd à réaliser

Commentaire [LC63]: 30% ou 80 ? A clarifier pour être plus compréhensible, si les 80% concernent le taux de formation en absolu dans la vie des administrateurs.

Commentaire [CV64]: Ok revu

Commentaire [LC65]: Pourrait on avoir une pièce justificative s'il vous plait ? « PS » n'est pas compréhensible par un lecteur externe.

Commentaire [LC66]: Ok reçu pendant entretien PJ2

Commentaire [LC67]: NOK 45,5 m€ réalisés – pourriez vous corriger la donnée ?

Commentaire [LC68]: OK reçu et vérifié

Commentaire [LC69]: Que veut dire « transition numérique de 2022 ? »

Commentaire [CV70]: Texte revu

Commentaire [LC71]: Expliquer davantage ce qu'est cet indicateur (c'est un taux de formation des administrateurs de la CR sur l'année). Quel est le taux en 2018 ?

Commentaire [CV72]: OK Renvoi

ENGAGEMENT 4 : ETRE UN EMPLOYEUR EXEMPLAIRE

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

Objectif 8 : Favoriser les évolutions de carrière et les compétences des salariés

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- Valorisation et reconnaissance des salariés
- Accompagnement **managérial**

La politique RH de la Caisse Régionale est articulée autour d'une stratégie durable qui privilégie des pratiques vis-à-vis des collaborateurs, qui sont le prolongement de la relation établie avec nos clients.
La dite relation est 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 reste de 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 les compétences 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

La formation pour tous représente un objectif majeur de notre politique et du développement de compétences de nos salariés.

Parmi les initiatives marquantes de cette année on peut citer :

- **La formation « s'organiser pour mieux réussir** » : une programme à l'attention de l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale afin d'appréhender un contexte de transformation permanente et de s'exercer à la priorisation des activités via la prise de recul nécessaire dans un contexte changeant.

- Une démarche d'évolution 180° : Chaque manager s'auto apprécie sur chaque posture avant d'être évalué par son N+1 et ses N-1 sur les même item. Cette démarche globale de coaching porte sur l'évaluation croisée des 5 attitudes managériales attendues à Pyrénées Gascogne :

1. **Manager porteur de la stratégie**
2. **Manager coach**
3. **Manager accélérateur de la performance**
4. **Manager communicant**
5. **Manager digital**

L'ensemble des évaluations permet d'établir un diagnostic pour chaque manager avec des points forts et points d'amélioration débouchant sur des plans d'actions personnalisés. L'ambition de ces derniers est de renforcer l'efficacité managériale individuelle et collective pour mieux accompagner les équipes dans la conduite des transformations à venir.

Au cours de 2019, tous les managers du cercle 1 puis du cercle 2 ont été ainsi coachés.

Commentaire [LC73]: Donc 100% ont été formés ? il nous faudra la justification.

Commentaire [LC74]: Ok vu en entretien

Commentaire [LC75]: La description de cette démarche pourrait être mieux décrite pour etre plus compréhensible par un lecteur externe : tous les managers ont-ils été évalués et coachés ? En 2019 ?

Commentaire [CV76]: OK Apports dans le texte

Commentaire [LC77]: Quel diagnostic ? Est-ce le diagnostic des évaluations de managers? A clarifier.

Commentaire [CV78]: Apports dans le texte

Objectif 9 : Favoriser la qualité de vie au travail

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- Déploiement d'action QVT concrètes

La Caisse Régionale poursuit ses investissements en matière de Qualité de Vie au Travail. En 2019, elle a initié plusieurs actions nourries par le dialogue social permanent entre les acteurs de terrain et les dirigeants de l'entreprise.

Après l'année 2018, année de lancement des bases de la Qualité de Vie au Travail, l'année 2019 s'est inscrite dans des actions plus concrètes et plus proches du terrain, tant au sein de nos sites que de nos agences.

○Analyses du travail : démarche de conduite et d'accompagnement du changement visant à comprendre la réalité du travail du terrain et à en améliorer les conditions de réalisation par la contribution forte des acteurs de terrain. Une démarche particulièrement importante a été ainsi menée sur la ligne métier des 120 conseillers professionnels.

• Animation de Café de la QVT dans les équipes : échanges sur les pratiques et les postures dans un objectif de bonification du milieu de travail.
• Intervention dans la construction de programmes de formation, visant à mieux intégrer le facteur humain dans la transformation des modes de travail

• Collaboration forte avec le programme de transformation managériale démarré en 2017

Tout en poursuivant nos apports de connaissances et en maintenant un niveau d'échange individuel et collectif riche au service du « bien travailler ensemble »

- 4 nouvelles conférences à l'attention de tous les collaborateurs
- Mise en œuvre et promotion d'un nouveau service d'accompagnement social
- Comité de Pilotage QVT
- Ecoute et prise en charge de collaborateurs ou équipes en difficulté

Forts de notre engagement dans le domaine et de l'efficience de notre démarche, nous avons obtenu en décembre 2019 le Prix Argent de la Qualité de Vie au Travail dans la catégorie « Meilleur projet d'engagement des salariés ».

Enjeu 5 -Favoriser la diversité par des pratiques sociales responsables

Objectif 10 : Favoriser la diversité

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- *Actions diversités Egalité HF Handicap Aidants familiaux*

○ *Actions diversités Egalité HF Handicap Aidants familiaux*
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.
Pour traiter de l'égalité Hommes-Femmes, la CR a procédé en 2 temps :

Commentaire [LC79]: Ce paragraphe décrit davantage des engagements plutôt que des actions ou la performance de 2019.

Commentaire [CV80]: Précisions apportées

Commentaire [LC81]: Ce sont des engagements : quelles sont les actions ?

Commentaire [CV82]: Détails fournis

① **Equité** : Rattrapage des rémunérations pour gommer tout écart (enveloppe d'augmentations de rémunération dédiée durant plusieurs exercices)

② **Promotion des femmes** avec des actions telles que des formations spécifiques faites aux femmes pour devenir manager puis formation pour progresser dans l'encadrement (repérage de potentiels en amont).
De même, des RDV individuels avec des potentiels féminins (identifiés en revue de compétence) ont été organisés avec le responsable des carrières cadre direction du groupe.
Des audio conférences Egalité HF ont permis à des cadres sup femmes de témoigner sur leur parcours

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 cherche à obtenir la **parité** dans le recrutement « permis de conduire » (formation de managers). Un sourcing est systématiquement réalisé pour recruter plus de femmes sur ces formations.
Afin d'augmenter encore la mixité dans l'encadrement supérieur, la Caisse Régionale a mis en place un groupe de travail piloté par une femme cadre supérieure engagée dans un parcours de dirigeant ; appelée « Référente mixité ».L'objectif de ce groupe est d'élaborer un plan d'actions mixité en 2020.

		2018	2019
Principal	Fierté d'appartenance*	86%	87%
Secondaire	% de recrutements issus du territoire (écoles, domicile)	92,60%	82%
Secondaire	Nb de jours de formation / salariés	7,9	7
Secondaire	%age Femmes PCE 15 et plus**	34,10%	37%

(*) La fierté d'appartenance est le pourcentage de collaborateurs ayant répondu favorablement à l'item « fierté d'appartenance » de l'enquête salariés « IER ».
(**) PCE 15 et plus sont les cadres supérieurs.

Commentaire [LC83]: Quelles sont les actions pour l'augmenter davantage ?

Commentaire [CV84]: Voir + haut qq actions+ gp de travail mixité

Commentaire [LC85]: Pourrait on avoir une pièce justificative s'il vous plait ?

Commentaire [CV86]: Pièce en Livraison 2

Commentaire [LC87]: Ok vérifié

Commentaire [LC88]: Pourrait on avoir une pièce justificative s'il vous plait ?

ZOOM FILIALES

Objectif 5 : Favoriser les évolutions de carrière et les compétences des salariés

BANKOA

Dans le cadre de la poursuite du plan de transformation de Bankoa, nous avons mis en place, les actions suivantes :
○ **Structurer l'accompagnement RH :** nouvelle politique RH 2019, accompagnement des carrières, accompagnement des personnes en difficultés professionnelles, revue de compétences et de profils, réalisation d'un système d'évaluations, formation feed back de tous les managers…
○ **Responsabiliser les Managers :** Projet 2020 de création d'un livret manager : rôle / missions / rituels
Parmi les actions de l'année, nous pouvons citer :
- 25 % des collaborateurs ont reçus une évolution professionnelle sur les 18 derniers mois,
- Fréquence des réunions avec les représentants du personnel augmentée (aucune obligation en Espagne),

Commentaire [LC89]: Ce sont des listes plutôt que des descriptions précises d'actions que le lecteur pourrait comprendre.

Commentaire [CV90]: Actions citées dans le texte

- Nouveau modèle d'évaluation
- Plan prévention santé
- Formation des collaborateurs et managers à la communication interpersonnelle.

SQUARE HABITAT

o L'expertise immobilière passera par le développement des compétences de nos salariés.
Pour ce faire, notre projet est d'accroitre notre volume d'heures de formation par collaborateur.
L'employeur a également un rôle social à jouer dans sa capacité à maintenir ou développer l'employabilité de ses collaborateurs.
Il doit pouvoir maintenir leur niveau de connaissances/compétences pour permettre aux collaborateurs de s'assurer un avenir professionnel, dans ou en dehors de l'entreprise

Objectif 6 : Favoriser la qualité de vie au travail

BANKOA

o**Sensibiliser à avoir une bonne santé :** Dans le prolongement des bilans santé annuels, mise en place d'un dispositif de prévention de la santé des collaborateurs.

Objectif 7 : Favoriser la diversité

BANKOA

o **Promouvoir la diversité :** Don d'une journée afin que les employées participent à la journée de la Femme en Espagne (chaque 8 mars), application de la loi espagnole 2019 sur la mixité.
La revue des collaborateurs laisse apparaître une représentation équilibrée (51% femmes, 49 % hommes) ; sachant qu'un projet de 2020 est de mettre en œuvre un plan d'accompagnement de la mixité.

Commentaire [LC91]: Que veut dire cette phrase ?

Commentaire [CV92]: Erreur de frappe, il fallait lire 51 % de femmes Texte revu

SQUARE HABITAT

o Nos pratiques doivent pouvoir être responsables socialement.
A ce titre, nous allons étudier les partenariats possibles avec des ateliers protégés, mais aussi se concentrer sur le maintien de nos collaborateurs en situation de handicap.

ZOOM FILIALES INDICATEURS « ETRE UN EMPLOYEUR EXEMPLAIRE »

BANKOA		2018	2019
Principal	Fierté d'appartenance	84 %	82 %
Secondaire	Jour de formation/ salariés	11.8j/p (95h/p)	8,5J/p (68h/p)
Secondaire	% de femmes au CA	8 %	18 %
Secondaire	Taux d'encadrement féminin	-	33 %

SQUARE HABITAT		2018	2019
	Nb d'h de formation moyen / collaborateur	7,5 h / an	14 h /an

Commentaire [LC93]: Expliciter davantage l'indicateur. Est-ce la note donnée par les collaborateurs sur 4 sur leur fierté d'appartenance ? Le lecteur externe ne peut pas comprendre. Lors de quelle enquête ?

Commentaire [CV94]: Rectifié en %age

Commentaire [LC95]: Est-ce vraiment utile de garder ce tableau ? (à compléter si vous souhaitez le garder)

Commentaire [CV96]: Ok complété

ENGAGEMENT 5 : LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET S'ADAPTER AUX EVOLUTIONS DE LA SOCIETE

Commentaire [LC97]: Ce n'est pas le nom de l'engagement 5 comme indiqué dans le sommaire que nous avons validé. Pourquoi n'est ce plus « lutte contre le changement climatique ? »

Commentaire [CV98]: OK Mis à jour

Enjeu 6- Maitriser l'empreinte environnementale directe

Objectif 11 : Réduire le CO^2 des transports, lutter contre le gaspillage et recycler nos consommables

○ **Réduire le CO2 des transports :**

Par l'auto partage, les salariés peuvent emprunter à tour de rôle et selon leurs besoins un véhicule mis à leur disposition par l'employeur à condition d'avoir effectué une réservation préalable. Il s'agit d'une nouvelle gestion de la flotte automobile où le système de libre-service est amené à se substituer à l'attribution d'une voiture de fonction par salarié. Le salarié renonce à l'usage exclusif d'un véhicule contre la possibilité d'en disposer à tout moment en cas de besoin. Il y a, par conséquent, une optimisation des kilomètres parcourus.

○ L'achat de deux véhicules électriques avec une plus grande autonomie qui porte les véhicules électriques au nombre de 4 s'inscrit également dans la réduction du CO2.

Il est prévu l'achat de deux véhicules supplémentaires en 2020 afin d'avoir 2 véhicules électriques par site administratif.

○ **Réduire les déplacements :**

Un travail quotidien entrepris sur le site de covoiturage de l'entreprise permet une mise en relation entre les salariés avec une forte incitation au partage de véhicules pour les déplacements d'ordre professionnels.

Remplacer des rendez-vous physiques par des réunions à distance sous forme de points téléphoniques ou de visioconférences avec les sites éloignés, sont autant de solutions de plus en plus déployées au sein de notre entreprise.

Objectif 12 : Développer une politique d'achats responsables

Le Groupe Crédit Agricole a mis en place en 2018 une Politique Achats Responsables signée par la caisse régionale. En 2019, cette politique a été diffusée à l'ensemble des directions sous la forme d'une note d'instruction et la gouvernance a été renforcée par la mise en place d'un comité achat mensuel et l'élaboration d'indicateurs achat responsable afin de mesurer notre démarche et implication.

Ces indicateurs permettent de mesurer la part des achats réalisés par des fournisseurs du territoire, les délais et retards de paiement, la part des fournisseurs en situation de dépendance économique, les volumes d'achats inclusifs et le pourcentage de personnes formées aux achats responsables. Ces indicateurs donnent lieu à des objectifs suivis et à des plans de progrès.

A titre d'exemple, une action de formation aux achats responsables ainsi qu'une action de recensement et de promotion des entreprises d'insertion seront conduites auprès des différentes directions de la caisse régionale par la direction des achats.

Objectif 13 : Lutter contre le gaspillage et maitriser la consommation d'énergie

○ Supprimer les bouteilles en plastique

La caisse régionale a déployé sur ses sites administratifs des fontaines à eau et les collaborateurs ont été dotés de gourdes en métal permettant ainsi de limiter l'usage des bouteilles en plastique. En cible la Caisse Régionale a pour ambition de supprimer l'usage des bouteilles en plastique lors de réunion ou formations en promouvant l'usage de contenants durables tels que les bouteilles en verres ou gourdes.

○ Maîtriser ses consommations énergétiques :

Lors des travaux de rénovation des sites administratifs et de ses agences, les espaces de travail ont été conçus afin de favoriser l'éclairage naturel, les systèmes d'éclairages ont été changés et des capteurs de présence ont été généralisés.

○ Concernant le bâtiment en cours de construction à BIARRITZ,

- la CR vise une certification BEPOS par le bureau de contrôle

- une centrale solaire ainsi qu'un dispositif en énergie renouvelable thermique seront déployés selon un principe de cogénération qui consiste à produire de l'énergie mécanique et de chaleur en même temps, dans une même installation et à partir d'une même source d'énergie.

- Depuis 2019, toutes les cartes bancaires du Crédit Agricole sont en PLA (Polyacide lactique). Ce plastique à base de résine de maïs totalement végétal et renouvelable est beaucoup plus respectueux de l'environnement que le matériau traditionnel utilisé pour la fabrication de cartes (PVC à base de pétrole)

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

Objectif 14 : Proposer des produits et services répondant aux mutations climatiques

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

Macro-secteurs	Encours €	Emissions / secteur	Facteur Emission (kt/MEUR)	Emissions Financées (KtCO2)
Agriculture	1 150 774 727	59 795	0,30	345
Construction	1 507 900 733	79 911	0,07	103
Energie	203 882 895	46 613	0,14	28
Industrie	63 732 328	79 911	0,32	20
Transport	128 118 882	157 156	0,87	111
Services	790 536 247		0,00	0
Déchets	79 290 073	17 428	0,74	59
Administration	873 911 700	1	0,00	0
Autres	263 885 904		0,00	0
TOTAL	5 062 033 489			667

CAPG a un volume d'encours toutes activités confondues de 5 062 Millions €, qui correspond à une émission de CO^2 s'élevant à 667 K Tonnes. En 2018, le volume d'encours s'élevait à 6 154 Millions d'€ pour une émission de CO^2 de 593 tonnes. La hausse d'émission en 2019 (avec des financements en baisse) s'explique par un fort accroissement des financements du secteur des constructions et des transports.

Commentaire [LC99]: Ajouter la comparaison avec 2018 si vous souhaitez publier ces données.

Le Crédit Agricole a souhaité 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 devant comprendre également des éléments de méthodes pour comprendre et saisir les facteurs contextuels aggravants et permettre aux caisses régionales de disposer de bases techniques.

Le Crédit Agricole a pris l'attache du cabinet-conseil « Carbone 4 » pour modéliser et concevoir cet outil. Une première étude a été réalisée par Carbone sur le périmètre du portefeuille d'encours habitat de la clientèle de la Caisse Régionale de Normandie Seine.

Sept aléas climatiques directs ont été couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne. Les travaux de Carbone 4 ont été présentés au Comité des Risques du Groupe Crédit Agricole, débouchant sur une recommandation de renouveler l'étude auprès de 3 ou 4 nouvelles Caisses Régionales sur leurs portefeuilles d'encours habitat, et d'élargir le périmètre aux activités de financement de l'agriculture.

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- *Aider les clients à faire face aux conséquences du réchauffement climatique*
- *Prise en compte du risque climatique et accompagnement de nos agriculteurs*
  - *Financement Coups durs (Climat …)*
  - *Démarche Prévention Assurance*
  - *Eco PTZ Volume produit , Offres vertes*

L'impact du dérèglement climatique devient un enjeu majeur dont les conséquences ont des répercutions de plus en plus fortes.
Le rôle de CAPG est d'en accompagner les victimes et d'anticiper les effets futurs sur sa clientèle.
A ce titre nous avons mis en place différentes actions visant à soutenir les filières impactées et également encourager un développement vertueux.

- Des financements spécifiques pour les agriculteurs victimes de coups durs (crises sanitaires type grippe aviaire, sècheresse/inondation) activables au besoin
- Une organisation dédiée pour les filières tourisme et neige qui représentent un poids significatif sur l'économie du territoire, avec des offres dédiées et des chargés de clientèle spécifiquement formés pour accompagner les professionnels de ce secteur.

A titre d'exemple, la filière neige, particulièrement impactée par le réchauffement climatique doit être accompagnée vers des activités de substitution ou un regroupement de moyens telle que la création d'une structure faîtière regroupant les stations pyrénéennes pour asseoir la politique neige de la zone (création de la compagnie des Pyrénées à l'image de la compagnie des Alpes).
Notre politique consiste aujourd'hui à continuer d'accompagner le secteur en gardant un œil avisé sur les évolutions de ce marché.

Commentaire [LC100]: Quel est le lien avec le changement climatique ?

Commentaire [CV101]: Continuer à aider des clients dans l'adversité passe par la prise en compte du risque

- ***Démarche Prévention Assurance***

Commentaire [LC102]: Quel est lien avec le changement climatique ?

Commentaire [CV103]: OK TEXTE REVU

La démarche globale de prévention et assurance de nos clients a pour objectif de mieux servir leurs intérêts en parfaite cohérence avec la démarche satisfaction clients du domaine bancaire.
Pour préserver nos clients, il s'avère que bon nombre d'actions (mais pas toutes) traitent du risque climatique.

Etre Utile à nos clients :
- Engager un programme de formation continue des collaborateurs pour un meilleur conseil (2019 et 2020)
- Former les collaborateurs au savoir être autant qu'au savoir-faire (2019 et 2020)

Développer des services utiles :
- Développement d'une offre de prévoyance à destination des auto entrepreneurs (2020)
- Développement des services pour l'autonomie de nos assurés (BAM, relevés de cotisations…) (2019 et 2020)
- Accompagner nos clients en cas d'aléas climatiques
  - SMS : comment nous contacter en cas de sinistre 2019
  - Alerte météo : alerter nos assurés en cas de risque climatique 2020

Etre Utile au territoire :
- Mieux accompagner les jeunes entrepreneurs par le développement de la distribution des offres Assurances pros par les Conseillers professionnels (2019 et 2020)
- Réduire les déplacements des collaborateurs en regroupant les unités, en proposant des solutions de travail « à distance » et avec Travail à distance grâce à la Visio (2019 et 2020)

Accompagner les changements sociétaux :
- Assurer les « Nouveau Véhicule Électrique Individuel » (NVEI) 2019

- ***Eco PTZ Volume produit***

Nous avons réalisé 332 Eco PTZ en 2019.

Commentaire [LC104]: C'est une offre règlementaire. Y'a-t-il des offres/services verts ? Meme si une offre est en cours de création et sera déployé en 2020, vous pouvez éventuellement le mentionner en expliquant que le développement est en cours.

Commentaire [CV105]: On argumente la partie Eco ptz et Attente de la présentation des offres vertes

Ce dispositif de prêts permet d'accompagner la transition énergétique ; via la rénovation énergétique des logements
Nous avons fait 332 Eco PTZ (Eco prêt à Taux Zéro) en 2019 pour un montant de 6 M€.
Ces prêts permettent d'accompagner des propriétaires pour engager des travaux d'isolation thermique performants, pour les travaux d'installation, de régulation ou de remplacement de systèmes de chauffage, ou de production d'eau chaude.
Ce dispositif est prorogé jusqu'en 2021. Certes, c'est un dispositif réglementaire mais très peu distribué par la concurrence compte tenu de la complexité des dossiers de demande de prêts.

- ***Offres vertes***

Conformément au Projet et Ambitions 2022 du Groupe Crédit Agricole qui réaffirme son engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et sa volonté de placer la finance verte au cœur de son projet stratégique, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne a lancé les Offres Vertes en juin 2019 :

- L'offre Véhicule Vert, ce sont des conditions préférentielles pour l'acquisition d'un véhicule vert, ainsi que la possibilité de recevoir en avance la prime à la conversion versée par l'Etat
- L'offre Travaux Verts permet la réalisation de travaux verts à des conditions très intéressantes, aussi bien sur le crédit que sur l'assurance.

De nouvelles propositions dans le domaine de l'Habitat viendront compléter ce dispositif en 2020.

Objectif 15 : Rendre les EnR* adaptés au besoin de tous sur notre Territoire

PRINCIPALES ACTIONS 2019

- Accompagner la **transition énergétique**
- Développer la **production** EnR sur nos territoires
- Soutenir la **construction de centrales**

La politique de CAPG en matière d'énergie renouvelables (EnR) a pour objectif d'accélérer la transition énergétique du territoire, non seulement pour participer à la lutte contre le réchauffement climatique, mais également pour que nos départements profitent de la rentabilité des EnR et préservent leur compétitivité future. En effet, avec le développement attendu des réseaux intelligents de transport d'électricité (« smart grids »), nous allons vers une consommation locale de l'énergie produite. Etre en mesure de produire une énergie – verte de préférence – à un coût compétitif sera donc un des facteurs de l'attractivité future d'un territoire.

Le soutien de CAPG au développement local des énergies renouvelables s'est principalement réalisé au travers de 2 leviers : l'incitation des acteurs locaux à porter eux-mêmes des projets EnR et le déploiement d'une offre tiers-investisseur, via CAPG Energies Nouvelles (CAPGEN), filiale de la Caisse Régionale.

Commentaire [LC106]: Expliciter : écrire « énergies renouvelables »

Commentaire [CV107]: OK

L'incitation et le soutien aux acteurs locaux a pris la forme :

1. De la mise en place d'actions de sensibilisation du public à l'intérêt des EnR via 22 réunions clients ou présentations dans des foires agricoles et l'organisation de la deuxième édition du colloque « Energie et Territoire », consacré cette année à l'innovation au service de la transition énergétique ;
2. De 140 interventions en accompagnement et conseil des projets des clients de CAPG par les équipes du Pôle Transition Energétique ;
3. Du soutien à la création de la SEM EnR 64 en Octobre 2019tant par l'entrée de CAPGEN au capital de la structure que par l'apport en compétence et expérience pour la création de la SEM et le fonctionnement de ses instances
4. De la participation au capital et au fonctionnement des structures dédiées à l'investissement dans les EnR émanant des régions Nouvelle Aquitaine et Occitanie.

Commentaire [LC108]: Pourriez-vous préciser l'année ?

Commentaire [CV109]: OK TEXTE REVU

Ceci s'est traduit par la réalisation de 145 prêts finançant des projets EnR pour un montant de 37,6 M€, en hausse de 37% par rapport à 2018.

Commentaire [LC110]: Pourrait on avoir une PJ svp ?

Commentaire [LC111]: Ok vérifié

L'offre tiers-investisseur complète le dispositif en permettant aux propriétaires de participer à la transition énergétique du territoire et de valoriser leur foncier sans avoir à supporter les coûts et les contraintes d'un projet ENR. Il leur suffit pour cela de louer leurs surfaces disponibles à CAPGEN afin que cette société développe, construise et exploite des centrales EnR. Dans ce cadre, ce sont 535 sites qui ont été étudiés ou sont encore en cours d'étude au 31/12/2019. Ces démarches se sont d'ores et déjà traduites par le lancement de 57 projets de centrales, essentiellement photovoltaïques. Elles donneront lieu à des projets supplémentaires dans le courant de l'année 2020.

Ces centrales, une fois mises en production, viendront renforcer le parc EnR que CAPGEN exploite, seul ou en collaboration avec son partenaire Tenergie. Au 31/12/2019, ce parc comprend 812 centrales pour une puissance installée de 518 MW permettant de produire annuellement près de 680 GWh d'électricité, soit de quoi alimenter annuellement une ville de plus de 310 000 personnes. Cette production annuelle a été multipliée par près de 6 sur l'année 2019 sous l'effet de la construction de nouvelles centrales et du rachat de centrales existantes à des

intervenants souhaitant se désengager de la filière. Le parc de centrales n'est pas financé exclusivement par CAPGEN ; il s'agit du nombre de centrales dans lequel CAPGEN détient des participations (à un minimum de 30% du capital).

		2018	2019
Principal	Progression de la production du parc (en GgW h)(*)	130	679
Principal	Suivi des investissements en énergie ren. (nb de prêts)	142	145
Secondaire	Nb km parcourus par flotte interne	1 600 672	1 547 461
Secondaire	Délai moyen de règlement (en jours)	-	29,4
Secondaire	Consommation NRJ = 4 sous indicateurs (Milliers KWh)	8357	9850

(*) Production du parc dans lesquels CAPGEN est investi ; participation minimale prise en compte de 31 %.Le périmètre géographique considéré est la France.

Commentaire [LC112]: Ici il faudra préciser que le parc de centrales n'est pas financé exclusivement par CAPGEN mais qu'il s'agit du nombre de centrales dans lequel CAPGEN détient des participations (à un minimum de 30% du capital).

Commentaire [CV113]: OK TEXTE REVU

Commentaire [LC114]: Le montant est lié aux rachats et CPAGEN n'est pas majoritaire partout, à préciser.
« Progression de la production annuelle du parc dans lesquels CPAGEN est investi » et éventuellement ajouter en note de bas de page que la participation minimale prise en compte ici est de 31%. Préciser également le périmètre géographique (France)

Commentaire [CV115]: OK TEXTE REVU

ZOOM FILIALES

Objectif 8 : Développer une politique d'achats responsables

BANKOA

○**Affirmer notre responsabilité :** Politique d'achat intégrant les critères RSE des fournisseurs

Objectif 9 : Lutter contre le gaspillage et maitriser la consommation d'énergie

BANKOA

- **Être plus performant dans les consommations énergétiques :** Partenariat en 2019 avec une start Up (Deepkie) participant à l'amélioration de la consommation énergétique (primée au concours national espagnol ENERGETICS 2019)

SQUARE HABITAT

Objectif 6 : Mettre en place une politique de valorisation des déchets

○ Limiter son empreinte environnementale passe d'abord par la gestion des déchets.
Nous souhaitons mettre en place des équipements en agence pour valoriser nos déchets, et maîtriser le circuit de collecte et de valorisation.

Objectif 7 : Lutter contre le gaspillage et maîtriser la consommation d'énergie (civisme environnemental)

○ En tant d'employeur, nous avons un rôle pédagogique et d'information auprès de nos collaborateurs.
C'est pourquoi nous mettrons en place des campagnes de sensibilisation aux gestes éco-responsables.
Nous avons réalisé récemment une « boîte à idées RSE » après de nos collaborateurs qui eux-mêmes ont fait remonter des axes sur lesquels nous devrons travailler en termes de sensibilisation.

Objectif 10 : Proposer des produits et services répondant aux mutations climatiques

BANKOA

- **Répondre aux problématiques climatiques :** Lancement de 2 fonds ISR par Bankoa Gestion (déc 2019 et février 2020)

- **Accompagner la transition énergétique :** Projet de création d'offre « verte » à destination des particuliers et entreprises sur 2020 ; projet de création d'une Joint-venture avec une société de panneaux solaires pour une offre conjointe auprès des co propriétés.

SQUARE HABITAT

Objectif 8 : Proposer des produits et services répondant aux mutations climatiques

- Afin d'être reconnu comme un acteur en termes de développement durable, nous souhaitons intervenir auprès de nos clients en Syndic qui souhaitent rénover leur copropriété.

Cela passera par la formation de nos collaborateurs sur les thématiques de rénovation énergétique, afin qu'ils puissent conseiller au mieux nos clients dans ce domaine.

ZOOM FILIALES INDICATEURS « LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE »

BANKOA		2018	2019
	Consommation d'énergie (Kwh)	1 039 844	944 367
	Montant ISR (2020)	-	4M€

SQUARE HABITAT

	ENVIRONNEMENT		
	Nb d'agences équipées / valorisation des déchets		10%
	Nb campagnes sensibilisation gestes éco responsable		2 / an
	Accompagner la rénovation énergétique		0,3% parc

Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2019

Exercice de reporting

La période relatée couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2019.

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 23,10 % de l'effectif total (v/s 16.78 % en 2018).

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

Commentaire [LC116]: C'est donc plutôt ce % qui pourrait etre publié pour etre plus compréhensible.

Les Tookets

C'est une promesse de don : 100 Tookets = 1€. Ils sont émis par la Caisse Régionale et mis à disposition des sociétaires pour leur permettre de peser sur la répartition des aides allouées aux associations qui ont été sélectionnées sur le territoire par les Caisses Locales. Tookets : c'est le pouvoir d'aider les associations, transmis aux sociétaires. Tookets est un signe distinctif qui permet d'animer la communauté des sociétaires en leur conférant un pouvoir que n'ont pas les clients non sociétaires.
Ils sont générés par la fréquence d'utilisation de la CB Sociétaires et par l'encours moyen mensuel du Livret sociétaire. Ce qui fait de ces 2 offres sociétaires, des offres solidaires en faveur des associations du territoire.

Données sociales

L'effectif reporté de la Caisse Régionale est exprimé en nombre de CDI et CDD recensés de l'année 2019.

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 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) qui est mis à jour par CASA selon une méthode qui reste identique à celle utilisée en 2017 avec une mise à jour des facteurs d'émission en 2018, c'est-à-dire à partir des données présentes dans la base des prêts de la Caisse régionale traitée par la Direction des Finances de Crédit Agricole S.A.
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 reportées 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 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) sont également des sujets que la Caisse Régionale ne peut traiter en tant que tel compte tenu de ses activités.

- 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) Les principaux accords collectifs signés ou renouvelés en 2019 sont les suivants :

  - Egalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes (10 01 2019)
  - Salaires 2019 (27 03 2019)
  - Mobilité et travail à distance (27 03 2019)
  - Dons de congés (18 10 2019)
  - PERCOL (18 10 2019)
  - Accord sur le dialogue social (29 11 2019)

Commentaire [LC117]: Pourrait on l'obtenir ?

Commentaire [CV118]: OK Livraison N°2

- La lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité est traitée dans notre objectif 10

- Les engagements sociétaux sont considérés dans le cadre de notre démarche employeur responsable (objectif 10) ainsi qu'au travers de nos actions vis-à-vis des fournisseurs (achats responsables) et de nos clients (inclusion bancaire)

Commentaire [CV119]: évasion fiscale Remontée en éthique