# DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE 2020

## *Banque Régionale Mutualiste*
## *&*
## *Ses 2 filiales principales*

## *« Agir ensemble pour un Avenir durable »*
### *est notre première mission*

L'entreprise responsable est l'entreprise de demain.
Banque régionale de plein exercice, le devenir de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne est intimement lié à celui de son territoire et des actions qu'elle engage localement.
Pour Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, c'est une conviction ancrée au plus profond de ses fondements mutualistes qui guident notre engagement RSE. La conviction que les enjeux environnementaux, sociétaux et économiques irriguent désormais l'ensemble de notre société.
Cet engagement mutualiste et responsable fait partie de notre ADN.
Les temps ne sont plus à la contingence, il nous faut agir aujourd'hui et demain en nous interrogeant sur les attentes des citoyens. Ainsi la RSE infuse désormais la gouvernance des entreprises dont la nôtre, à chacun d'inventer son chemin de RSE. »

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

**Avec " CAPGEN "**, elle favorise la transition énergétique

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

CHAPITRE 1 : Présentation de la Caisse Régionale : Un modèle coopératif - 4 -
I - 1 Le groupe Crédit Agricole - 4 -
I – 2 La Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne - 5 -
I – 3 Missions et valeurs - 5 -
I-4 Environnement - 6 -
I-5 Modèle d'affaires - 7 -
1-5-1 Modèle d'affaires CAPG - 7 -
1-5-2 Modèle d'affaires PG IMMO / SQUARE HABITAT - 9 -
1-5-3 Modèle d'affaires CAPGEN - 9 -
CHAPITRE 2 : LES ENJEUX, PLAN D'ACTIONS ET INDICATEURS - 10 -
II - 2 La Politique RSE de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne - 12 -
ENGAGEMENT I - Favoriser le développement économique du Territoire tout en garantissant l'intérêt de tous nos clients - 13 -
Enjeu 1- Agir avec éthique envers nos clients - 13 -
Objectif 1 : Protection client, loyauté dans les affaires - 13 -
Objectif 2- Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant - 13 -
Enjeu 2 - Accompagner toutes les transitions : agricole, économique, digitale, sociétale - 15 -
Objectif 3– Accompagner les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire - 15 -
Objectif 4 - Soutenir l'innovation et les créateurs de start up et accompagner la transition digitale - 15 -
Objectif 5 - Accompagner nos clients dans une démarche RSE - 18 -
Objectif 6 - Accompagner la transition économique - 18 -
EN SYNTHESE : ENGAGEMENT I : « Favoriser le développement économique du territoire tout en garantissant l'intérêt de tous nos clients » - 18 -
Engagement II - S'engager à mieux protéger la planète en luttant contre le changement climatique - 19 -
Enjeu 3 – Maitriser notre empreinte carbone globale - 19 -
Objectif 7 - Maitriser l'empreinte environnementale directe - 19 -
Objectif 8 - Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète - 21 -
EN SYNTHESE : ENGAGEMENT II : « S'engager à mieux protéger la planète en luttant contre le changement climatique » - 24 -
Engagement III – Développer des pratiques responsables envers nos salariés et nos clients - 24 -
Enjeu 4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects - 24 -
Objectif 9 – Accompagner nos clients dans l'adversité - 24 -
Objectif 10 - Soutenir le tissu associatif - 27 -
Objectif 11 - Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs (actuels et futurs) - 27 -
EN SYNTHESE : ENGAGEMENT III : « Développer des pratiques responsables envers nos salariés et nos clients » - 29 -
Engagement IV – Assurer une gouvernance coopérative - 29 -
Enjeu 5 – Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative - 29 -
⇨ EN SYNTHESE : ENGAGEMENT IV : « Assurer une gouvernance coopérative » - 31 -

II - 3 La Politique RSE de SQUARE HABITAT ..... - 32 -
Objectif 1 : Protection client, loyauté dans les affaires ..... - 33 -
Enjeu 2 - Accompagner toutes les transitions : agricole, économique, digitale, sociétale ..... - 33 -
Objectif 2 - Accompagner la transition digitale ..... - 33 -
Objectif 3 - Accompagner nos clients dans une démarche RSE ..... - 33 -
Objectif 4 - Maitriser l'empreinte environnementale directe ..... - 33 -
Objectif 5 – Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète ..... - 34 -
Objectif 6 - Accompagner nos clients dans l'adversité ..... - 34 -
Objectif 7 - Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs (actuels et futurs ..... - 34 -
Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2020 ..... - 35 -

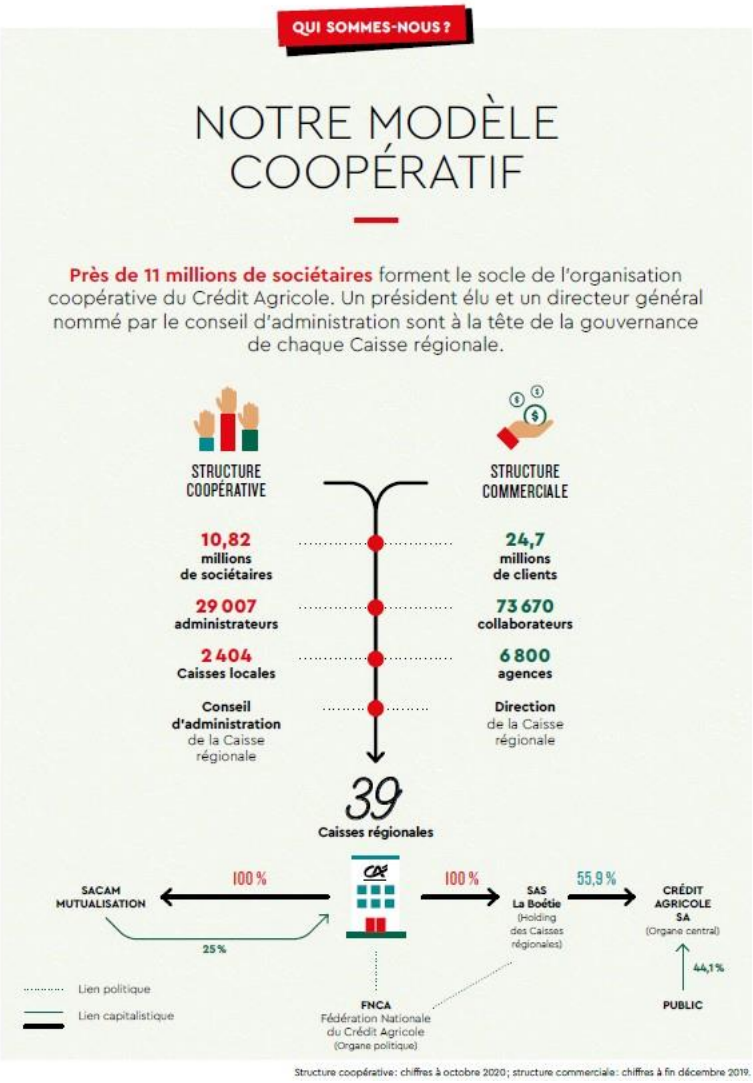
**CHAPITRE 1 : Présentation de la Caisse Régionale : Un modèle coopératif**

## 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 587 934 clients, 421 649 ont fait le choix d'être sociétaires ; 898 administrateurs les représentent au sein des 65 Caisses Locales ; et 1 899 salariés travaillent pour CAPG.

En confortant son positionnement de banque multicanale et son engagement local, la proximité de son réseau de 139 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 = 40 % à fin 2020




*Source : Pacte coopératif et territorial des CR -du Crédit Agricole 2019-2020*

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

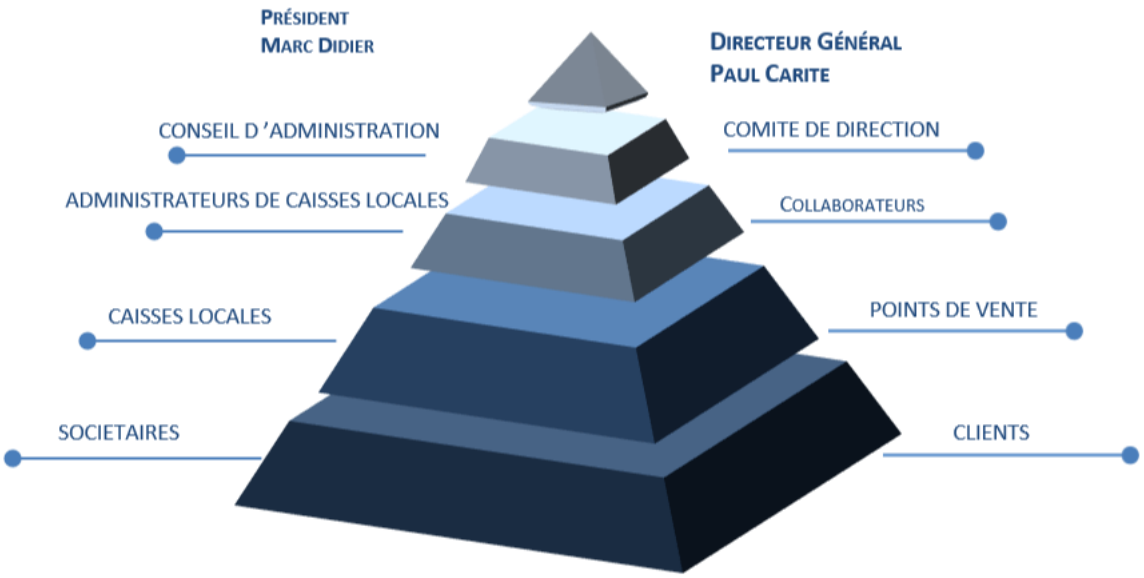
La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées-Gascogne est née en 1992 de la fusion de 3 caisses régionales : Caisse Régionale du Gers, des Pyrénées-Atlantiques et des Hautes-Pyrénées.

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 31/12/2020, 78,92 % 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~~Être 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 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 (PA : 677 309, HP : 228 530, G : 191 091). (Source Insee données publiées 2020 recensement 2017).
Bordée par l'Océan Atlantique à l'Ouest et par les Pyrénées au Sud ; le Territoire est dynamique et bénéficie d'un fort attrait touristique sur ses trois départements.
Le tourisme, l'agroalimentaire (polyculture, viticulture, foie gras, produits laitiers …), l'industrie (sous-traitance aéronautique, chimie, industrie pétrolière, gazière…) et les secteurs comme la construction ou le soutien administratif sont prédominants sur notre territoire.

Chiffres clés de notre territoire (Source Insee données publiées 2020).

| | **Pyrénées Atlantiques** | **Hautes Pyrénées** | **Gers** |
|---|---|---|---|
| Hôtels | 321 | 267 | 58 |
| Terrains de camping | 145 | 119 | 47 |
| Emplacements camping | 13897 | 8509 | 3798 |
| Hébergements autres | 78 | 82 | 16 |
| Créations d'entreprises | 7919 | 2337 | 1740 |
| Secteurs prédominants communs | Commerces de gros, transport, hébergement, restauration, activités spécialisées, services administratifs, construction. | Commerces de gros, transport, hébergement, restauration, activités spécialisées, services administratifs, construction. | Commerces de gros, transport, hébergement, restauration, activités spécialisées, services administratifs, construction. |
| Secteurs spécifiques | Enseignement, immobilier et industrie. | Enseignement. | |

Pyrénées Gascogne souhaite occuper sur son Territoire une position de leader responsable. Tant sur le fond que la forme et souhaite impulser le changement (construction administrative évolutive, accompagnement, offres…) :

- Création d'une caisse locale du Tourisme
- Première banque de l'agriculture avec 78.7 % de part de marché sur son territoire (innover aux côtés des jeunes agriculteurs, relever les défis de l'agriculture de demain…)
- Première banque des professionnels (accompagnement des 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), accompagnement des professionnels en difficultés…)

CAPG prend une part active dans les transitions de son territoire (transitions numériques, démographiques, sociétales, création d'un pôle RSE pour répondre au plus juste aux évolutions écoresponsables…).

## 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 se réalise chaque année 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.

Une démarche dont le maître mot est concision et pertinence
Le cadrage s'établit en considération des :

- Documents faitiers : Politique groupe, projet d'entreprise Vision 2020, pacte coopératif, charte éthique, document de référence CASA (baromètre RSE, cotation des risques …) Comités opérationnels constitués d'un référent RSE par direction et présidé par un adjoint au Directeur Général

Validation :

- Comités de Direction pour les étapes clés : Ajustement collégial des engagements, enjeux et objectifs RSE par direction, en considération des risques RSE à couvrir. Les indicateurs chiffrés ont été revus en conséquence.

Les 2 filiales principales que sont PG Immo et CAPGEN sont incluses dans la déclaration de performance.

Notre filiale Bankoa ne fait plus désormais partie du périmètre de la DPEF.
En effet, cette filiale a fait l'objet d'un accord préliminaire de cession en Juillet 2020 ; suivi de la signature définitive de cession le 29 septembre 2020.
De plus, le représentant RSE au sein de notre comité RSE a quitté ses fonctions au sein de BANKOA mi-décembre.
Nous sommes donc dans l'incapacité d 'établir a minima un point sur les actions de l'année ; les perspectives à venir étant exclues.

Compte tenu des activités propres de chacune de nos deux filiales, éloignées du cœur de métier de CAPG, il nous est apparu logique de décliner trois modèles d'affaires : l'un pour CAPG et deux autres, pour chacune des filiales que sont PG IMMO (Square Habitat) et CAPGEN.
L'activité de CAPGEN sert directement la stratégie de la Caisse Régionale avec des salariés CAPG mis à disposition sur le seul item de la transition énergétique. L est donc difficile d'isoler sa politique RSE de celle de la Caisse Régionale.
En revanche, PG IMMO a ses propres salariés, sa propre gouvernance et une activité spécifique ; il est donc légitime de présenter sa politique RSE que la filiale s'efforce de caler sur celle de sa maison mère.

### 1-5-1 Modèle d'affaires CAPG

est une banque régionale mutualiste innovante. Pour être utile à ses clients et répondre à leurs besoins, **Crédit Agricole Pyrénées Gascogne** apporte de multiples expertises et savoir-faire afin de les accompagner face aux multiples transformations : démographiques, numériques ou énergétiques. ***C'est ICI et ENSEMBLE que nous agissons au bénéfice du développement de notre territoire.***

## LE CONTEXTE

### Marché concurrentiel

43,2 % PDM Crédit - 33,1 % PDM Collecte - Apparition de nouveaux acteurs : Banques en lignes, Orange Bank...

### Notre écosystème

Cadre règlementaire de + en + exigeant Contexte de taux bas - Dérèglement climatique - Digitalisation et Cyber sécurité - Big Data et Protection des données - Intelligence artificielle

### Notre territoire

Béarn, Bigorre, Pays Basque, Gascogne

## NOS RESSOURCES

**1899** salariés

**898** administrateurs

**1** siège **2** sites administratifs

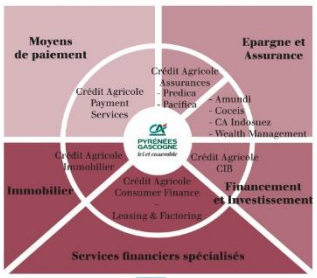
**139** agences

**347** distributeurs automatiques

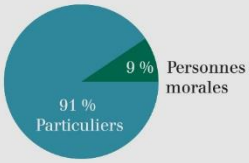
**CAPITAUX PROPRES 2,45 Md€**

**295 M€ DE PARTS SOCIALES**

### Nos partenaires



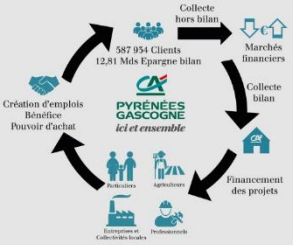

### Répartition de la clientèle




**587 934 CLIENTS**

**421 649** sociétaires = 78,92 % des clients

### La création de valeur




**14,8 Mds d'en cours de crédit**

### Distribution : Banque multicanale

100 % HUMAIN
100 % DIGITAL

- 3 sites rénovés 50 agences nouveau format
- 2 018 708 contacts utiles
- 82 % des parcours clients digitalisés
- 205 929 profils « Ma Banque » créés

### Nos valeurs

Responsabilité, Solidarité et Proximité concrétisent notre utilité aux territoires.

- 47 817 projets financés : 3,4 Milliards € (crédits particuliers)
- 2339 Créations d'entreprises accompagnées
- 2,51 M € d'aides Mécénat ou sponsoring

### Parts de marché crédit par type de clientèle

**Activités clés :** Proposer des solutions de crédit, financement, épargne, assurance.

**Activités utiles au territoire :** Accompagnement des créateurs d'activité au travers d'Eticoop, le Propulseur, les Cafés de la Création, Cyber cafés.

## CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

- Notre ancrage territorial : *« Ici et Ensemble »*
- Une fondation dédiée
- Nos « Cafés » : lieux d'échanges, d'innovation et de rencontres pour nos clients
- Notre gouvernance, avec des administrateurs élus par nos clients sociétaires

## RÉSULTATS

**4,9 jours** de formation en moy. par salarié

**91 %** des salariés fiers d'appartenir à CAPG

**81,5 %** Taux de recommandation client

PNB : **376,6 M€**
Résultat Net : **80,4 M€**

### En cours

- Epargne : **19,6 Mds €**
- Crédits : **14,81 Mds €**
- **391 759** contrats assurances

Masse salariale : 123,5 M€
Impôts et taxes : 59 M€
Achats : 81 M€

57800 emplois soutenus
4 Mds de contribution PIB
(dont 1,7 sur notre territoire)
Calcul réalisé par un cabinet externe **UTOPIES**©
(données 2017)

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

### 1-5-3 Modèle d'affaires CAPGEN

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

Depuis trois ans, la prise en charge de la RSE au sein de Pyrénées-Gascogne a pris la forme d'un projet transversal auquel ont participé toutes les Directions de la Caisse Régionale.

Chaque Direction a nommé ainsi un référent RSE « ambassadeur RSE » siégeant en comité opérationnel (réunions mensuelles) et œuvrant sur les différents chantiers ouverts autour de ce sujet dont la mise à jour de la DPEF et prise en compte des remarques du cabinet Organisme Tiers indépendant (EY), ainsi que la coordination collégiale des chantiers jugés prioritaires.

### 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 a voulu l'année suivante 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.
C'est la méthode que nous retenons cette année encore.

**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.
Lors de la rédaction des précédentes DPEF, le comité opérationnel RSE de la Caisse régionale a d'abord considéré les risques identifiés par le groupe sans s'interdire d'envisager des risques spécifiques à notre territoire.

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).

En 2019, ce repérage a été de nouveau considéré pour s'assurer de sa pertinence. Ainsi chaque Direction de la Caisse Régionale représentée au comité RSE a sélectionné et classé les risques les plus prégnants. Il s'agissait d'extraire 10 risques parmi une quarantaine de risques suggérés.
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 était le suivant :

| | RISQUES PG SELON COTATION 2019 GROUPE | Cotation |
|---|---|---|
| RISQUE 1 | **Manquer aux exigences croissantes en matière de réglementation** | 68 |
| RISQUE 2 | Ne pas considérer les mutations et transformations en Agriculture et Agroalimentaire | 51 |
| RISQUE 3 | Ne pas maitriser notre empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques | 47 |
| RISQUE 4 | Ne pas anticiper et s'adapter aux usages digitaux des clients | 41 |
| RISQUE 5 | Mal être au travail | 38 |
| RISQUE 6 | Ne pas veiller à l'évolution des compétences des salariés | 33 |
| RISQUE 7 | Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence | 30 |
| RISQUE 8 | Multiplication des aléas dans les parcours de vie et les risques d'exclusion bancaire | 29 |
| RISQUE 9 | Evolutions démographiques en France | 24 |
| RISQUE 10 | La Perte d'attractivité et la fuite de la richesse des talents | 24 |

En 2020, ces risques et opportunités ont été comparés aux considérations des parties prenantes consignées dans le baromètre RSE National.
Ne trouvant aucun écart majeur, le Pôle RSE a décidé de conserver la même grille de risques.
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.

Afin de maitriser ces risques, nous prenons des engagements forts, déclinés ensuite en enjeux et objectifs.

Le tableau synthétique suivant présente les enjeux (et indicateurs de suivi) choisis en vue de contrecarrer les risques extra financiers qui nous paraissent les plus prégnants.

| PRIORITE | RISQUES RETENUS | ENJEUX | INDICATEURS |
|---|---|---|---|
| 1 | **Manquer aux exigences croissantes en matière de réglementation** | **1 - Agir avec éthique envers nos clients** | Taux de salariés formés aux formations règlementaires<br>% de blocages transactions / transactions globales |
| | | **5 - Pérenniser le modèle de gouvernance mutualiste** | IES en février 2021 |
| 2 | Ne pas considérer les mutations et transformations en Agriculture et Agroalimentaire | 2- Accompagner toutes les transitions : agricole , digitale,économique, sociétale | Part des crédits Agri parmi les crédits EnR<br>Nb de clients accompagnés par CAPGEN |
| 3 | Ne pas maitriser notre empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques | **3- Maitriser notre empreinte carbone globale** | Nb de km parcourus par flotte interne<br>Indicateurs achats responsables<br>Progression de la production du parc |
| 4 | Ne pas anticiper et s'adapter aux usages digitaux des clients | **2- Accompagner toutes les transitions : agricole , digitale,économique, sociétale** | Activité ETICOOP |
| | | 1 - Agir avec éthique envers nos clients | Nb de clients utilisant les services en ligne |
| 5 | Mal être au travail | 4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects | Fierté d'appartenance |
| 6 | Ne pas veiller à l'évolution des compétences des salariés | **4- Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects** | Nb de jours de formation / salariés |
| 7 | Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence | 1 - Agir avec éthique envers nos clients | Indice Recommandation Clients |
| | | 2- Accompagner toutes les transitions : agricole , digitale,économique, sociétale | Activité ETICOOP<br>% de clients sociétaires<br>IES mais février 2021 |
| 8 | Multiplication des aléas dans les parcours de vie et les risques d'exclusion bancaire | 4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects | Nb de dossiers Passerelle<br>Montant d'aides au territoire |
| 9 | Evolutions démographiques en France | 4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects | Nb de contacts seniors<br>% de recrutements issus du territoire |
| 10 | La Perte d'attractivité et la fuite de la richesse des talents | 4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects | Fierté d'appartenance<br>%age de femmes Cadres Supérieures |

## II - 2 La Politique RSE de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne

Notre démarche RSE est désormais déclinée en trois axes (Economique, Environnemental et social) ce qui nous a conduit à repenser nos engagements ; réduits au nombre de quatre.

Dans le souci d'une meilleure lisibilité nous avons souhaité calquer notre DPEF 2020 sur notre feuille de route RSE établie en interne, nous permettant de suivre en piloter notre démarche.
Ainsi de 5 engagements vus précédemment, nous sommes passés à une vision par pilier.
Les piliers sont articulés autour des thématiques économiques, environnementales et sociales, avec un chapeau dédié à la gouvernance.
Nous pensons qu'ainsi nous gagnons en simplicité, appropriation et clarté.

Notre Caisse régionale a ainsi défini **4 Enjeux prioritaires** qui sont eux-mêmes sous divisés en 13 objectifs.

| ENGAGEMENTS | ENJEUX | OBJECTIFS | RISQUES |
|---|---|---|---|
| FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DU TERRITOIRE TOUT EN GARANTISSANT L'INTERET DE TOUS NOS CLIENTS | **1 - Agir avec éthique envers nos clients** | | |
| | 1 | Protection des clients et Loyauté dans les affaires | Réglementation |
| | | | |
| | 2 | Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant | Usages digitaux |
| | | | Règlementation |
| | **2- Accompagner toutes les transitions : agricole , économique, sociétale** | | |
| | 3 | Accompagner les mutations en agri. et agro. | Mutation agricole |
| | 4 | Soutenir l'innovation et la transition digitale | Usages digitaux & concurrence |
| | 5 | Accompagner nos clients dans une démarche RSE | Règlementation & concurrence |
| | | | |
| | 6 | Accompagner la transition économique | Concurrence |
| S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE | **3- Maitriser notre empreinte carbone globale** | | |
| | 7 | Maitriser l'empreinte environnementale directe | Empreinte et Dérèglement |
| | | | |
| | 8 | Proposer des produits services verts, | Empreinte carbone |
| | | plus respectueux de la planète | et dérèglement climatique |
| | | | |
| DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS | **4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects** | | |
| | 9 | Accompagner nos clients dans l'adversité | Aléas dans les parcours de vie |
| | | | Evolutions démographques |
| | 10 | Soutenir le tissu associatif | Aléas dans les parcours de vie |
| | | | |
| | 11 | Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs | Mal être au travail |
| | | | Evolution des compétences |
| | | | Fuite des talents |
| ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE | **5- Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative** | | |
| | 12 | Pérenniser notre modèle mutualiste | |
| | 13 | Asseoir notre démarche RSE au sein de PG | Règlementation |
| | | | |

## ENGAGEMENT I - Favoriser le développement économique du Territoire tout en garantissant l'intérêt de tous nos clients

### Enjeu 1- Agir avec éthique envers nos clients

**Objectif 1 : Protection client, loyauté dans les affaires**

**PRINCIPALES ACTIONS 2020**

- **Formations règlementaires et activité risques**
- **Lutte contre la fraude ; plan d'action fraude**
- **Transparence de l'offre**

- Formations règlementaires et activité risques

  L'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale suit un programme rigoureux de **formation continue**, destiné à sécuriser les transactions financières réalisées pour le compte de nos clients. Lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme, contre la fraude externe et interne, conflit d'intérêt, protection des données personnelles, sanctions internationales sont autant de thèmes sur lesquels chaque conseiller, collaborateur et manager est formé puis évalué sur la connaissance acquise. Ce programme de formation vise à prévenir toute irrégularité dans l'application et le respect de la réglementation bancaire. En fonction des profils et de l'ancienneté dans l'entreprise, les collaborateurs se forment entre 1 et 20 jours (cas des nouveaux embauchés) sur les aspects réglementaires et activité risques afin de renforcer la qualité de notre conseil, la relation et la confiance que nous portent nos clients

- Lutte contre la **Fraude** (plan d'action fraude)

  Depuis le 1er novembre 2020, la Direction Bancaire Assurances Crédits fait évoluer son organisation afin de s'adapter aux nouveaux types de fraude aux moyens de paiements, mais également à l'augmentation importante des volumes des alertes à traiter. Au sein de la filière Paiements & Flux a été créée une unité qui centralisera l'expertise sur le traitement et le pilotage de la fraude aux moyens de paiements. Les objectifs sont de simplifier le parcours de déclaration pour les équipes commerciales et d'assurer une gestion et un suivi accessibles par tous les services concernés. Les enjeux sont stratégiques : réglementaires, financiers et satisfaction client évidemment.
  Concernant la fraude interne, la Conformité a entamé une démarche d'optimisation et d'enrichissement des requêtes permettant de détecter des fraudes et des comportements répréhensibles de la part des collaborateurs. Ce chantier va permettre d'être plus réactif par rapport au cas de fraude, en détection, en traitement et dans l'application des sanctions selon le niveau de gravité.

**Objectif 2- Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant**

**PRINCIPALES ACTIONS 2020**

- **Lutte contre la cybercriminalité**
- **Transparence de l'offre**
- **Taxonomie**
- **Amplification du modèle relationnel à distance et ancrage territorial**

○ **Lutte contre la Cybercriminalité**

Plusieurs actions sont mises en place pour faire face à cette menace :

▪ Traitement des alertes et accompagnement des clients :

Nous effectuons un suivi quotidien des alertes remontées par les clients en traitant la fermeture des sites frauduleux et en prodiguant les conseils de sécurisation auprès des victimes.

Nous faisons également le relais des fraudes auprès de services concernés (Sécurité Financière et Fraude) à fin novembre 2020, nous avons déjà pu traiter plus de 2200 demandes.

▪ Actions de sensibilisation :

- Newsletter CyberSécurité : Depuis 2017, nous avons publié 17 Newsletters sur ce thème à destination de l'ensemble de nos clients et prospects (publications disponibles sur la vitrine) où nous présentons de façon accessible les bonnes pratiques de sécurité informatique et des cas concrets de cybercriminalité afin d'assurer une information continue.
- Intervention dans les AG : Nous intervenons auprès des sociétaires pour leur présenter le sujet de la cybercriminalité qui est souvent choisi comme thème principal dans les Assemblées Générales des Caisses Locales
- Site dédié à l'information des professionnels : Nous avons mis en place le site Surfclean destiné à informer de façon plus ciblée les professionnels sur les risques Cyber relatifs à leur activité.

○ **Transparence de l'Offre /Tarification**

Depuis juillet 2019, un Document d'information tarifaire est donné au client lors de l'ouverture de comptes de dépôt pour les particuliers, qui reprend les lignes principales d'un compte de paiement. Par ailleurs, nous avions mis en place un plafonnement des tarifs sur la clientèle fragile des frais de dysfonctionnement.

2020, a été aussi l'année de la mise en place d'un projet groupe sur la transparence des frais qui allait au-delà de la règlementation, une tarification loyale qui reposait sur un juste équilibre valeur d'usage / prix et transparence pour le client. Cela s'est traduit en fin d'année, par la création d'une gamme complète de solutions Banque du Quotidien au choix du client. Cette gamme avait pour objectif d'être claire et simple. Pour 2021, nous souhaitons continuer à adapter nos offres au plus près des besoins de nos clients tout en restant vigilants à la qualité de service et au respect d'une tarification adaptée.

○ **Taxonomie** (anticipation de la règlementation)

La Commission Européenne a lancé en Mars 2018 son plan intitulé « Financer la croissance durable », plan qui comprend 10 principales mesures dont la Taxonomie Européenne, qui doit permettre d'encadrer le marché des produits financiers dits « verts » ou « durables ».

Cette mesure vise à construire un outil de classification ayant pour but de fournir aux acteurs financiers une vision commune de ce qui doit être considéré comme une activité « verte » ou « durable », avec plusieurs objectifs, notamment :

- Aider les investisseurs, entreprises, émetteurs et promoteurs de projets à orienter leurs investissements dans des activités économiques respectueuses de l'environnement
- Éviter le Green Washing
- Permettre une comparabilité des instruments financiers durables.

Dans le cadre de sa démarche RSE, CAPG a constitué en fin d'année 2020 un groupe de travail dédié à cette thématique. Les travaux démarrés en fin d'année se poursuivront sur 2021 dans le but d'analyser, comprendre et anticiper les enjeux de cette nouvelle règlementation.

○ **Amplification du modèle relationnel à distance et ancrage territorial**

L'année 2020 a été particulièrement marquée par les deux périodes de confinement qui aura ainsi vu une accélération de l'adaptation de notre modèle relationnel. En effet, le confinement a eu un impact

significatif sur la fréquentation physique de nos agences. Au-delà des adaptations d'amplitude d'ouvertures réalisées sur quelques points de vente pour tenir compte de la baisse des flux physiques, nos principales agences sont restées ouvertes durant toute la période de confinement du 17 mars au 11 mai afin d'assurer notre mission essentielle de Banque universelle de proximité que l'on peut illustrer par la distribution et mise en place des prêts garantis par l'état (PGE) au bénéfice de nos clients professionnels et agriculteurs fragilisés durant cette période. Durant ce 1ER confinement, on peut également citer l'action « ici et ensemble » déployée à distance qui avait pour ambition de contacter 100% de nos clients afin de prendre de leurs nouvelles, de mettre en œuvre les accompagnements nécessaires, de les accompagner dans la relation à distance (100% humain, 100% à distance) mais aussi de les sensibiliser à la fraude au niveau des process à distance. Les résultats en termes de perception clients se constatent dans l'évolution de l'indice de recommandation clients pour 2020 tant pour les particuliers que pour les professionnels et agriculteurs.
Par ailleurs, s'il fallait attester de l'ancrage territorial de la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne, malgré les vicissitudes liées à cette période de confinement, 5 nouvelles agences projets totalement rénovées ont été livrées en 2020 (Nay, Bayonne Thiers, Pau Carnot, Séméac et Cambo).

## Enjeu 2 - Accompagner toutes les transitions : agricole, économique, digitale, sociétale

Objectif 3– Accompagner les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire

- **Accompagner les transitions agricoles**

Le monde agricole traverse depuis plusieurs années des changements importants, et doit s'adapter pour faire face aux enjeux de demain. Les formes de transitions sont nombreuses : écologiques, environnementales, numériques, biologiques, etc.
Les modes de consommations évoluent aussi très fortement : promotion du local, circuits courts, facilités d'encaissement, visibilité sur internet, etc. et CAPG se doit d'accompagner uniformément toutes les Agricultures.
Dans ce cadre, et depuis quelques années, Pyrénées Gascogne 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.
On y retrouve notamment des **évènements client** permettant d'appréhender la transition numérique (Cafés de la transition numérique en Agriculture) ; mais aussi la mise en marché fin 2019 d'une première offre Bio adaptée à notre territoire. Cette offre se compose de :

- Un chéquier 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 de travail nécessaire à l'agriculture Bio,
- 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'accompagnement de toutes les transitions agricoles, ou pour former des partenariats sur le sujet et seront développés lors de l'exercice 2021.

**Objectif 4 - Soutenir l'innovation et les créateurs de start up et accompagner la transition digitale**

### PRINCIPALES ACTIONS 2020

- **Le Connecteur**

- **Village by Ca**
- **Eticoop**
- **Transition digitale**

---

- **Le Connecteur**

Vaste projet immobilier (8300 m²) implanté à Biarritz, dédié aux entreprises qui développent la richesse, les échanges et l'intelligence sur le Territoire.
L'objectif pour CAPG est de poursuivre sa mission d'utilité au territoire et de créer de la richesse en aidant les startups locales et nationales à accélérer les développements.
Le connecteur propose ainsi des :
- Espaces pour entreprendre avec des postes flexibles , postes fixes, bureaux fermés ou salles de réunion (411 postes)
- Atrium et forum pour des événements d'envergure
- Auditorium et amphithéâtre, lieux de culture et d'échanges
- Roof top et showroom
- Restaurant d'entreprise et café working

- **Le Village by CA** est une initiative lancée en 2014 par le groupe Crédit Agricole, il existe aujourd'hui 38 Villages. Leur objectif est de proposer un hébergement à des startups et de faciliter la mise en relation avec des Partenaires. Celui de Biarritz, a rejoint le réseau des Villages by CA, et s'inscrit dans le prolongement des initiatives de CAPG, telles ETICoop. Il sera installé au sein du Connecteur. Son rôle est d'accompagner les Entrepreneurs du territoire de Pyrénées Gascogne, en leur proposant des programmes visant à accélérer le développement de leur structure.

Les accompagnements des entrepreneurs par le Village by CA – Biarritz se déclinent en trois offres :
- Le programme d'**Accélération** : un accompagnement de 6 mois, qui a pour objectif d'accélérer le développement commercial des entreprises sélectionnées. Il s'adresse aux entreprises ayant déjà un MVP (Minimum Valuable Product = 1er produit) et des signes de traction commerciale.
- Le Bootcamp by ETICoop : est destiné aux néo-entrepreneurs en phase de création / lancement, il s'agit une déclinaison de l'accompagnement ETICoop éprouvé depuis 2013. Il s'adresse aux entrepreneurs ayant déjà une idée établie, des premiers travaux d'exploration marché réalisés et une volonté ferme de se lancer, rapidement, sur de bonnes bases : de l'idée à la commercialisation.
- Les formations sur les **savoir-faire** : elles compléteront les offres proposées par le Village. Elles sont orientées métiers et ont pour objectif de faire découvrir les techniques, outils et méthodes qui font la réussite des meilleures startups (Growth Hacking, UX/UI, outils No Code…) *. L'ambition est d'amener les Entrepreneurs et leurs équipes sur la voie des métiers à impact de demain.

Un Village by CA en mode startup
Une version test du programme d'accélération a été lancée au mois de juillet. La finalité étant d'aller tester ce programme auprès de ces cibles (entreprises ayant déjà un premier produit et des signes de traction commerciale) et de pouvoir ensuite l'adapter.
Cinq entreprises sont accompagnées au quotidien : un programme d'accélération sur-mesure, cadencé, orienté exécution, pour accélérer leur développement commercial et structurel. Au menu : rencontres informelles avec les équipes du Village pour les challenger, rendez-vous hebdomadaires en « one to one », ateliers avec des experts, reportings collectifs avec les autres entrepreneurs pour échanger sur leurs problématiques, mentorat...
Fin janvier 2021, la première version test se terminera et une nouvelle promotion démarrera dès le mois de février : 7 entreprises seront accompagnées, notre rythme de croisière sera de 10 à compter de la 3ème promo.

- **Eticoop**

**E**cole **T**erritoriale pour l'**I**nnovation et la **Coop**ération**, a pour objet d'accompagner le développement de l'entrepreneuriat territorial dans le cadre des valeurs de la coopération et de l'innovation.**
Cette association de loi 1901, créée en mars 2013, est une école sans murs qui se déplace au plus près des entrepreneurs sur les départements couverts par les Caisses Régionales de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne et Aquitaine.

**Elle se fonde sur trois principes-clés :**

- Les valeurs coopératives et solidaires,
- L'impact positif pour le territoire (création de valeur (monétaire ou non monétaire), développement de l'économie locale, création d'emploi, …)
- L'innovation (en particulier l'innovation sociale).

**Son premier axe d'intervention est l'accompagnement des créateurs d'activités avec pour ambition de :**

- Détecter et accompagner les porteurs de projets du territoire,
- Accélérer le développement économique de ces territoires / création de richesse localement,
- Créer du lien avec les acteurs de la création du territoire.

Cet accompagnement est constitué de trois phases :

- Une phase d'accompagnement collectif dense regroupant les créateurs des projets sélectionnés (10 maximum par promotion),
- Une phase de coaching individualisé (mise à disposition d'une bourse de 30H d'expertise personnalisée),
- Un tutorat assuré par des chefs d'entreprises en activité ou jeunes séniors.

A ce jour, 140 projets ont été accompagnés : 96 créations (soit 1 entreprise / mois jusqu'au confinement) / 26 encore en incubation / Plus de 200 emplois créés.
Entre 2019 et 2020, ce sont 33 porteurs de projets qui ont été accompagnés au sein de 4 promotions ( 2 promotions par an). Les secteurs d'activité dans lesquels s'exercent ces projets sont extrêmement variés : Alimentaire, recrutement et appui Rh, Offre de services et de loisirs, revalorisation ou aide au tri de déchets, optique, soutien scolaire, apiculture….

ETICoop est une expérience « positive » pour 97% des entrepreneurs (Etude d'impact réalisée par le cabinet Seeds Conseil en 2019).

- Transition digitale : Innovations par marché durant de l'année

  - Pour le marché Pro-Agri :

↳ La mise en place de la **signature électronique** pour accompagner nos clients souscripteurs de PGE. Dans une période où il a fallu agir vite, pour répondre à de très nombreuses demandes, nous avons été capables de proposer une solution quasiment unique par rapport à nos concurrents : la possibilité de signer via dépose BAM ( Banque à Accès multiple) les Prêts Garantis par l'Etat.
↳Lors du deuxième confinement, seuls les clients commerçants et jugés non essentiels sont restés fermés. En revanche, beaucoup se sont adaptés à la situation pour pouvoir continuer à proposer leurs produits ou services à la commercialisation. Notre rôle a donc été de leur proposer des solutions innovantes d'encaissement à distance. C'est ainsi que **Up2Pay** mobilité a vu le jour pour répondre aux besoins d'encaissement à distance (comme lors de livraisons à domicile par exemple). C'est aussi le cas d'Up2Pay par lien pour permettre la mise en place du « clic & collect ».

  - Pour le marché des particuliers :

↳Ouverture des nouveaux services de la NBQ en dépose BAM.
Nos clients peuvent maintenant signer leurs services du quotidien depuis leur espace sécurisé, cette nouveauté favorise la réalisation d'entretien à distance. Au même titre que l'offre **Globe-Trotter et EKO** déjà accessible à la souscription 100% en ligne, les formules Essentiel, Premium et Prestige pourront être souscrites à distance dès septembre 2021.
↳Développement d'un nouveau processus de souscription des crédits à la consommation : DIGICONSO. Ce service, permet aux clients de réaliser leur prêt en total autonomie via le site internet.

**Objectif 5 - Accompagner nos clients dans une démarche RSE**

**PRINCIPALES ACTIONS 2020**

- **Démarche ESG**
- **Transition énergétique**

- **Démarche ESG (LJ 2020-19)**

La lettre jaune référencée 2020-019 publiée par le Groupe édicte des règles visant à la prise en compte pour nos clients sur le marché des entreprises de critères ESG (Environnementaux, sociaux et de Gouvernance) dans la cotation que nous faisons.
Cette notation qualitative doit s'appuyer sur des critères objectifs selon un questionnaire établi.
A date, le groupe travaille la mise en œuvre concrète de cette notation pour proposer une démarche globale de questionnement, posture et argumentaire. Nous allons également mettre en œuvre une démarche d'acculturation et de formation de nos chargés d'affaire afin qu'ils soient en capacité d'avoir une légitimité décomplexée sur ces sujets.
Un groupe de travail interne est également constitué, ce sujet fait partie de nos priorités 2020/2021.
La mise en œuvre de ces dispositions se fera durant l'année 2021.

- Aider nos clients dans **une démarche énergétique**

La politique de CAPG en matière d'énergies 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. Nous avons donc la conviction qu'être en mesure de produire une énergie verte à un coût compétitif sera donc un des facteurs de l'attractivité future d'un territoire.

Le soutien de CAPG au développement local des EnR se réalise principalement 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.

Dans le contexte sanitaire particulier que nous avons connu en 2020, seules 13 réunions d'information du public ont pu être réalisées en présentiel. Nous avons donc eu recours aux canaux à distance pour compléter nos actions de sensibilisation. Ainsi, un e-mailing adressé à l'ensemble des clients agriculteurs, professionnels, entreprises et collectivités publiques de CAPG en octobre rappelait l'intérêt des EnR et renvoyait sur la page CAPGEN nouvellement créée dans le site internet de la Caisse Régionale afin que l'ensemble de ces acteurs puisse trouver des compléments d'informations. De même, CAPG a été partenaire du colloque sur la transition énergétique réalisé en vidéo en coopération avec le groupe Sud-Ouest.

**Objectif 6 - Accompagner la transition économique**

- Création d'un fonds d'investissement solidaire inter entreprise

Dans le cadre de la crise sanitaire vécue en 2020 et qui se poursuit, nous avons eu à cœur de nous rapprocher de différents acteurs économiques, industriels et institutionnels du territoire afin d'envisager une réponse commune et globale aux difficultés de nos clients. L'idée est donc de créer un fonds permettant aux entreprises qui en ont besoin d'obtenir des ressources financières nécessaires pour aborder plus sereinement la période et maintenir leur activité.
Cette initiative se concrétisera en 2021.

**EN SYNTHESE : ENGAGEMENT I : « FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DU TERRITOIRE TOUT EN GARANTISSANT L'INTERET DE TOUS NOS CLIENTS »**

| ENGAGEMENTS | ENJEUX | OBJECTIFS | | RISQUES |
|---|---|---|---|---|
| FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DU TERRITOIRE TOUT EN GARANTISSANT L'INTERET DE TOUS NOS CLIENTS | **1 - Agir avec éthique envers nos clients** | | | |
| | | 1 | Protection des clients et Loyauté dans les affaires | Réglementation |
| | | | | |
| | | 2 | Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant | Usages digitaux |
| | | | | Règlementation |
| | **2- Accompagner toutes les transitions : agricole , économique, sociétale** | | | |
| | | 3 | Accompagner les mutations en agri. et agro. | Mutation agricole |
| | | 4 | Soutenir l'innovation et la transition digitale | Usages digitaux & concurrence |
| | | 5 | Accompagner nos clients dans une démarche RSE | Règlementation & concurrence |
| | | | | |
| | | 6 | Accompagner la transition économique | Concurrence |

✓ **Les indicateurs**

| | | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|
| Objectif 1 | Taux de salariés formés aux formations règlementaires | 98% | 98% | 99,60% |
| Objectif 2 | Indice Recommandation Clients | 30,8 | 29,2 | 36,3 |
| Objectif 2 | Nb de clients utilisant les services en ligne | 260 182 | 281 684 | 295 082 |
| Objectif 3 | Nb de blocages de transaction | 17911 | 36170 | 54288 |
| Objectif 3 | Part des crédits Agri parmi les crédits EnR | NC | NC | 61% |
| Objectif 4 | Nombre de porteurs de projets accompagnés | NC | 19 | 14 |
| Objectif 5 | Nb clients accompagnés par CAPGEN | NC | NC | 631 |

(*) 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).

## ENGAGEMENT II - S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

### Enjeu 3 – Maitriser notre empreinte carbone globale

#### Objectif 7 - Maitriser l'empreinte environnementale directe

**PRINCIPALES ACTIONS 2020**

- **Réduire le $Co^2$ des transports**
- **Plan de mobilité et Bilan Carbone**
- **Repenser nos déplacements privés et pro**
- **Développer une politique d'achats responsables**

- Réduire **le $Co^2$ des transports**

Une unité spécifique a été mise en place au sein de la CR pour gérer la flotte interne de véhicules et rationnaliser les déplacements professionnels des collaborateurs (meilleure affectation des voitures, suggestion de co-voiturage, contrôle des déplacements…)
En outre, la flotte est renouvelée en se dotant de véhicules moins carbonés.
Ainsi, sous réserve de validation du budget, nous envisageons l'acquisition de véhicules moins carbonés, pour 10 véhicules, environ 15 % de flotte hors véhicules de direction
Nous changeons de plus, deux véhicules de « Transition Energétique » par 2 Vl Hybride et augmentons notre flotte électrique avec 4 véhicules supplémentaires soit une augmentation de 133 %

- **Avancée PDM / Bilan carbone**

CAPG a choisi depuis 2010 de réaliser un **bilan carbone** tous les 3 ans. Donc, en 2021, un bilan carbone sera établi sur la base des données 2020. Cette démarche fait partie intégrante d'un des 9 chantiers lancés en 2020 : « Comment réduire l'empreinte carbone de CAPG »

**Plan de mobilité** réalisé en 2018 avec l'appui d'un cabinet extérieur (Be Mobi) ; plan d'action présenté en COPIL RSE en 2019, validé par le COPIL.
Compte tenu des modifications d'organisation du pôle RSE ce plan d'actions sera repensé et élargi dans le cadre du chantier « Repenser nos déplacements privés et professionnels »,

- Repenser nos **déplacements privés et professionnels**

La Direction Générale et les partenaires sociaux ont signé le 27 mars 2019 un accord sur la mobilité et le travail à distance à CAPG.
Cet accord vise à :

- Favoriser une meilleure allocation des ressources sur le territoire,
- Accompagner la mobilité géographique comme la mobilité fonctionnelle, en veillant à la stabilité des organisations, la qualité de la relation client et la sécurité du fonctionnement
- Tendre vers une réduction du temps passé par les collaborateurs sur la route ; ainsi différents dispositifs ont été mis en place :
  ▪ Primes d'éloignement des nouveaux embauchés
  ▪ Gestion des situations d'éloignement : les mobilités ayant entrainé un trajet domicile/lieu de travail > 50kms-min aller font l'objet d'un examen prioritaire (au-delà d'un délai de durabilité dans le poste ramené à 3 ans) au regard des souhaits du salarié et perspectives d'évolutions possibles = prioritaires en cas de postulation à compétences égales ou affectation directe.
  ▪ Travail à distance : la Caisse Régionale entend favoriser le travail à distance pour agir sur les 3 piliers du développement durable : le social, l'économie, l'environnement. La volonté de Pyrénées Gascogne étant de maintenir sa proximité et donc ses agences sur le territoire au service des clients, la Caisse Régionale privilégie le travail à distance plutôt que le télétravail (travail depuis son domicile). Le travail à distance correspond à toutes les techniques et organisations de l'activité permettant à un salarié de travailler ponctuellement et avec l'accord de son manager, sur un lieu de travail proche de son domicile (agence par exemple pour un salarié du site)

Autre avancée : Mise à disposition, depuis décembre, de bornes de recharge pour les véhicules électriques et hybrides sur nos trois sites administratifs. Ce sont ainsi 5 bornes qui ont été installées : 2 à Serres-Castet, 2 à Tarbes et 1 à Auch.

Plus globalement, la problématique des déplacements des collaborateurs fait l'objet d'un chantier (cité paragraphe précédent) lancé fin 2020 dans le cadre de la structuration de notre stratégie RSE.

- Développer une politique **d'achats responsables**

La politique Achat Responsables de la CR vise à favoriser le référencement des prestations les plus pertinentes au meilleur rapport qualité/prix/délais, tout en développant la transparence et la qualité de la relation avec les fournisseurs.

5 des 7 indicateurs RSE définis par le groupe ont été déployés en 2020 : pourcentage d'achat réalisé par des entreprises du territoire, délais moyen de paiement et pourcentage de factures en retard, seuil de dépendance et volume financier confié au secteur du travail protégé et adapté. En 2021, nous déploierons les 2 autres indicateurs qui concernent l'évaluation RSE de nos fournisseurs et la professionnalisation des collaborateurs.

Lors des appels d'offres ou des consultations, le choix du prestataire intègre le critère RSE (poids 15 %) Cette approche a notamment été appliquée lors des appels d'offres concernant la maintenance des extincteurs, l'entretien de nos locaux et espaces verts.

Dans l'appel d'offre, les soumissionnaires doivent fournir dans leur réponse les éléments permettant d'évaluer leur démarche RSE.
Selon la famille de dépenses :
- des critères spécifiques sont mentionnés.
A titre d'exemple, pour l'appel d'offre Extincteurs, il était précisé :
« Concernant la maintenance des extincteurs, la Caisse Régionale s'attachera notamment :
- sur le plan environnemental : à l'approvisionnement des matières premières, à l'optimisation de la durée de vie des extincteurs (durée maximale de 20 ans), à leur recyclage et au traitement des déchets
- sur le plan social, à la formation du personnel du prestataire manipulant des équipements sous pression »
- un questionnaire RSE est joint à l'appel d'offre.
C'est le cas pour l'appel d'offre espace vert en cours. Cette démarche sera étendue à un plus large périmètre d'appel d'offres suite à la mise à disposition par la ligne métier achat groupe depuis début 2021 de modèles de questionnaire par typologie d'achat.

Lorsque le fournisseur dispose d'une évaluation Ecovadis, celle-ci est prise en compte dans l'analyse des offres.
Cette évaluation Ecovadis est exigée pour les marchés passés dans le cadre de l'amicale achat du sud.
Dans le cadre du déploiement Easy (logiciel achat groupe) par la CAPG, le service achat va recenser les fournisseurs actifs ne disposant pas encore d'une évaluation Ecovadis, identifier ceux que nous voulons rapidement convaincre du caractère important de cette évaluation en s'appuyant notamment sur la cartographie des risques RSE.

Durant la gestion de la crise sanitaire : la caisse régionale a
- privilégié des fournisseurs locaux pour s'approvisionner en solution hydro alcoolique, lingettes, plexi, crochets.
- opté pour des masques chirurgicaux afin de garantir la protection de ses collaborateurs et clients et mis en place des dispositifs de collecte afin de protéger l'environnement. Lors de la période de pénurie de masques, la CR a fait don aux acteurs locaux et autres caisses régionales d'une partie importante de son stock et nous avons commandé 100 000 masques auprès d'un fabricant français.

**Objectif 8 - Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète**

**PRINCIPALES ACTIONS 2020**

- **Développer nos offres d'épargne vertueuse**
- **Financement de l'énergie verte & transition énergétique**
- **Prise en compte du risque climatique**

- Développer nos **offres d'épargne vertueuse**

La RSE engendre une approche plus respectueuse de la clientèle mais c'est aussi un enjeu en termes de réputation et d'image sur notre territoire.
Fort de ces constats, la RSE ne doit pas être vue comme un frein mais bien comme un moteur d'innovation, e~~E~~t peut-être comme un outil de reconquête de la confiance pendant cette crise.
La Caisse Régionale a pris en compte les enjeux du Développement Durable et propose une accélération en intégrant et impulsant cette composante RSE dans nos offres d'EPARGNE. Elle doit nous permettre d'amplifier l'innovation, au service de chaque client, et du territoire et être un levier de conquête et de confiance, en ces temps d'incertitude et de doute.
Simultanément, nos partenaires AMUNDI et PREDICA ont également intégré cette dimension RSE et travaillent aux changements qui s'imposent dans leurs offres.
Nous devons donner du sens à l'Epargne et aux Epargnants, en répondant aux attentes sociétales de nos clients.

C'est pourquoi, un groupe de travail, composé de collaborateurs sensibilisés à cette approche, est en cours de réflexion afin de proposer des axes nouveaux, intégrant des valeurs de respect d'utilité et d'engagement au service de la planète.
Nos souhaits sont d'afficher une approche qui soit différentiante et innovante, claire et transparente, des produits d'Epargne « verts » avec un fléchage utile et lisible, des produits répondant à une utilité sur le territoire et des produits finançant des projets d'investissements responsables.

- **Financement de l'énergie verte & Transition énergétique**

Une fois les clients décidés à investir, CAPG continue son accompagnement par le financement bancaire des projets. Ceux-ci sont d'autant mieux sécurisés que les projets significatifs font l'objet d'avis techniques de la part de nos spécialistes EnR. En 2020, la Caisse Régionale a financé 163 projets en dette bancaire pour un montant de 54 M€ en hausse de 336 % par rapport à 2019 ( projets hors CAPGEN)

- A côté du financement bancaire, CAPG présente la particularité de proposer une offre tiers-investisseur 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. Pour cela, Il leur suffit de louer leurs surfaces disponibles à CAPGEN afin que cette société développe, construise et exploite des centrales EnR. Dans ce cadre, ce sont 398 sites qui ont été étudiés en 2020 ou sont encore en cours d'étude au 31/12/2020 (segments des agriculteurs, collectivités publiques, professionnels ou entreprises.) . Ces travaux ont débouché sur 39 nouveaux projets signés en 2020 tandis que nous avons poursuivi le développement de 57 autres projets conclus en 2019, puisqu'il faut compter au moins 18 mois de travail avant de mettre en production un nouveau site EnR. Au total, depuis le recentrage de CAPGEN sur le développement des projets du territoire de CAPG en mars 2019, ce sont 13 MWc de puissance supplémentaire qui ont été initiés.

Ces centrales, une fois mises en production, viendront renforcer le parc EnR que CAPGEN exploite, seul ou en collaboration avec ses partenaires. Au 31/12/2020, ce parc comprend 863 centrales pour une puissance installée de 523 MW permettant de produire annuellement plus de 750 GWh d'électricité, soit de quoi alimenter annuellement une ville de plus de 350 000 personnes. Cette production annuelle a augmenté de 19 % sur l'année 2020 sous l'effet de la construction de nouvelles centrales et du rachat de centrales existantes à des intervenants souhaitant se désengager de la filière.

En complément, CAPGEN a joué un rôle actif dans le développement de nouveaux projets au travers des SEM EnR qu'il a contribué à créer avec les Syndicats Départementaux d'Energie du 64 et du 65 et des structures dédiées à l'investissement dans les EnR émanant des régions Nouvelle Aquitaine et Occitanie dont il est actionnaire. Le tout dans un objectif unique : « donner une nouvelle énergie au territoire ».

- **Risques climatiques de nos activités**

| Macro-secteurs | Encours € | Emissions / secteur | Facteur Emission (kt/MEUR) | Emissions Financées (KtCO2) |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| Agriculture | 1 184 208 794 | 59 795 | 0,30 | 355 |
| Construction | 1 645 145 915 | 79 911 | 0,07 | 112 |
| Energie | 177 473 855 | 46 613 | 0,14 | 25 |
| Industrie | 70 958 595 | 79 911 | 0,32 | 23 |
| Transport | 155 312 283 | 157 156 | 0,87 | 135 |
| Services | 850 456 266 | Vide ? | 0,00 | 0 |
| Déchets | 82 312 534 | 17 428 | 0,74 | 61 |
| Administration | 890 355 591 | 1 | 0,00 | 0 |
| Autres | 258 072 578 | Vide ? | 0,00 | 0 |
| | | | | |
| TOTAL | 5 314 296 412 | | | 711 |

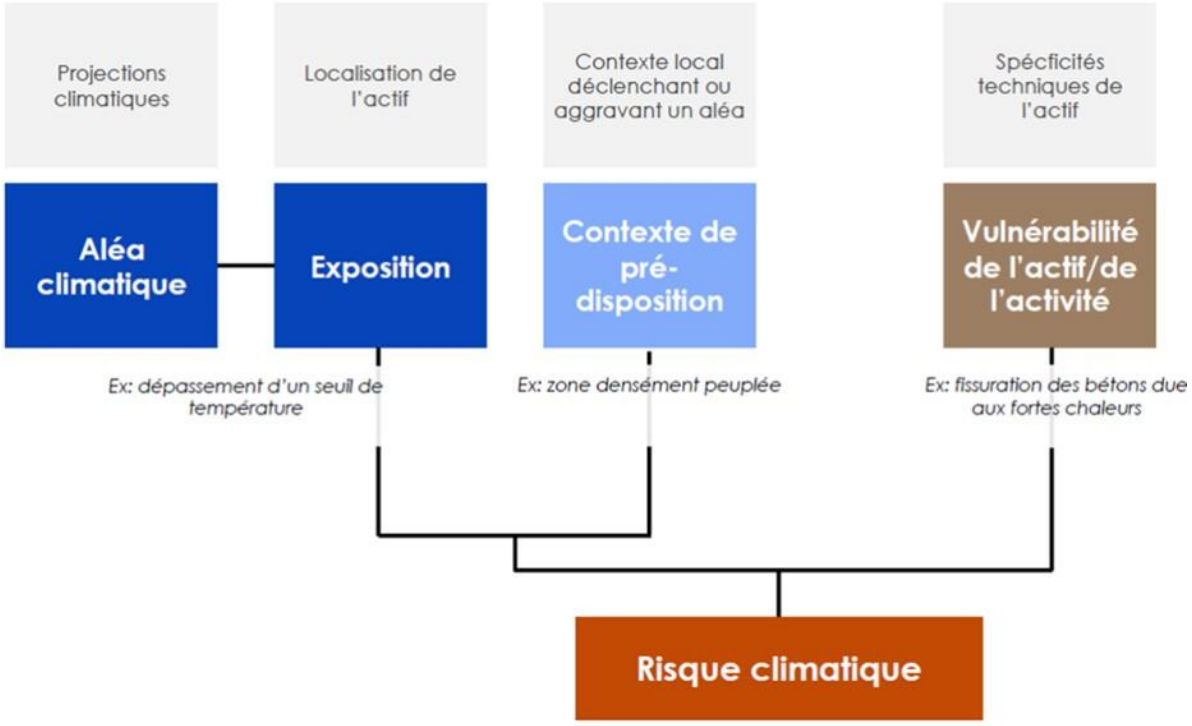
↳ Calcul de l'émission $CO^2$ des financements : CAPG a un volume d'encours toutes activités confondues de 5 314 Millions €, qui correspond à une émission de $CO^2$ s'élevant à 771 K Tonnes. En 2019, le volume d'encours s'élevait à 5 062 Millions d'€ pour une émission de $CO^2$ de 667 tonnes. La hausse d'émission en 2020 est conforme à la hausse des financements.
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.

↳ Démarche d'analyse du risque physique

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage.
Le Crédit Agricole a élaboré une démarche d'analyse du risque physique, avec le concours de Carbone 4, reposant sur (i) les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, (ii) l'exposition de ces régions aux aléas climatiques (vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne) et (iii) la vulnérabilité spécifiques au(x) secteur(s) d'activité couvert (immobilier, agriculture et l'entreprise) ou au type d'actif. Ceci est complété d'éventuels facteurs contextuels aggravants propre à chaque région ou activité.

⇨ Démarche générale d'analyse du risque physique :



Outre la quantification du risque climatique physique, ces études permettent de renforcer les bases techniques et les compétences des équipes sur ces problématiques nouvelles, et d'identifier les leviers climatiques sur lesquels agir pour améliorer la gestion de ces risques dans les portefeuilles analysés. Il s'agit également d'un préalable à l'appréhension ciblée des risques climatiques futurs permettant d'accompagner au mieux les acteurs économiques locaux. A ce jour, 4 caisses régionales ont réalisé une étude de risques physiques sur leur portefeuille de crédit immobilier et de crédit aux exploitations agricoles et 3 autres caisses ont entamé une démarche d'analyse.

### EN SYNTHESE : ENGAGEMENT II : « S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE »

| ENGAGEMENTS | ENJEUX | OBJECTIFS | RISQUES |
|---|---|---|---|
| S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE | **3- Maitriser notre empreinte carbone globale** | | |
| | 7 | Maitriser l'empreinte environnementale directe | Empreinte et Dérèglement |
| | | | |
| | 8 | Proposer des produits services verts, | Empreinte carbone |
| | | plus respectueux de la planète | et dérèglement climatique |
| | | | |

✓ **Indicateurs**

| | | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|
| Objectif 7 | Délai moyen de règlement ( en jours ) | - | 29,4 | 26,35 |
| Objectif 7 | Achats du territoire | - | 60% | 53% |
| Objectif 7 | Nb km parcourus par flotte interne | 1 600 672 | 1 547 461 | 1 201 488 |
| Objectif 8 | Progression de la production du parc (en GgW h) | 130 | 679 | 806 |
| Objectif 8 | Epargne ISR | NC | NC | 82,77 Millions € |

## ENGAGEMENT III – DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS

### Enjeu 4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects

**Objectif 9 – Accompagner nos clients dans l'adversité**

### PRINCIPALES ACTIONS 2020

- **Aléas de la vie**
- **Exclusion bancaire**
- **Jeunes en recherche d'emploi**
- **Personnes âgées**
- **Actions COVID**

- **Aléas de la vie**

Des dispositifs pour accompagner nos clients sont mis en place dans 4 circonstances identifiées.

- **Perte d'un proche** : 5 875 familles soutenues en 2020.

Crédit Agricole Pyrénées Gascogne s'engage aux côtés des ayants-droits et des bénéficiaires avec pour objectif de leur apporter conseils et aides dans les démarches administratives et financières.
Notre plan d'accompagnement s'articule autour :

- D'un nouveau Programme Relationnel Client structuré, composé de 5 étapes qui renforcent la proximité avec nos clients qui en ont particulièrement besoin dans ce moment délicat. Ainsi, l'événement de vie est pris en charge par nos experts dédiés dès la déclaration du décès jusqu'au règlement de la succession sans interruption de service. La durée d'accompagnement moyen d'1 année marque cet engagement relationnel fort de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne envers ses clients. Le réemploi de plus de 20 millions d'euros en assurance-vie témoigne de la confiance que nous accordent nos clients et de l'efficacité du dispositif.
- D'un livret digital. Il est adressé aux clients, pour les guider pas à pas dans les tâches à accomplir. d'une Appli Succession qui permet en interne de collecter et de centraliser les informations sur le défunt (patrimoine, ayants droit, notaire…) pour mieux servir les ayants-droits et bénéficiaires.

- **Difficultés financières :** 1 427 000 € débloqués en prêts Coup de Main COVID-19 au 31/12/2020 pour répondre aux demandes d'aides de **nos clients particuliers**.

En plus des aides exceptionnelles de l'Etat, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne a mis en place dès le mois d'Avril 2020, plusieurs mesures d'urgence en soutien à nos clients particuliers, dans l'esprit de solidarité et de responsabilité :

- le Prêt Avance Coup de Main COVID 19, spécialement créé pour permettre à nos clients de bénéficier d'un ballon d'oxygène jusqu'à 5 000 € sur 48 mois, sans prise de garantie, sans frais de dossier et avec la possibilité d'un différé de remboursement de 3 mois.
- la possibilité pour les clients d'effectuer une modulation de leurs échéances de crédit ou d'activer facilement et à distance une « pause » de leurs mensualités afin qu'ils puissent décaler leurs remboursements, le temps de retrouver une stabilité budgétaire.

**=> Plus de 9 800 contacts en 2020 avec nos clients fragiles financièrement**

- Durant la crise sanitaire, CAPG a pris le temps tout au long de l'année de contacter ses clients fragilisés financièrement pour faire un point budgétaire, et leur proposer de bénéficier d'une offre spécifique, le « CAC Budget Protégé » : **1€/mois** plafonnant les frais de dysfonctionnement à **20€/mois** (et 200€/an) au lieu de 25€ réglementairement.

- Dès le mois de Novembre 2020, la plateforme « **Maîtriser son budget** » a été mise en ligne sur notre site ca-pg.fr. Fournir un service essentiel de conseils, d'information et un outil de simulation budgétaire, correspond à la construction du modèle de relations que nous voulons et qui crée de la valeur avec nos clients.

- **Perte et recherche d'emploi : CAPG présent dès les premiers signes**

La démarche 2020 est nouvelle et a eu pour but de contacter les clients dès la connaissance de difficultés économiques annoncées par les entreprises du territoire ou les médias. Une initiative proactive qui a permis d'écouter les clients et si nécessaire d'envisager et d'anticiper un accompagnement personnalisé.

- **Exclusion bancaire, surendettement**

Mise en place d'un Plan Risque pour faire face à la crise sanitaire, création d'une cellule dédiée pour appuyer le réseau et accompagner les clients en difficulté. Mise en place de dossiers de PGE, de plans d'apurement et de report d'échéances ; de découverts passagers. Accompagnement psychologique des clients en difficulté au Recouvrement Judiciaire. Dans ce contexte sans précédent, de nombreuses ristournes de frais ont été accordées à nos clients en difficulté.
La structure « passerelle » a joué plus que jamais un rôle majeur en termes d'accompagnement en partenariat avec les organismes sociaux (avec notamment la mise en place de microcrédits). La ville de

Lourdes, particulièrement touchée par la crise liée au COVID, a bénéficié d'un dispositif d'aide spécifique pour accompagner les saisonniers sans emploi en raison de la suppression des pèlerinages.

- **Jeunes en recherche 1er emploi : contribuer à la dynamique locale**

Pour les jeunes en recherche du 1er emploi, la Caisse Régionale contribue à la dynamique locale en :

- Intégrant des jeunes en son sein. En 2020 : 230 emplois d'été, 30 stagiaires, 47 recrutement de moins de 26 ans, +20% de recrutement d'alternants (70 au total)
- Et en développant des actions de terrain telles que :
  - Le partenariat WIZBII (job dating pour aider les recrutements de nos entreprises clientes),
  - Le partenariat My Job Glasses : entretiens avec nos ambassadeurs RH pour faire découvrir les métiers de la banque aux jeunes et accompagner leur orientation professionnelle
  - Le partenariat avec le réseau « Du Territoire aux grandes écoles » (bourses d'étude, université d'été, dynamisation économique du territoire pour aider les jeunes diplômés à trouver un emploi dans leur région d'origine (et non pas sur leur lieu d'étude)
  - La plateforme « Youzful »

    Gratuite, à destination des clients et prospects de 15 à 25 ans, elle se positionne prioritairement accompagnatrice et aidante sur le thème de l'emploi et place au second rang, les produits bancaires. Elle comprend des contenus informatifs, des offres d'emploi, des services de partenaires légitimes et à fortes notoriété sur ces sujets. Elle donne également la possibilité d'accéder à un réseau de professionnels locaux

- **Personnes âgées**

Au côté de ses métiers traditionnels comme la banque et l'assurance le groupe CASA a souhaité développer l'accompagnement de la population des seniors dans ses attentes prioritaires que sont la santé et le bien vivre à domicile plébiscité à 90 % des intéressés.
Pour ce faire CAPG propose « Bien vivre à domicile » une démarche globale et personnalisée au travers d'un diagnostic adapté au niveau d'autonomie et à la situation financière de chacun.

Les réponses aux différents besoins s'articulent au travers de la mise en place de services à la personne, à l'équipement avec des partenaires nationaux (Viavita, Viaren, Nexecur) ou locaux auquel se rajoute un accompagnement financier si le besoin est exprimé.

- **Actions COVID**

Actions EHPAD

Nous avons permis à 134 structures locales (EHPAD, CCAS, ADMR, SAAD, SIAD) qui œuvrent au quotidien pour faciliter la vie de nos aînés de bénéficier du Fonds d'aide « Tous Unis pour nos aînés » initié par CASD pour un montant global = 420 349€ auxquels se sont ajoutés 89 939€ de partenariats nationaux et 77 152 € de dons en nature (tablettes IPAD).
Pendant le 1er confinement, nous avons apporté une aide conséquente aux 4 CHR de notre territoire en faisant un don en nature de 12 respirateurs EOVE 150 (fabrication locale par une filiale d'Air Liquide, basée à Pau), 18 PC portables multimédia (télémédecine) et 30 tablettes (lien patients avec leur famille) pour un montant global = 120K€
Sans oublier les 4 banques alimentaires à qui nous avons apporté un soutien global de 80K€ afin de leur permettre de suspendre pendant 1 trimestre, la cotisation de solidarité dont les associations partenaires doivent s'acquitter par kg de denrée alimentaire distribuée.
En partenariat avec le pôle « santé et bien vieillir » 103 EHPAD de notre territoire ont bénéficié du don d'une tablette et d'un bidon de gel hydro alcoolique.

**« J'aime mon territoire »** : plateforme d'entraide et de partage, collaborative gratuite ouverte à tous (particuliers, associations, professionnels, acteurs locaux).

Cette plateforme a été mise en place lors de la crise sanitaire pour créer et maintenir du lien utile sur son territoire. L'objectif est ainsi de permettre à chacun de devenir acteur et de « faire bouger les choses » près de chez soi en :

- Demandant une aide
- Proposant de l'aide

- Publiant une information ou relayant des actions de solidarité

**« J'aime mon producteur local »**

Afin de venir en aide aux producteurs locaux en promouvant les achats de proximité, un annuaire des producteurs locaux a été constitué au sein de CAPG pour tous les achats de courtoisie de la Caisse Régionale (récompenses de concours, cadeaux collaborateurs…)

**Objectif 10 - Soutenir le tissu associatif**

**PRINCIPALES ACTIONS 2020**

- **Aides de la Fondation**
- **Annuaire « les associations et vous »**

---

- Aides de la Fondation - Tookets

Avec un budget de **1 816 312,48€,** issu des Tookets générés en 2020 par l'activité de nos sociétaires (utilisation de leur CB sociétaire ou montant de l'épargne sur LIS) la Fondation CAPG a pu soutenir :
-264 associations sélectionnées par les Caisses locales pour percevoir les Tookets sociétaires mis en distribution
-33 familles au titre de la banque des jours difficiles
-258 associations ont pu bénéficier du dispositif Affiches et Flyers pour faciliter leur communication
-181 associations qui avaient présenté leurs projets aux Caisses Locales, Agences ou Services du siège

- « **Les associations et vous** » :

Un outil digital crée en 2020 pour rompre l'isolement des personnes âgées et aider les associations du territoire, avec :

- Un annuaire des associations constitué d'un site Web et une Appli avec un format de navigation facile et intuitif permettant la recherche des associations (géolocalisation), des événements, des offres et services
  - Un coin de partage qui permet de créer et diffuser les Demandes de Service pour enrôler des Bénévoles et de découvrir des Offres de Service créées par des Bénévoles

Cet espace permet de :

- Communiquer sur leurs activités et événements,
- Créer des demandes de Service et de répondre à des offres de Bénévolat
- Mettre en contact Associations et Adultissimes (mail et téléphone)

**Objectif 11 - Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs (actuels et futurs)**

**PRINCIPALES ACTIONS 2020**

- **Mesures exceptionnelles**
- **Poursuivre notre politique QVT**
- **Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs**
- **Favoriser la diversité**
- **Accompagner la formation des jeunes en région**

---

- **Mesures exceptionnelles**

La crise sanitaire a généré, lors du confinement de mars 2020 la mise en place de mesures spécifiques afin d'assurer la continuité de service tout en restant garant du bien être des salariés.

Ainsi la mise en place du télétravail (100 % des salariés dès la 3ème semaine de confinement) a été simplifiée grâce à l'équipement de tous les collaborateurs depuis 2018 en ordinateurs et téléphones portables. Cette mise en place s'est assortie de guides du télétravail (pour tous) et guides du management à distance pour les managers.
Le réseau commercial a organisé des équipes (50 % agences 50 % télétravail) afin de maintenir l'ouverture des agences au public.
Le personnel des sites a été en grande majorité contraint de télé travailler à 100 % (sauf activités très spécifiques)
Un Comité COVID a permis d'analyser les remontées Terrain et de traiter les difficultés techniques et/ ou humaines.
Les services d'une sophrologue ont été mis à disposition pour soulager les salariés en difficulté.

- **Poursuivre notre politique QVT**

En 2017, notre Plan à Moyen Terme a souhaité mettre les femmes et les hommes de Pyrénées Gascogne au centre de la transformation de notre entreprise. Parce que notre performance collective et au service de nos clients passe par de bonnes conditions de travail quel que soit le métier, l'ancienneté, les aspirations individuelles, la Qualité de Vie au Travail est devenue une préoccupation majeure de l'entreprise. Après avoir transformé massivement les espaces de travail en agence et en sites, elle vise à offrir à tous un cadre de travail le plus satisfaisant possible afin de promouvoir développement personnel et performance individuelle et collective, et accompagner chaque collaborateur, chaque manager dans la transformation de l'entreprise. Un vaste plan de transformation des pratiques managériales a à ce titre été initié et contribue à amener au plus près de chacun, les principes fondamentaux de la QVT.

- Encourager le **développement des compétences** et l'**employabilité** des collaborateurs

La formation est un enjeu majeur au sein de la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne. Nous accordons chaque année des forces considérables au développement des compétences dans une recherche de pluralité des savoir-faire et savoir être, afin de garantir une adéquation des profils aux différents métiers et fonctions utiles à la performance de l'entreprise et à la relation client. Malgré une année 2020 atypique, durant laquelle la pandémie a réduit et retardé considérablement les possibilités de formation en mode présentiel, la Caisse Régionale a conservé ses ambitions, en organisant 8981~~7000~~ jours de formations adaptées en mode distanciel, soit une moyenne de 4.9 jours ~~3,6 jours~~ par salarié.

- Favoriser la **diversité**

Pour Favoriser la diversité, des actions sont développées dans le cadre d'une charte diversité signée depuis 2008, avec un plan d'actions annuel décliné selon 3 piliers :

✓ HANDICAP :
- Actions pour favoriser l'insertion de Travailleurs Handicapés (partenariat CAP EMPLOI pour le recrutement)
- Actions pour adapter le travail (poste, organisation…) > communication interne densifiée, professionnalisation du référent handicap
- Actions pour favoriser les trajectoires professionnelles > revue de compétences spécifiques et aide à la mobilité

✓ EGALITE HOMMES FEMMES :
- Actions de développement personnel à l'attention des femmes (formations, mentoring, coaching carrière) caravane de la mixité (306 participants aux ateliers de sensibilisation aux stéréotypes) / partenariat Companieros pour des sessions d'animations internes bimensuelles
- Intégration des KPI dans le TdB Direction Générale

✓ INTERGENERATIONNEL :
- JEUNES : Voir plan d'action jeunes ci-dessous
- SENIORS : construction entretien carrière senior, priorité PRC 2021

- Accompagner la **formation des jeunes en région** ( On boarding / Mentorat)

Pyrénées Gascogne soutient l'emploi de son territoire et fait chaque année appel à ses talents régionaux pour renforcer et compléter son potentiel humain, notamment en diversifiant les profils et

les parcours de formation. L'intégration de ces nouveaux salariés a fait l'objet en 2020 d'une attention particulière, afin de les immerger très vite dans la culture Pyrénées Gascogne, ses valeurs et ses ambitions. En 2020, 37 collaborateurs et managers nouvellement recrutés ont ainsi bénéficié de notre programme original « on boarding ». Durant leur première quinzaine passée dans l'entreprise, les nouveaux embauchés découvrent la Caisse Régionale, se préparent à leur métier afin d'aborder leur intégration en toute sérénité, avec le niveau de compétences attendu pour proposer un service client tourné vers l'excellence.

### EN SYNTHESE : ENGAGEMENT III : « DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS »

| ENGAGEMENTS | ENJEUX | OBJECTIFS | RISQUES |
|---|---|---|---|
| DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS | **4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects** | | |
| | 9 | Accompagner nos clients dans l'adversité | Aléas dans les parcours de vie |
| | | | Evolutions démographques |
| | 10 | Soutenir le tissu associatif | Aléas dans les parcours de vie |
| | | | |
| | 11 | Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs | Mal être au travail |
| | | | Evolution des compétences |
| | | | Fuite des talents |

✓ **Indicateurs**

| | | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|
| Objectif 9 | Nb de dossiers Passerelle ( Sorties réussies) | | 223 | 186 |
| Objectif 9 | Contacts seniors | NC | NC | 7840 |
| Objectif 10 | Montant d'aides au territoire | 2,87 M€ | 3,02 M€ | 2,51 M€ |
| Objectif 11 | % de recrutements issus du territoire (écoles, domicile) | 92,60% | 82% | 78% |
| Objectif 11 | Fierté d'appartenance | 86% | 87% | 91% |
| Objectif 11 | Nb de jours de formation / salariés | 7,9 | 7 | 4,9 |
| Objectif 11 | %age Femmes PCE 15 et plus ( cadres supérieurs) | 34,10% | 37% | 37,50% |

## ENGAGEMENT IV – ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE

### Enjeu 5 – Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative

**Objectif 12 - Pérenniser notre modèle mutualiste**

En vue d'étoffer la compétence bancaire des administrateurs du Crédit Agricole dans le modèle mutualiste français, des formations économiques, financières et bancaires ont été divulguées au sein du Conseil d'Administration et aux administrateurs des Caisses Locales. Durant la période sanitaire, des conseils d'administration se sont tenus de façon hebdomadaire.
Enfin, une plate-forme dédiée à tous les administrateurs de PG a été mise en place ; pour mise à disposition d'informations sur le contexte économique, la RSE… ainsi que des e-learning.

**Objectif 13 – Asseoir notre démarche RSE au sein de PG**

⇨ « La RSE est l'affaire de tous »

La volonté de mettre en action notre démarche RSE fait suite à l'établissement de la feuille de route 2020. Nous avons décliné nos actions selon trois piliers (Economique, Social et Environnemental).
Nous avons souhaité créer une communauté interne la plus représentative possible.

La démarche déjà portée par le passé par des Ambassadeurs (un représentant par Direction) se veut extrêmement participative. Un appel général à candidature s'est fait auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale. Chacun a pu se positionner sur les sujets de son choix parmi les 9 sujets prioritaires choisis et validés en Comité de Direction.
Le kick off a été lancé le 24 novembre permettant de démarrer concrètement les groupes de travail.

Dans le même temps nous avons souhaité mesurer la perception de notre engagement sociétal auprès de nos clients. Nous avons adhéré à une étude menée par le CSA et piloté par la Fédération Nationale du Crédit Agricole qui a réalisé une enquête de grande ampleur pour notre compte auprès d'un panel de clients particuliers, professionnels et agriculteurs.
Les résultats de cette enquête seront communiqués à la Caisse Régionale en février 2021 et devront nous permettre d'en déduire un plan d'action pour rester dans une démarche d'amélioration continue.

En résumé, si l'on tente de faire un point d'étape de nos sujets prioritaires de l'année 2020, voici schématiquement l'avancée de nos chantiers :

| CHANTIERS RSE | SITUATION AU 31/12/20 |
|---|---|
| LJ 2020-19 Accompagnement de nos clients dans une démarche RSE – Critères ESG et notation | Amorce des travaux en 2020 à poursuivre en 2021. L'objectif est de créer une démarche globale à destination de nos Chargés d'Affaire légitimant leur posture sur les sujets RSE et rendant les entretiens et accompagnements plus vertueux. Nous sommes aidés par le Groupe CA et le livrable est attendu fin février 2021. |
| Engager des actions concrètes pour développement de l'agriculture verte | Benchmark à réaliser pour capitaliser sur les bonnes pratiques |
| Préparer la mise en application de la taxonomie | Chantier lancé : Benchmark en cours. L'objectif est de s'approprier les enjeux à la fois pour notre caisse et nos clients. Des précisions documentaires sont attendus pour un chantier qui devra être mis en œuvre en 2022. |
| Créer un fond d'investissement solidaire inter entreprise | Accord de principe des partenaires CAPG TEREGA<br>Dossier entre les mains de nos juristes et Marchés entreprises |
| Solutions alternatives aux déplacements carbonés | Chantier reporté en 2021, faute de pilote<br>Revisite nécessaire du plan de mobilité |
| Financement de moyens de paiement plus vertueux | Etude d'opportunité en cours sur une offre verte spécifique salariée |
| Moderniser nos modes de travail | Chantier reporté à 2021 compte tenu de la crise sanitaire et de l'évolution de la perception collective du télétravail.<br>En outre, le national travaille sur le cadre attendu pour les CR. |
| Renforcer l'attractivité de nos emplois | Deux déclinaisons sur cette thématique :<br>- Améliorer notre mobilité interne<br>- Diversité : Séniorité : comment renchérir la motivation des collaborateurs en fin de carrière |
| Etre un facilitateur de l'emploi des jeunes<br>Contribuer à la dynamique locale | Une Journée Porte ouverte interentreprises créatrices d'emploi en région est en cours de réflexion |
| Comment réduire l'empreinte carbone de CAPG | Plusieurs sous chantiers définis |
| Accélérer la transition énergétique de nos clients particuliers | L'objectif est d'être l'acteur de référence dans l'accompagnement des transitions énergétiques sur le marché des particuliers. Nous devons être |

| | |
|---|---|
| | en capacité de proposer une offre bancaire adaptée, de nouer des partenariats de confiances avec des acteurs locaux sur un marché très concurrentiel. Nous devons enfin accompagner nos clients en terme de banquier conseil et développement les services extra-bancaires. |
| Rénovation énergétique des bâtiments | Ce chantier sera mis en œuvre en 2021 pour répondre aux attentes du décret Tertiaire, à la fois pour compte propre (notre site de Serres Castet) et pour nos clients concernés. L'appui de notre filiale CAPGEN sera un réel atout dans l'analyse et la mise en œuvre. |

L'année 2021 devrait voir l'aboutissement de bon nombre de ces chantiers mais ne pourra se faire également sans le respect des échéances règlementaires incontournables suivantes :

- **Bilan carbone** : Certifier notre engagement Mettre en œuvre un véritable suivi des actions définies prioritaires

- **Plan de mobilité** : La considération du plan d'actions doit intégrer entre autre :

  - Mise en œuvre de modes de travail nouveaux (« nomadisme réfléchi ») ;
  - Nouvelles modalités de réunion plus nomades plus agiles

### EN SYNTHESE : ENGAGEMENT IV : « ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE »

| ENGAGEMENTS | ENJEUX | | OBJECTIFS | RISQUES |
|---|---|---|---|---|
| ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE | **5- Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative** | | | |
| | | 12 | Pérenniser notre modèle mutualiste | |
| | | 13 | Asseoir notre démarche RSE au sein de PG | Règlementation |
| | | | | |

✓ **Indicateurs**

| | | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|
| **Objectif 12** | %Age de clients sociétaires | 78,49% | 78,98% | 78,92% |
| **Objectif 13** | IES, en février 2021 | | NC | Livré en Fév 21 |
| **Objectif 13** | Communauté RSE | 18 | 18 | 209 |

## II - 3 La Politique RSE de SQUARE HABITAT

PG immo , dont le nom commercial est Square Habitat est notre filiale Immobilière. Avec un chiffre d'affaires annuel de 20 millions d'Euros elle emploie 280 collaborateurs répartis dans 37 agences et un siège à Serres Castet.
Note filiale a structuré ses actions RSE autour des 3 premiers engagements de CAPG.

| ENGAGEMENTS | ENJEUX | OBJECTIFS | | CHANTIERS ou actions vertueuses récurrentes |
|---|---|---|---|---|
| FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DU TERRITOIRE TOUT EN GARANTISSANT L'INTERET DE TOUS NOS CLIENTS | **1 - Agir avec éthique envers nos clients** | | | |
| | | 1 | Protection des clients et Loyauté dans les affaires | Formations règlementaires (nouveau périmètre) |
| | | | | Communication interne |
| | **2- Accompagner toutes les transitions** | | | |
| | | 2 | Accompagner la transition digitale | Développer les outils digitaux (Signature électronique, |
| | | | | AG à distance, LREQ) |
| | | 3 | Accompagner nos clients dans une démarche RSE | Conseil clients en rénovation énergétique |
| S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE | **3- Maitriser notre empreinte carbone globale** | | | |
| | | 4 | Maitriser l'empreinte environnementale directe | Valorisation de nos déchets |
| | | | | |
| | | 5 | Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète | Inclure une démarche environnementale lors des AG de syndics |
| DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS | **4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects** | | | |
| | | 6 | Accompagner nos clients dans l'adversité | Accompagner nos clients locataires lors de situations d'impayés |
| | | | | |
| | | 7 | Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs | Développer les compétences inter-métiers |
| | | | | Développer la marque employeur |
| | | | | Accompagner l'employabilité |

## ENGAGEMENT I - FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DU TERRITOIRE TOUT EN GARANTISSANT L'INTERET DE TOUS NOS CLIENTS

### Enjeu 1 - Agir avec éthique envers nos clients

**Objectif 1 : Protection client, loyauté dans les affaires**

- Formations règlementaires

Agir avec responsabilité est l'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 jour, nos formations obligatoires ~~en terme de~~en termes de conformité sont au nombre de 3 : Lutte contre le blanchiment, Lutte contre la corruption, Connaissance des sanctions Internationales.
En 2021, deux nouvelles formations vont venir alimenter ce programme de formation : « Fraude Externe » et « La conformité au quotidien »
En parallèle, nous nous engageons à mettre à jour notre cartographie « Risque de Conduite » engagée avec le service des risques de la Caisse Régionale.

- Communication Interne

Au-delà des formations, chaque collaborateur devra porter la politique d'éthique et de déontologie portée par PG IMMO. A ce titre, les collaborateurs seront sensibilisés, deux fois par an, sur les actions mises en place par l'entreprise pour respecter cet enjeu.

### Enjeu 2 - Accompagner toutes les transitions : agricole, économique, digitale, sociétale

**Objectif 2 - Accompagner la transition digitale**

- Mettre en place la Lettre recommandée Electronique

Les événements sanitaires récents nous conduisent à nous renouveler en termes de communication client. Nous avons pour projet d'accompagner nos clients dans l'utilisation de nouveaux outils à leurs dispositions.
Nous poursuivrons le développement des visites virtuelles et de la signature électronique, et nous allons conduire un projet de développement de la « Lettre Recommandé Qualifié » nous permettant de nous libérer du poids de la gestion papier, tout en continuant à respecter nos obligations réglementaires.

**Objectif 3 - Accompagner nos clients dans une démarche RSE**

Dans le cadre de nos activités, nous accompagnons nos clients dans la valorisation de leur bien immobilier. En gestion locative, nous veillerons à apporter les conseils à nos clients pour envisager des améliorations de l'habitat dans une démarche économique et écologique

## ENGAGEMENT II - S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

### Enjeu 3 – Maitriser notre empreinte carbone globale

**Objectif 4 ~~Maitriser~~ Maitriser l'empreinte environnementale directe**

- Mettre en place une politique de valorisation de nos déchets

La solution RECYGO sera mise en place sur la plupart de nos agences, afin d'assurer le prélèvement de nos déchets papier et les valoriser dans des entreprises d'insertion et d'aide à l'emploi.

**Objectif 5 – Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète**

- Inclure une démarche environnementale dans les propositions de travaux lors des assemblées générales de Syndic

Nos gestionnaires en copropriété seront formés à la rénovation énergétique pour apporter le meilleur conseil à nos clients.

## ENGAGEMENT III – DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS

### Enjeu 4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects

**Objectif 6 - Accompagner nos clients dans l'adversité**

- Accompagnement des clients locataires en impayés

Nos services ont un rôle à jouer en termes de conseils aux locataires en situation d'impayés.
Nos gestionnaires recouvrement contentieux auront une démarche d'accompagnement de ces clients afin de trouver des solutions amiables et les orienter dans leurs démarches.

**Objectif 7 - Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs (actuels et futurs)**

- Développement des compétences inter-métiers
- Développement de la marque employeur
- Accompagner l'employabilité (accompagnement lors des bilans de compétences ou VAE)

Le Groupe PGIMMO va mettre en place un plan de formation inédit par son importance, représentant un volume de près de 3000 h en 2021 pour accompagner le développement des compétences.
Les collaborateurs qui feront des demandes de bilans ou VAE seront accompagnés dans leur démarche par le service RH. Un nouvel outil de recueil des évolutions professionnelles souhaitées a été mis en place en 2020, via le formulaire dématérialisé « entretien professionnel ». Ce recueil de besoin est réalisé tous les ans et traité par le service RH.

En parallèle, des actions seront menées pour développer la marque employeur (rapprochement avec la presse, création d'un site Internet dédié au recrutement etc) et pour faire connaître nos métiers.

| | **Indicateurs** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Objectif 1 | Taux de salariés formés aux formations règlementaires | | 100% | 100% |
| Objectif 2 | Nombre de visites virtuelles réalisées | | | 60 % de B location |
| Objectif 2 | Nombre de dossiers traités par signature électronique | | | 3000 |
| Objectif 3 | Nombre de travaux de rénovation énergétique en Transaction/gestion | | | 10 |
| | | | | |
| Objectif 4 | Nombre d'agences couvertes par une démarche de valorisation des déchets | | | 20 |
| Objectif 5 | Nombre de travaux de copropriétés liés à des rénovations énergétiques | | | 5 |
| | | | | |
| Objectif 6 | Nombre de locataires orientés vers des institutions sociales | | | 15 |
| Objectif 7 | Nombre de formations abordant les connaissances inter-métiers | | | 5 |
| Objectif 7 | Nombre de collaborateurs accompagnés en bilan de compétences | | | 3 |

## Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2020

**Exercice de reporting**

La période relatée couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2020.

**Périmètre de reporting**

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

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

Les filiales représentent 12,84 % de l'effectif total (v/s 23,10 % en 2019).

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 inscrites dans un plan annuel validé et suivi par la gouvernance. Il est élaboré selon les normes Groupe CA en terme de contenu et de périodicité des modules. La périodicité des modules peut être annuelle, biannuelle ou triennale. Le taux de suivi des formations réglementaires par les collaborateurs de CAPG s'établit à 99,6% en 2020. Les nouveaux entrants sont inscrits dès leur arrivée dans un cursus de formation spécifique sur un mois, intégrant les modules de formations réglementaires prioritaires définis par la Conformité de la Caisse Régionale.

### 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

### 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 2020.

#### Données environnementales

Les consommations de gaz, électricité et de fioul couvrent le périmètre des sièges et des points de vente de la Caisse Régionale.

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 2019, 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 3 « Maitriser notre empreinte carbone globale »
- 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 11) Les principaux accords collectifs signés ou renouvelés en 2020 sont les suivants :

  - Accord sur les travailleurs en situation de handicap signé le 18/11/2020
  - Avenant à l'accord sur le fonctionnement des instances – Commission NICE – signé le 24/09/2020
  - Avenant sur l'accord REC – signé le 30/04/2020
  - Avenant sur l'accord Intéressement – signé le 30/04/2020
  - Accord sur le CET Exceptionnel – signé 30/04/2020
  - Accord sur les Salaires 2020 – signé le 30/04/2020

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

- Les engagements sociétaux sont considérés dans le cadre de notre démarche employeur responsable (objectif 11) ainsi qu'au travers de nos actions vis-à-vis des fournisseurs (Objectif 7 achats responsables) et de nos clients (Objectif 9 inclusion bancaire)