

# DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE 2021



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

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

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, cette conviction est ancrée au plus profond de ses fondements mutualistes, qui guident notre engagement RSE. La conviction que les enjeux environnementaux, sociétaux et économiques irriguent 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



Avec "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 -
1-5-1 Intégration de l’approche RSE.....	- 7 -
1-5-2 Modèle d’affaires CAPG .....	- 7 -
1-5-3 Modèle d’affaires PG IMMO / SQUARE HABITAT.....	- 9 -
1-5-4 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 .....	- 11 -
ENGAGEMENT I - Favoriser le développement économique du Territoire tout en garantissant l’intérêt de tous nos clients .....	- 12 -
Enjeu 1- Agir avec éthique envers nos clients.....	- 12 -
Objectif 1 : Protection client, loyauté dans les affaires .....	- 12 -
Objectif 2- Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant.....	- 13 -
Enjeu 2 - Accompagner toutes les transitions : agricole, économique, digitale, sociétale .....	- 16 -
Objectif 3- Accompagner les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire .....	- 16 -
Objectif 4 - Soutenir l’innovation et les créateurs de start up et accompagner la transition digitale .....	- 18 -
Objectif 5 - Accompagner nos clients dans une démarche RSE.....	- 19 -
Objectif 6 - Accompagner la transition économique.....	- 20 -
EN SYNTHÈSE : ENGAGEMENT I : « Favoriser le développement économique du territoire tout en garantissant l’intérêt de tous nos clients ».....	- 20 -
Engagement II - S’engager à mieux protéger la planète en luttant contre le changement climatique.....	- 21 -
Enjeu 3 – Maitriser notre empreinte carbone globale .....	- 21 -
Objectif 7 - Maitriser l’empreinte environnementale directe .....	- 21 -
Objectif 8 - Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète .....	- 23 -
EN SYNTHÈSE : ENGAGEMENT II : « S’engager à mieux protéger la planète en luttant contre le changement climatique ».....	- 26 -
(*) Achats du territoire : le périmètre pris en compte est le territoire et les départements limitrophes .....	- 26 -
Engagement III – Développer des pratiques responsables envers nos salariés et nos clients.....	- 26 -
Enjeu 4 - Œuvrer pour le « bien vivre en région » de nos salariés, nos clients et prospects .....	- 26 -
Objectif 9 – Accompagner nos clients dans l’adversité .....	- 26 -
Objectif 10 - Soutenir le tissu associatif.....	- 29 -
Objectif 11 - Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs (actuels et futurs).....	- 30 -
EN SYNTHÈSE : ENGAGEMENT III : « Développer des pratiques responsables envers nos salariés et nos clients » .....	- 33 -
Engagement IV – Assurer une gouvernance coopérative .....	- 33 -
Enjeu 5 – Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative.....	- 33 -
EN SYNTHÈSE : ENGAGEMENT IV : « Assurer une gouvernance coopérative ».....	- 34 -
II - 3 La Politique RSE de SQUARE HABITAT .....	- 34 -
Engagement I - Favoriser le développement économique du Territoire tout en garantissant l’intérêt de tous nos clients .....	- 35 -

Enjeu 1 - Agir avec éthique envers nos clients .....	- 35 -
Objectif 1 : Protection client, loyauté dans les affaires .....	- 35 -
Enjeu 2 - Accompagner toutes les transitions : agricole, économique, digitale, sociétale .....	- 36 -
Objectif 2 - Accompagner la transition digitale.....	- 36 -
Objectif 3 - Accompagner nos clients dans une démarche RSE.....	- 36 -
Engagement II - S'engager à mieux protéger la planète en luttant contre le changement climatique.....	- 36 -
Enjeu 3 – Maitriser notre empreinte carbone globale.....	- 36 -
Objectif 4 - Maitriser l’empreinte environnementale directe .....	- 36 -
Objectif 5 – Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète .....	- 36 -
Engagement III – Développer des pratiques responsables envers nos salariés et nos clients.....	- 37 -
Enjeu 4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects .....	- 37 -
Objectif 6 - Accompagner nos clients dans l’adversité.....	- 37 -
Objectif 7 - Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs (actuels et futurs) .....	- 37 -
Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2021 .....	- 38 -

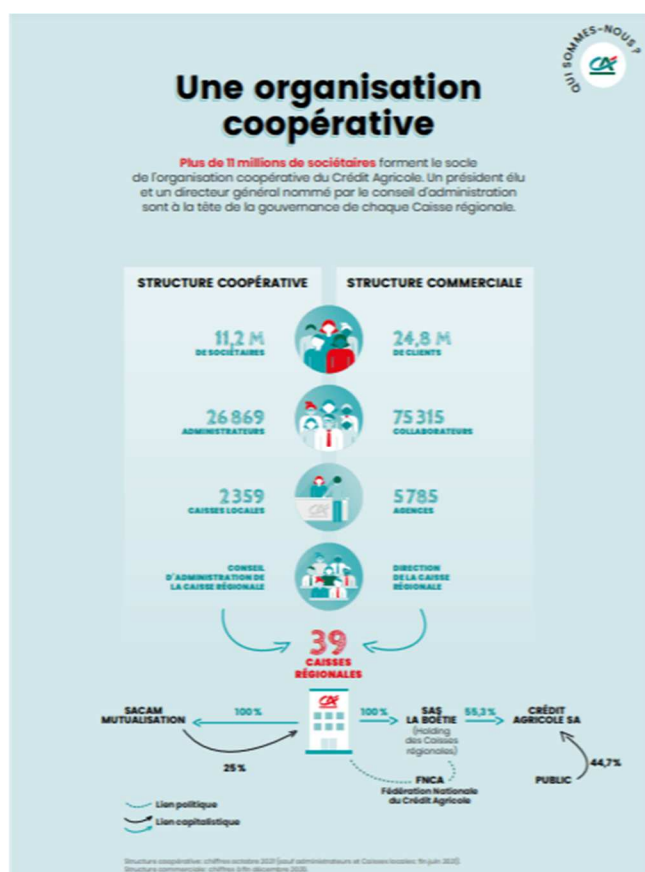
## CHAPITRE 1 : Présentation de la Caisse Régionale : Un modèle coopératif

### 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. En effet, notre part de marché crédit s'élève à 39.7 % à fin 2021. Son organisation coopérative constitue un réel levier de mobilisation pour tous : parmi les 454 003 clients, 373 006 ont fait le choix d'être sociétaires ; 879 administrateurs les représentent au sein des 65 Caisses Locales ; et 1 905 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 55.3% du capital de Crédit Agricole S.A., entreprise cotée au CAC 40.



## 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.

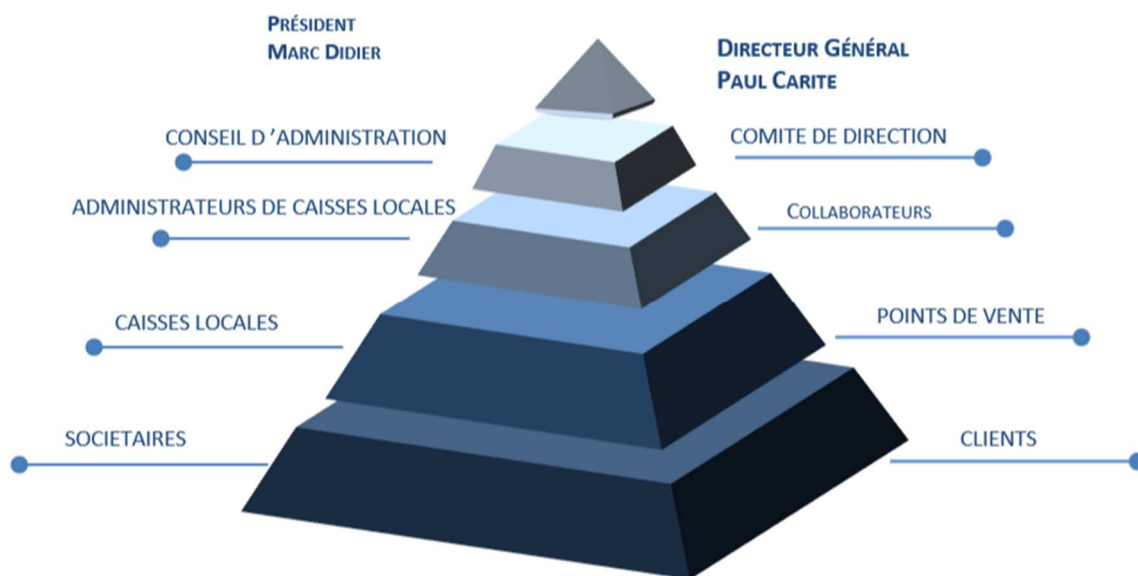
La Caisse régionale, banque de plein exercice, comprend 65 Caisses Locales (63 Caisses territoriales et 2 Caisses thématiques) ; la caisse locale étant le fondement de l'organisation coopérative.

Au 31/12/2021, 82,16 % 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 : le service 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. Être utile 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.

L'utilité de nos initiatives peut être tout à la fois économique, sociale, environnementale.

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. 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 138 agences et les valeurs de son modèle mutualiste, CAPG fait de **l'utilité aux territoires sa première mission**.

## 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 : 679 810, HP : 229 191, G : 191 283).<sup>1</sup> (

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<sup>2</sup>

	Pyrénées Atlantiques	Hautes Pyrénées	Gers
Hôtels	314	262	53
Terrains de camping	145	116	49
Emplacements camping	13 774	8 439	3 889
Hébergements autres	76	83	17
Créations d'entreprises	8 236	2 463	1 886
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.	

<sup>1</sup> Source Insee données publiées 2021 recensement 2018.

<sup>2</sup> Source Insee données publiées 2020.

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

- Création d'une caisse locale du Tourisme
- Première banque de l'agriculture avec 72.5 % 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...).

### 1-5-1 Intégration de l'approche RSE

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 réglementaires.

Une démarche dont le maître mot est concision et pertinence.

Le cadrage s'établit en considération des :

- Documents faitiers : Politique groupe, projet d'entreprise « Impulsions », 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 la Directrice Marketing Communication et sociétariat, membre du comité de Direction.

Validation :

- Comités de Direction pour les étapes clés : Feuille de route du pôle RSE, 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.

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. Il 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.

### 1-5-2 Modèle d'affaires CAPG

## LE CONTEXTE

### Marché concurrentiel

43,5 % PDM Crédit -  
34,5 % PDM Collecte -  
Apparition de nouveaux acteurs :  
Banques en lignes, Orange Bank...

### Notre écosystème

Cadre réglementaire 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

**1905**  
salariés

**879**  
administrateurs

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

**138** agences

**348** distributeurs automatiques

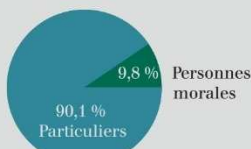
**CAPITAUX PROPRES 2,57 Md€**

**337,52 M€ DE PARTS SOCIALES**

### Nos partenaires



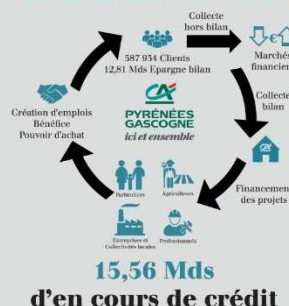
### Répartition de la clientèle



**587 652 CLIENTS**

**421 568**  
sociétaires  
= 82,16 %  
des clients

### La création de valeur



### Distribution : Banque multicanale

**100 % HUMAIN**  
**100 % DIGITAL**

**3 sites rénovés**  
**59 agences**  
**nouveau format**

**1 945 874**  
contacts utiles

**79 %** des parcours  
clients digitalisés

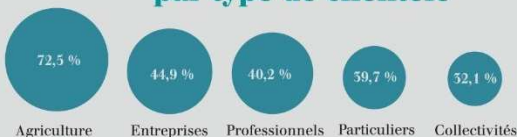
**181 009** profils  
« Ma Banque »  
actifs

### Nos valeurs

Responsabilité, Solidarité et  
Proximité concrètes notre  
utilité aux territoires.

- ✓ 48 502 projets financés : 3,05  
Milliards € (crédits particuliers)
- ✓ 2858 Créations d'entreprises  
accompagnées
- ✓ 2,83 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'Eticooop, 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

**6,74 jours**

de formation  
en moy. par salarié

**92 %**

des salariés  
fiers d'appartenir  
à CAPG

**81,1 %**

Taux de  
recommandation  
client

**PNB : 386,1 M€**

**Résultat Net : 93,3 M€**

### En cours



Epargne : **20,09 Mds €**



Crédits : **15,56 Mds €**



**409 510** contrats assurances

**Masse salariale : 129,4 M€**

**Impôts et taxes : 53 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)

### 1-5-3 Modèle d'affaires PG IMMO / SQUARE HABITAT



**Notre ambition :** Être le réseau immobilier incontournable sur notre territoire  
**Notre ambition :** Proposer l'ensemble des solutions et services immobiliers



### 1-5-4 Modèle d'affaires CAPGEN



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



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

Depuis plusieurs années, toutes les Directions de la Caisse Régionale sont investies dans la démarche RSE.

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

### II – 1 La démarche mise en œuvre à Pyrénées Gascogne pour rédaction de la DPEF

#### Méthode d'identification des risques dont découlent nos enjeux

Depuis 2019, notre démarche est basée sur l'identification en premier lieu des risques RSE afin de répondre au plus près aux exigences du législateur.

Une deuxième étape qui en découle est d'identifier les enjeux majeurs (par direction) permettant de couvrir ces risques 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 :

	COTATION	RISQUES RETENUS
RISQUE 1	68	Exigences croissantes en matière de réglementation
RISQUE 2	51	Les mutations et transformations en Agriculture et Agroalimentaire
RISQUE 3	47	Empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques
RISQUE 4	41	Les usages digitaux des clients
RISQUE 5	38	Mal être au travail
RISQUE 6	33	Evolution des compétences des salariés
RISQUE 7	30	Les différentes formes de concurrence
RISQUE 8	29	Multiplication des aléas dans les parcours de vie et les risques d'exclusion bancaire
RISQUE 9	24	Evolutions démographiques en France
RISQUE 10	24	La Perte d'attractivité et la fuite de la richesse des talents

En 2020 et 2021, 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 maîtriser ces risques, nous prenons des engagements forts, déclinés ensuite en enjeux et objectifs.

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

Notre DPEF est calée depuis deux ans sur notre feuille de route RSE déclinée en trois axes (Economique, Environnemental et social) ; ce qui nous permet de suivre et piloter notre démarche.

Les piliers sont articulés autour des thématiques économiques, environnementales et sociales, avec un chapeau dédié à la gouvernance.

Notre Caisse régionale a ainsi défini **4 Enjeux prioritaires** qui sont eux-mêmes sous divisés en **13 objectifs** tel que présenté dans le tableau ci-dessous

ENGAGEMENTS	ENJEUX	OBJECTIFS	Risques	Indicateurs
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	Manquer aux exigences croissantes en matière de réglementation	Taux de salariés formés aux formations réglementaires
	2	Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant (Cyber crim./ Transparence/ Taxonomie)	Manquer aux exigences croissantes en matière de réglementation/Ne pas anticiper et s'adapter aux usages digitaux des clients / Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence	Nb de blocages transactions Indice Recommandation Clients
	2- Accompagner toutes les transitions : agricole , digitale, économique, sociétale			
	3	Accompagner les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire	Ne pas considérer les mutations et transformations en Agriculture et Agroalimentaire	Part des crédits Agri parmi les crédits EnR
	4	Soutenir l'innovation dans nos territoires (start up) et accompagner la transition digitale	Ne pas anticiper et s'adapter aux usages digitaux des clients / Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence	Nb de porteurs de projets accompagnés Nb de clients utilisant les services en ligne
S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	5	Accompagner nos clients dans une démarche RSE	Ne pas considérer les mutations et transformations en Agriculture et Agroalimentaire	Nb de clients accompagnés par CAPGEN
	6	Accompagner la transition économique	Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence	
	3- Maîtriser notre empreinte carbone globale			
DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS	7	Maîtriser l'empreinte environnementale directe	Ne pas maîtriser notre empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques	Nb de km parcourus par flotte interne Délai moyen de règlement Achats du territoire
	8	Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète	Ne pas maîtriser notre empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques	Progression de la production du parc Epargne ISR
	4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects			
ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE	9	Accompagner nos clients dans l'adversité	Multiplication des aléas dans les parcours de vie et les risques d'exclusion bancaire / Evolutions démographiques en France	Nb de dossiers Passerelle Nb de contacts seniors
	10	Soutenir le tissu associatif	Multiplication des aléas dans les parcours de vie et les risques d'exclusion bancaire	Montant d'aides au territoire
	11	Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs	Mal être au travail / Ne pas veiller à l'évolution des compétences des salariés / La Perte d'attractivité et la fuite de la richesse des talents	Fierté d'appartenance Nb de jours de formation / salariés % age de femmes cadres sup % de recrutements issus du territoire
	5- Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative			
	12	Pérenniser notre modèle mutualiste	Manquer aux exigences croissantes en matière de réglementation	% de clients sociétaires
	13	Asseoir notre démarche RSE au sein de PG	Manquer aux exigences croissantes en matière de réglementation	IES

## 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 2021

- Formations réglementaires et activité risques
- Lutte contre la fraude

#### ○ Formations réglementaires et activité risques

L'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale suit un programme rigoureux de **formation continue**, destiné à sécuriser les opérations bancaires et les transactions financières réalisées pour le compte de nos clients. Lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme, la fraude externe et interne, les conflits d'intérêts, la protection des données personnelles, le risque de sanctions internationales, sont autant de thèmes sur lesquels chaque conseiller, collaborateur et manager est formé en fonction de son profil professionnel, 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 protection, la relation et la confiance que nous portent nos clients.

- **Lutte contre la Fraude aux moyens de paiement**

La mise en place d'une unité dédiée à la gestion de la fraude tous moyens de paiements et l'application d'une politique de prise en charge de la fraude a permis d'optimiser le traitement des dossiers litiges de nos clients et de développer l'appropriation de la culture Fraudes aux moyens de paiement. Les contacts clients pour la prévention de la fraude virements viennent en complément de la communication qui est poussée vers nos clients au travers du site capg.fr, de l'application MaBanque ou par SMS lors d'opérations réalisées par ces derniers.

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

### **PRINCIPALES ACTIONS 2021**

- 
- **Lutte contre la cybercriminalité**
  - **Taxonomie**
  - **Amplification du modèle relationnel à distance et ancrage territorial**
  - **Amélioration des process Nouveaux pôles**
- 

- **Lutte contre la Cybercriminalité**

Nous œuvrons au quotidien pour aider et accompagner nos clients face aux risques de cyber sécurité. Une de nos missions principales est de sécuriser les multiples alertes qui nous arrivent. Phishing, piratage de boîte mail, arnaques...sont autant de nouveaux risques qui polluent aujourd'hui nos échanges digitaux.

Nous mettons ainsi tout en œuvre pour fermer les sites frauduleux, sécuriser les comptes de nos clients et leur prodiguons les conseils de bonnes pratiques numérique afin de les accompagner au plus près dans ces moments de doutes.

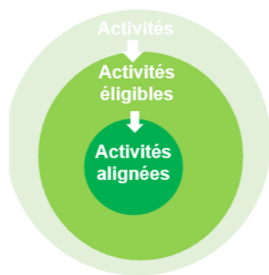
En outre notre action est également proactive : nous avons, depuis 2017, mis en place une communication dédiée aux risques cyber. Cette Newsletter bimensuelle, se veut didactique et pédagogique, elle s'adresse à tous et permet d'aborder de façon simple l'actualité sur les risques informatiques... Son but est double : à la fois informer sur le panorama de l'actualité cyber en donnant les clés de compréhension de cas de piratage, mais également mettre en exergue des bonnes pratiques nécessaires à une bonne hygiène numérique.

A fin 2021, ce sont 22 newsletters qui ont été ainsi publiées depuis sa création.

- **Taxonomie (anticipation de la réglementation)**

Les régulateurs font évoluer le cadre réglementaire des établissements financiers pour tenir compte des nouveaux impératifs en matière de développement durable et financement de la transition énergétique. Les évolutions portent à la fois sur la prise en compte du climat dans le dispositif de gestion des risques et la publication d'informations et indicateurs notamment sur la part des expositions sur des industries « polluantes » ou au contraire les proportions d'investissements ou de financements à des industries vertes. Dans ce contexte, le groupe de travail constitué en 2020 par CAPG a poursuivi ses travaux afin d'anticiper au mieux les enjeux de cette nouvelle réglementation avec en ligne de mire la première production et publication au 31 décembre 2021 du Green Asset Ratio (GAR), visant à identifier la part des actifs alignés avec la Taxonomie et contribuant aux objectifs environnementaux.

Pour le reporting 2021, la Caisse Régionale Pyrénées-Gascogne publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.



Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué « Climat ». Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux
- Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux
- Respectent certaines garanties sociales minimales
- Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages ;
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Par ailleurs CAPG a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. La caisse régionale Pyrénées-Gascogne publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspond aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en-dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en-dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs ;
- Les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

En complément, CAPG publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- Les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux ;
- Le portefeuille de négociation.

<b>Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'<u>actifs éligibles</u> et d'<u>actifs non éligibles</u></b>	<b>en %</b>
<b>Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts</b>	51 %
<b>Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts</b> <i>(expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie).</i>	21 %

<b>Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires</b>	<b>en %</b>
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0 %
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	0 %
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	6 %
Part d'autres actifs <sup>3</sup> dans le total d'actifs	2 %
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	19 %
<b>Total</b>	<b>27 %</b>

<b>Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires</b>	<b>en %</b>
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	1 %
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %
<b>Total</b>	<b>1 %</b>

#### Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2021 à 72 %.

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

Forte de ses 138 points de vente, de ses distributeurs hors site, la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne qui propose plus de 330 distributeurs sur son territoire, complétés de 118 relais Crédit Agricole auprès de clients commerçants partenaires, manifeste ainsi son ancrage territorial fort en offrant une solution de retrait à moins de 15 kilomètres à tous ses clients sur son territoire.

Par ailleurs, l'année 2021, est également marquée par la livraison de 6 nouvelles agences « projets » totalement rénovées (Nogaro, Eauze, Artix Eurolacq, Marciac, Biarritz Clemenceau et Jurançon) et de 3 agences « services » (Tarbes Echez, Miélan, Valence). Une agence service est une agence accessible uniquement sur RDV (pas d'accueil physique) ; alors qu'une agence projet est une agence de type traditionnel un accueil physique sur journée entière ou demi-journée, et des espaces dévolus aux entretiens qu'ils soient spontanés ou sur RDV.

S'il fallait également illustrer l'amplification du modèle relationnel à distance, l'exercice 2021 aura vu 1 388 921 contacts utiles avec nos clients dont 67% traités par téléphone, 9,8% par mail et 1800 entretiens en visio conférence. A ceci s'ajoutent plus de 100 000 contacts par téléphone réalisés par l'espace conseil assurances. On note également 70 000 leads digitaux (parcours initiés par les clients et prospects sur internet) sur l'atterrissage 2021, avec 50% d'entre eux qui auront été traités en centralisé (CRC/Illico/ECA). Si on considère uniquement le Centre Relations Clients, ils auront traité 21 000 leads. En agence, on dénombre 1018 leads digitaux EKO traités, c'est-à-dire un parcours initié sur Internet par des prospects pour ouvrir un compte EKO et qui font l'objet d'un contact utile avec nos conseillers. 500 leads pour ouvrir un compte Globe-Trotter, 13 600 leads e-immo ou encore 6000 leads digitaux conso traités. Il convient aussi de souligner que la mise en œuvre d'horaires agences homogénéisés à compter d'avril dernier s'inscrit dans la volonté d'améliorer notre joignabilité pour nos clients qui se traduit par une amélioration sensible du taux de décrochés à 75,4% en 2021 (69,6% en 2020).

En outre, l'exercice 2021 a également vu la création de PRO Direct, plate-forme de relation à distance avec nos clients Pro/Agri dont les missions sont :

- Accompagner nos clients à être autonome dans les usages de la banque au quotidien

<sup>3</sup> [Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)]

- Poursuivre le développement des solutions de financement dématérialisées (PEAP Prêt Express Agri Pro, Crédit-bail, Digiconso)
- Le service de remplacement des conseillers pro/agri absents pour accompagner les clients concernés.

#### ○ **Amélioration des process Nouveaux pôles**

Dans le cadre du nouveau Projet d'Entreprise, trois entités transverses pilotées par la Direction Générale ont été créées : **le Pôle Projet et Transformation d'Entreprise, le Pôle Excellence Clients et Collaborateurs, le pôle Pilotage Stratégique**. Leur feuille de route ? Accompagner, faciliter, dynamiser l'ensemble des actions stratégiques engagées pour améliorer la satisfaction client, rester un acteur incontournable utile au territoire, construire la Caisse Régionale de demain.

L'équipe Projet et Transformation d'Entreprise a lancé dès octobre 2021 un chantier d'amélioration continue par la mise en place d'un **pilotage des 17 grands processus transverses clients**. L'objectif est que ces processus garantissent le « bon traitement » de la demande du client, et de fait le résultat final. Il s'agit donc de définir et de partager la bonne façon de répondre collectivement à la demande client. Le déploiement est organisé en 3 lots. Le lot 1 lancé au 4<sup>ème</sup> trimestre 2021, est composé de 5 processus : « devenir, être et rester client CAPG », « répondre aux besoins d'équipement Crédit Habitat et ADE », « mise à disposition des moyens de paiement, solutions d'encaissement, services associés, gestion des flux », « accompagner les accidents de la vie : séparations », « devenir, être et rester collaborateur ».

Le Pôle Excellence Client et Collaborateur est composé de 11 équipiers qui au quotidien sont au service de la double ambition **d'améliorer l'expérience clients et collaborateurs**. A l'écoute des quelques 4000 réclamations que le pôle traite tous les ans, nous ajustons, au fur et à mesure, nos services, nos façons de servir nos clients et sociétaires pour répondre au plus près à leurs attentes. Un plan d'actions « anti irritants » a été mis en œuvre et nourrit une démarche systématique d'amélioration continue. Conjointement, un dispositif d'écoute interne a été déployé en octobre 2021 pour recueillir les améliorations souhaitées par les équipiers de l'entreprise car l'amélioration de l'expérience client repose aussi sur les hommes et les femmes qui composent l'entreprise. L'ensemble des salariés sont actuellement formés à notre nouveau « Modèle Relationnel » dont l'ambition est de rehausser nos postures et nos pratiques relationnelles.

## **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.

Dans sa Politique de Distribution des Crédits aux Agriculteurs CAPG réaffirme son rôle de banquier leader de l'Agriculture au travers :

- De sa politique d'installation et de conquête avec l'ambition de financer 85% des installations du territoire
- Du développement raisonné du financement du matériel via Agilor
- De sa volonté d'accompagner toutes les transitions de l'agriculture de son territoire avec un renforcement de son expertise sur les dossiers de développement durable (Agriculture Biologique et raisonnée, Circuits courts, Energies renouvelables, etc)

Dans ce cadre, et depuis quelques années, Pyrénées Gascogne a mis en place des actions afin de proposer des offres et services adaptés aux clients souhaitant s'engager dans une agriculture plus durable.

Au cours de l'année 2021, nous avons renforcé notre présence territoriale, en créant, à l'identique des autres régions, un expert installation JA sur le 65.

CAPG dispose ainsi de 4 experts dédiés à l'installation des jeunes agriculteurs ; ils sont les interlocuteurs privilégiés du « Point Installation » des 4 Chambres d'Agriculture et prennent en charge les porteurs de projet jusqu'à la concrétisation de l'accord de financement. Cette organisation nous a permis d'augmenter notre taux d'accompagnement des installations agricoles du territoire à 85%.

La Part de Marché JA est un indicateur phare pour CAPG ; il est suivi mensuellement au niveau de la caisse régionale et détaillé par département, puis par secteur commercial.

Dans le cadre du Plan de relance Agriculture mis en place par le gouvernement, le Crédit Agricole a créé une offre de préfinancement des subventions aux agriculteurs. Il s'agit d'un prêt à taux zéro (0%) destiné à faire l'avance de la subvention prévue pour l'acquisition d'équipements dédiés à la transition agro-écologique. Ces équipements répondent à l'objectif de réduire et optimiser l'usage des intrants, à favoriser l'adaptation des agriculteurs aux aléas climatiques et à accélérer le développement des cultures riches en protéines. En 2021, CAPG a financé par ce programme 23 millions d'euros à travers son réseau de concessionnaires, réaffirmant ainsi son rôle de partenaire historique des agriculteurs et des coopératives, engagé avec eux dans la transition agro écologique.

Tout-au-long de l'année, nous avons soutenu nos clients agriculteurs victimes d'aléas climatiques et sanitaires (Gel vigne, intempéries Grippe aviaire, pandémie Covid). en leur proposant des solutions de financement de trésorerie personnalisées dans l'attente des indemnisations de l'état. Nous avons par exemple mis en place 179 PGE pour un montant total de 5,4 M€.

Territoire historiquement leader sur le BIO, nous avons poursuivi notre accompagnement des exploitations concernées via notre offre dédiée.

La démarche BIO mise en place en 2019 accompagne les agriculteurs en installation, en conversion, ou déjà installés avec le label AB dans la gestion, le développement, la promotion et la sécurisation de leur exploitation. Elle se décline en 4 volets :

- Financer l'installation ou la conversion grâce à des solutions de financements souples (Possibilité de reports complets ou partiels de remboursement, solutions personnalisées pour la trésorerie...)
- Faciliter la commercialisation en circuit court (Solutions d'encaissement de paiements fixes, en mobilité ou en ligne, permanentes ou ponctuelles...)
- Se protéger des pertes de revenus liées aux aléas climatiques (Offres d'assurances adaptées (récoltes, prairies et grêle) à des exploitants bio pour lesquels les risques climatiques pèsent davantage sur le rendement.)
- Donner de la visibilité à l'exploitation (Financement dédié à des actions de communication en signalétique et publicité : parutions dans les journaux, journées portes ouvertes, évènementiel, création de plaquettes, flyers... gain en visibilité en ligne via le Pack E-commerce...)

Et pour accompagner au mieux les agriculteurs en conversion BIO, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne propose en plus un chéquier Avantages #DemainBIO d'une valeur de 200€ composé de 4 chèques pour sécurisation, constitution épargne, flux - trésorerie et aide conseil à la conversion.

Le contenu de cette offre a fait l'objet d'un rappel auprès de nos conseillers en 2021 et des éléments contextuels actualisés de la filière BIO sur notre territoire ont été livrés à ces derniers pour poursuivre leur acculturation.

Nous avons également porté à la connaissance de nos clients agriculteurs des articles sur la thématique du BIO via notre site internet, ainsi que des concours BIO (BIOorigine GERS, Trophées de l'excellence BIO) dont nous sommes partenaires pour les inciter à candidater.

En 2021, les nouvelles démarches agro écologiques et les nouveaux modes de distributions agricoles (Circuits courts) ont fait l'objet d'un groupe de réflexion qui a rendu ses travaux en fin d'année et donnera lieu à une nouvelle offre en 2022.

Nous avons tout d'abord réfléchi aux offres bancaires associées aux différentes transitions agricoles. Nous avons ainsi pu identifier les points d'amélioration et les besoins. L'une des premières avancées de ces travaux mènera notamment à l'extension de notre offre BIO à d'autres labels agro-environnementaux.

Nous avons également travaillé notre rôle dans l'accompagnement de ces transitions et dans la formation de nos chargés de clientèle. Le résultat de ces travaux sera mis en œuvre en 2022

Enfin, CAPG distribue des fonds de garantie européens dédiés à l'accompagnement des transitions, comme le fonds ALTERNA sur les départements de Nouvelle Aquitaine ou le fonds INAF sur tout son territoire.

Ces instruments financiers totalement gratuits pour les agriculteurs couvrent 80% des investissements éligibles et sont assortis de conditions de taux bonifiées de 25 points de base. Dans sa politique de distribution des crédits, CAPG se positionne de façon volontariste afin de faire bénéficier le plus grand nombre de clients de ces enveloppes.

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

##### **PRINCIPALES ACTIONS 2021**

- 
- **Le Connecteur**
  - **Village by CA**
  - **Transition digitale**
- 

##### **○ Le Connecteur**

L'entreprise du Connecteur est partie de l'idée que chacun devrait pouvoir travailler là où il a envie de vivre. Et si l'idée était simple, le projet était ambitieux.

Aujourd'hui, Le Connecteur, ancré en plein cœur de Biarritz, où collaborent plus d'une centaine d'entreprises et où se sont déjà réalisés plus de cinquante événements pour tous types de clients. Un lieu foisonnant où se croisent et échangent des acteurs d'horizons et de secteurs divers.

Le Connecteur est un média et porte un message fort sur les nouvelles formes de travail, sur le développement du territoire, sur le soutien aux entrepreneurs. Il trouve sa place sur des supports variés comme les réseaux sociaux, un magazine, des podcasts et la presse.

Pour toutes ces raisons, Le Connecteur est le reflet de l'audace de la Caisse Régionale Crédit Agricole Pyrénées Gascogne qui montre une fois de plus qu'elle sait prendre des initiatives fortes en investissant une partie de ses résultats au bénéfice d'une belle promesse faite au territoire.

##### **○ Le Village by CA**

Le Village by CA est une initiative lancée en 2014 par le groupe Crédit Agricole, il existe aujourd'hui 42 Villages en France et à l'international. Leur objectif est de proposer un hébergement à des startups et de faciliter la mise en relation avec des partenaires.

Celui de Pyrénées Gascogne a rejoint le réseau des Villages by CA en 2020, et s'inscrit dans le prolongement des initiatives de CAPG, telles ETICoop qui a rejoint l'entité Village By CAPG courant 2021. 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 deux 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 d'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.

Le bilan 2021

A l'issue de cette 1ère année d'activité, le Village a accompagné 18 projets : 6 dans le cadre du Bootcamp by ETICoop, et 12 dans le cadre du Programme d'Accélération.

Ces projets accompagnés ont contribué à la création de 18 emplois sur le territoire et ont vu leur chiffre d'affaires progresser de 5 à 20% <sup>4</sup>.

Une nouvelle saison (#3) a été lancée le 25 octobre 2021 avec 6 nouvelles structures.

\* Ces chiffres sont

#### ○ Transition digitale

L'activité digitale est en hausse sur nos canaux à distance ; l'application « MaBanque » enregistrant 174 000 utilisateurs actifs (+ 30 000 depuis le début de l'année). Au total, ce sont plus de 277 000 clients connectés régulièrement à ma banque ou au site « capg.fr » en 2021.

Ce site s'est enrichi d'une page internet dédiée aux étudiants avec des outils de simulation à disposition (budgétaire, crédits, assurances) et la mise en avant de la plateforme du groupe YOUZFUL by CA. Cette plateforme gratuite et accessible à tous vise à favoriser l'emploi en connectant, dans les territoires, les jeunes et les acteurs économiques tant artisans qu'agriculteurs ou TPE/PME.

En 2021, nos clients commerçants ont poursuivi leur adaptation à la situation sanitaire afin de proposer leurs produits ou services à la commercialisation, en boutique et à distance. Nous avons accompagné nos clients en leur proposant nos solutions innovantes : **Up2Pay mobilité** pour répondre aux besoins d'encaissement à distance, **Up2Pay Paiement par lien** pour permettre la mise en place du « clic and collect ». D'autres solutions innovantes sont mises à disposition de nos clients pour favoriser leur transformation digitale : **UP2Pay Caisse Digitale** qui permet au-delà de ses fonctionnalités de caisse enregistreuse de mieux connaître et fidéliser ses clients et suivre l'activité en temps réel. Nous proposons aussi à nos clients commerçants des **programmes de fidélité personnalisés** pour leurs propres clients.

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

#### PRINCIPALES ACTIONS 2021

- 
- Démarche ESG
  - Transition énergétique
- 

#### ○ Démarche ESG (LJ 2020-19)

Dans le cadre de la démarche lancée en 2020, le sujet prioritaire du pilier économique était la mise en œuvre de la LJ 2020-019 qui vise à accompagner nos clientes entreprises dans leur démarche RSE.

Cette LJ s'articule notamment autour de la prise en compte des critères ESG dans la notation extra-financière de nos clients à côté de la traditionnelle cotation.

Pour cet item, le groupe de travail dédié a élaboré un questionnaire type soumis à un panel d'une trentaine de clients afin de mesurer leurs appétences, leurs engagements et leurs attentes.

Cette première étape nous a permis de lancer les réflexions à la fois auprès de nos Chargés d'Affaires entreprises et des clients interrogés.

Le sujet plus national de cotation à proprement parlé est porté par nos organes nationaux, et sera mis en œuvre dans un outil en cours de déploiement dans les Caisses Régionales.

Autre volet de cette LJ : l'accompagnement des collaborateurs afin de leur permettre d'être plus à l'aise sur ces sujets. Des réunions d'échanges ont été réalisées. L'objectif est de commencer la sensibilisation et l'acculturation de tous. Un plan de formation plus ambitieux sera déployé en 2022, à la fois avec des solutions internes et l'aide du Groupe CA et de l'IFCAM.

---

<sup>4</sup> Ces chiffres sont issus de l'enquête menée par le Village by CA auprès des entreprises accompagnées et réalisée au T3 2021.

### ○ Transition 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.

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

Ainsi, en 2021, CAPG a financé en dette bancaire 295 projets (+26% par rapport à 2020) pour un montant de 42 M€. Ceci porte l'encours de crédit aux EnR à 256 M€ au 31/12/2021.

## Objectif 6 - Accompagner la transition économique

### ○ Création d'un club inter entreprise

La Caisse Régionale souhaite s'engager de façon toujours plus prégnante. Aussi nous avons entrepris une démarche de fédération avec d'autres acteurs économiques locaux de différents horizons.

L'objectif est clairement de faire émerger des initiatives communes sur les thématiques sociétales, environnementales et citoyennes.

Une des réalisations notables est la participation de CAPG au Conseil des Parties Prenantes d'ENEDIS. Chaque entreprise peut ainsi collaborer et travailler sur des sujets communs afin de véhiculer une démarche de coopération dans le but d'être toujours au cœur de son territoire.

## 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	<b>1 - Agir avec éthique envers nos clients</b>		
	1	Protection des clients et Loyauté dans les affaires	Réglementation
	2	Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant ( Cyber criminalité / Transparence/ Taxonomie)	Usages digitaux Règlementation
	<b>2- Accompagner toutes les transitions : agricole , économique, sociétale</b>		
	3	Accompagner les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire	Mutation agricole
	4	Soutenir l'innovation et la transition digitale	Usages digitaux & concurrence
	5	Accompagner nos clients dans une démarche RSE	Réglementation & concurrence
	6	Accompagner la transition économique	Concurrence

### ✓ Les indicateurs

		2019	2020	2021
Objectif 1	Taux de salariés formés aux formations règlementaires	98%	99,60%	99,20%
Objectif 2	Indice Recommandation Clients	29,2	36,3	35,3
Objectif 2	Nb de clients utilisant les services en ligne	281 684	295 082	280 485
Objectif 3	Nb de blocages de transaction	36170	54288	57 475
Objectif 3	Part des crédits Agri parmi les crédits EnR	NC	61%	59%
Objectif 4	Nombre de porteurs de projets accompagnés	19	14	18
Objectif 5	Nb clients accompagnés par CAPGEN	NC	631	444

**Enjeu 3 – Maitriser notre empreinte carbone globale**

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

**PRINCIPALES ACTIONS 2021**

- **Bilan carbone**
- **Etat des lieux énergétiques**
- **Réduire le Co<sup>2</sup> des transports**
- **Développer une politique d'achats responsables**

○ **Bilan carbone**

Le calcul du bilan Carbone de la Caisse Régionale a été confié pour son renouvellement à un groupe projet de la démarche RSE. Ce chantier identifié comme prioritaire pour l'année 2021 (Base de données de 2019 et 2020 comparées) a donné lieu à une présentation en Comité de Direction et Conseil d'Administration.

La méthode de calcul (méthodologie ADEME) s'appuie sur la collecte de données Scope 1, 2 et 3. L'émission globale de la caisse régionale s'élève ainsi à 18 384 Tonnes équivalent CO<sup>2</sup> en 2020 (contre 16 175 TeCO<sup>2</sup> en 2016) soit 11 téqCO<sub>2</sub> par collaborateur.

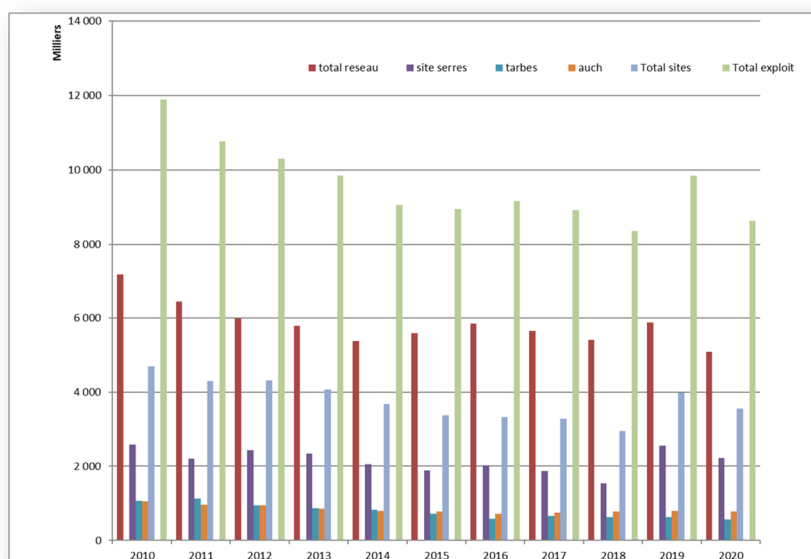
L'élaboration du plan d'action est en cours de validation par notre Gouvernance pour s'inscrire dans une trajectoire baissière de nos émissions de GES.

Les ambitions 2021-2025 se décomposent en 4 enjeux :

- Intégrer le pilotage et la diminution de notre empreinte carbone dans notre plan d'entreprise
- Fixer des actions concrètes suivies et pilotées
- Fédérer tous les acteurs CAPG, tous niveaux confondus
- Etre reconnu comme un acteur économique responsable

○ **Etat des lieux énergétiques**

L'étude de l'évolution de notre consommation énergétique sur l'intégralité de notre parc immobilier d'exploitation (agences et sièges) après recensement et analyse de toutes nos données de consommation : électricité, gaz et biomasse sur les dix dernières années donne le résultat suivant.



Nous observons une baisse constante de notre consommation entre 2010 et 2020 (- 27% sur 10 ans). Malgré cette baisse significative, **notre facturation ne cesse d'augmenter** (+12%) en lien avec le prix de l'énergie qui progresse continûment : la facturation en 2020 a été de 1 237 378 euros. Ce prix de l'énergie carbonée ne fera qu'augmenter dans les années à venir.

Le service Immobilier d'Exploitation est en charge de la réflexion (études, analyses) à la mise en œuvre de solutions adaptées à tous nos locaux.

Nous sommes engagés dans une limitation de nos consommations énergétiques pour nous conformer aux objectifs RSE de notre Entreprise et participer au mouvement global de sobriété énergétique qui se fait jour autour de nous.

Cette baisse de la consommation énergétique de nos bâtiments tournera autour de 3 axes :

- Les investissements centrés autour de l'enveloppe de nos bâtiments (isolation et changement de menuiseries)
- L'amélioration des installations techniques et électriques (changement de système de chauffage ou de climatisation, remplacement des éclairages, ...)
- L'optimisation de la gestion de nos installations techniques par le pilotage énergétique de tous nos sites (mise en place d'un plan de comptage automatique, amélioration de la régulation des systèmes de ventilation et de chauffage/clim, ajustement des consommations aux plages d'utilisations des collaborateurs, ...).

Parallèlement, nous avons également fait en 2021 un état des lieux de la performance énergétique de notre parc, site par site : un classement a été réalisé suite à l'attribution à chaque entité d'une note DPE (*Diagnostic de Performance Energétique*) ce qui va nous permettre d'établir notre plan d'actions et de prioriser les sites les plus énergivores.

Enfin, cet objectif de diminution de consommation énergétique répondra aussi aux obligations réglementaires du Décret Tertiaire, décret qui chiffre les baisses de consommation imposées à nos bâtiments de plus de 1000 m<sup>2</sup> (- 40% en 2030, -50% en 2040 et -60% en 2050).

Afin de déterminer notre plan d'actions nous avons fait le choix de nous faire accompagner par le bureau d'études spécialisé **ACCEO**.

Ce bureau d'études a pour mission d'établir les diagnostics énergétiques complets :

- Des bâtiments assujettis par le décret (les bâtiments ayant une surface de plancher supérieur à 1 000 m<sup>2</sup>), dont principalement nos 3 sites administratifs
- De plusieurs agences ayant des caractéristiques variées (VPC/Non VPC, à étage ou dans des centres commerciaux, ...).

Découleront de ces diagnostics différents plans d'actions immobiliers (travaux ou optimisations d'installations) pouvant être réalisés pour atteindre nos objectifs. Nous sélectionnerons le plan d'actions en tenant compte du meilleur TRI (*Temps de Retour sur Investissement*). Nous pourrons ainsi établir notre schéma directeur qui nous donnera la trame nécessaire à la détermination des travaux à réaliser.

A ce jour, **ACCEO** a réalisé le diagnostic du siège de Serres Castet ainsi que celui de deux agences : Pau Condorcet et Orthez. Nous attendons le retour des rapports au cours du premier trimestre 2022.

#### ○ Réduire le Co<sup>2</sup> des transports

**Objectif :** Maitriser les kilomètres parcourus par les collaborateurs dans le cadre de déplacements professionnels et optimiser l'impact CO<sup>2</sup>.

On constate que malgré le contexte sanitaire, nous avons augmenté le volume de déplacement de plus de 20 %.

La quantité de CO<sup>2</sup> rejetée dans l'atmosphère a suivi ainsi une augmentation identique de 20 %.

Cela étant, pour diminuer notre impact CO<sup>2</sup> et dans le cadre d'une démarche RSE, nous avons augmenté le nombre de véhicules à faibles émissions, soit moins de 60 g de CO<sup>2</sup>/km.

La composition de notre parc est de 21 % de véhicules à faibles émissions soit une augmentation de + 17 % en 2021 correspondant à + 15 VL électriques ou hybrides rechargeables.

#### ○ Développer une politique d'achats responsables

Le rôle du service achat évolue et devient de plus en plus présent dans la stratégie RSE de l'entreprise. Face aux défis sociétaux, le service achat PG s'appuie sur la politique achat responsable Groupe pour mettre en œuvre une démarche qui vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin, d'une part, et les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin, d'autre part, tout en veillant à l'équilibre des relations entre l'entreprise et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques.

Concrètement, le service achat est promoteur d'une démarche achat responsable auprès des prescripteurs. En 2021, 35 gestionnaires ont suivi le e-learning achat responsable qui permet de mieux comprendre les enjeux et d'intégrer l'approche RSE et ses critères lors d'un achat. En 2022, le service achat déploiera un programme relationnel dont l'objectif sera d'intégrer l'approche RSE lors des bilans annuels entre fournisseurs et gestionnaires.

Le critère RSE doit être systématiquement intégré dans le choix des prestations ou des achats lors des appels d'offres à hauteur de 15% à 40 % en fonction de la nature de la dépense. Cette règle a été précisée lors de l'actualisation de la stratégie d'externalisation validée par le conseil d'administration. De même, nous adaptons les cahiers des charges afin d'y préciser les engagements RSE de la CR et demander aux soumissionnaires de compléter des questionnaires permettant de mesurer leurs engagements RSE en complément des évaluations Ecovadis.

Les 7 indicateurs Achat responsable définis par le groupe sont suivis en comité achat budget présidé par un DGA de la CR. Les résultats en 2021 sont globalement satisfaisants et ne nécessitent pas de mesures correctives majeures. Les actions ont été programmées en 2021 afin de mesurer 100% des indicateurs.

Indicateur Achat responsable Groupe	Mesure 2021	Objectif	Commentaire
% achat territoire	52 %	55%	La baisse par rapport à 2019 a pour origine la diminution des investissements.
Délais de paiement	26 jours	< 35 jours	

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

### PRINCIPALES ACTIONS 2021

- 
- **Développer nos offres d'épargne vertueuse**
  - **Financement de l'énergie verte & transition énergétique**
  - **Risque climatique de nos activités**
- 

#### ○ **Développer nos offres d'épargne vertueuse**

Un groupe projet a été constitué en 2021 avec pour objectif de mener une réflexion sur l'ambition de réaliser de l'Epargne Responsable et Solidaire, répondant aux attentes sociétales de nos clients.

Notre ambition est de donner du sens à l'Epargne et aux Epargnants.

Cette réflexion a permis d'identifier les besoins en termes d'équipement, d'accompagnements des conseillers et en formation.

La première proposition de ce groupe de travail est d'accompagner nos clients dans leur démarche en ouvrant un site dédié aux Offres Eco-responsables. La deuxième avancée du groupe est de mettre en marché des produits d'épargne fléchés et du financement participatif vert. Nous souhaitons aussi sensibiliser et impliquer nos collaborateurs aux actions RSE.

Concrètement, les clients sont de plus en plus préoccupés par les enjeux sociaux et environnementaux au sujet de leur épargne. C'est pourquoi, le respect de la clientèle et l'approche RSE restent toujours un enjeu essentiel qui oriente nos réflexions et nos actions. Nous sommes soucieux de donner du sens à l'Epargne et aux Epargnants en proposant des produits et services plus verts et plus respectueux de la planète.

#### **Nos actions fortes en 2021 :**

- Mise en avant du Livret « **LDDs** » : Les clients peuvent choisir de faire un don de leur livret vers des associations sélectionnées par CAPG.
- « **Livret Sociétaire** » : La collecte de cette Epargne de proximité a dépassé 1 Milliard d'Euro, au service du financement des projets des entreprises de notre territoire. Les associations en profiteront également grâce à la distribution des TooKets générés par ce Livret.
- « **Animation PREDICA** » : Dans le cadre de cette animation, 25 000€ ont été récoltés et redistribués à 10 associations choisies par les Administrateurs, réparties sur tout le territoire de Pyrénées-Gascogne, respectant des thématiques sanitaires, environnementales, sociales, sportives ou culturelles.
- Epargne AGRI 2021 (Livret d'Epargne Agri et Réflexion en cours en vue d'une épargne pour financer des projets du secteur agricole via la plateforme MIIMOSA).
- Développement d'offres RSE, notamment au sein du marché de la Banque Privée, par la création de nouvelles offres (UCO Impact transition, Amundi Energies vertes, FCPR Amundi Fleurons des territoires, Neolys) ou par la mise en place de partenariats (Enerfip, Habitat & Humanisme), répondant au financement ayant un impact sur l'environnement positif.

#### ○ **Financement de l'énergie verte & Transition énergétique**

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, 59 nouveaux projets ont été signés en 2021 pour une production de 16 MWh et 39 centrales ont été construites.

Ces centrales viendront renforcer le parc EnR que CAPGEN exploite, seul ou en collaboration avec ses partenaires. Au 31/12/2021, ce parc comprend 1080 centrales pour une puissance installée de 557 MW permettant de produire annuellement plus de 750 GWh d'électricité, soit de quoi alimenter annuellement une ville de plus de 353 000 personnes et représentant une économie d'émission de carbone de 178 500 tonnes. Malgré l'accroissement du parc de centrales géré (+214 centrales), la production 2021 est inférieure de 7 % à celle de 2020 sous l'effet de conditions climatiques moins favorables.

Au total, 444 projets ont reçu l'appui de CAPG dans leur projet EnR via des avis et conseils techniques, en baisse de 30% par rapport à 2020, principalement du fait de la banalisation des projets photovoltaïques de moins de 150 kWc qui ne nécessitent généralement plus d'accompagnement spécifique.

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 KtCO <sup>2</sup>	Facteur Emission (kt/MEUR)	Emissions Financées (KtCO <sup>2</sup> )
Agriculture	1 325 973 460	59 795	0,30	398
Construction	1 996 572 493	79 911	0,07	136
Energie	191 796 708	46 613	0,14	27
Industrie	130 688 798	79 911	0,32	42
Transport	194 740 654	157 156	0,87	169
Services	1 141 789 089		0,00	0
Déchets	71 393 744	17 428	0,74	53
Administration	957 399 869	1	0,00	0
Autres	249 600 516		0,00	0
TOTAL	6 259 955 332			825

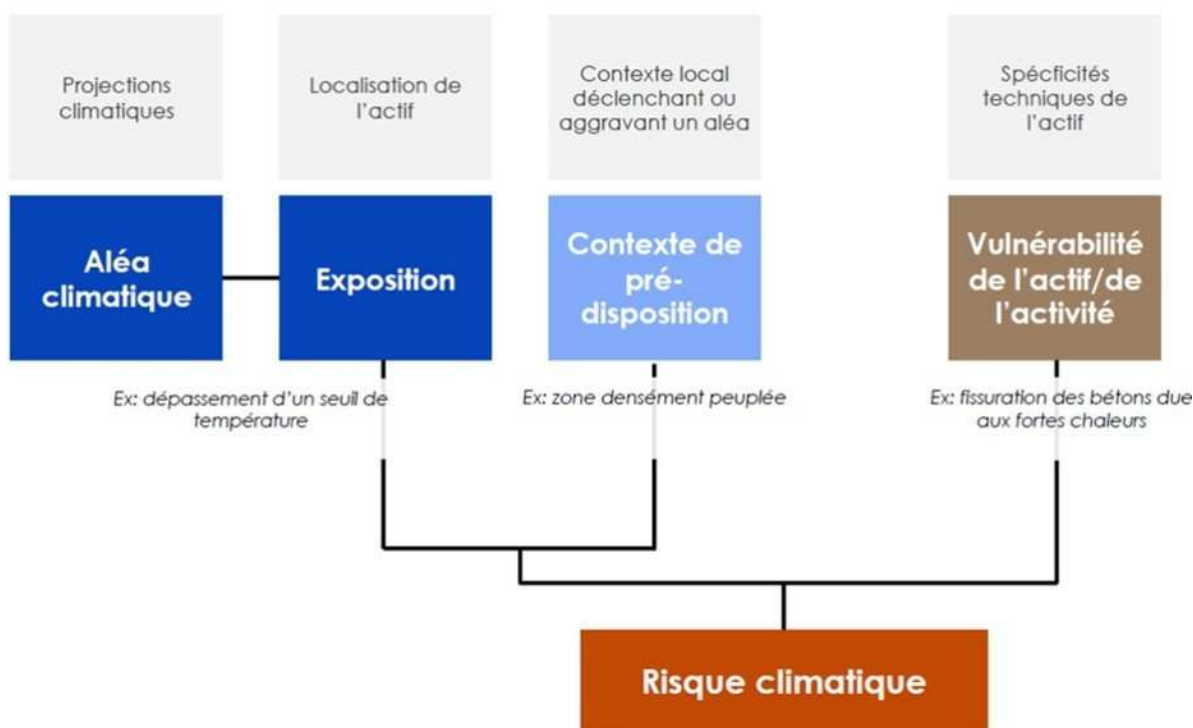
↳ Calcul de l'émission CO<sup>2</sup> des financements : CAPG a un volume d'encours toutes activités confondues de 6 259 Millions €, qui correspond à une émission de CO<sup>2</sup> s'élevant à 825 K Tonnes. En 2019, le volume d'encours s'élevait à 5 314 Millions d'€ pour une émission de CO<sup>2</sup> de 711 tonnes. La hausse d'émission en 2020 est conforme à la hausse des financements.

#### ↳ 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.

ENGAGEMENTS	ENJEUX	OBJECTIFS	RISQUES
S'ENGAGER A MIEUX PROTÉGER LA PLANÈTE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	<b>3- Maitriser notre empreinte carbone globale</b>		
	7	Maitriser l'empreinte environnementale directe	Empreinte C et dérèglement
	8	Proposer des produits et services verts + respectueux de la planète	Empreinte C et dérèglement

✓ **Indicateurs**

		2019	2020	2021
Objectif 7	Délai moyen de règlement ( en jours )	29,4	26,35	27,53
Objectif 7	Achats du territoire	60%	53%	51%
Objectif 7	Nb km parcourus par flotte interne	1 547 461	1 201 488	1 446 791
Objectif 8	Progression de la production du parc (en GgW h)	679	806	750
Objectif 8	Epargne ISR	NC	82,77 Millions €	427,24 Millions €

(\*) Achats du territoire : le périmètre pris en compte est le territoire et les départements limitrophes

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 2021**

- Inclusion numérique, schéma relationnel à distance
- Aléas de la vie, accompagner la clientèle fragile
- Inclusion bancaire, surendettement
- Accompagnement des jeunes
- Personnes âgées

○ **Inclusion numérique, schéma relationnel à distance**

Dans le souci de mieux accompagner nos clients particuliers dans l'adversité, la Caisse Régionale a formé 43 collaborateurs « clientèle fragilisée » qui couvrent l'ensemble du territoire. Ceux-ci assurent ainsi un accompagnement de ces clientèles fragiles dans le cadre d'entretien en face à face mais également à distance. A ce titre, ils ont la possibilité de souscrire à distance l'offre client fragile (compte à composer « budget protégé ») pour les personnes qui ont des difficultés à se déplacer.

Afin de prévenir les difficultés, des bagages pédagogiques en ligne « maitriser son budget » et « faire face aux aléas de la vie » sont mis à disposition afin d'accompagner et guider nos clients.

La Caisse Régionale s'est également dotée d'un système de détection volontariste basé sur des critères bancaires mais aussi humains dans le cadre de la détection spontanée lors des entretiens avec tous les clients. Ainsi, plus de 20 000 contacts utiles et entretiens ont été réalisés avec les clients qui basculent dans la fragilité financière pour assurer la meilleure proactivité et prise en charge des difficultés identifiées.

Sur le segment des Pro/Agri, l'exercice 2021 aura été marqué par l'accompagnement de nos clients en sortie des prêts garantis par l'Etat mais aussi par la création de PRO Direct qui permet d'amplifier l'écosystème des interlocuteurs de nos clients Agri/Pro avec :

- Un interlocuteur privilégié ancré en proximité sur le territoire  
Cette nouvelle plateforme qui vient servir certains besoins client à distance, plus rapidement.

Pro Direct ayant aussi pour mission d'accompagner les clients vers l'autonomie dans les usages digitaux, notamment les plus réticents ou les moins appétants, avec l'ambition de ne laisser personne au bord de la route.

#### ○ **Aléas de la vie, accompagner la clientèle fragile**

Pour soutenir nos clients Pro Agri dans les moments difficiles, notamment en cas de « coups durs » : nous avons mis en place un programme de formation à destination de nos conseillers professionnels et agriculteurs afin qu'ils accompagnent au mieux nos clients tant dans les propositions commerciales (sortie des Prêts Garantis d'Etat), que dans l'appui psychologique (empathie, bienveillance à l'égard de clients en situation parfois délicate).

Des dispositifs existent également pour les clients particuliers en cas de « Coups durs ».

##### ▪ **Perte d'un proche** : 6174 familles soutenues en 2021.

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 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 25 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** :

Le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne met en place plusieurs mesures en soutien à nos clients, dans l'esprit de solidarité et de responsabilité :

- les Prêts Avance Coup de Main, et Avance Coup de Pouce spécialement créés pour permettre à nos clients de surmonter une difficulté passagère ou un événement de vie malheureux : 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 pour décaler leurs remboursements, le temps de retrouver une stabilité budgétaire.
- Pour nos clients en situation d'exclusion du système bancaire classique, une structure d'accompagnement appelée « Point Passerelle », qui est fondée sur le volontariat et dont le rôle est l'accompagnement dans les moments difficiles.

Ainsi ce sont plus de **10 000 contacts** en 2021 qui ont été réalisés avec nos clients fragiles financièrement.

- CAPG prend 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.
- Depuis Novembre 2020, la plateforme « Maîtriser son budget » a été mise en ligne sur notre site ca-pg.fr. Son objet est fournir un service essentiel de conseils, d'informations et un outil de simulation budgétaire, correspondant 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

CAPG contacte ses clients dès la connaissance de difficultés économiques annoncées par les entreprises du territoire ou les médias. Une initiative proactive qui permet d'écouter les clients et si nécessaire d'envisager et d'anticiper un accompagnement personnalisé.

- **Divorce ou séparation** :

Dans le cas d'une rupture, des conseillers spécialistes sont là pour accompagner. Mariage, pacs, union libre : la situation matrimoniale détermine les modalités de répartition du patrimoine en cas de séparation.

- **Inclusion bancaire, surendettement** :

L'objectif cette année était de traiter la fragilité financière le plus en amont possible en mobilisant tous les conseillers de notre réseau : plus de 20 000 contacts ont ainsi été réalisés avec un accompagnement jusqu'à la sortie de la fragilité financière (1 800 RDV annuel)

De plus, les conseillers ont réalisé une analyse des situations budgétaires des clients détectés, proposé les solutions adaptées dont l'offre spécifique, le « CAC Budget Protégé ». En 2021 ce sont plus de 2000 solutions offertes qui ont été ainsi mises en place.

Pour faire face à la pandémie, la caisse régionale a développé cette année des ateliers numériques à distance. Nous avons également développé l'activité micro-crédit avec nos partenaires, ainsi que des synergies entre les agences et les conseillères passerelle qui sont intervenues en DPMR (Dispositif pédagogique Multi canal régional) dédiés aux collaborateurs spécialisés « clientèle épaulée ».

Nous avons en outre mis en place des aides coup de pouce Passerelle jeune d'un montant maximum de 500 €.

- **Accompagnement des jeunes**

La Caisse Régionale se mobilise pour soutenir l'emploi des jeunes sur le territoire et contribue à la dynamique locale :

En 2021, nous avons contribué directement à l'emploi des jeunes. En effet, ont été accueillis :

- 213 jobs d'été
- 148 stagiaires écoles
- 36 recrutements CDI de moins de 26 ans
- 84 alternants

Nous avons également poursuivi le développement des actions terrains à travers :

- Notre partenariat Wizbii (3 job dating ont été réalisés pour recruter à PG et aider nos entreprises clientes à embaucher).
- Notre partenariat avec My job glasses (plus de 400 entretiens ont été faits par nos Ambassadeurs RH cette année pour présenter les métiers de la banque et accompagner les jeunes dans leur orientation scolaire et professionnelle)
- Notre partenariat avec Youzful pour aider les jeunes à trouver un emploi correspondant à leur profil.
- Notre intervention dans 5 forums écoles
- Notre participation à 5 Job dating spécialisés Alternance.

- **Personnes âgées**

La Caisse Régionale, en relai de la politique groupe CASA a persévéré dans la mise en œuvre d'actions en faveur des personnes âgées avec le programme « Santé Bien Vieillir à domicile ».

Nous avons poursuivi notre politique de développement de partenariat avec nos filiales (Viavita, Viaren, Nexecur)

En effet, depuis le début de l'année, 30 conseillers spécialisés « seniors » proposent à leurs clients un Bilan BVAD (Bien Vivre A Domicile). Cet entretien permet à notre client de passer au crible l'ensemble de ses besoins, attentes, envies et projets et, aidé de son conseiller, de définir ses priorités. En fonction des priorités mises à jour, et s'il le souhaite, notre client est mis en relation avec l'une ou l'autre des filiales du groupe Crédit Agricole. Ce service facilite la vie de nos clients et les rassure.

En complément, une campagne de prospection avec le groupe AGES&VIE, auprès des collectivités locales suit son cours pour l'installation sur notre territoire d'une solution d'hébergement inclusive, transgénérationnelle, à taille humaine et avec des auxiliaires de vie. Cette solution constitue une véritable alternative à l'EHPAD, créatrice d'emplois locaux, notamment en milieu rural.

## **Objectif 10 - Soutenir le tissu associatif**

### **PRINCIPALES ACTIONS 2021**

---

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

- **Aides de la Fondation PG**

Les sociétaires ont distribué leurs Tookets à 285 associations du territoire de CAPG pour un montant de 313K€ (100TK = 1€). Ces 285 associations avaient été retenues par les Caisses Locales de CAPG. De plus, tout au long de l'année de nombreux projets associatifs ont été repérés par les Caisses Locales, les agences ou les unités qui gèrent les divers marchés de CAPG. Au total, ce sont plus de 900 projets qui ont été accompagnés pour un budget global de **2 019 260 €** (dont 313 518 € distribués par les sociétaires). Ce soutien au territoire a été surpondéré sur 2 domaines d'intervention : Graines d'Avenir et Culture et Patrimoine. En effet, la Fondation a tenu compte des orientations du Groupe Crédit Agricole et du contexte COVID pour aider en priorité les jeunes et le secteur culturel. Si 2020 a consisté à « les aider à s'en sortir », 2021 a consisté à « les aider à rebondir ».

- **Annuaire « Les associations et vous » :**

La plateforme « Les Asso&vous » a pour objectif de créer du lien entre toutes les associations du territoire ; leur permettre de présenter leurs activités

Trois fois par an, nous communiquons sur la vie des associations membres de la plateforme « Les Asso&vous » à nos clients seniors. Le but ? faire connaître les activités de ces associations, bien sûr, mais aussi inciter nos clients à s'engager comme bénévole ou, plus simplement, à adhérer aux activités proposées. Parce que faire le lien sur notre territoire fait aussi partie des missions du Pôle Bien vieillir à domicile.

- **Octobre rose :**

Durant tout le mois, la Caisse régionale a diffusé des informations, communications, et animé des manifestations sur le cancer du sein en vue de récolter des fonds mais aussi d'informer, alerter, dédramatiser, réconforter les salariés, les administrateurs et les clients.

L'idée fondatrice était d'adopter un ton léger pour mieux faire passer certains messages : Informer sur le cancer du sein en général, l'importance du dépistage en particulier.

A cette occasion, diverses manifestations ont eu lieu : éclairage en rose de bâtiments siège ou réseau du territoire, marches solidaires en différents lieux, pièces de théâtre jouées par des salariés avec débats animés par des médecins.

Enfin, nous avons également, avec l'aide de la fondation, mené une campagne « Tookets roses » qui a permis de récolter 1 477 000 Tookets sur la 2ème quinzaine d'Octobre ; au bénéfice d'une dizaine d'associations du Territoire luttant contre le cancer.

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

### PRINCIPALES ACTIONS 2021

- 
- **Poursuivre notre politique QVT**
  - **Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs**
  - **Favoriser la diversité**
  - **Accompagner la formation des jeunes en région**
  - **Co construction de notre plan d'entreprise**
- 

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

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

Notre Projet d'Entreprise souhaite mettre les femmes et les hommes de Pyrénées Gascogne au centre de la transformation de notre entreprise. Parce que notre performance collective 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, et accompagner chaque collaborateur, chaque manager dans la transformation de l'entreprise.

Un vaste plan de transformation des pratiques managériales a été initié et contribue à amener au plus près de chacun, les principes fondamentaux de la QVT.

En 2021 la QVT demeure un sujet majeur pour PG qui poursuit les actions de fond engagées préalablement comme

- Le programme de transformation des agences,
  - La transformation managériale,
  - L'analyse du travail<sup>5</sup> des conseillers pro conduite en 2019 dont les conclusions ont été intégrées et prises en compte dans la Nouvelle Distribution Pro Agri (« NDPA ») :
    - + 13 gestionnaires de portefeuille en passant de 147 à 160 gestionnaires de portefeuille
    - Un allègement des portefeuilles permettant de passer de 286 à 247 clients par portefeuille en moyenne (CASA en préconise 250)
    - Création d'une ligne métier progressive pour donner de la perspective aux conseillers pro et allant jusqu'au 1er niveau de cadre : segmentation client/compétences/rémunération
    - Création d'une plateforme de partage de la relation et de remplacement des absences < 1 mois
    - Un dispositif de formation ambitieux pour accompagner cette nouvelle organisation des pros agris et articulée autour de 4 axes :
1. Les nouveaux conseillers pro NDPA : 14 ont été nommés le 3 décembre et entamaient leur formation le 9 décembre pour une prise de poste début janvier 22,
  2. Les DRC sans expérience pro : une formation leur sera dispensée sur les S1 2022,
  3. Un programme de formation dédié NDPA avec un socle commun et des modules spécifiques selon le métier,
  4. Préparation de la « relève » (remplacement des départs et des absences supérieures à 1 mois) qui sera formée pendant 4 jours pour les fondamentaux + une immersion de 1 jour par mois pour chacun en Espace pro (jusqu'au 1er remplacement).

---

<sup>5</sup> Observation objectivée en situation de travail par des personnes dument formées à cette méthode

Outre les actions de fonds, des animations QVT ont été proposées en 2021:

- Mars- Avril 2021 : QVT, travail, télétravail et COVID :  
Contact de 45 personnes dont la part de télétravail était > 80% : objectif, identifier un malaise lié à l'isolement et à la perte du lien avec l'entreprise => en cas de nécessité, proposer un accompagnement avec une de nos sophrologue coach  
Séances collectives de sophrologie  
Coaching flash individuel 20 mn - 110 places proposées, 79 réservées – objectif : accompagner un état de stress ou de peur.
- Juin 2021 : Semaine de la QVT avec le Pôle RSE 100% en ligne  
4 conférences sur la nutrition, le sommeil, la cyber sécurité de nos ados, la parentalité  
2 séances de découverte de méditation ; Séances collectives de sophrologie.

#### ○ **Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs**

La reconnaissance du potentiel et des qualités des collaborateurs se manifeste par une politique RH qui conjugue développement des compétences, formations individuelles et collectives, coaching managérial, mobilité et évolution de carrières avec l'accompagnement des équipes RH et des managers de proximité Nous sommes attentifs à ce que chaque collaborateur trouve sa place pour exercer ses talents, accomplir efficacement ses missions et s'épanouir au travail, notamment en conciliant les souhaits des salariés et les besoins de l'entreprise.

A ce titre, nous avons développé un nouveau concept de formation « For me days » en trois temps :

- ① Evaluer mon niveau par rapport au niveau cible attendu
- ② Journée avec des ateliers ; Choix des ateliers pour vérifier mes compétences
- ③ Approfondissement des compétences et coaching numérique avec un expert en situation de travail

De plus, les salariés sont associés aux orientations stratégiques de la Caisse régionale avec en appui une politique structurée de communication interne : Rencontres régulières des salariés avec les membres du CODIR, Webconf de la direction Générale, journal interne trimestriel « Ici et Ensemble », enquête annuelle interne salariés, consultation des salariés dans le cadre du projet d'entreprise.

#### ○ **Favoriser la diversité**

Sur l'axe diversité, nous avons déployé notre plan d'action de l'intégration des collaborateurs en situation de handicap et animé la semaine du handicap. Nos résultats nous permettent de dépasser les obligations légales en la matière.

L'intégration des personnes en situations de handicap s'articule désormais autour de deux axes forts :

- Entretien entre le référent handicap et toute nouvelle personne en situation de handicap en vue d'accompagner le collaborateur dans ses démarches administratives de reconnaissance du statut de travail handicapé et apporte tous les conseils utiles liés à l'aménagement du poste de travail par exemple.
- Des formations à destination des managers et des collaborateurs peuvent être organisées par un partenaire extérieur (sophrologue) et adaptées en fonction de la nature du handicap  
Ainsi, lorsqu'un collaborateur ayant un lourd handicap arrive dans une équipe, avec son accord, on peut faire intervenir un partenaire qui s'entretiendra dans un premier temps avec le salarié en situation de handicap. Cet intervenant aura ensuite un entretien avec le responsable, et enfin il parlera du handicap en réunion à toute l'équipe afin d'expliquer le comportement que chacun doit avoir, les attitudes à adopter, comment ils peuvent travailler ensemble... »

Sur l'axe Mixité : 205 managers ont bénéficié d'une formation « manager la mixité ». Nous avons mis en place des accompagnements type mentoring et coaching personnalisés pour accompagner les talents féminins et leur favoriser l'accès au management.

Enfin, nous avons préparé, dans le cadre d'une démarche collaborative, un cadre de développement pour mieux accompagner la seconde partie de carrière :

- Autonomiser les salariés dans l'élaboration de leur projet pro ;
- Élaboration en cours d'un livret senior pour préparer son départ à la retraite à partir de 55 ans ;
- Entretien de carrière à partir de 50 ans avec focus sur transmission

○ **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 fait l'objet depuis 2020 d'une attention particulière, afin de les immerger très vite dans la culture Pyrénées Gascogne, ses valeurs et ses ambitions. En 2021, 55 collaborateurs et managers nouvellement recrutés (vs 37 en 2020) 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.

○ **Co construction de notre plan d'entreprise**

Pyrénées Gascogne porte l'ambition d'être l'employeur préféré des salariés du secteur financier sur le territoire. Par symétrie des attentions avec ce qui est mis en œuvre sur le volet Client, l'entité s'appuie d'abord sur un dispositif de chasse aux irritants collaborateurs. En effet, un irritant client peut souvent se révéler ou être en lien avec un irritant collaborateur, l'inverse est également vrai. Ensuite, le déploiement du Modèle Relationnel intègre un nombre de pratiques managériales dont l'objectif est d'atteindre l'Excellence Relationnelle avec les collaborateurs de l'entreprise.

D'autre part, l'élaboration de toute la réflexion pour le futur Projet d'Entreprise a reposé sur deux principes forts à savoir, associer l'ensemble des collaborateurs, administrateurs et clients et, piloter ce projet conjointement avec le Comité de Direction et le Conseil d'Administration.

1 900 administrateurs et collaborateurs (près de 49 % des administrateurs et 80 % des collaborateurs) ont émis des idées et participé aux échanges sur la plateforme ouverte à cet effet. 1 470 clients ont proposé 4 179 idées pour nous faire progresser et nous interpeler sur des questions ou des irritants.

Toutes ces remontées d'informations ont été analysées afin de structurer les projets qui rythmeront les transformations de l'entreprise dans les années à venir autour de 4 axes :

Axe 1 : Clients

Axe 2 : Collaborateurs

Axe 3 : Sociétal et mutualisme

Axe 4 : Organisation et innovation

ENGAGEMENTS	ENJEUX	OBJECTIFS	RISQUES
DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIÉS ET NOS CLIENTS	<b>4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects</b>		
	9	Accompagner nos clients dans l'adversité	Aléas dans les parcours de vie
			Evolutions démographiques
	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

		2019	2020	2021
Objectif 9	Nb de dossiers Passerelle ( Sorties réussies)	223	186	227
Objectif 9	Contacts seniors	NC	7840	1670
Objectif 10	Montant d'aides au territoire	3,02 M€	2,51 M€	2,83 M€
Objectif 11	% de recrutements issus du territoire (écoles, domicile)	82%	78%	80%
Objectif 11	Fierté d'appartenance	87%	91%	92%
Objectif 11	Nb de jours de formation / salariés	7	4,9	6,74
Objectif 11	%age Femmes PCE 15 et plus ( cadres supérieurs)	37%	37,50%	34,50%

### ENGAGEMENT IV – ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE

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

##### Objectif 12 - Pérenniser notre modèle mutualiste

Nous avons instauré la notion de « Symétrie des attentions » qui pose le principe d'égalité de traitement entre salariés et administrateurs ; d'où la diffusion du journal « Ici et Ensemble » et book de communication aux administrateurs, l'invitation des administrateurs à participer aux actions Octobre Rose, à l'événement « 30 ans de l'assurance », à la collecte Cravate Solidaire. La Caisse régionale a également poursuivi le développement d'utilisation et d'animation de l'application de communication dédiée « TousCAPG ».

Parmi les travaux ou animations organisés avec les administrateurs, on peut citer les rentrées mutualistes, un axe dédié dans la construction du plan d'entreprise : « excellence sociétale et mutualiste », la participation des administrateurs à la Gouvernance du projet d'Entreprise (Ateliers, Bureaux du Conseil).

Enfin, l'ensemble du Conseil a été formé à la RSE par un consultant expert (Agro Paris Tech). Des travaux ont également été initiés sous forme d'ateliers pour mise en place de la Gouvernance RSE du Conseil d'Administration et pour l'écriture conjointe de la politique RSE.

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

Etape indispensable de la démarche RSE initiée en 2020, 2021 nous a permis de valider et mettre en place une Gouvernance structurée au sein de la Caisse Régionale.

L'objectif recherché est de faire rayonner la RSE au sein de toute l'entreprise, en respectant pour chaque niveau la symétrie des attentions entre les élus et les collaborateurs.

Aussi, chaque instance est reproduite avec des niveaux de décisions équivalents.

Les administrateurs du Conseil d'Administration ont été associés à la rédaction de la politique RSE de CAPG. Ces travaux toujours en cours seront finalisés en 2022.

Les résultats de notre mesure d'Indice d'engagement sociétal nous ont été livrés en 2021. Cette notation sur 10 est mesurée et restituée par marché par l'organisme CSA. L'objectif est de mesurer la perception de notre engagement auprès d'un panel de clients (455) et de non clients (204). L'enquête s'est déroulée en Novembre 2020, autours de 35 questions réparties de la façon suivante :

- 10 questions sur les enjeux économiques,
- 15 questions sur les enjeux sociaux
- 10 questions sur les enjeux environnementaux.

Les résultats ont permis de mettre en avant le top 10 des points de progrès exprimés par les interrogés.

Ces résultats ont été présentés à notre Gouvernance et des orientations ont été prises pour inclure les verbatim dans nos actions.

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

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

#### ✓ Indicateurs

		2019	2020	2021
<b>Objectif 12</b>	%age de clients sociétaires	78,64%	81,79%	82,16%
<b>Objectif 13</b>	IES Particuliers	NC	Livré en Fév 21	5,8
	IES Professionnels			6,2
<b>Objectif 13</b>	Communauté RSE	19	209	194

## 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 21 millions d'Euros elle emploie 284 collaborateurs répartis dans 29 agences et un siège à Serres Castet.

Notre filiale a structuré ses actions RSE autour des 3 premiers engagements de CAPG.

PG Immo a été largement impacté par la crise sanitaire depuis 2020 (agences fermées, arrêt des travaux sur nos copropriétés, perte de chiffre d'affaires suite à la fermeture des stations de montagne, fermetures des établissements thermaux sur le territoire)

Cette situation a mis en difficulté certaines actions qui étaient programmées : le projet de recyclage des déchets a été annulé faute de budget, le plan de formation a été réduit faute de possibilité de présentiel...

Pour autant, nous avons poursuivi certaines actions auprès de notre clientèle, notamment liées aux conseils sur les rénovations énergétiques.

ENGAGEMENTS	ENJEUX	OBJECTIFS	Actions vertueuses récurrentes
FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DU TERRITOIRE TOUT EN GARANTISSANT L'INTERET DE TOUS NOS CLIENTS	<b>1 - Agir avec éthique envers nos clients</b>		
	1	Protection des clients et Loyauté dans les affaires	Nouvelle campagne de formation Réglementaires/Déontologie-Conflits Interêts Cartographie des risques
	<b>2- Accompagner toutes les transitions : agricole , digitale,économique, sociétale</b>		
	2	Accompagner la transition digitale	S'approprier et suivre le développement de nos outils digitaux mis en place en 2020/2021 (AG à distance, Lettre recommandée électronique, cautionnement dématérialisé)
	3	Accompagner nos clients dans une démarche RSE	Sensibilisation de nos clients bailleurs aux nouvelles dispositions concernant le DPE (Diagnostic de performance énergétique)
S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	<b>3- Maitriser notre empreinte carbone globale</b>		
	4	Maitriser l'empreinte environnementale directe	Privilégier la signature électronique
	5	Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète	Accompagner nos clients copropriétaires dans la rénovation de leur copropriété
DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS	<b>4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects</b>		
	6	Accompagner nos clients dans l'adversité	Accompagner nos clients locataires lors de situations d'impayés
	7	Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs	Lancement d'un nouveau site internet spécifique au recrutement pour faire connaître nos métiers Renforcer notre politique de formation professionnelle
ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE	<b>5- Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative</b>		
	NC	La gouvernance de PG IMMO est assurée par CAPG	

## 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

- Nouvelle campagne de formations réglementaires concernant les conflits d'intérêts.  
Dans le cadre de notre politique de conformité, le groupe PG IMMO sensibilise ses collaborateurs selon une fréquence définie, à la lutte contre la corruption, afin d'accompagner le dispositif de respect de la déontologie dans l'exercice du métier. Des sessions de formations sur les conflits d'intérêts ont été organisées courant Octobre/Novembre 2021.  
A travers un règlement Intérieur, une charte de déontologie, un code de conduite anti-corruption, les collaborateurs sont sensibilisés au respect des règles de déontologie et d'éthique.  
Cet aspect fait partie de nos avantages concurrentiels face aux autres acteurs de l'Immobilier.
- Cartographie des risques « Risque de Mauvaise conduite » et « Anti-corruption »  
Toujours dans le souci du respect d'éthique et de déontologie, le groupe PG IMMO a cartographié l'ensemble des risques possibles en matière de « mauvaise conduite » des collaborateurs.  
Cela a permis de révéler un dispositif complet de maîtrise du risque et d'identifier les éventuelles actions correctives à mener. Cet état des lieux nous place comme un acteur responsable dans le paysage des agences immobilières.

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

### **Objectif 2 - Accompagner la transition digitale**

- S'approprier et suivre le développement de nos nouveaux outils digitaux

La crise sanitaire a conduit l'entreprise à imaginer de nouveaux outils digitaux, ce qui a entraîné une réelle gestion du changement pour nos collaborateurs et nos clients. Ces outils répondent à un double enjeu : Eviter les contacts dans un contexte de crise sanitaire, mais aussi tendre vers des échanges dématérialisés évitant l'utilisation du papier et des déplacements motorisés inutiles.

Afin de s'assurer de la bonne utilisation de ces outils, des indicateurs sont suivis trimestriellement par le service informatique, notamment sur des nouveaux outils tels que :

- Les Assemblées générales à distance
- Le cautionnement dématérialisé pour les locations de vacances

### **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, nos clients ont été informés largement sur les évolutions en termes de « diagnostic de performance énergétique » (évolution en Juillet 2021), et à la mise en place de dispositifs tels que « Ma PRIME RENOV », visant à investir dans des travaux de rénovation énergétique. En parallèle un état des lieux des biens a été réalisé par nos équipes en gestion, pour identifier les biens que l'on peut qualifier de « passoire énergétique », et proposer un accompagnement à ces clients propriétaires.

## **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 l'empreinte environnementale directe**

- Privilégier la signature électronique

La solution de signature électronique a été mise en place en 2020 mais il est nécessaire de suivre son utilisation et de l'encourager, afin d'améliorer le nombre d'utilisation et maîtriser notre empreinte carbone sur les dossiers clients. Dans un environnement immobilier dans lequel le « papier » a été largement utilisé, il est nécessaire d'accompagner largement ce changement pour nos collaborateurs et nos clients.

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

- Accompagner nos clients copropriétaires dans la rénovation de leur copropriété

Nos gestionnaires en copropriété ont été formés aux travaux énergétiques dans les copropriétés afin de pouvoir accompagner nos clients (possibilités techniques, financements).

### 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 ont un rôle d'accompagnement de ces clients afin de trouver des solutions amiables et les orienter dans leurs démarches. Notamment, des échéanciers de paiement sont et seront proposés et négociés avec les locataires et propriétaires bailleurs.

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

- Lancement d'un nouveau site Internet spécifique au recrutement  
Le Groupe PGIMMO avait déjà développé une CV thèque interne et une page internet dédiée au recrutement. Afin de faire connaître la pluralité de nos métiers, nous avons mis en place un site Internet spécifique au recrutement, qui comprendra nos offres en cours, la description de nos métiers, l'expression de nos valeurs, notre attachement aux valeurs du groupe Crédit Agricole.
- Renforcer notre politique de formation professionnelle

Le Groupe PGIMMO avait déjà renforcé sa politique de formation en 2020 mais la crise sanitaire et les gestes barrières avait entraîné un report de certaines formations. Grâce à la mise en place des formations en ligne, nous avons pu élaborer un plan de formation ambitieux en 2021 qui va se prolonger en 2022 (+ 85% en termes budgétaire et + 40% en termes d'heures de formations en 2020 et 2021).

	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 2021

### Exercice de reporting

La période relatée couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2021.

### 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 12,97 % de l'effectif total (v/s 12,84 % en 2020).

Certaines notions exposées dans la DPEF sont explicitées 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 :

**Affacturation** : L'affacturation 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 réglementaires

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 99,2 % en 2021. 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 répondu 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 2021.

### 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 2021 sont les suivants :
  - Accord sur les Astreintes - 18/03/2021
  - Charte de gestion des conflits – 10/12/2021
  - Charte de prévention des difficultés financières de collaborateurs – 25/11/2011
  - Accord sur l'Egalité Hommes Femmes – 16/12/2021
  - Accord d'Intéressement 2021-2023 – 17/06/2021
  - Accord collectif relatif à l'organisation de la consultation sur les Orientations Stratégiques au titre de 2021 – 08/04/2021
  - Accord REC 2021 – 18/03/2021
- 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)