DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE 2022

Banque Régionale Mutualiste
&
Ses 2 filiales principales

« Agir pour demain c'est agir ici et ensemble maintenant » est notre première mission

Acteur responsable du territoire, le devenir de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne est intimement lié à celui de son territoire et des actions qu'elle y engage, au bénéfice d'une empreinte collective positive.
Pour Crédit Agricole Pyrénées-Gascogne, cette conviction est ancrée au plus profond de nos 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.

Dans un monde en transformation accélérée, le Crédit agricole a une responsabilité dans l'accompagnement de toutes les transitions en apportant des réponses afin de relever les défis de demain.

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 : PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE : UN MODELE COOPERATIF111 - 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 - 9 -
1-5-3 Modèle d'affaires PG IMMO / SQUARE HABITAT - 10 -
1-5-4 Modèle d'affaires CAPGEN - 10 -
CHAPITRE 2 : LES ENJEUX, PLAN D'ACTIONS ET INDICATEURS - 11 -
II – 1 La démarche mise en œuvre à Pyrénées Gascogne pour rédaction de la DPEF - 11 -
II - 2 La Politique RSE de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne - 13 -
Engagement I - Favoriser le développement économique du Territoire tout en garantissant l'intérêt de tous nos clients - 15 -
Enjeu 1- Agir avec éthique envers nos clients - 15 -
Objectif 1 : Protection client, loyauté dans les affaires - 15 -
Objectif 2- Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant - 16 -
Enjeu 2 - Accompagner toutes les transitions : agricole, économique, digitale, sociétale - 25 -
Objectif 3– Accompagner les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire - 25 -
Objectif 4 - Soutenir l'innovation et les créateurs de start up et accompagner la transition digitale - 27 -
Objectif 5 - Accompagner nos clients dans une démarche RSE - 28 -
EN SYNTHESE : ENGAGEMENT I : « Favoriser le développement économique du territoire tout en garantissant l'intérêt de tous nos clients » - 31 -
Engagement II - S'engager à mieux protéger la planète en luttant contre le changement climatique - 31 -
Enjeu 3 – Maitriser notre empreinte carbone globale - 31 -
Objectif 6 - Maitriser l'empreinte environnementale directe - 31 -
Objectif 7 - Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète - 35 -
EN SYNTHESE : ENGAGEMENT II : « S'engager à mieux protéger la planète en luttant contre le changement climatique » - 39 -
Engagement III – Développer des pratiques responsables envers nos salariés et nos clients - 40 -
Enjeu 4 - Œuvrer pour le « bien vivre en région » de nos salariés, nos clients et prospects - 40 -
Objectif 8 – Accompagner nos clients dans l'adversité - 40 -
Objectif 9 - Soutenir le tissu associatif - 41 -
Objectif 10 - Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs (actuels et futurs) - 42 -
EN SYNTHESE : ENGAGEMENT III : « Développer des pratiques responsables envers nos salariés et nos clients » - 46 -
Engagement IV – Assurer une gouvernance coopérative - 46 -
Enjeu 5 – Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative - 46 -
Objectif 11 - Pérenniser notre modèle mutualiste - 46 -
Objectif 12 – Asseoir notre démarche RSE au sein de PG - 47 -

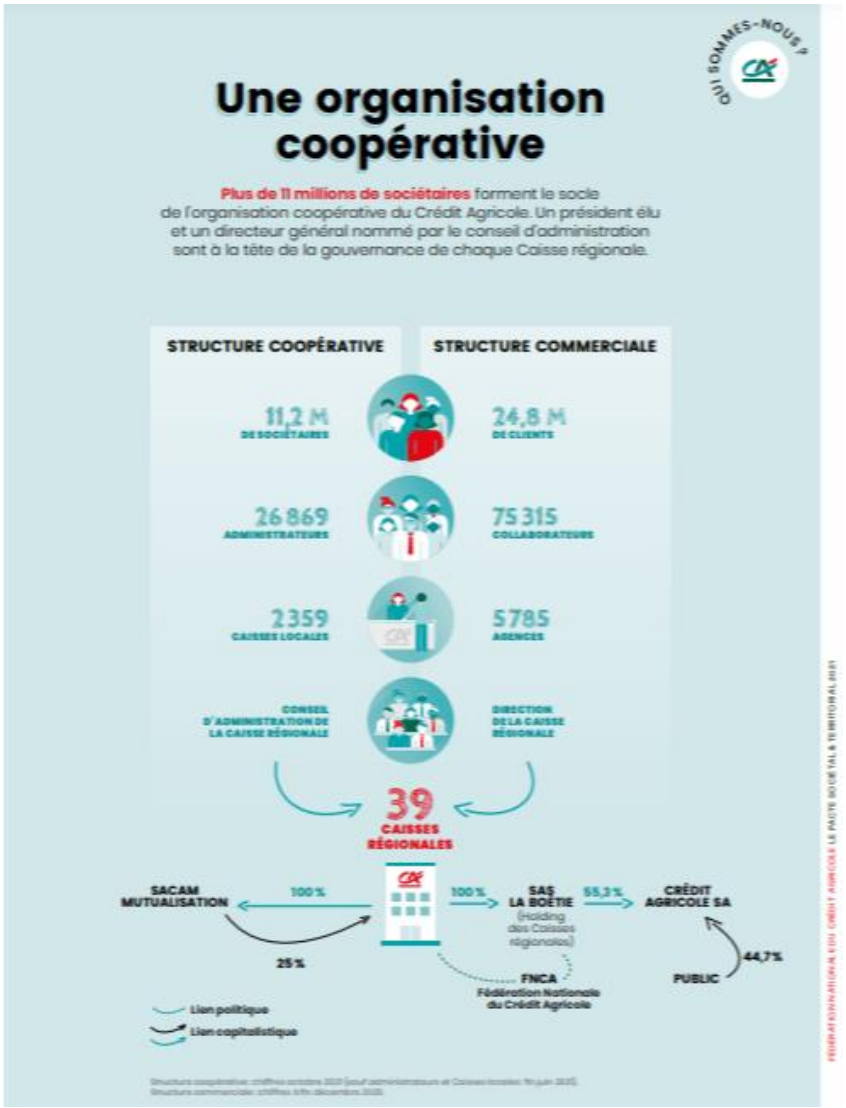
EN SYNTHESE : ENGAGEMENT IV : « Assurer une gouvernance coopérative » ..... - 47 -
II - 3 La Politique RSE de SQUARE HABITAT ..... - 48 -
I - Favoriser le développement économique du Territoire tout en garantissant l'intérêt de tous nos clients- 48 -
Enjeu 1 – Agir avec éthique envers nos clients ..... - 48 -
Objectif 1 : Protection des clients et des clients et loyauté dans les affaires ..... - 48 -
Objectif 2 : Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant ..... - 49 -
II – S'engager à mieux protéger la planète en luttant contre le changement climatique ..... - 49 -
Enjeu 2 – Maitriser notre empreinte carbone globale ..... - 49 -
Objectif 3 : Maitriser l'empreinte environnementale directe ..... - 49 -
III – Développer des pratiques responsables envers nos salariés et nos clients ..... - 49 -
Enjeu 3 – Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects ..... - 49 -
Objectif 4 : Accompagner les collaborateurs en difficultés ..... - 49 -
Objectif 5 : Développer les compétences de tous les collaborateurs ..... - 50 -
Objectif 6 : Adapter nos conseils aux besoins de tous nos clients ..... - 50 -
Objectif 7 : Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs ..... - 50 -
Enjeu 4 Asseoir notre démarche RSE au sein du groupe CAPG ..... - 50 -
Objectif 8 : Accroitre nos actions RSE dans la prolongation des actions CAPG ..... - 50 -
Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2022 ..... - 51 -

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE : UN MODELE COOPERATIF

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 ; sa part de marché crédit s'élève à 42.8 % à fin 2022. Son organisation coopérative constitue un réel levier de mobilisation pour tous : parmi les 590 007 clients, 426 196 ont fait le choix d'être sociétaires ; 861 administrateurs les représentent au sein des 65 Caisses Locales ; et 1 914 salariés travaillent pour CAPG.

En confortant son positionnement de banque multicanale et son engagement local, la proximité de son réseau de 136 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. (chiffre à fin 2021)



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

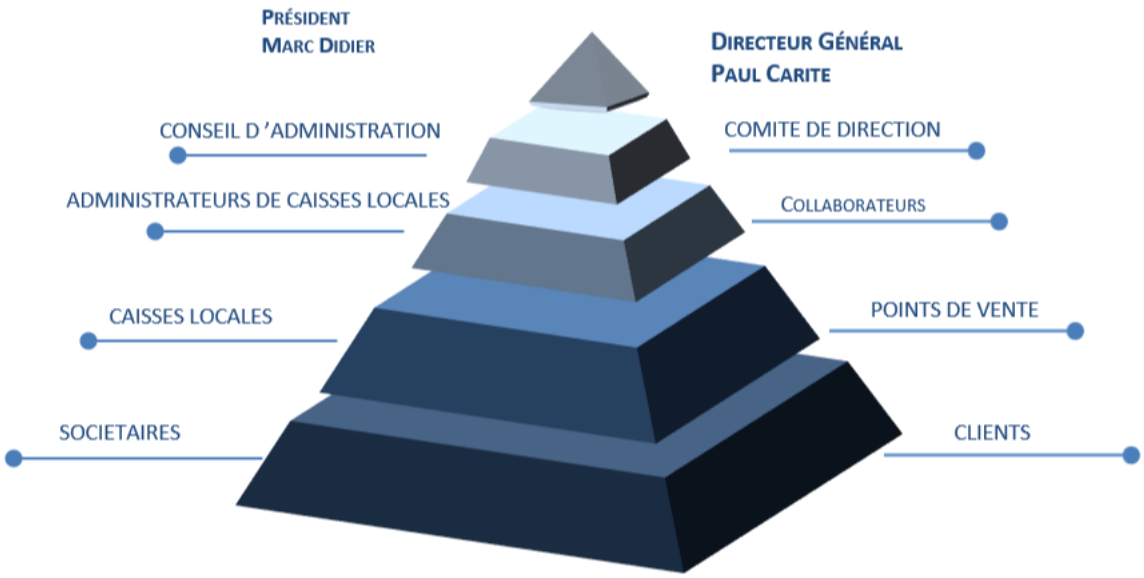
La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées-Gascogne est née en 1992 de la fusion de 3 caisses régionales : Caisse Régionale du Gers, des Pyrénées-Atlantiques et des Hautes-Pyrénées.

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 31/12/2022, 82,33 % 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 Fédération Nationale)

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, au sein de son territoire.

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 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 136 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 : 682 621, HP : 229 567, G : 191 377).[1]

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[2]

	Pyrénées Atlantiques	**Hautes Pyrénées**	**Gers**
Hôtels	304	259	50
Terrains de camping	143	116	48
Emplacements camping	13 760	8 521	3 741
Résidences et Hébergements assimilés	51	53	13
Créations d'entreprises	10 233	2 691	2 373
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.	

[1] Source Insee données recensement 2019.

[2] 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 (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 (Part de marché de 44% pour les crédits entreprises ; 39 % pour les professionnels) ; accompagnement des créateurs d'entreprises par de multiples dispositifs tels que les Cafés de la création, les formations Eticoop –Village by Ca , accompagnement des professionnels en difficultés…)

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 règlementaires.

Une démarche dont le maître mot est concision et pertinence.

Le cadrage s'établit en considération des :

- Documents faitiers : Politique groupe, projet d'entreprise « Impulsions », pacte coopératif, charte éthique, document de référence CASA (baromètre RSE, cotation des risques …),
- Rédaction et révisions en comités de pilotage RSE constitué d'un référent RSE par 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.

Périmètre de la DPEF : Les 2 filiales principales que sont PG Immo et CAPGEN sont incluses dans la déclaration de performance depuis la 1ère saison.

La filiale PG IMMO, filiale immobilière employant directement environ 280 collaborateurs est prise en compte depuis la première DPEF.
CAPGEN Filiale énergétique est citée en tant que telle avec son propre modèle d'affaires mais son activité est intégrée à celle de CAPG lorsqu'il s'agit de relater nos engagements RSE.

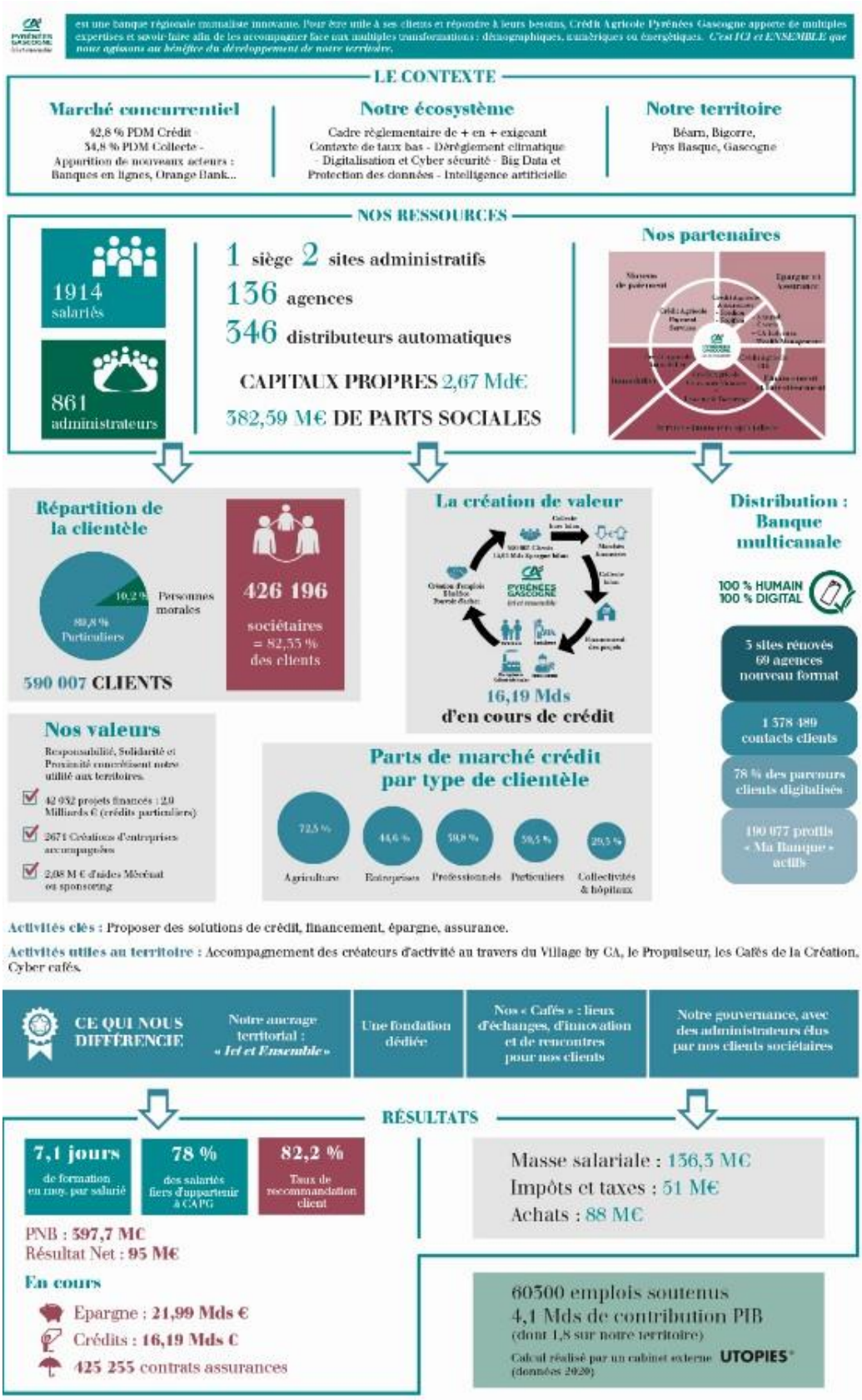
Pour toutes les autres filiales, nous introduisons un critère chiffré, nous permettant de procéder à un choix objectif.
Nous introduisons pour ce faire la notion de **significativité** de l'activité de la filiale par rapport à la maison mère. (Critère utilisé dans le cadre de notre politique risque)
Pour cela, nous observons le niveau de chiffre d'affaires et considérons une filiale « significative » dès lors que son niveau de CA représente 10 % minimum de celui de la maison mère.

- PNB CAPG 2021 = 386 M €
- PG IMMO 2022 : 21,3 M€
- CAPGEN 2021 : 100 K€
- PG DEV 2021 : 0 €
- PG INVEST 2021 : 0,5 M€
- AF 2022 : 1,9 M€
- IMMO9 2021 : 0,5 M€
- Le Connecteur 2021 : 0,8 M€
- Le Village 2021 : 45 K€

Avec ce critère, aucune des filiales de CAPG ne doit être intégrée à la DPEF.
Cependant, il nous semble normal que les 2 filiales intégrées jusqu'à lors demeurent dans le périmètre DPEF.

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



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

SQUARE HABITAT
CRÉDIT AGRICOLE

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

Ressources - actifs

Ressources Humaines

280
collaborateurs

Infrastructures et agences

38
agences de proximité

Nos métiers

Transaction | Location | Gestion locative | Syndic de propriété | Location saisonnière | Entreprises & commerces | Immobilier de placement

Nos offres

- Square Box Vendeurs
- Square Box Acheteurs
- Garantie Loyers Impayés
- Nouvelle marque en location saisonnière terreva

Les valeurs de Square Habitat

- **Excellence**, par le conseil et l'expertise
- **Proximité**, par la couverture du territoire
- **Responsabilité**, par notre accompagnement dans la durée
- **Loyauté et transparence**, par notre politique de conformité

Résultats

21 millions d'€
De chiffre d'affaires annuel

1700 K€
De résultat net au 30/09/2022

72%
De chiffre d'affaires porté par les activités d'administration des biens

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

9ème réseau
National d'ADB (toutes marques confondues)

650
Ventes réalisées

45 937
Lots gérés en Syndic, gestion locative et location saisonnière

1-5-4 Modèle d'affaires CAPGEN

PYRÉNÉES GASCOGNE
ÉNERGIES NOUVELLES

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

Ressources - Actifs

7
collaborateurs experts

Des partenariats avec des professionnels reconnus

Investissements et parc

1347
centrales EnR co-détenues avec nos partenaires

91 M€
d'investissement en fonds propres réalisés depuis 2009 et une enveloppe complémentaire d'investissement en fonds propres de 65 millions

500 MW
supplémentaires de puissance, c'est l'objectif de création en 5 ans.

Nos métiers

Photovoltaïque | Méthanisation | Hydroélectricité | Efficacité énergétique | Eolien

Les objectifs de CAPG Energies Nouvelles

- Favoriser l'éclosion de nouveaux projets de production d'énergie renouvelable pour participer à la lutte contre le réchauffement climatique et préparer l'attractivité future du territoire
- Accompagner les clients sur les dimensions financières, mais aussi techniques et réglementaires
- Créer de la valeur au profit du territoire : valorisation du foncier des clients, privilégier les prestataires locaux, mise en œuvre de l'autoconsommation

Nos moyens d'actions

- Investissement en fonds propres dans les projets EnR
- Conseil et accompagnement technique des projets clients EnR et efficacité énergétique
- l'accompagnement des collaborateurs de CAPG dans le financement en dette de la transition énergétique
- location de toitures et terrains en friche de nos clients pour l'exploitation de centrales EnR

Résultats

248,5 M€
de chiffre d'affaires du parc de centrales, essentiellement d'origine photovoltaïque.

834 GWh
de production (+11% / 2021), soit la consommation d'une ville de plus de près de 410.000 personnes

7,2 M €
Ce sont les montants payés aux prestataires locaux par le parc CAPGEN, soit 72% des dépenses totales.

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, information sur les avancées de tous les chantiers RSE et rédaction collective de la DPEF.

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 CA 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 est ci-dessous :

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

En 2022, ces risques et opportunités ont été de nouveau comparés à la nouvelle grille de risques établie par CASA. La grille de 10 risques principaux reste inchangée car les grandes thématiques sont couvertes ; seules quelques notions nous ont semblé importantes à rajouter telles que transparence de la politique de rémunération, dysfonctionnement du dialogue social.

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

Nous nous engageons à les faire évoluer de manière positive et à les suivre grâce à des actions mesurées par des indicateurs de performance que nous avons choisis pour leur pertinence et leur facilité de compréhension.
Afin de maitriser ces risques, nous prenons des engagements forts, déclinés ensuite en enjeux et objectifs.

II - 2 La Politique RSE de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne

Les orientations RSE de Pyrénées Gascogne sont largement influencées par le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole : un plan en 10 engagements.
En voici les grands axes

Par ailleurs, 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 **12 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 règlementaires
		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 acoompagnés Nb de clients utilisant les services en ligne
		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
S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	**3- Maitriser notre empreinte carbone globale**				
		6	Maitriser l'empreinte environnementale directe	Ne pas maitriser notre empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques	Nb de km parcourus par flotte interne Délai moyen de règlement Achats du territoire
		7	Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète	Ne pas maitriser notre empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques	Progression de la production du parc Epargne ISR
DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS	**4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects**				
		8	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
		9	Soutenir le tissu associatif	Multiplication des aléas dans les parcours de vie et les risques d'exclusion bancaire	Montant d'aides au territoire
		10	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
ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE	**5- Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative**				
		11	Pérenniser notre modèle mutualiste	Manquer aux exigences croissantes en matière de réglementation	% de clients sociétaires
		12	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 2022

- Formations règlementaires et activité risques
- Lutte contre la fraude

RISQUES COUVERTS

- Manquer aux exigences croissantes en matière de règlementation
- Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence

- **Formations règlementaires 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. La 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.

En 2022, **1300 jours de formation** ont accompagné et renforcé les compétences de l'ensemble des collaborateurs sur leurs domaines d'activité.

De plus**, la préservation des intérêts de nos clients** est une raison d'être de la Caisse Régionale au regard de ses valeurs mutualistes. Des chartes, politiques et codes de conduite permettent d'encadrer ces valeurs, à savoir :

- ✓ Une charte éthique qui permet de promouvoir ces valeurs fondatrices et de confiance
- ✓ Un code de conduite, adopté en 2019. Il vient mettre en pratique les engagements de la Caisse Régionale à se conformer tout à la fois à ses obligations professionnelles et aux valeurs éthiques du Groupe Crédit Agricole
- ✓ Une charte déontologique qui précise aux salariés leurs obligations relatives au secret professionnel, au devoir de discrétion, à la conformité réglementaire.
- ✓ Un code de conduite anti-corruption par application stricte de la loi Sapin 2. Applicable à tous les salariés de la CR et disponible sur le site internet de la Caisse Régionale, il intègre notamment le dispositif d'alerte. La Caisse Régionale s'inscrit dans la certification ISO 37001 du groupe Crédit Agricole.
- ✓ Une politique de durabilité en réponse à la réglementation SFRD, décrivant l'intégration des risques de durabilité et des incidences négatives sur la durabilité en matière de conseil en investissement et en assurance

En matière de **transparence d'information**, la Caisse Régionale informe ses clients à chaque mise à jour de la tarification ou de l'évolution des produits et services grâce aux Conditions de Banque, aux relevés annuels de frais et à des communications sur l'évolution des contrats.

Par ailleurs, en ce qui concerne **la protection des données**, la Caisse Régionale a complété en 2022 sa Politique de Protection des données, document réglementaire d'information à destination des clients, prospects, représentants des clients et autres intervenants, consultable sur site internet de la Caisse Régionale.

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

Concernant la fraude externe, le groupe CA a mis en œuvre des dispositifs de détection des fraudes aux moyens de paiements permettant à la Caisse Régionale de déjouer un nombre conséquent de tentatives de fraudes. Ces dispositifs sont en constante évolution au gré des nouvelles configurations de fraude. La mise en place depuis 2021 d'une unité à la Direction Bancaire dédiée à la gestion de la fraude tous moyens de paiements en est une preuve. Par ailleurs, 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.

Concernant la fraude interne, la Caisse Régionale dispose d'un ensemble de requêtes permettant de détecter des opérations réalisées par les collaborateurs contrevenant aux dispositions déontologiques ou à la préservation des intérêts des clients. Les cas de fraude internes avérés font l'objet de sanctions appropriées. La Caisse Régionale a engagé une démarche continue pour développer et optimiser le dispositif de détection existant en lien avec DDC CASA et la filiale CRAFT.

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

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Taxonomie
- Lutte contre la cyber criminalité
- Amplification du modèle relationnel à distance et ancrage territorial
- Amélioration des process et traitement des irritants clients

RISQUES COUVERTS

- Manquer aux exigences croissantes en matière de règlementation
- Ne pas anticiper et s'adapter aux usages digitaux des clients
- Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence

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

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.
Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :
a) L'atténuation du changement climatique
b) L'adaptation au changement climatique
c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
d) La transition vers une économie circulaire
e) La prévention et la réduction de la pollution
f) La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes
L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.
L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.
Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites **« éligibles » et « non éligibles », c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non** et (ii) la part des actifs exclus.
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts

notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaire et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour le reporting 2022, 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)

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 de l'UE
- 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 la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne 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, la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne 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.

1. Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	Formule	Reporting règlementaire En %	Reporting règlementaire En euro	Reporting volontaire En %	Reporting volontaire En euro
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	ACTIFS ÉLIGIBLES ÷ ACTIFS COUVERTS	47%	10 198 939 477	67%	14 555 852 042
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	ACTIFS NON-ÉLIGIBLES ÷ ACTIFS COUVERTS	30%	6 380 567 827		

2. Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	EXCLUSIONS DU NUMÉRATEUR	En %	En euro
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	Dérivés / Total actifs	3%	688 397 000
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	Prêts interbancaires à vue / Total actifs	2%	526 430 000
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	Trésorerie & eq trésorerie / Total actifs	0%	58 334 000
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	Autres actifs / Total actifs	-1%	-311 112 000
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	(Entreprises financières et non financières hors UE & PME UE et non UE) / Total actifs	19%	4 051 616 000
TOTAL		23%	5 013 665 000

3. Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	EXCLUSIONS DU NUMÉRATEUR ET DU DÉNOMINATEUR	En %	En euro
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	Expositions administrations centrales [...] / Total actifs	1%	295 176 696
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	Trading book / Total actifs	0%	0
TOTAL		1%	295 176 696

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 31/12/2022 à 67 %.

Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile (tableau 1)

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022 la caisse régionale Crédit Agricole Pyrénées Gascogne publie le tableau 1 exigé par cette réglementation. La caisse régionale CA Pyrénées Gascogne n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 dans les tableaux 4 [Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci] et 5 [Activités économiques non éligibles à la taxonomie], du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	ND
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	ND
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	ND
	Activités liées au gaz fossile	
4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	ND
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	ND
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	ND

Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (tableau 4)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
3.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
4.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND

5.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
6.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
7.	**Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable**	ND	ND	ND	ND	ND	ND
8.	**Montant to tal et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable**	ND	ND	ND	ND	ND	ND

ND = Donnée non disponible

Activités économiques non éligibles à la taxonomie (tableau 5)

Ligne	Activités économiques	Montant	Pourcentage
1.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.26 concerne les phases pré commerciales des technologies avancées pour la production d'énergie à partir de procédés nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible : - Recherche, développement, démonstration et déploiement d'installations innovantes de production d'électricité, autorisées par les autorités compétentes des États membres conformément au droit national applicable, qui produisent de l'énergie à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible	ND	ND

	- A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE M72 et M72.1.		
2.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.27 concerne la construction et l'exploitation sûre de nouvelles centrales nucléaires pour la production d'électricité ou de chaleur, y compris pour la production d'hydrogène, à l'aide des meilleures technologies disponibles : - Cela concerne uniquement de nouvelles installations nucléaires dont le permis de construire a été délivré avant 2045 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22	ND	ND
3.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.28 concerne la production d'électricité à partir de l'énergie nucléaire dans des installations existantes : - Concerne des installations dont la modification à des fins de la prolongation, doit être autorisée par les autorités compétentes des États membres avant 2040 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22	ND	ND
4.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.29 concerne la production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux : - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.29, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.7 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.8 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée à plusieurs codes NACE, notamment aux codes D35.11 et F42.22	ND	ND
5.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du tableau1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.30 concerne la cogénération à haut rendement de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux : - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.30, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides	ND	ND

	renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.19 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.20 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée être associées aux codes NACE D35.11 et D35.30		
6.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.31 concerne la production de chaleur/froid à partir de combustibles fossiles gazeux dans un système efficace de chauffage et de refroidissement urbain : - Construction, remise en état et exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux et sont raccordés à un réseau de chaleur et de froid efficace au sens de l'article 2, point 41), de la directive 2012/27/UE - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.31, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.23 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.24 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité relève du code NACE D35.30	ND	ND
7.	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxinomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxinomie au dénominateur de l'ICP applicable»	ND	ND

Crédit Agricole Pyrénées Gascogne n'est pas en mesure de publier des données au 31 décembre 2022 dans les tableaux 4 [Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci] et 5 [Activités économiques non éligibles à la taxonomie], du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

○ Lutte contre la Cybercriminalité

Dans un contexte de menace toujours plus soutenue, nos actions pour accompagner et aider nos clients face aux risques liés à la cybercriminalité sont primordiales.

Que ce soit au travers de la gestion des alertes et signalements que nous recevons de nos clients, de la sécurisation de nos infrastructures informatiques ou de la sensibilisation de nos collaborateurs et clients, un vaste panel de réponses sont mises en place au quotidien pour répondre à la menace.

Cela représente entre autre :

- Sur nos 285 290 clients utilisant les services en ligne nous enregistrons plus de **1 000** alertes client traitées (phishing, arnaques, vol de données, …) ; pour lesquelles nous menons des actions de sécurisation des comptes de nos clients et faisons fermer le site des pirates par exemple,
- **100%** des nouveaux collaborateurs en CDI ont été formés aux bonnes pratiques liées à la cyber sécurité,
- **6** Newsletters Cyber envoyées à l'ensemble de nos clients (format bimestriel) dans laquelle sont abordés de nombreux sujets tel que : bonnes pratiques, actualité cyber, étude de cas pratique et sujet approfondi

Le sujet étant en constante évolution, nous adaptons au quotidien les moyens mis en œuvre pour s'assurer d'un traitement adéquat de la menace.

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

L'année 2022 a été marquée par le déploiement du nouveau « modèle relationnel » auquel l'ensemble des collaborateurs du réseau commercial a été formé. Cette nouvelle approche relationnelle a par ailleurs donné lieu à différents ateliers en région afin de favoriser son appropriation.
En effet, de nouveaux standards sont présents autour de nous et la digitalisation modifie profondément les façons de vivre, de consommer. Les clients vivent ces nouveaux standards et nous comparent. Afin que Pyrénées Gascogne soit la banque relationnelle de référence, il était nécessaire de rehausser notre modèle relationnel.
Cinq postures fondamentales ont été retenues par Pyrénées Gascogne en soutien de la mise en œuvre de ces nouvelles pratiques : être éclaireur pour nos clients, faire confiance a priori, faire passer le client avant le dossier, transmettre la chaleur humaine et avoir un discours transparent.
15 pratiques relationnelles ont également été travaillées autour de l'accueil, la prise en charge, la considération, le suivi et les solutions apportées. Toute l'entreprise a ainsi été mobilisée autour de ces éléments de différenciation dans la relation client.

La banque digitale est une thématique très transverse qui concerne différents acteurs et directions au sein de la Caisse Régionale : la Direction du Marketing, Immobilier & Technologies qui regroupe les métiers à l'acquisition digitale et du marketing digital, la Direction du réseau de proximité qui a pour mission d'accompagner les usages digitaux des agences territoriales. A ce titre, l'année 2022 est positive en termes d'utilisation des différentes solutions digitales. A fin octobre, Pyrénées Gascogne se situe dans les 1ères Caisses sur de nombreux usages digitaux : virements en selfcare, souscription à distance des contrats (assurance vie, conso et Assurance des biens), entretien en visio, dématérialisation des courriers et création d'espaces projets immobilier pour suivre les dossiers en autonomie.

Dans le même temps, et afin d'illustrer l'ancrage territorial de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, on pourra enfin citer la rénovation de 10 nouvelles agences en 2022 (Loures Barousse, Tarbes Marcadieu, Arudy, Masseube, St Jean de Luz Halles, Arzacq, Lescar, Seissan, Orthez St Pierre, Bayonne Grand Basque).

○ **Amélioration des process et traitement des Irritants Clients**

En anticipation du lancement du Projet d'Entreprise « IMPACT », trois entités transverses ont été créées, pilotées par la Direction Générale : le Pôle Projet et Transformation d'Entreprise, le Pôle Excellence Clients et Collaborateurs, le pôle Pilotage Stratégique. Leur mission est d'accompagner, de faciliter et de dynamiser l'ensemble des actions stratégiques engagées pour améliorer la satisfaction client, résoudre les irritants, 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 des grands processus transverses clients de l'entreprise.
56 collaborateurs sont aujourd'hui mobilisés en continu pour simplifier, résoudre des irritants et fluidifier les 5 premiers 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 ».
Des avancées concrètes ont vu le jour en 2022 avec par exemple :
- la création de **nouveaux programmes relationnels** imaginés pour améliorer l'accueil et accompagner nos nouveaux clients particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises dès notre entrée en relation, en étant au plus près de leurs besoins avec un conseiller privilégié, une approche personnalisée …

- la **fluidification des circuits de décision** et des schémas délégataires sur les crédits habitat, l'optimisation des délais, la possibilité pour les clients de débloquer les fonds sur facture, en totale autonomie via leur espace bancaire sécurisé…
- la mise à la disposition des conseillers d'un outil permettant d'apporter une solution rapide à une problématique carte rencontrée par nos clients,
- le renforcement de l'accompagnement des collaborateurs, avec la création de nouveaux modules de formation adaptés aux besoins de nos équipes et en particulier de nos conseillers : intégration dans le « onboarding » réseaux d'une formation aux 7 opérations de base à maîtriser en agence, lancement en novembre 2022 d'un nouveau parcours « ma première année » dédié aux assistants ...

- et dès début 2023 la création d'une nouvelle offre de crédit simplifiée pour les clients en situation de séparation.

Notre Caisse Régionale porte **l'ambition de rehausser l'expérience client et salarié pour encore plus de performance, de satisfaction.**
Pour ce faire, le pôle Excellence Clients et collaborateurs a été créé pour amplifier cette dynamique, en nous adaptant au jour le jour et en regardant loin devant.
Les 3 missions clés sont :

- Piloter la satisfaction client (service client) : centralisation des réclamations clients et écoute des clients (IRC, parcours mystères, enquêtes événementielles, coup de cœur/coup de gueule, avis Google)
- **Rehausser nos standards relationnels en déployant le nouveau Modèle Relationnel de notre projet groupe pour développer la satisfaction de nos clients et agir au service de nos collaborateurs** (grâce à l'action des 30 acteurs de la transformation)
- **Et, Chasser les irritants clients et collaborateurs** (2 équipiers dédiés)

Le traitement des irritants de la CR, qu'ils soient clients ou salariés, est organisé autour de 4 piliers :

- Prévenir les irritants
- Détecter les irritants existants,
- Résoudre durablement les irritants détectés
- Animer et communiquer les résultats obtenus

La résolution d'un irritant est source de satisfaction et de recommandation client interne/externe. A PG, la résolution repose sur une communauté de responsables de résolution composée de 22 membres niveau groupe impulsion qui amène une responsabilisation au plus haut niveau opérationnel de l'entreprise, pour une mobilisation optimale sur la résolution des irritants.

Les responsables de résolution sont les correspondants des chasseuses d'irritants au sein des directions. Des points mensuels de coordination et de suivi sont organisés entre les responsables de résolution et les chasseuses pour réaliser les points d'avancement sur la résolution des irritants.

L'avancement de la résolution des irritants est normé, au travers de 10 étapes majeures.
Pour faciliter l'action transverse de la chasse aux irritants et permettre l'obtention de résultats significatifs, les équipes dédiées à la chasse aux irritants sont rattachées au Directeur Général Adjoint, Customer Champion de la Caisse Régionale.
Une gouvernance dédiée est structurée, au travers du Comité Satisfaction Client et du Comité RH. Ces comités, à fréquence mensuelle, assurent la remontée des éléments et la visibilité au CODIR et proposent les éléments de restitution au Conseil d'Administration et au CSE

En résumé, la chasse aux irritants en 2002 c'est :

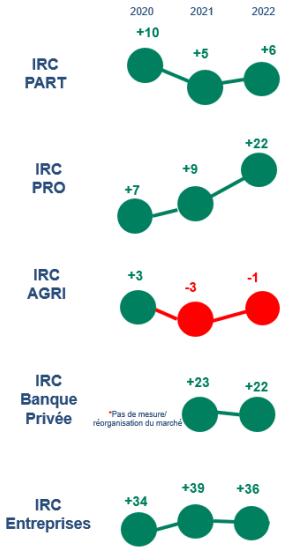
- **50 irritants résolus**, dont 35 irritants concernant directement les salariés. Plusieurs irritants ont directement contribué à la simplification de nos process internes.

- **La structuration de la démarche avec des avancées concrètes sur les 4 dimensions :**
  - 1 Gouvernance dédiée avec un examen régulier des irritants salariés au comité RH
  - Prévenir, avec l'intégration d'un questionnement « anti-irritant » dans la formation gestion de projet, démultipliée à tous les managers du Groupe Impulsion
  - Détecter, avec une écoute large des salariés : organisation de 7 Road Tour, examen exhaustif des retours des 68 déjeuners CODIR, la création d'une adresse mail dédiée, confidentielle.

- Une communication fil de l'eau des avancées : GT Connexion en 06/22, 2 rubriques dans les Flash Impact de 07/22 et 11/22, des réponses personnalisées suite aux déjeuners CODIR

L'année 2023 sera l'année de la consolidation des actions mises en œuvre, avec une plateforme dédiée de déclaration et de suivi des irritants, et une communication + large des réussites.

Notre ambition stratégique reste d'être 1er en IRC (Indice Recommandation Clients), sur le territoire, sur tous les marchés.



La banque leader de son territoire, se doit d'être aussi la banque préférée de ses habitants. Nous n'y sommes pas encore en 2022, même si nous avons des motifs de satisfaction :

- Concernant le marché des professionnels, l'IRC a augmenté de 13 points en 1 an. Les évolutions portées par notre nouvelle organisation distributive ont porté leurs fruits et ce résultat est la preuve que nos clients ont perçu l'intérêt de notre démarche, en leur proposant un accompagnement plus personnalisé et des services en phase avec leurs attentes.

- Sur le marché des agriculteurs l'IRC reste négatif, même s'il progresse légèrement. Rappelons néanmoins sa chronique : -12 en 2019, +3 en 2020, -2 en 2021, -1 en 2022. La nouvelle organisation distributive a bénéficié aussi à nos clients agriculteurs, mais on constate que, dans un contexte de crises récurrentes, ils attendent de nous, banquier historique, un soutien plus affirmé.

- Banque Privée et marché des particuliers, les IRC sont stables.

- Côté marché entreprises, les résultats de fin 2022 sont à de très bons niveaux.

La Banque Populaire reste notre challenger sur le territoire.

Au-delà de la chasse aux irritants, et du Modèle Relationnel qui contribuent à améliorer la satisfaction de nos clients, des actions spécifiques ont été menées :

- Mieux écouter nos clients : des travaux de fond ont été initiés sur notre dispositif de recueil des avis de nos clients pour tendre vers une expression plus large et représentative.
- Mieux servir nos clients : Un plan d'action volontariste est mené suite à l'exploitation des résultats de l'IRC stratégique de Pyrénées Gascogne 2022 : 6 actions concernant tous les clients ont été identifiées, et des plans d'action individualisés par type de clientèle (particuliers, jeunes, professionnels et agriculteurs, banque privée et entreprises) ont aussi été construits pour tenir compte des attentes spécifiques de chacun.

Cela reste un enjeu important pour nous en 2023 et l'évolution de nos IRC stratégiques est confirmé comme un critère important de rémunération variable de l'ensemble des salariés de la Caisse régionale.

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

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

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Accompagner les transitions agricoles
- Formations agricoles

RISQUE COUVERT

- Ne pas considérer les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire

- **Accompagner les transitions agricoles**

Acteurs clés du développement de notre territoire, les agriculteurs doivent relever de nombreux défis pour faire face aux transitions et transformations, aussi bien agro-écologiques, numériques ou énergétiques.

L'année 2022 a été l'année de l'accélération à Crédit Agricole Pyrénées Gascogne sur le sujet de l'accompagnement des transitions et des transformations en agriculture. Banquier leader de l'agriculture sur ses 3 départements, CAPG offre à ses clients un accompagnement encore plus personnalisé, adapté et réactif en 2022 suite à la mise en place de la Nouvelle Organisation Distributive Pro Agri. Cette organisation a ainsi permis la création de la plateforme téléphonique PRO DIRECT, disponible pour aider les clients à réaliser à distance leurs opérations courantes (transition numérique).

Les 72 chargés de clientèle agriculteurs sont les piliers de la relation et peuvent solliciter un réseau d'experts présents en interne et dans nos filiales :

- 4 animateurs Jeunes Agriculteurs accompagnant les projets d'Installations en agriculture
- notre filiale CAPGEN spécialisée dans les énergies renouvelables (photovoltaïque / méthanisation / hydroélectricité) et à laquelle les chargés de clientèle agricoles peuvent faire appel pour challenger les projets de leurs clients
- nos collègues de PACIFICA pour protéger nos clients, leurs familles, leurs exploitations et plus particulièrement leurs récoltes au vu de la multiplicité des aléas climatiques sur ces dernières années et avec la réforme en 2022 de la gestion des risques climatiques en agriculture

Egalement, et dès 2011, la Caisse Régionale a développé, en concertation avec ses clients et de nombreux acteurs agricoles locaux, une offre interne destinée aux agriculteurs en conversion en Agriculture Biologique intitulée *Bio by PG*, offre qui a été reprise au niveau national en 2017.

Poursuivant cet engagement et devant le développement des nouvelles pratiques agro environnementales sur l'ensemble du territoire français, Crédit Agricole a étendu cette offre à l'ensemble des agriculteurs en démarche de conversion / labélisation avec plus de 60 démarches certifiées.

Cette démarche est basée sur 3 piliers :

- Des offres de financement avec des conditions financières préférentielles (trésorerie, investissements, coût de la certification)
- Des formations sur le sujet des transitions à destination des chargés de clientèle agricole effectuées lors d'une journée dédiée et des fiches mémos mises à disposition
- De la communication interne et externe sur nos accompagnements

Crédit Agricole Pyrénées Gascogne a décidé d'aller plus loin dans son accompagnement en permettant le financement à conditions préférentielles des agriculteurs souhaitant travailler en circuits courts et souhaitant s'équiper en agriculture de précision. La Politique Crédits 2022 a d'ailleurs été mise à jour et intègre tous ces éléments.

Ensuite, la Caisse Régionale est partenaire de plusieurs concours agricoles sur le sujet des transitions tels le Concours National de la Création Agroalimentaire Bio, les Trophées de l'Excellence Bio ou encore le concours BiOrigine Gers. Elle met en avant son accompagnement sur le sujet des transitions lors des multiples foires et salons agricoles auxquels elle participe avec l'animation d'un stand permettant aux clients d'échanger sur ces sujets. Elle soutient des réseaux d'agriculteurs engagés avec par exemple, le renouvellement en 2022 du partenariat avec le réseau Bienvenue A La Ferme. Elle est enfin régulièrement sollicitée sur ces sujets par les Chambres d'Agricultures des 3 départements ainsi que par les organisations professionnelles agricoles avec qui elle collabore.

Pour clôturer une année sous le signe de la transition agro écologique, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne a dédié son 6ème et dernier opus de la revue Caractères d'Entrepreneurs à l'accompagnement des transitions agricoles et agroalimentaires, mettant ainsi en avant 9 entreprises agricoles illustrant les changements du monde agricole et emblématiques des transitions qu'il opère.

- **Formations agricoles**

Notre entreprise a engagé en 2022 un ambitieux programme de formation de ses conseillers dans les domaines agricoles et professionnels. 160 conseillers ont ainsi bénéficié de formations sur des thématiques telles que le pilotage d'une exploitation agricole ou encore les évolutions et stratégies d'adaptation de l'entreprise agricole face aux enjeux environnementaux.

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

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Relation à distance, Up to Pay, Offre de financement bancaire, signature électronique
- Le Connecteur
- Village by CA

RISQUES COUVERTS

- Ne pas anticiper et s'adapter aux usages digitaux des clients
- Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence

- **Relation à distance, Offre de financement bancaire, offre digitale**

En termes d'innovations digitales, on peut citer deux faits marquants au cours de cet exercice :
- **Evolution de l'application** « New MaBanque » : l'application mobile a fait peau neuve en juin dernier. Elle s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités, d'un nouveau design plus moderne et épuré et offre une meilleure expérience à ses utilisateurs.
- **La plateforme du groupe YOUZFUL by CA**, lancée en 2021, 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. Au niveau national, ce sont quelque 107 994 jeunes et 1 276 professionnels qui se sont inscrits sur le site, au 22/11/2022 (1 187 jeunes et 24 professionnels au niveau de PG).

En 2022, nous avons poursuivi l'accompagnement de nos clients commerçants et agriculteurs dans leur transition numérique. L'objectif est de leur permettre de proposer leurs produits ou services à la commercialisation, en boutique et à distance. Nous avons accéléré auprès d'eux la mise en place de solutions innovantes : **Up2Pay mobilité** pour répondre aux besoins d'encaissement à distance, **Up2Pay Paiement par lien** pour permettre la mise en place du « click and collect », Up2Pay e-transactions pour accepter les encaissements sur Internet. Nous proposons aussi à nos clients commerçants des **programmes de fidélité personnalisés** pour leurs propres clients.
En 2022, nous avons également noué des partenariats avec **5 agences de création de sites web locales**, afin de permettre à nos clients professionnels de concrétiser la réalisation de leur site Internet avec des acteurs de notre territoire, assorti de solutions d'encaissement sécurisé à des conditions préférentielles.
La pratique digitale pour la saisie des **prêts en ligne** se développe : en 2022, plus d'un client pro agri sur 5 a saisi son prêt professionnel en ligne, avec un accord immédiat (20,3%, source Production / Casa DCI, Décembre 2022).

- **Le Connecteur**

« Travailler là où on a envie de vivre », telle est la conviction qui a nourrit le projet du Connecteur. Plus qu'un bâtiment, c'est un lieu de vie, un écosystème unique permettant à des entrepreneurs et salariés de tous horizons de travailler, organiser des évènements, se former, partager et créer ainsi de la richesse sur notre territoire profitable à tous. Après 15 mois d'activité, Le Connecteur c'est 170 entreprises résidentes de toutes tailles, toutes activités et toutes origines géographiques, 82% de taux de réservation des postes, 120 évènements organisés de toutes natures, une notoriété grandissante à la fois pour lui-même et pour sa maison-mère, le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne. Le Connecteur est un média qui s'amplifie, avec des supports variés comme les réseaux sociaux (7 k de followers sur LinkedIn), un magazine, des podcasts et différentes parutions presse. Le Connecteur est le reflet de l'audace de la Caisse Régionale Crédit Agricole Pyrénées Gascogne à toujours innover, à imaginer l'avenir, ici et ensemble sur notre 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 2022 :
A l'issue de cette 2ème année d'activité, le Village a :
- Poursuivi l'accompagnement des 6 projets de la saison #3 du Programme d'Accélération (nov 2021 – mai 2022)
  -Ces 6 projets ne sont pas comptabilisés dans l'indicateur 2022 car l'accompagnement a démarré le 25 octobre 2021 et avaient été comptabilisés pour l'indicateur 2021.
  Néanmoins, la majeure partie du suivi et de l'accompagnement réalisés s'est déroulée jusqu'en mai 2022.
- Accompagné 8 nouveaux projets :
    - 4 dans le cadre du Programme d'Accélération Saison#4 (mai 2022 – déc. 2022)
    - 4 dans le cadre du Bootcamp by ETICoop (septembre 2022 – déc. 2022)

Nonobstant la date de lancement de la saison #3 du programme d'accélération, 14 projets ont été accompagnés par le Village by CA Pyrénées Gascogne en 2022, le volume d'activité reste bien dans la même dynamique que les années précédentes.
L'ambition est de positionner un programme d'accélération par semestre, en prenant en compte des disponibilités des entrepreneurs pour lancer chaque nouvelle promotion car il est important que chaque projet puisse être présent.

- Animé l'alumni des entrepreneurs accompagnés : en leur proposant des moments collectifs sur des thématiques entrepreneuriales (Levée de fonds, Propriété intellectuelle, …) et évènements autour de networking avec réseau du Village by CA.

Objectif 5 - Accompagner nos clients dans une démarche RSE

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Démarche ESG
- Accompagner nos clients vers une agriculture durable ou dans leur transition énergétique

RISQUES COUVERTS

- Manquer aux exigences croissantes en matière de règlementation
- Ne pas appréhender les différentes formes de concurrence
- Ne pas considérer les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire

- **Démarche ESG**

La Caisse régionale Pyrénées Gascogne n'a pas suivi le développement initié par le national depuis 2019 car nous avions de notre côté développé un questionnaire RSE sur tablette puis avions intégré les

questions sur la stratégie RSE de nos clients dans la connaissance client de nos dossiers crédits et cela a été suivi lors de la bascule d'outil de suivi.
De même, depuis 2020, nous avions lancé un démarche dite « entretien du futur » avec un guide de questionnement pour interroger nos clients sur leur stratégie en général et toute une série de questions sur leur stratégie RSE.
Le guide d'entretien sorti depuis par le groupe intégrait une bonne partie de nos questions et n'était pas intégré dans une démarche globale d'accompagnement du (et des collaborateurs) de notre point de vue.
De même les formations n'étaient pas encore déployées et les offres (HUB, financements verts etc…) pas disponibles.
La CR a donc jugé en 2022 que nous avions déjà traité une bonne partie du sujet « questionnement » et que nous intègrerions le questionnaire en lui-même lorsque nous pourrions proposer une démarche globale.
Un questionnaire électronique doit sortir début d'année 2023.
Le fait d'avoir attendu les mises au point nationales permet de bénéficier cette année d'un outil plus abouti qui s'accompagne d'une formation et d'offres plus structurées.
C'est un fil rouge et une priorité de l'année pour le marché en 2023, inscrite dans le PRC (Plan Relation Client) du Marché Entreprises et prévue dans le plan de formation.

- **Accompagner nos clients vers une agriculture durable ou dans leur transition énergétique**

Les agriculteurs intègrent de plus en plus les énergies renouvelables dans leurs exploitations, notamment les jeunes qui s'installent. Avec 85% de part de marché Installation et sa filiale CAPGEN, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne accompagne la transition énergétique des agriculteurs de son territoire. Pour les projets de construction de bâtiments agricoles prévoyant une centrale photovoltaïque, CAPGEN collabore avec le réseau commercial pour délivrer des conseils techniques et économiques aux clients ainsi que pour proposer des offres tiers investisseurs comme la mise à disposition de bâtiments PV clé en main ou la location de toiture PV.
Concrètement l'accompagnement de la transition énergétique s'illustre par :

- 80% des 1330 centrales photovoltaïques codétenues par CAPGEN qui relèvent du monde agricole
- 70% des agriculteurs qui choisissent d'investir eux-mêmes dans une installation PV
- 30% qui optent pour une location de toiture avec CAPGEN

En tant que banque mutualiste régionale, CAPG 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 énergies renouvelables (EnR) et préservent leur compétitivité future.
Dans ce cadre, CAPG se distingue depuis 2009 par une politique proactive en matière de développement des EnR. Son action se réalise principalement au travers de 2 leviers : l'incitation des acteurs locaux à développer eux-mêmes des projets EnR via un apport de compétences techniques et de solutions de financement d'une part et le déploiement d'une offre tiers-investisseur, via CAPG Energies Nouvelles (CAPGEN), filiale de la Caisse Régionale d'autre part. Cette offre CAPGEN permet à un client 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.

- Mais la transition énergétique ne se limite pas à la production d'énergie verte. Face aux besoins des entreprises, CAPG a élargi son champs d'action en 2022 pour pouvoir accompagner les clients de la Caisse Régionale dans leurs travaux de sobriété énergétique et de décarbonation de l'activité.

Pour ce faire, l'équipe CAPGEN a élargi ses compétences à l'efficacité énergétique et aux problématiques de mobilités « vertes ». CAPG est, en outre, une des 4 premières Caisses Régionales à avoir déployé en test le « **Hub Transition Energétique** » national. Ce Hub constitue la réponse du Groupe Crédit Agricole aux besoins de transition énergétique de ses entreprises clientes. Il s'appuie sur une plateforme digitale d'information, de conseil et de prédiagnostic, un bouquet d'offres techniques réalisées avec des partenaires spécialisés, et un accompagnement des clients par un Conseiller Transition Energétique, ingénieur expert dans les sujets d'efficacité énergétique et autoconsommation photovoltaïque. L'objectif étant d'amener l'ensemble des solutions techniques et financières depuis l'audit de la situation jusqu'à la réalisation des travaux afin de faciliter le passage à l'acte et de sécuriser le client quant aux résultats des actions entreprises.

- Ce test a été mené sur plus de 120 clients de CAPG en 2022 et, après analyse des résultats de cette première phase, le hub a vocation à être déployé sur l'ensemble de la clientèle de professionnels et entreprises de la Caisse Régionale.
- Pour accompagner les clients dans leurs projets, tant au plan technique que financier, et développer des centrales EnR sur les surfaces mises à disposition par les clients, CAPG peut s'appuyer sur une équipe de 8 experts, dont 4 ingénieurs spécialisés, couvrant les principaux domaines techniques de la transition énergétique et de la décarbonation. Ces compétences internes sont complétées par des partenariats techniques locaux.
- 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. CAPGEN soutient également les développeurs EnR pouvant intervenir sur le territoire. Dans ce cadre, CAPGEN a investi plus de 5M€ en capital dans des structures de développement de projets, en complément des 7.3 M€ d'investissement direct total dans les projets eux-mêmes. Ces projets sont décrits dans l'objectif 7 présenté ci-après.

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

ENGAGEMENTS	ENJEUX	OBJECTIFS	RISQUES ABREGES	Actions associées	Indicateurs 2022
FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DU TERRITOIRE TOUT EN GARANTISSANT L'INTERET DE TOUS NOS CLIENTS	**1 - Agir avec éthique envers nos clients**				
	1	Protection des clients et Loyauté dans les affaires	Réglementation	Formations règlementaires et actvités risques	Taux de salariés formés aux formations règlementaires
			Réglementation	Lutte contre la fraude	
	2	Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant (Cyber criminalité / Transparence/ Taxonomie)	Règlementation	Taxonomie	
			Usages digitaux	Lutte contre la Cyber criminalité	Nb de blocages transactions
			Concurrence	Apmplification du modèle relationnel à distance ET ancrage territorial	Indice Recommandation Clients
			Concurrence	Amélioration des process et traitement des irritants clients	
	2- Accompagner toutes les transitions : agricole , digitale, sociétale				
	3	Accompagner les mutations et transformations en agriculture et agroalimentaire	Mutation agricole	Accompagner les trans° agricoles. Format° agricoles	Part des crédits Agri parmi les crédits EnR
	4	Soutenir l'innovation dans nos territoires (start up) et accompagner la transition digitale	Usages digitaux & concurr	Relation à distance Up to pay le Connecteur Village by CA	Nb de porteurs de projets accompagnés
					Nb de clients utilisant les services en ligne
	5	Accompagner nos clients dans une démarche RSE	Règlementation & concurr	Démarche ESG	
			Transformation agricole	Acompagner nos clients / démarche énergétique	Nb de clients accompagnés par CAPGEN

✓ **Les indicateurs**

		2020	2021	2022
Objectif 1	Taux de salariés formés aux formations règlementaires	99,60%	99,20%	99,60%
Objectif 2	Indice Recommandation Clients	36,3	35,3	38,3
Objectif 4	Nb de clients utilisant les services en ligne	259 525	271 678	285 290
Objectif 2	Nb de blocages de transaction	54288	57 475	174 536
Objectif 3	Part des crédits Agri parmi les crédits EnR	61%	59%	30%
Objectif 4	Nombre de projets accompagnés	14	18	8
Objectif 5	Nb clients accompagnés par CAPGEN	631	444	509

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

Enjeu 3 – Maitriser notre empreinte carbone globale

Objectif 6 - Maitriser l'empreinte environnementale directe

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Réduire le CO^2 des transports, repenser nos déplacements
- Déploiement des bornes électriques
- Bilan carbone
- Etat des lieux énergétiques
- Plan de sobriété énergétique
- Promouvoir une politique d'achats responsables

RISQUE COUVERT

- Ne pas maîtriser notre empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques

- **Réduire le Co2 des transports**

Les déplacements ont augmenté en 2022 par rapport aux années précédentes (1 646 000 km en 2022 contre 1 201 488 en 2020), avec un niveau équivalent aux chiffres de 2018 (1 600 672 km) . Ceci s'explique au regard d'une année de reprise d'activité commerciale complète durant laquelle collaborateurs, partenaires et fournisseurs ont eu la volonté de se rencontrer de nouveau afin de retisser des liens distendus lors de la crise sanitaire passée.
La flotte est désormais constituée de 90 véhicules dont 20 véhicules (22%) à faibles émissions, soit moins de 60 g de CO2/km.
Une commande est en cours pour renouveler 32 véhicules à faibles émissions et atteindre 58 % du parc en électrique. L'objectif étant d'être à 100 % de véhicules (comprenant les commandes) fin 2023.
Ainsi, l'impact de l'augmentation des trajets est atténué par le renouvellement de la flotte par des véhicules électriques (17) et hybrides rechargeables (35).

- **Déploiement des bornes électriques**

La politique sociétale du groupe Crédit Agricole en terme de décarbonation a incité Pyrénées Gascogne à transformer sa flotte automobile .
Le renouvellement de la flotte enclenché en 2021 a nécessité une réflexion sur l'installation de bornes de recharge sur nos sites principaux. Début 2022, nous étions équipés comme suit :

- Site de Serres Castet : 4 points de charge en 22kW pour les véhicules de service, et 2 points de charge à destination des collaborateurs,
- Site de Tarbes : 10 points de charge en 7kW à destination de tous,
- Site d'Auch : 4 points de charge en 22kW à destination de tous.

Afin de préparer l'arrivée d'une flotte 100% électrique ou hybride rechargeable et de répondre à une demande croissante de points de charge de la part de nos collaborateurs à titre personnel, une consultation a été lancée fin 2021 équiper nos 3 sites :

- Site de Serres Castet : 52 nouveaux points de charge mis en service en septembre 2022 :
  - 14 points de charge en 22kW pour la Direction et les Clients,
  - 24 points de charge en 22kW pour les salariés et nomades,
  - 14 points de charge en 22kw et 2 en 60kW DC pour la flotte logistique,

Soit 56 points de charge au total sur le site.

- Site de Auch : 13 nouveaux points de charge (chantier en cours, livré fin janvier 2023)
  - 10 points de charge 22kW pour les nomades et les salariés,
  - 1 point de charge en 25kW DC à destination des nomades,
  - 2 points de charge en 22kW au niveau du centre d'affaire destinés aux visiteurs

Soit 17 points de charge au total sur le site.

- Site de Tarbes : 14 nouveaux points de charge (T1 2023)
  - 12 points de charge 22kW à destination de la flotte, des salariés, des nomades et des clients,
  - 2 points de charge 30kW pour une charge rapide,

Soit 24 points de charge au total sur le site.

Ce projet, une fois terminé, permettra à tous les véhicules de la flotte de rouler à l'électricité et d'offrir aux collaborateurs la possibilité de recharger sur site leurs véhicules personnels via 99 points de charge disponibles sur l'ensemble de nos 3 sites.

Une réflexion est portée actuellement sur l'équipement de nos agences avec une obligation réglementaire d'en équiper 7 en points de charge d'ici 2025 (agences ayant des parkings de plus de 20 places).

- **Bilan carbone**

Le bilan carbone a été réalisé en 2021 (base de données 2019 et 2020 comparées) 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 d'équivalent CO2 (téqCO2) en 2020 (contre 16 175 téqCO^2 en 2016) soit 11 téqCO2 par collaborateur. Le plan d'action bilan carbone a été validé en codir d'avril 2022 et présenté en novembre 2022 au Conseil d'administration, avec un objectif

de réduction de nos GES de 20% et son pilotage confié au pôle RSE via un suivi en copil RSE ; un point d'avancement est prévu en comité de direction à la fin du 1er trimestre 2023 ; Le bilan carbone est publié sur le site de l'ADEME.
Une réflexion a été ouverte sur le financement de projets de compensation carbone et plusieurs prestataires ont été sollicités.
Les ambitions 2021-2025 de la Caisse Régionale (validées en Comité de direction) 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

Dans le cadre du Décret Tertiaire qui impose aux propriétaires de bâtiments de plus de 1 000 m² de réduire leur consommation énergétique de l'ordre de -40% en 2030, -50% en 2040 et de -60% à horizon 2050, nous avons identifié et déclaré sur la plateforme gouvernementale OPERAT, les bâtiments assujettis à cette règlementation.
Un bureau d'Etude d'envergure nationale nous a accompagné au niveau administratif et technique. Ses missions : dépose des données administratives, détermination des années de référence à partir des consommations énergétiques, audits énergétiques des bâtiments. Deux premiers audits énergétiques ont été réalisés sur le site de Serres Castet et le bâtiment OSSAU.
A partir des informations énergétiques collectées sur les différents bâtiments assujettis, nous déterminerons et mettrons en place une stratégie patrimoniale nous permettant d'atteindre nos objectifs de réduction de consommation.

○ Plan de sobriété énergétique

Appuyés par la demande forte du gouvernement, nous avons saisi l'opportunité d'engager rapidement des actions nous permettant de réduire nos consommations sur nos sites et agences à travers la mise en place d'un plan de sobriété énergétique. Pour mener à bien ce projet et réaliser l'objectif de réduction de 10% au niveau de nos consommations énergétiques à horizon 2024, une structure interne a été créée : la TEAM ENERGIE.
Parmi ces actions, nous pouvons identifier :

La réussite de ce plan de sobriété énergétique repose également sur la participation et l'adhésion de tous les collaborateurs. Afin de les sensibiliser et de les informer, nous avons mis en place un plan d'accompagnement. Ce dernier a été co construit par les membres de la team énergie qui en a la responsabilité. A l'issue d'ateliers participatifs et la mise en place d'une plateforme collaborative, nous avons pu recenser les éco-gestes relatifs aux bâtiments, à la sobriété numérique ainsi qu'à nos modes de déplacements. Un guide de bonnes pratiques sera diffusé début 2023. Nous poursuivrons l'accompagnement des collaborateurs à travers la gamification des écogestes tout au long de l'année à venir.

Nous comptons prochainement partager nos victoires collectives et communiquer l'impact de toutes ces actions. Afin de mesurer nos consommations nous nous appuierons sur une plateforme de suivi énergétique et piloterons à partir d'un logiciel d'hypervision.

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

Etre responsable de ses achats, c'est en maitriser les impacts environnementaux, sociaux et sociétaux. Cette démarche « achats responsables » est considérée par CAPG comme un élément important de ses pratiques RSE.
Pour y arriver, la CRPG s'appuie sur une politique achat responsable engagée et actualisée en 2022 ; cette politique 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.
Le service achat assure un rôle pivot dans l'organisation :
- il contribue à promouvoir la démarche achats responsables auprès des gestionnaires de contrat
* notamment lors des consultations en veillant à ce que le critère RSE soit systématiquement intégré aux grilles d'analyse, en fournissant un questionnaire RSE personnalisé à l'objet de la consultation ou en mettant en avant des pratiques et des prestataires qui agissent au profit des territoires et de l'inclusion.
* tout au long de la relation avec les prestataires en veillant à la transparence des échanges et à l'écoute.
A ce titre, 2022 a été une année spécifique, compte tenu du contexte économique, nécessitant de prendre en compte la réalité des coûts et de valider certaines augmentations tarifaires.
- il pilote la performance en suivant les 7 indicateurs « achats responsables » définis par le Groupe qui sont présentés à la Direction en comité achat budget de début d'année. En 2022, 100% des indicateurs sont mesurés et les résultats sont conformes aux orientations. Ainsi, la ligne métier achat Groupe a actualisé le support méthodologique de calcul des indicateurs en y apportant des précisions notamment au niveau des délais de paiement et en donnant comme « objectif » de se situer sur un délai de paiement inférieur à 30 jours (réglementairement = 60 J date de facture). En 2021 PG était à 27.53 jours et en 2022 nous sommes à 27.9 jours donc conforme à ces orientations du Groupe. La ligne métier Groupe ne fixe pas d'objectifs sur les autres indicateurs, l'ambition étant que toutes les Crs mesurent ces indicateurs ce que nous avons fait.

Fin 2021, le Groupe Crédit Agricole a dévoilé son projet sociétal dont l'objectif est d'accompagner la transition dans trois domaines majeurs dont celui d'agir pour le Climat et la transition vers une économie bas carbone. A ce titre, la CRPG a réalisé un bilan carbone en 2021 et intègre dans ses choix d'investissement des critères environnementaux (verdissement de la flotte auto et installation des bornes électriques, travaux de rénovation des agences, recyclage des matériels informatique, …).
En parallèle, le service achat s'appuie sur les actions conduites par le Groupe (vidéo de sensibilisation, ateliers, …) pour construire une trajectoire et définir des actions à mener dès 2023 avec ces principaux fournisseurs.
En 2022, nous avons mené les actions suivantes :

- Au niveau des appels d'offres que nous conduisons :

▪ Dans le règlement où nous rappelons l'importance des enjeux RSE pour le Groupe et la CR, nous avons rajouté un paragraphe faisant référence à la transition climatique
▪ Nous avons enrichi nos questionnaires RSE de questions relatives aux engagements environnementaux des soumissionnaires ; cet exercice nous permet de mesurer le niveau de maturité de nos prestataires sur ces sujets.

o Contribution au questionnaire Groupe « Diagnostic maturité climat » remonté par le pôle RSE sur les questions portant sur la mise en place d'une démarche de suivi des « engagements fournisseurs »
o Participation à l'atelier Groupe « Engagement fournisseurs » - un des ateliers du chantier Groupe « projet de neutralité carbone »
- Ce que nous souhaitons faire en 2023 : renforcer nos actions en s'appuyant sur les livrables qui doivent être fournis par le Groupe à savoir :
o Exploiter un outil permettant de cartographier les dépenses, prioriser les familles d'achats et les fournisseurs les plus impactants pour la CR
o Exploiter une base d'information permettant d'impliquer des fournisseurs dans une trajectoire de réduction de leur propre émission de GES notamment sur les fournisseurs les plus impactants au moment des appels d'offres mais aussi en cours de relation.

Objectif 7 - Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Développer nos offres d'épargne vertueuse
- Financement de l'énergie verte & transition énergétique
- J'écorénove mon logement
- Risques climatiques de nos activités

RISQUE COUVERT

- Ne pas maîtriser notre empreinte environnementale et l'impact des dérèglements climatiques

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

Le Crédit Agricole s'engage à permettre à ses clients sociétaires de devenir acteurs des grandes transitions, climatiques, agricoles, sociétales à l'échelle nationale (Livret Engagé Sociétaire) mais aussi à l'échelle locale (avec le livret sociétaire de la CR).

Les actions fortes en 2022 :

- **Lancement d'un livret d'épargne « vert »** pour que chacun de nos clients puisse contribuer aux grandes transitions de l'économie, de l'agriculture et des territoires**. Le « Livret Engagé sociétaire » a été lancé au mois de Novembre**. **Il s'agit d'une offre d'épargne qui contribue concrètement au financement de projets transformant pour le futur**, un euro d'épargne vertueuse pour soutenir un euro dans le financement des transitions, pour agir en faveur du climat et de la transition vers une économie bas carbone, pour réussir les transitions agricoles, agro-alimentaires et tendre vers la souveraineté alimentaire, pour renforcer la cohésion et l'inclusion sociale.
- Mise en avant du Livret « **LDDs » 'Livret Développement Durable'** : 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, 13 000€ ont été récoltés et redistribués auprès des 4 Banques Alimentaires du territoire PG.
- Développement d'offres RSE, notamment pour la Banque Privée et les patrimoniaux, par la création de nouvelles offres pour offrir aux clients un rôle d'acteur :
  - Agir sur le climat & l'environnement : **Sélection Euro Climat, CPR Invest hydrogen, CPR Invest Blue economy**
  - Contribuer aux évolutions sociétales : **SCPI Delta Capital Santé**

Nous proposons également à nos clients une gamme d'investissement socialement responsable (ISR). Il s'agit d'une démarche visant à appliquer à l'investissement les principes du développement durable. Ainsi, le choix d'un investissement ne sera pas uniquement dicté par des considérations financières de

court terme mais prendra également en compte des **critères extra-financiers**, comme le **respect de l'environnement**, le **bien-être des salariés** dans l'entreprise ou la **bonne gouvernance** au sein de cette dernière **(critères ESG).**
L'ISR, offre la possibilité de contribuer à l'élaboration d'une économie plus vertueuse, plus responsable.
Nous avons dans nos portefeuilles modèles Gestion Conseillée un tiers de nos fonds (9/27) qui ont une approche ISR significativement engageante (selon les articles 8 et 9 de la classification européenne SFDR).
Le reste des fonds intègre à minima des critères ESG. (Définition retenue par Amundi : totalité des fonds article 8 et article 9).

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

Comme indiqué dans l'objectif 5, CAPG met en œuvre une politique proactive en matière de développement des EnR au travers de 2 leviers : l'incitation des acteurs locaux à développer eux-mêmes des projets EnR, via des conseils techniques et des solutions de financement adaptées, et le déploiement d'une offre tiers-investisseur, via CAPG Energies Nouvelles (CAPGEN), filiale de la Caisse Régionale.

Ainsi, en 2022, CAPG a financé en dette bancaire 284 projets (- 4 % par rapport à 2021) pour un montant de 97.5 M€. Ceci porte l'encours de crédit aux EnR à 299 M€ au 31/12/2022.

Côté tiers-investissement, CAPGEN a signé 45 nouveaux projets en 2022 à construire sur les surfaces louées par nos clients, pour une production de 13 GWh. Sur les projets signés antérieurement, 29 centrales ont été construites en 2022. L'investissement du Groupe CAPG dans ces nouvelles centrales développées par CAPGEN représente un montant total de 7.3 M€.

Ces centrales viendront renforcer le parc EnR que CAPGEN exploite, seul ou en collaboration avec ses partenaires. Au 31/12/2022, ce parc comprend 1347 centrales pour une puissance installée de 609 MW permettant de produire annuellement plus de 833 GWh d'électricité, soit de quoi alimenter annuellement une ville de plus de 409 000 personnes et représentant une économie d'émission de carbone de 198 000 tonnes.

Au total, 502 projets ont reçu l'appui de CAPG dans leur projet EnR via des avis et conseils techniques et notre Caisse Régionale détient plus de 333 M€ d'investissement dans le soutien des énergies renouvelables.

- **J'éco rénove mon logement**

Crédit Agricole Pyrénées Gascogne s'engage dans la transition énergétique des logements sur son territoire dans le cadre du Projet Sociétal du groupe. En avant-première pour le groupe, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne participe à la mise en place d'une nouvelle démarche d'accompagnement de A à Z des projets de rénovation de nos clients basée sur une plateforme en ligne le site « J'éco rénove mon logement ».
Ce site est une proposition de valeur simple qui permet au particulier de lancer son projet d'éco-rénovation et dialoguer avec un conseiller bancaire.
Il inclut :

- ✓ Une base documentaire sur la rénovation énergétique ;
- ✓ Un simulateur de travaux permettant d'estimer son étiquette énergétique et une préconisation des travaux à réaliser ainsi qu'une estimation des coûts ;
- ✓ Un simulateur d'aides nationales et locales ;
- ✓ Un simulateur de financement ;
- ✓ Un annuaire des professionnels certifiés RGE (reconnus garants de l'environnement).

- **Risques climatiques de nos activités**
  - ❖ Risque associé au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. 2021 et 2022 ont surtout été marquées par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. En signant les 4 alliances « Net Zero » du secteur financier, tous les métiers du Crédit agricole se sont engagés à

converger vers un même objectif : contribuer à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 pour limiter le réchauffement climatique non plus à -2°C mais à 1,5°C maximum à horizon 2100.
100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation. Les différents métiers du Groupe ont ainsi travaillé en 2022 à définir les trajectoires devant permettre d'atteindre cet objectif. Ainsi dans le cadre de la NZBA, nous avons publié nos cibles net zero intermédiaires à 2030 pour 5 secteurs (-30% pour pétrole et gaz ; -50% pour automobile ; -58% pour électricité ; -40% pour immobilier commercial ; -20% pour ciment). D'autres engagements ont également été pris concernant l'exposition aux énergies fossiles (-25% d'exposition à l'extraction pétrole d'ici 2025).
De leur côté, les métiers d'investissement et de gestion d'actifs ont pris des engagements dans le cadre de leurs alliances « Net Zéro » respectives (NZAOA et NZAMI). Ainsi CAA a annoncé un objectif de -25 % des émissions de carbone par million d'euros investi en 2025 vs 2019[1]. Tandis qu'Amundi s'est fixé comme objectif d'avoir 18 % des actifs sous gestion dans des fonds/mandats explicitement alignés sur les objectifs Net Zéro 2050[2] d'ici à 2025.

Tous les métiers du Groupe ont poursuivi en 2022 leurs engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. CACIB a ainsi arrangé 46Mds€ en green, social et sustainable bonds. LCL s'est engagé à avoir plus de 50% de Sustainable Linked Loans dans ses nouveaux crédits corporate d'ici 2025, et CACF à financer 1 véhicule électrique sur 2 d'ici 2025. Crédit Agricole Assurances est devenu le 1er investisseur institutionnel dans les énergies renouvelables en France (avec 11 GW de capacité installée) et ambitionne d'accentuer encore ses investissements (+65% pour viser 14 GW d'ici 2025).
Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques à impact (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climat, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs. Amundi ambitionne ainsi d'atteindre 20Mds€ investis dans ce type de fonds à impact d'ici 2025.

Risques associés à la nature et biodiversité

Les risques liés à la perte de la nature et la biodiversité sont identifiés comme étant importants pour le Groupe. De plus, les réglementations nationales et internationales évoluent très rapidement et se multiplient vers une prise de responsabilité des institutions financières dans leurs impacts sur ces sujets, telle que la Directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) de l'Union Européenne qui serait applicable à partir de 2025 pour l'exercice de 2024. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity (GBF), le Crédit Agricole S.A. a rejoint la Taskforce on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD) en tant que membre du Forum afin de mieux appréhender les impacts, dépendances, risques et opportunités liés à la perte de la nature sur ses financements et investissements. La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeurs d'Amundi et notamment évalué dans le critère 'Biodiversité & Pollution' de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les entreprises. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus interne d'analyse et d'investissement en rejoignant l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

- Démarche d'analyse du risque physique

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique.

L'outil s'appelle SAFE (pour Single Accounting of Financed Emissions methodology).

Cette méthodologie innovante que le Groupe utilise depuis 2012 est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et

[1] Objectif sur l'empreinte carbone du portefeuille d'investissement en actions cotées et en obligations d'entreprises géré par Amundi pour CAA (127 milliards d'euros au 31/12/2021)
[2] Périmètre hors JV, hébergement de fonds et mandat de conseil

l'association Bilan Carbone.

- **SAFE est une méthodologie qui permet de constater l'empreinte carbone des émissions financées en évitant les comptages multiples :**

La méthodologie permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées.
Elle s'appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'ABC et l'ORSE. Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

Ainsi, SAFE fait correspondre par construction la somme des empreintes carbone de l'ensemble des institutions financières mondiales à 100 % des émissions mondiales, contrairement à d'autres méthodologies sur le marché, à l'image de celle utilisée par l'étude d'Oxfam qui aboutit à une somme égale à plusieurs fois ce niveau (de l'ordre de quatre à cinq fois les émissions mondiales).

Une méthodologie permettant de cartographier les émissions financées par secteur et géographie :

SAFE permet de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des émissions financées. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu", par opposition à l'allocation usuelle "par scope".

Au-delà de l'aspect quantification, la réalisation d'une telle cartographie permet au Groupe d'identifier les secteurs prioritaires nécessitant le développement de politiques sectorielles RSE. Elle est également utilisée dans les méthodologies et calculs liés au risque climatique de transition.

↳ Calcul de l'émission CO^2 des financements : CAPG a un volume d'encours toutes activités confondues de 6 561 Millions €, qui correspond à une émission de CO^2 s'élevant à 859 K Tonnes. En 2019, le volume d'encours s'élevait à 5 314 Millions d'€ pour une émission de CO^2 de 711 tonnes. La hausse d'émission en 2022 est conforme à la hausse des financements.

Macro-secteurs	Encours €	Emissions/ secteur KtCO²	Facteur Emission (kt/MEUR)	Emissions Financées (KtCO²)
Agriculture	1 381 725 777	59 795	0,30	415
Construction	2 086 266 432	79 911	0,07	142
Energie	214 385 075	46 613	0,14	30
Industrie	148 558 748	79 911	0,32	48
Transport	196 940 039	157 156	0,87	171
Services	1 252 346 268		0,00	0
Déchets	71 823 428	17 428	0,74	53
Administration	966 257 090	1	0,00	0
Autres	243 297 918		0,00	0
TOTAL	**6 561 600 775**			**859**

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

ENGAGEMENTS	ENJEUX	OBJECTIFS	RISQUES ABREGES	Actions associées	Indicateurs 2022
S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	**3- Maitriser notre empreinte carbone globale**				
	6	Maitriser l'empreinte environnementale directe			
			Empreinte C et dérèglemt	Réduire le CO² DES TRANSPORTS Bornes élec, Bil. Carb., état des lieux NRJtique Plan de sobriété énergétique	Nb de km parcourus par flotte interne
			Empreinte C et dérèglemt	Développer une politique d'achats responsables	Délai moyen de règlement
					Achats du territoire
	7	Proposer des produits et services verts plus respectueux de la planète			
			Empreinte C et dérèglemt	Développer nos offres d' Epargne vertueuse	Epargne ISR
			Empreinte C et dérèglemt	Financements de l'Energie verte & Transition énergétique	Progression de la production du parc
			Empreinte C et dérèglemt	J'écorénove mon logement	
			Empreinte C et dérèglemt	Risques climatiques de nos activités	

✓ **Indicateurs**

		2020	2021	2022
Objectif 6	Nb km parcourus par flotte interne	1 201 488	1 446 791	1 646 017
Objectif 6	Délai moyen de règlement (en jours)	26,35	27,53	27,9
Objectif 6	Achats du territoire	53%	51%	43 %
Objectif 7	Epargne ISR	82,77 Millions €	427,24 Millions €	909,24 Millions €
Objectif 7	Production annuelle du parc EnR (en GgW h)	806	750	833

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

Objectif 8 – Accompagner nos clients dans l'adversité

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Aléas de la vie, modération tarifaire
- Inclusion bancaire, surendettement
- Accompagnement des jeunes
- Aides aux personnes âgées

RISQUES COUVERTS

- Multiplication des aléas dans les parcours de vie et les risques d'exclusion bancaire
- Evolutions démographiques en France

- **Aléas de la vie, modération tarifaire**

Accompagner et comprendre !
Pour le groupe Crédit Agricole, **accompagner l'ensemble des clients** constitue un engagement sociétal en phase avec des valeurs résolument orientées RSE.
Pour Pyrénées Gascogne cela se traduit par des actions engagées et concrètes au plus près de ses clients. Par exemple, les détenteurs de « l'Offre Clientèle Fragile », sont maintenant **exonérés de facturation de commissions d'interventions en cas de dysfonctionnement de leur compte**. Pour aller plus loin la Caisse Régionale a mis en place **un nouveau dispositif de détection précoce qui permet d'agir dès les premiers signes de fragilité. E**lle a imaginé **un accompagnement dans le temps de ceux qui ont** basculé en fragilité financière avérée. Des conseillers spécialement formés ont pour mission de proposer des solutions à nos clients pour retrouver une situation financière stable.
« Etre présente auprès de ses clients, tout au long de leur vie dans les bons et les mauvais moments. »
Par ailleurs, elle a souhaité apporter transparence et clarté à nos tarifs, en proposant à tous ses clients et à ses conseillers une **plaquette « web »** qui reprend l'exhaustivité des prix appliqués et en facilite la lecture quel que soit le média utilisé : **ordinateur, tablette ou smartphone**. Le support est interactif ce qui optimise la navigation.

A l'aide du **moteur de recherche directement intégré dans l'outil**, l'accès à l'information est fluide et renforce la transparence tarifaire. Une question sur une expression bancaire ? **Le lexique** simplifie « les mots de la banque » et en facilite la compréhension.

Les **« bons plans »** orientent vers des solutions avantageuses : Par exemple, comment limiter les frais bancaires pendant un voyage ? Quels sont les avantages à être un client sociétaire ? Quels sont les offres de services ou les produits qui répondent à mes besoins ?

Crédit agricole Pyrénées Gascogne s'inscrit pleinement dans l'engagement sociétal d'accompagner tous ses clients en appliquant l'ensemble du dispositif national :

- En amont, avec le recours à des requêtes informatiques pour agir dès les prémices des signaux qui peuvent conduire à une situation de fragilité avérée de nos clients avec un maximum d'anticipation pour permettre au plus tôt de mettre en place des solutions,
- En aval, à la détection automatique d'une situation de fragilité financière avérée

- **Inclusion bancaire, surendettement :**

En 2022, nous avons fait d'importants efforts pour chercher à prévenir la fragilité et mieux accompagner nos clients fragiles. Dans ce contexte économique qui impacte fortement les ménages les plus modestes, nous avons sensibilisé notre réseau sur la nécessité de prendre en charge rapidement les situations difficiles et

pris des mesures tarifaires pour les accompagner. En fin d'année, nous avons également déployé un dispositif de détection précoce et spontanée de la fragilité pour chercher à anticiper ce type de situation et éviter que nos clients basculent dans la fragilité. Nous souhaitons résolument assumer notre raison d'être et notamment celle consistant à aider nos clients à surmonter les périodes difficiles sur le territoire.
Nous avons cherché à contacter plus de 12 000 clients fragiles pour leur proposer notre accompagnement et notre offre spécifique afin de réduire en priorité leurs frais d'incidents bancaire tout en continuant de bénéficier des services indispensables.
Dans le même ordre d'idée, la Caisse Régionale avec le dispositif « passerelle » a permis de soutenir 124 projets de foyers via la mise en place de micro crédits et d'accompagner 157 familles du territoire en recherche de solutions face à un aléa de vie. Pour aller plus loin, près de 40 ateliers budgétaires ont été réalisés pour former les jeunes aux bases de bonne gestion de leur budget sous différents formats, présentiel, digital et 100% visio.

- **Accompagnement des jeunes**

Inclusion Prêt étudiant : La Caisse régionale propose **le prêt étudiant garanti par l'Etat en gestion BPI.** Cette offre répond à un besoin de financement des étudiants/apprentis post-bac ne pouvant pas recourir à une caution (généralement les parents ou l'entourage). Cette solution s'inscrit pleinement dans la politique inclusive du Groupe Crédit Agricole.

- **Aides aux personnes âgées**

Pyrénées-Gascogne a mis en place une démarche auprès des seniors « Bien vivre à domicile » à l'aide d'un diagnostic réalisé avec des collaborateurs référents seniors sur l'ensemble de son territoire.
1348 entretiens ont été réalisés dans le cadre de cette démarche.
Durant l'année, nous avons lancé notre première solution immobilière senior avec le groupe « AGES&VIE », qui est un lieu d'habitat collectif intergénérationnel répondant aux attentes des communes à la recherche d'une solution innovante.
Solution innovante parce que à taille humaine, garantissant la présence d'auxiliaires de vie 7 jours sur 7 ; c'est une véritable alternative à l'EHPAD, créatrice d'emplois locaux notamment en milieu rural.
Une journée des aidants a été organisée au sein de la Caisse Régionale avec animation d'une Webconférence, à destination des collaborateurs en présence du Conseil Général. Cette manifestation a permis d'informer les salariés sur le rôle des aidants, les aides à leur disposition ainsi que les acteurs présents sur le territoire.
La mise en place d'ateliers numériques sur 2 régions pilotes (Oloron et Lannemezan) ont été fortement appréciés par le public. Une généralisation sur les autres régions est programmée en 2023.

Objectif 9 - Soutenir le tissu associatif

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Aides de la Fondation PG
- Octobre Rose

RISQUE COUVERT

- Aléas dans les parcours de vie

- **Aides de la Fondation CAPG**

En 2022, 781 projets ont été accompagnés pour un budget Fondation de 1.9 Millions € dont 316k € en mécénat participatif, distribués par les sociétaires ;
En effet, pour le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne il est essentiel d'associer les clients sociétaires à l'action de la fondation.
C'est toute l'utilité des Tookets : un moyen simple qui donne à chaque sociétaire « le pouvoir d'aider » les associations du territoire, car les Tookets sont des droits de vote assortis d'une promesse de don de CAPG.
Les produits solidaires de nos clients sociétaires génèrent des Tookets, qui sont transformés en euros par la Caisse Régionale pour soutenir les associations de notre territoire.

En fin d'année les Tookets récoltés par les associations sont convertis en euros. La parité de conversion en € est de 100 Tookets = 1€.
4 produits génèrent des Tookets :

- ✓ Carte bancaire Sociétaire
- ✓ Livret Sociétaire
- ✓ Livret d'Epargne Sociétaire
- ✓ Compte Epargne Tookam

La génération des Tookets est indexée sur l'utilisation de la CB et l'encours moyen mensuel des livrets.
Le mode de calcul de l'indexation est revu annuellement par la CR.
Le budget de la Fondation CAPG est alimenté par les Tookets mis en distribution, dans la limite de 2% du résultat net social de CAPG.
En 2022 les sociétaires ont distribué leurs Tookets à 263 associations du territoire de CAPG ; ces 263 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 et sont présentés dans les comités aides de la Fondation ainsi qu'au conseil d'administration pour les projets supérieurs à 30 000 € ;
Ce soutien au territoire est réparti sur 4 domaines d'intervention conformément à la politique de mécénat : l'accompagnement des jeunes (23% du budget) , la culture et le patrimoine (37% % du budget) , l'inclusion dont la santé (23% du budget) , le développement du territoire dont l'innovation (17 % du budget).
La fondation relaie auprès des administrateurs et collaborateurs les appels à projets lancés par les 2 fondations reconnues d'utilité publique du groupe Crédit Agricole : la Fondation crédit agricole Solidarité et développement et la Fondation Crédit Agricole Pays de France ; les deux derniers appels à projet ont porté sur le patrimoine naturel et la santé des jeunes.
Parmi les associations aidées le mécénat environnemental prend progressivement sa place à travers l'aide aux associations qui œuvrent pour la protection de l'eau et des océans, luttent contre la pollution, agissent en faveur de la biodiversité.

- **Octobre rose 2021 devient OCTEMBER 2022**

Cette année, la Caisse régionale a organisé des actions solidaires pour les salariés et les administrateurs durant les mois d'Octobre et Novembre pour mettre en relier trois événements :

- Octobre rose et la lutte contre le cancer du sein
- November symbolisant la lutte contre les maladies masculines
- La fête internationale de la vie concrétisée par des collectes de sang sur nos trois sites.

Avec l'aide de la fondation, nous avons mené une campagne « Tookets » pour aider les aidants qui a permis de verser 25 000 € à une dizaine d'associations du territoire œuvrant pour l'accompagnement des malades.

Objectif 10 - Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs (actuels et futurs)

PRINCIPALES ACTIONS 2022

- Accompagner les collaborateurs en difficulté
- Poursuivre notre politique QVT
- Fluidité du dialogue social
- Renforcer le dispositif d'écoute des collaborateurs
- Encourager le développement des compétences et l'employabilité des collaborateurs
- Transparence de la rémunération
- Favoriser la diversité
- Accompagner la formation des jeunes en région

RISQUES COUVERTS

- 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

- **Accompagner les collaborateurs en difficulté**

En 2022, 121 incivilités ont été déclarées par les collaborateurs de la Caisse Régionale, et dans l'immense majorité, les incivilités se sont déroulées au sein des agences commerciales.
Dans ce contexte la Caisse Régionale a mis en place un processus de remontée des incivilités, qui mobilise les services du Juridique, de la Sécurité Physique, des Relations Sociales notamment.
Le collaborateur victime déclare l'incivilité par la saisie d'un formulaire workflow, l'invitant à décrire les éléments de faits : agression verbale, comportementale ou physique.
Son manager complète le formulaire et précise les suites à donner : rupture de la relation commerciale, lettre de recadrage, et il contacte les services compétents et donne son avis sur l'opportunité d'un dépôt de plainte du collaborateur victime.
Le Service Juridique valide la procédure à mettre en place (main courante, dépôt de plainte...) et peut assister le collaborateur victime dans le cadre d'un dépôt de plainte.
Le Service des Relations Sociales détermine ensuite avec le collaborateur et le manager, la nécessité de mettre en place un accompagnement spécifique : suivi psychologique ou accompagnement par un sophrologue.
Le Service Sécurité, détermine avec l'ensemble des parties prenantes et au regard de la gravité des faits, toutes mesures utiles en matière de sécurité : mise en place d'un vigile, suivi conservations vidéo-surveillances par exemple ».

Par ailleurs, le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne met à disposition de ses salariés, un **service d'accompagnement social personnalisé**, en partenariat avec **LUMANISY**, acteur reconnu dans le domaine, issu de notre territoire. Ses « consultants en climat social », tous diplômés d'état en Assistant de Service Social, assurent ce service, confidentiel et entièrement gratuit, qui s'adresse à des salariés qui ressentent un besoin d'accompagnement dans la gestion d'un moment difficile de leur vie privée : famille, dépendance d'un proche, difficultés administratives ou budgétaires, santé, handicap etc.
Enfin, la Caisse Régionale de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne propose à ses salariés d'échanger avec des psychologues grâce à la plateforme REHALTO d'accueil, d'écoute et de soutien, accessible 24/24h et 7/7j. La démarche reste confidentielle et en dehors de toute intervention ou information de l'entreprise. Chaque année, une dizaine de collaborateurs environ prennent contact avec la Plateforme.

- **Poursuivre notre politique QVT**

Notre Projet d'Entreprise Impact met les femmes et les hommes de Pyrénées Gascogne au centre de la transformation de notre entreprise. Parce que notre performance collective et le service de nos clients passe par la satisfaction de nos collaborateurs, la Qualité de Vie au Travail est devenue une préoccupation majeure de l'entreprise.
Elle vise à offrir à tous un cadre de travail le plus satisfaisant possible afin de promouvoir développement personnel et performance individuelle et collective, et accompagner chaque collaborateur, chaque manager dans la transformation de l'entreprise.
En 2022, la QVT demeure un sujet majeur pour PG qui poursuit sa transformation et mène des actions de fond structurantes comme :

- Le déploiement massif du Travail à Distance et ses 2 modalités que sont le télétravail et le travail déplacé (travail à domicile et travail déplacé sur un autre lieu de l'entreprise) pour tous les collaborateurs de l'entreprise :
  - 46% des CDI du CAPG ont adhéré au dispositif à fin 11.2022
  - Des 1ers retours très positifs : souplesse, concentration, efficacité

- La transformation managériale qui contribue à amener au plus près de chacun, les principes fondamentaux de la QVT
- Un programme de formation ciblé et dédié aux collaborateurs Pro Agri, dans la continuité de la mise en place de la Nouvelle Distribution Pro Agri

- **Fluidité du dialogue social**

La Caisse Régionale veille à promouvoir le dialogue social, dans le but de faciliter l'organisation de l'entreprise et son adaptation indispensable aux transformations auxquelles elle doit faire face.

Le dialogue social est un levier de l'amélioration des conditions de travail et de l'efficacité globale, ainsi, au cours de l'année 2022, se sont tenus, pas moins de :

- 13 CSE (Comité Economique et Social)
- 12 Commissions diverses, comme les Commissions santé, sécurité et conditions de travail ; les Commissions Formation; la Commission Nice ; la Commission Logement ; la Commission Egalité ; la Commission Handicap.
- 10 séances de négociation.

Les accords locaux (accord sur le fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel, et accord relatif aux moyens et fonctionnement du CSE) traduisent la volonté partagée d'une politique contractuelle et le souci démontré du bon fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel de la Caisse Régionale Pyrénées Gascogne.

- **Renforcer le dispositif d'écoute des collaborateurs**

Afin de mesurer l'état d'esprit des salariés, plusieurs mesures sont prises.

- Une enquête annuelle de mesure de satisfaction salariés réalisée en Septembre.

Les résultats et verbatim sont analysés pour :

- un relai auprès de l'ensemble des équipes
- la communication de plans d'actions à l'échelle de l'entreprise, directions et équipes pour co-construction

- Des ateliers d'écoute et des sondages sont régulièrement réalisés dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue. Ils ont d'abord vocation à identifier les pistes de résolution d'une problématique donnée (idées), puis à mesurer le niveau de réussite de l'action corrective mise en place (retour expérience). Nous utilisons ces dispositifs pour travailler nos process (ex intégration des collaborateurs) et nos organisations (ex Travail à Distance).

- Dispositif mis en place de chasse aux irritants, à l'identique du process mis en place pour les clients.

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

Notre entreprise poursuit son investissement soutenu dans la Formation de ses collaborateurs et managers. Elle a investi en 2022 plus de 2,5 millions € et 600 jours d'animation de formateurs internes pour offrir à ses salariés plus de **13.500 jours de formations**, soit en moyenne 7.5 jours pour chacun d'eux.
Un grand programme de formation a été initié par notre groupe, le « Modèle Relationnel », ayant pour objectif de renforcer la qualité relationnelle à l'intérieur de l'entreprise et avec nos clients. Il a mobilisé plus de 1.700 jours de formation sur l'ensemble de nos salariés. Nous avons également déployé un programme d'accueil et d'intégration sur notre centaine de nouveaux embauchés en 2022. Le cursus « On Boarding » de 10 jours permet ainsi à chacun d'eux de bien connaître notre entreprise, son territoire et le groupe Crédit Agricole, et également d'acquérir les compétences de base de son métier. Ce programme se poursuit par un cursus complet de formation pour nos assistants et conseillers agence de 17 jours sur les premiers mois de leur activité.

- **Transparence de la rémunération**

La Direction du Développement humain a communiqué en 2022 à chaque collaborateur son Bilan Social Individuel sous forme dématérialisée afin de permettre à chacun de :

• mieux comprendre la composition de sa rémunération et appréhender son évolution,
• donner un éclairage précis de tous les avantages complémentaires dont chacun bénéficie que cela concerne sa protection sociale, les dispositifs complémentaires de prévoyance, de retraite ou encore les avantages périphériques qui illustrent la politique sociale de la Caisse Régionale,

• et d'identifier les interlocuteurs à la DDH à qui adresser ses questions ainsi que le Calendrier annuel des temps forts en matière de « développement humain ».

- **Favoriser la diversité**

En 2022, la Caisse Régionale reste pleinement engagée dans la politique handicap qu'elle mène depuis plusieurs années. Dans la continuité de notre engagement sur le territoire en matière d'insertion, la Caisse Régionale a signé un partenariat avec FMS2I, une entreprise adaptée de travail temporaire 100 % dédiée aux personnes en situation de handicap avec un parcours sur mesure proposé à la personne.

La Caisse régionale poursuit son action en faveur de la mixité avec des actions de sensibilisation (organisation d'une Conférence en partenariat avec le réseau TWICE de Total sur des parcours de femmes inspirantes), de mentoring de collaboratrices.

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

CAPG poursuit sa politique de développement de l'alternance et s'inscrit dans la politique sociétale du Groupe.
Les enjeux de notre politique alternance sont diverses :

- Enjeu de recrutement tant quantitatif que qualitatif, en diversifiant les profils, en apportant de nouvelles compétences et en anticipant les départs ;
- Enjeu de responsabilité sociétale de l'Entreprise ;
- Enjeu d'image interne/externe.

En 2022, nous avons recruté une 60aine de nouveaux alternants portant le nombre d'alternant de la CR à **90**.

Nous nous inscrivons aussi dans des campagnes d'information et de recrutement auprès des jeunes étudiants sur notre territoire Pyrénées Gascogne et même au-delà. Nous avons cette année participé à 3 forums école sur la région paloise et bordelaise. Ces moments d'échanges nous ont permis de les conseiller, les orienter et les renseigner sur nos métiers, nos activités et nos perspectives d'évolutions au sein de notre Caisse Régionale.
Nos offres de recrutement pour des contrats de stages sont publiées sur les sites des écoles du territoire, permettant ainsi de cibler directement les étudiants présents sur le 65, 64 et 32 grâce aux relations écoles. Nous partageons aussi des offres de CDD et CDI aux écoles qui les diffusent ainsi à leurs jeunes diplômés.
Pour terminer, nous étions présents sur 11 JobDating organisés cette année.

ENGAGEMENTS	ENJEUX	OBJECTIFS	RISQUES ABREGES	Actions associées	Indicateurs 2022
DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS	**4 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects**				
	8	Accompagner nos clients dans l'adversité			
			Aléas dans les parcours d	Aléas de la vie , modération tarifaire	
			Evolutions démographque	Inclusion numérique, surendettement	
			Aléas dans les parcours d	Inclusion bancaire, surendettement	Nb de dossiers Passerelle
			Evolutions démographque	Accompagnement des jeunes	
			Evolutions démographque	Aides aux Personnes âgées	Nb de contacts seniors
	9	Soutenir le tissu associatif			
			Aléas dans les parcours d	Aides de la fondation PG ; Octobre rose	Montant d'aides au territoire
	10	collaborateurs			
			Mal être au travail	Accompagner collab en difficulté ; Poursuivre notre po QVT	Fierté d'appartenance et IER
			Mal être au travail	Fluidité du dialogue soc, Ecoute des collaborateurs	
			Evolution des compétence	Encourager le développemt des	Nb de jours de formation / salariés
			Fuite des talents	Transparence de la rémunération	
			Fuite des talents	Favoriser la diversité	%age de femmes cadres supérieures
			Fuite des talents	Accompagner le formation des jeunes en région	% de recrutements issus du territoire

✓ **Indicateurs**

		2020	2021	2022
Objectif 8	Nb de dossiers Passerelle (Sorties réussies)	186	227	281
Objectif 8	Contacts seniors	7840	1670	1348
Objectif 9	Montant d'aides au territoire	2,51 M€	2,83 M€	1,74 M€
Objectif 10	% de recrutements issus du territoire (écoles, domicile	78%	80%	86%
Objectif 10	Fierté d'appartenance	91%	92%	78%
Objectif 10	IER	85%	79%	74%
Objectif 10	Nb de jours de formation / salariés	4,9	6,74	7,1
Objectif 10	%age Femmes PCE 15 et plus (cadres supérieurs)	37,50%	34,50%	35,10%

ENGAGEMENT IV – ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE

Enjeu 5 – Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative

Objectif 11 - Pérenniser notre modèle mutualiste

PRINCIPALE ACTION 2022

- Permettre à nos administrateurs d'être ambassadeurs de CAPG

RISQUE COUVERT

- Manquer aux exigences croissantes en matière de règlementation

La communication tient une place particulière dans la bonne compréhension des valeurs mutualistes et c'est pour cela que nous avons continué nos actions auprès des administrateurs pour les former et les acculturer à une plateforme d'échanges, TousCAPG, qui aujourd'hui permet à plus de 70% d'entre eux de partager les informations, les pratiques et diffuser les preuves concrètes d'utilité au territoire et auprès des nouveaux embauchés/collaborateurs via un nouveau programme de formation «On Boarding » avec un module dédié à la connaissance des fondements de notre banque.

Par ailleurs, nous pouvons souligner les synergies toujours plus grandes entre administrateurs et salariés au travers différents événements et actions dont notamment, le lancement du Projet d'Entreprise

IMPACT le 10 mai, les ateliers de con-construction, les 30 ans de la Caisse Régionale, les Rencontres Sociétaires, les Rentrées Mutualistes et les Semaines du Sociétariat !

Au regard des enjeux de notre société, tous les administrateurs ont bénéficié d'une sensibilisation à la RSE (« Agir pour le climat et la transition vers une économie bas Carbone ») et soulignons également le taux de formation des Caisses Locales (Nb d'administrateur ayant suivi au moins 1 formation) qui dépasse maintenant les 80 %

Enfin, en adhérence avec notre territoire, nous avons mis en place une formation « Accompagner nos clients agris et pros en difficulté » qui vient renforcer la cohésion et l'inclusion sociale.

Objectif 12 – Asseoir notre démarche RSE au sein de PG

PRINCIPALE ACTION 2022

- Asseoir notre démarche RSE au sein de PG

RISQUE COUVERT

- Manquer aux exigences croissantes en matière de règlementation

Notre objectif recherché est, encore cette année, de faire rayonner la RSE au sein de toute l'entreprise. Pour ce faire, nous nous sommes attachés à répertorier tous les projets RSE de la Cr en distinguant 2 types de projets : ceux nativement portés par le Pôle RSE (DPEF, Bilan Carbone, Mobilité verte…) et ceux directement pilotés par d'autres directions.

Nous avons renouvelé en 2022 le calcul de notre indice d'engagement sociétal, à l'aide de l'IFOP.
Les résultats de notre mesure d'Indice d'engagement sociétal doivent nous être livrés en Février 2023.
L'objectif est de mesurer la perception de notre engagement auprès d'un panel de clients (500) qui évaluent le crédit Agricole et son principal concurrent (Caisse d'Epargne).
L'enquête s'est déroulée en Novembre 2020, autours de 35 questions réparties de la façon suivante :

7 questions sur les enjeux environnementaux,
7 questions sur les enjeux de cohésion sociale et inclusion
7 questions sur les enjeux économiques.

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

ENGAGEMENTS	ENJEUX	OBJECTIFS		RISQUES ABREGES	Actions associées	Indicateurs 2022
ASSURER UNE GOUVERNANCE COOPERATIVE	**5- Pérenniser notre modèle de gouvernance coopérative**					
		11	Pérenniser notre modèle mutualiste	Règlementation	Permettre à nos administrateurs d'être ambassadeurs de CAPG	% de clients sociétaires
		12	Asseoir notre démarche RSE au sein de PG	Règlementation	Gouvernance et politique RSE	IES
				Règlementation		Communauté RSE

✓ **Indicateurs**

		2020	2021	2022
Objectif 11	%age de clients sociétaires	81,79%	82,16%	82,33%
Objectif 12	IES Particuliers		5,8	5,7
Objectif 12	IES Professionnels		6,2	6,3
Objectif 12	Communauté RSE	209	194	40

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 280 collaborateurs répartis dans 38 agences et un siège à Serres Castet.

Notre filiale a structuré ses actions RSE autour des engagements 1 à 3 de CAPG, comme développé ci-après.

Le plan global est donc le suivant :

ENGAGEMENTS	ENJEUX		OBJECTIFS
FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DU TERRITOIRE TOUT EN GARANTISSANT L'INTERET DE TOUS NOS CLIENTS	1 - Agir avec éthique envers nos clients : les protéger et les servir au mieux, avec loyauté dans un contexte mouvant	1	Protection des clients et loyauté dans les affaires
		2	Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant de transformation digitale (+ cyber criminalité)
S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	2 - Maitriser notre empreinte carbone globale	3	Maitriser l'empreinte environnementale directe
DEVELOPPER DES PRATIQUES RESPONSABLES ENVERS NOS SALARIES ET NOS CLIENTS	3 - Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects	4	Accompagner les collaborateurs en difficulté et renforcer le dispositif d'écoute des collaborateurs
		5	Développer les compétences de tous les collaborateurs
		6	Adapter nos conseils aux besoins de tous nos clients
		7	Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs
	4 - Asseoir notre démarche RSE au sein du groupe CAPG	8	Accroitre nos actions RSE dans la prologation des actions CAPG

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 des clients et des clients et loyauté dans les affaires

- Formations règlementaires : Le groupe PG IMMO renouvelle chaque année le dispositif de formations réglementaires auprès de ses collaborateurs, afin de les sensibiliser à toutes les thématiques de Lutte Anti-Blanchiment, Corruption et Sanctions Internationales. En 2022, le dispositif a été complété par les formations sur la fraude externe et conformité afin de s'aligner avec les exigences du groupe Crédit Agricole.

- Activité Risques : Dans le cadre de la création de la filière Immobilière, le groupe PG IMMO a démarré la mise à jour de sa cartographie des risques opérationnels, en collaboration avec CASIM (Crédit Agricole Services Immobiliers)

- Lutte contre le Blanchiment : dans la cadre de sa lutte active contre le blanchiment, le groupe PG IMMO a mis en place un dispositif complet de détection, complété par un outil de criblage FACTIVA. Ce dispositif sera enrichi en 2023 de la plateforme PER, permettant un criblage automatique des dossiers litigieux.

Objectif 2 : Servir au mieux nos clients dans un contexte mouvant

- Transformation digitale de la relation client : Notre environnement informatique est en cours de migration pour garantir une mise à jour de nos extranets clients. Ces accès à distance vont permettre une gestion dématérialisée et autonome par le client.
- Sécurisation de notre environnement informatique : le groupe PG IMMO s'est associé à CAPG dans le cadre du projet CARS (Crédit Agricole Sécurité Informatique) pour s'assurer de la sécurisation optimale de ses environnements.
  - ✓ **Indicateurs**

		2020	2021	2022
	EXCELLENCE RELATION CLIENTS			
	Taux de salarié formés au réglementaire	100%	100%	100%
	Nb de cartographies de risques mis à jour	3	4	2
	Nb d'extranets clients mis à jour	NC	0%	100%
	Nb de barrières CARS levées	NC	NC	10

II – S'ENGAGER A MIEUX PROTEGER LA PLANETE EN LUTTANT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Enjeu 2 – Maitriser notre empreinte carbone globale

Objectif 3 : Maitriser l'empreinte environnementale directe

- Engagement d'une politique achats responsables : Les services achats de PG IMMO et CAPG ont travaillé ensemble sur une politique achats responsables fixant les critères de sélection de nos fournisseurs, incluant les engagements environnementaux de ces fournisseurs. La rédaction de cette politique a donné lieu à la définition de 5 indicateurs responsables dont le suivi sera assuré en 2023.

- Bilan Carbone : le groupe PG IMMO a étudié la possibilité de lancer un bilan carbone volontaire, qui sera finalisé en 2023. Ce bilan carbone nous donnera une visibilité sur notre empreinte carbone.

- Plan de sobriété énergétique : Le groupe PG IMMO a mis en place un plan de sobriété énergétique devant permettre de réduire nos consommations énergétiques pendant l'hiver 2022/2023 : Diminution des éclairages de nos vitrines, réduction du chauffage à 19 degré, remplacement des installations de chauffage obsolètes.
  - ✓ **Indicateurs**

		2020	2021	2022
	ENVIRONNEMENT			
	Délai moyen de paiement des fournisseurs	NC	67	33
	Nombre de véhicules du parc automobile	NC	76	51

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

Enjeu 3 – Œuvrer pour le bien vivre en région de nos salariés, nos clients et prospects

Objectif 4 : Accompagner les collaborateurs en difficultés

- Lutter contre les incivilités clients : PG IMMO s'inscrit dans un politique de lutte contre les incivilités et a mis en place des formations sur le sujet. En 2022, 13 collaborateurs ont été formées, et 36 collaborateurs seront formés en 2023.

Objectif 5 : Développer les compétences de tous les collaborateurs

o Plan de développement des compétences : Le groupe PG IMMO s'est engagé dans un plan de développement des compétences des collaborateurs afin de garantir une démarche continue d'acquisition des compétences, dans un souci de professionnalisme et pour garantir l'employabilité des collaborateurs sur le territoire.

Objectif 6 : Adapter nos conseils aux besoins de tous nos clients

o Le groupe PG IMMO a mis en place depuis plusieurs années un Indice de Recommandation clients (IRC) permettant d'identifier les principales sources d'insatisfaction client afin de conduire les actions correctives nécessaires.

o L'analyse de cette IRC a permis, chaque année d'adapter notre service client aux besoins des clients. Cette année, cette analyse a donné lieu à deux actions significatives : Les appels de courtoisie, mais également des enquêtes de satisfaction auprès des clients ayant pris la décision de résilier un mandat de gestion.

Objectif 7 : Renforcer notre attractivité pour tous les collaborateurs

o Le groupe PG IMMO a pris la décision de systématiser les offres d'emploi en interne afin de privilégier les évolutions internes. Cette année cela a concerné 23 offres d'emploi diffusées en interne par le biais de l'extranet interne.

Enjeu 4 Asseoir notre démarche RSE au sein du groupe CAPG

Objectif 8 : Accroitre nos actions RSE dans la prolongation des actions CAPG

o Un travail commun a été effectué avec le service marketing et communication de CAPG afin que PG IMMO puisse participer activement aux projets sociétaux du groupe. Des actions ont été conduites dans le cadre d'Octobre Rose et Movember.

o Également, le groupe PG IMMO a fait le choix de verser annuellement une contribution à l'association HABITAT et HUMANISME qui œuvre contre le mal logement. Cette contribution devrait avoisiner les 10 000 €.

✓ **Indicateurs**

		2020	2021	2022
	DONNEES SOCIALES			
	Nd de salariés formés aux incivilités	NC	NC	13
	Taux IER équilibre vie-privée vie pro	NC	55	59
	Nb d'heures de formation	3620	5075	3905
	Taux IRC	NC	NC	-12
	Nb de collaborateurs promus	NC	2	4

Note Méthodologique Rapport Coopératif RSE 2022

Exercice de reporting

La période relatée couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2022.

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 12,76 % de l'effectif total (v/s 12,97 % en 2021).

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 :
Affacturage : L'affacturage est une méthode de financement et de recouvrement de créances pouvant être utilisée par une entreprise et qui consiste à confier à un organisme tiers (un établissement de crédit spécialisé) la gestion de ses créances afin d'en obtenir, entre autres avantages, un remboursement anticipé.
Crédit- bail : Le crédit-bail est un mode de financement des investissements : c'est l'équivalent pour les entreprises de la location avec option d'achat. Mieux connue sous le nom de " leasing ", il s'agit d'une opération financière par laquelle un établissement de crédit dénommé le "crédit bailleur" donne en location à un crédit-preneur des biens d'équipement, tels, qu'un fonds de commerce, de l'outillage, une voiture, un parc automobile ou des biens immobiliers.

Les formations règlementaires

Les formations réglementaires sont inscrites dans un plan annuel validé et suivi par la gouvernance. Il est élaboré selon les normes Groupe CA en terme de contenu et de périodicité des modules. La périodicité des modules peut être annuelle, biannuelle ou triennale. Le taux de suivi des formations réglementaires par les collaborateurs de CAPG s'établit à 99,2 % 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.

Les Indicateurs chiffrés

Indicateur 1 Taux de salariés formés au règlementaire

Définition de l'indicateur : Mesure de la proportion de clients PG qui sont sociétaires.	**Fréquence de calcul :** Mensuelle
Méthode de calcul : Nombre de clients majeurs sociétaires en stock / nombre de clients majeurs en stock Le taux de 82,33 % de clients majeurs sociétaires à fin décembre 2022 se décompose : Nb clients personnes physiques majeures : 455 632 Nb clients personnes physiques majeures sociétaires : 375 130	**Source des données :** Base de pilotage NOVA
Périmètre de l'indicateur : Ensemble des clients particuliers de la CR	**Contrôles effectués :**

Indicateur 2 Nb de blocages de transactions

Définition de l'indicateur : Mesure du nombre de transactions bloquées dans l'année pour vérification de leur conformité	**Fréquence de calcul :** Annuel
Méthode de calcul : Par nombre de transactions on entend transactions cartes + virements Il s'agit du volume de transactions frauduleuses par carte et virement qui ont été suspendues et rejetées avant imputation sur les comptes de nos clients.	**Source des données** : Tableau de bord mensuel fournis par CAPS **Contrôles effectués** : N
Périmètre de l'indicateur Ensemble des transactions réalisées par nos clients par cartes ou virements	**Nb** A noter le déploiement du sms interactif en déc 2021 pour la surveillance des opérations cartes => plus de blocages mais autonomie du client pour rétablir les plafonds ou VAD. 73% de clients répondent au sms interactif.

Indicateur 3 Indice recommandation clients

Définition de l'indicateur : Mesure de la satisfaction clients. Proportion de clients prêts à nous recommander auprès de leur proche pour devenir client	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul : Différence entre % clients promoteurs - % clients 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.	**Source des données** Enquête clients annuelle réalisée par un cabinet extérieur (BVA)
Périmètre de l'indicateur Echantillon de clients CAPG tous marchés confondus	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 4 - Part des crédits Agri parmi les crédits EnR

Définition de l'indicateur : Mesure de la proportion des crédits octroyés des agriculteurs parmi tous les crédits énergie renouvelable.	**Fréquence de calcul** Mensuelle
Méthode de calcul : Montant des crédits octroyés au agri / Projets aidés pour conversion EnR Réal Agri : 29 103 224 Réal total EnR : 97 468 261	**Source des données** Base de données Crédits Caisse Régionale
Périmètre de l'indicateur Total des crédits EnR	**Contrôles effectués :**

Indicateur 5 - Nb de clients utilisant les services en ligne

Définition de l'indicateur : Mesure de la digitalisation de nos clients.	**Fréquence de calcul :** Mensuelle
Méthode de calcul : Moyenne sur l'année du nombre de clients actifs sur le site ca-pg.fr ou sur l'application Ma Banque. Le référentiel a évolué vers un indicateur national qui ne considère comme un client en ligne que les clients se connectant tous les mois.	**Source des données :** USEAPP Base de données communautaire
Périmètre de l'indicateur Ensemble des clients de la CR	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 6 - Nb de projets accompagnés

Définition de l'indicateur : Mesure de l'activité de formation et d'accompagnement des porteurs de projets du Territoire	**Fréquence de calcul :** Annuelle
Méthode de calcul : Recensement des projets soutenus dans l'année (Accélérations ou Bootcamp)	**Source des données** Fichier Excel manuel + CRM Hubspot
Périmètre de l'indicateur Sessions du Village by CA	**Contrôles effectués :**

Indicateur 7 - Nombre de clients accompagnés par CAPGEN

Définition de l'indicateur : Quantification de la clientèle agri conseillée et accompagnée vers une agriculture plus durable et économiquement viable,	**Fréquence de calcul**
Méthode de calcul : Nombre de projets étudiés sur le territoire pour faire accélérer la transition énergétique de nos 3 départements Nombre de contacts CAPGEN étudiés + nombre d'ATECH =397 + 112 projet= 509.	**Source des données** Base comptable
Périmètre de l'indicateur	**Contrôles effectués :**

Indicateur 8 - Kilomètres parcourus par la flotte interne

Définition de l'indicateur : Recensement des km parcourus par les collaborateurs pour une optimisation de la flotte et une minimisation de l'empreinte carbone.	**Fréquence de calcul** Mensuelle
Méthode de calcul : Suivi des kms parcourus par an (en voiture) (donner une évolution sur 3 ans). Sont concernés : • les véhicules de société, y compris les véhicules direction et les véhicules personnels des salariés et administrateurs si remboursement de frais kilométriques. • L'indicateur est donné en kms annuels Les véhicules sont géo localisés et les données renseignées mensuellement par ce biais dans la base de suivi. Seuls les véhicules de direction nécessitent un relevé manuel qui se fait tous les mois.	**Source des données** Base de suivi Flotte Véhicule
Périmètre de l'indicateur Toutes les voitures en distinguant voitures thermiques et électriques. La flotte comprend les véhicules à disposition du personnel via le site de réservation, les véhicules attribués à des services ou à des fonctions spécifiques, les voitures de fonction de la Direction.	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 9 - Délai moyen de paiement

Définition de l'indicateur : Mesure du délai moyen de règlement de nos fournisseurs en jour calendaires.	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul : Ces données sont issues d'une requête mise à disposition par le pôle métier finances reprenant l'ensemble des saisies SMS de l'année. Pour calculer le délai moyen de paiement, sont à exclure tous les avoirs, acomptes, factures annulées, lignes en statut "spay" et sont à retraiter les montants réglés par prélèvement ou carte eurocard (délai achat / règlement = 0) Les factures intra groupes, les impôts et cotisations, les mécénats / partenariats, les remboursements de frais professionnels, les retenues de garanties, les commissions prescriptrices Sont retraitées également, les factures adressées en retard par les fournisseurs (retraitement de 54 factures pour un encours de 48 K€ datant d'exercices précédents mais dont le délai de règlement à compter de la date de dépose SMS est inférieur à 30 jours (montant moyen de 900 € ayant un écart moyen [date facture – date dépose] de 780 jours) soit 54 factures pour un total de 48 K€ . . Nous sommes à 27.9 J.	**Source des données** Factures SMS en Compta
Périmètre de l'indicateur Siège et agences, toutes factures hors groupe	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 10 - Achats du territoire

Définition de l'indicateur : Mesure de la proportion des achats réalisés sur le territoire (PG et départements limitrophes)	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul : Factures payées sur l'année extraites du logiciel SMS hors facturations intra groupe, frais juridiques, baux et administrations publiques Total achats PG 2022 (après exclusions) = 85 900 000 € Dont achats Groupe = 49 500 000 € soit 58 % Achats hors Groupe = 36 400 000 € soit 42 % Sur achats hors groupe 15 500 000 € sont sur le territoire ou départements limitrophes (42,58 %) Achats du territoire = Territoire PG (64-32-65) + Limitrophes (40-47-31-33)	**Source des données** Enregistrement comptable des factures dans SMS (état PF01)
Périmètre de l'indicateur Siège et agences, toutes factures	**Contrôles effectués :** Présentation en comité achats et benchmark national

Indicateur 11 : Epargne ISR

Définition de l'indicateur : Encours total des fonds article 8 et 9 détenus par nos clients au 31/12/2022	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Selon critères ESG établis par AMUNDI : Prise en compte des fonds article 8 et article 9 de l'offre Amundi uniquement commercialisés dans les enveloppes PEA, CTO et Assurance vie. Source Amundi	**Source des données** Système interne CA Titres pour les fonds PEA et CTO, fichier Prédica pour les UC assurance-vie
Périmètre de l'indicateur Encours clients dans nos livres	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 12 - Production annuelle du parc EnR en Giga Watts heure

Définition de l'indicateur : Calcul de la production annuelle du parc détenu totalement ou partiellement par CAPGEN	**Fréquence de calcul** Mensuelle
Méthode de calcul Production annuelle du parc de centrale dans lequel CAPGEN détient une participation directe ou indirecte (donc que CAPGEN exploite seul ou en collaboration avec ses partenaires.) Au 31/12/2022, ce parc comprend 1347 centrales pour une puissance installée de 609 MW permettant de produire annuellement plus de 833 GWh d'électricité.	**Source des données** Outil de suivi Amanda alimenté par un comptage ENEDIS, gestionnaire du réseau qui justifie la production d'électricité » réalisée mensuellement
Périmètre de l'indicateur Exploitation de toutes les centrales CAPGEN y c celles dont l'investissement a été réalisé en cours d'année.	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 13 - Nombre de dossiers Passerelle

Définition de l'indicateur : Nombre d'initiatives d'aides apportées à la clientèle en difficulté	**Fréquence de calcul :** Annuelle
Méthode de calcul Nombres de dossiers ouverts dans l'année (proposition EY) micro crédits accordés et entrées en accompagnement accident de la vie.	**Source des données :**
Périmètre de l'indicateur Tous les clients en difficulté de toutes les agences PG	**Contrôles effectués : N**

Indicateur 14 - Nombre de contacts seniors

Définition de l'indicateur : Recensement de l'aide apportée à la clientèle senior , dans le cadre de la démarche « Bien vieillir à domicile ».	**Fréquence de calcul** Mensuelle
Méthode de calcul : Nombre de contacts Bien vieillir à domicile Traitement de l'opportunité commerciale « Santé bien vieillir à domicile »	**Source des données** GPS/DCP+
Périmètre de l'indicateur : Tous les clients seniors de toutes les agences PG	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 15- Montant d'aides au Territoire

Définition de l'indicateur : Montant de nos aides directes sur le Territoire grâce à nos actions de mécénat, de sponsoring et mutualistes de la CR et des caisses locales.	**Fréquence de calcul** Annuelle
Montant en euros des fonds alloués aux initiatives par type de contribution. - Tookets - Aides agri CAPG 2022 - Mécénat (Hors Fondation CAPG) 2022	**Source des données** Bases comptables
Périmètre de l'indicateur Toutes les sources de mécénat de la CR Montant aides Fondation + Mécénat événement + Dons Agriculteurs	**Contrôles effectués :** Supervision des comptes

Indicateur 16 - Proportion de recrutements issus du territoire

Définition de l'indicateur : Proportion de recrutements annuels réalisés en proximité	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Rapport entre le total des embauches CDI de l'année et total des embauches CDI du territoire. Est pris en compte le département du lieu d'habitation au moment de la candidature.	**Source des données** Extraction SIRH Dossiers de candidatures
Périmètre de l'indicateur Embauches CDI de l'année	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 17 - Fierté d'appartenance

Définition de l'indicateur : Mesure de la perception des salariés sur le sujet de la fierté d'appartenance au crédit Agricole	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Ensemble des salariés sondés mais ne sont pris en compte que les répondants Le Taux de satisfaction correspond à la somme des "d'accord" et "tout à fait d'accord" = 34 % + 44 % des 1322 répondants soit 78 % des répondants	**Source des données** Enquête extérieure
Périmètre de l'indicateur L'ensemble des salariés de la CR, hors cadres de Direction.	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 17 Bis - IER

Définition de l'indicateur : Mesure de la perception des salariés quant au bien-être dans l'entreprise sur le sujet de la fierté d'appartenance au crédit Agricole	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Ensemble des salariés sondés mais ne sont pris en compte que les répondants Le Taux de satisfaction correspond à la somme des "d'accord" et "tout à fait d'accord" = = 29 % + 45 % des 1322 répondants soit 74 % des répondants	**Source des données** Enquête extérieure
Périmètre de l'indicateur L'ensemble des salariés de la CR, hors cadres de Direction.	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 18 - Nombre de jours de formation / salariés

Définition de l'indicateur : Rapport entre le nombre total de jours de formation dispensés durant l'année et le nombre de salariés PG	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Numérateur = Nb de jours de formation pilotés par le service formation pendant l'année Dénominateur = nb de salariés tous contrats au 31/12 (Source Pilotage RH)	**Source des données** SIRH pour le nb de salariés Emargements basculés dans la base HR pour le nb de jours de formation
Périmètre de l'indicateur Tous les salariés de la CR	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 19 - Représentation féminine Encadrement supérieur

Définition de l'indicateur : Rapport entre le nombre total de femmes cadres supérieures et le nombre de salariés PG. Mesure de l'évolution de la représentativité féminine des directeurs de pôle et cadres de direction.	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Numérateur = Nb de femmes en poste (PCE 15 ou plus) Dénominateur = Effectif total au 31/12	**Source des données** Extraction SIRH
Périmètre de l'indicateur Tous les salariés de la CR	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 20 - Pourcentage de clients sociétaires

Définition de l'indicateur : Proportion de clients PG qui sont sociétaires	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Nombre de clients majeurs sociétaires en stock / nombre de clients majeurs en stock	**Source des données** Statistiques issues de la base NOVA
Périmètre de l'indicateur Ensemble des clients particuliers de la CR	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 21 – IES

Définition de l'indicateur : Mesure de la perception par nos parties prenantes de notre engagement RSE	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Indice global PG pour les Particuliers et les professionnels Note obtenue en 2022	**Source des données** Enquête IFOP
Périmètre de l'indicateur Panel de clients PG ou prospects clients banque concurrente	**Contrôles effectués :** N

Indicateur 22 - Communauté RSE

Définition de l'indicateur : Mesure du nombre de personnes impliquées directement dans des projets RSE de salariés PG	**Fréquence de calcul** Annuelle
Méthode de calcul Membres du COPIL RSE + Communautés des ultra engagés = en 2022 personnes enrôlées pour la fresque du climat	**Source des données** Composition du COPIL + Etats de présence Fresque du climat
Périmètre de l'indicateur Tous les salariés de la CR	**Contrôles effectués :** N

Données sociales

L'effectif reporté de la Caisse Régionale est exprimé en nombre de CDI et CDD recensés de l'année 2022.

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 10) Les principaux accords collectifs signés ou renouvelés en 2022 sont les suivants :

    - Accord sur Complémentaire SANTE signé le 17 10 2022
    - Accord sur déblocage exceptionnel épargne salarial - signé le 27 09 2022
    - Accord sur don de congés - signé le 06 10 2022
    - Accord sur Mobilité 2022 - signé le 07 04 2022
    - Accord sur Travail A Distance - signé le 07 04 2022
    - Accord sur Barème Indemnité Kilométrique - signé le 07 04 2022
    - Accord REC 2022 – signé le 17/03/2022

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

- Les engagements sociétaux sont considérés dans le cadre de notre démarche employeur responsable (objectif 10) ainsi qu'au travers de nos actions vis-à-vis des fournisseurs (Objectif 6 achats responsables) et de nos clients (Objectif 8 inclusion bancaire)