



NOS INDICATEURS RSE 2020

CRÉDIT AGRICOLE AQUITAINE

GIRONDE, LANDES, LOT & GARONNE ET 4 POINTS DE VENTE DANS LE GERS

DECouvrez LA SYNTHÈSE DE NOTRE ANNÉE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU TRAVERS DE NOS PRINCIPAUX INDICATEURS

Chaque année, le Crédit Agricole Aquitaine réalise sa [Déclaration de Performance Extra-Financière](#), qui détaille l'ensemble de ses actions en matière de développement durable. Ce document en est une approche simplifiée.

L'exercice 2020 éclairé par les indicateurs RSE, permet de mettre en exergue les aspects suivants:

Malgré les problèmes posés par la pandémie, le fonctionnement durable de l'entreprise continue de s'améliorer, engendrant une augmentation perceptible de l'activité dans le respect de notre politique RSE déclinée en 5 priorités et 10 engagements.

Parmi les nouveautés en matière de politique, la Caisse Régionale a décidé de s'aligner sur l'accord climat de Paris, a défini une politique climatique et s'est aussi engagée à ne pas financer l'extraction et la production d'énergies fossiles comme le charbon, le gaz ou le pétrole.

Notamment, l'implication de la Caisse Régionale dans le tissu social se confirme, avec le maintien de son soutien aux associations, l'installation de jeunes agriculteurs ou la forte augmentation des microcrédits conformément à ses principes de solidarité.

Notre entreprise **accélère** sa transformation vers un horizon plus durable, au travers des financements d'ENR et de biomasse, des placements dans des fonds d'Investissements Responsables qui progressent de 23% et la présence de 10 Start Up orientées développement durable au [Village By CAA](#).

La Caisse Régionale **améliore** son propre bilan carbone, par la persistance de ces efforts de rénovation orientés bas carbone (diminution des consommations de fioul, gaz et électricité engendrant une baisse de 16% de l'énergie par collaborateur) et l'amélioration de ses traitements digitaux. L'utilisation du papier par équipier **diminue** encore de 16% et se situe nettement en deçà des normes du secteur et 73% de nos clients actifs utilisent nos outils de relation à distance.

Du fait de la COVID et des optimisations des formations à distance, les déplacements en voiture **diminuent** de 42%, alors que l'activité ne s'est pas arrêtée. Les émissions directes (énergie et déplacements professionnels) diminuent de 29%, ce qui conforte nos ambitions climatiques.

Le mutualisme se **renforce**, 50% de nos clients sont sociétaires et la représentativité des femmes s'améliore (33% de femmes administratrices)

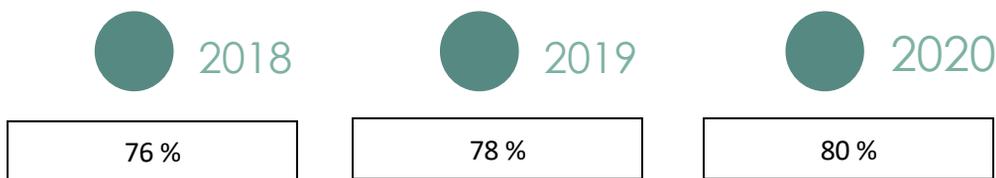
Enfin, en matière de ressources humaines, la Caisse Régionale **progresses** nettement en matière d'égalité professionnelle et maintient ses efforts sur la formation de ses collaborateurs malgré la crise.

1 RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT EN CONFIANCE DE NOS CLIENTS, EN S'ADAPTANT A LEURS USAGES

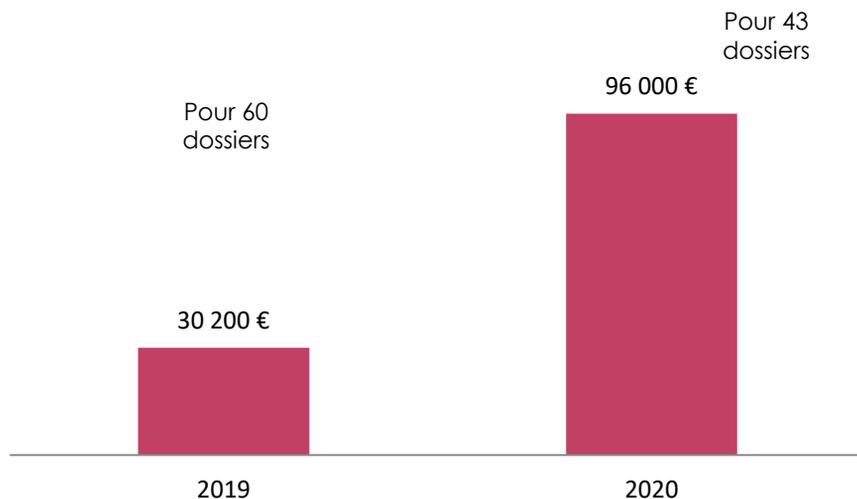
Nous apportons notre soutien aux personnes fragilisées

Les Points Passerelle sont des structures d'écoute, de médiation et d'accompagnement bénévole. Leur rôle est d'aider les clients du Crédit Agricole Aquitaine qui rencontrent des difficultés financières et/ou sociales suite à un accident de la vie (maladie, accident, décès d'un proche, divorce, perte d'un emploi, etc.). 364 dossiers ont été accompagnés en 2020, contre 376 en 2019.

Pourcentage des dossiers Passerelle avec sortie favorable



Montant des dossiers microcrédits réalisés



Le saviez-vous ?

Nous facilitons l'accès à nos services pour nos clients sourds et malentendants. Depuis notre site Internet, sur Smartphone, tablette ou ordinateur, il est désormais possible de joindre son conseiller clientèle, via le service **Elioz Connect** et nos relevés peuvent être en Braille.



1 RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT EN CONFIANCE DE NOS CLIENTS, EN S'ADAPTANT A LEURS USAGES

Nous favorisons l'inclusion bancaire des personnes fragilisées

Le Crédit Agricole Aquitaine est particulièrement vigilant à l'**inclusion bancaire** et poursuit la commercialisation de produits et services adaptés aux personnes en difficulté. Il met aussi à disposition des conseils pour [maitriser son budget](#).

L'offre [Budget Protégé](#) pour 1€/mois, permet de disposer des services bancaires essentiels tout en limitant l'impact financier des incidents.

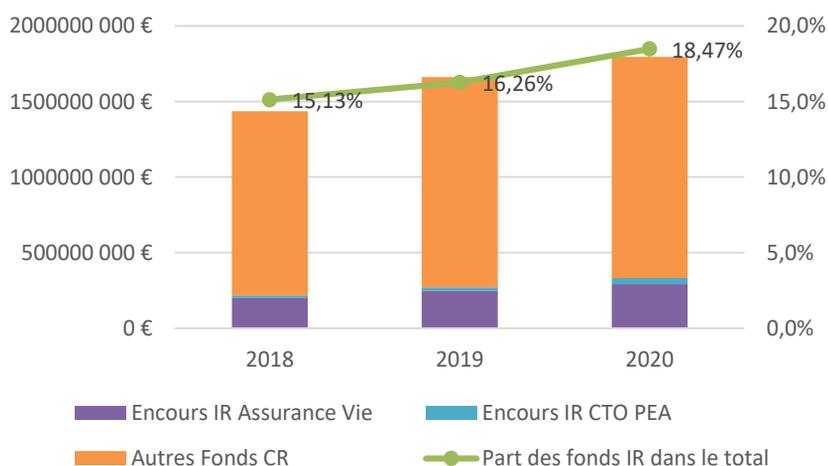
	2018	2019	2020
Nombre de clients équipés de l'offre budget protégé	723	886	907

Nous proposons des offres à valeur ajoutée sociétale et environnementale



La Crédit Agricole Aquitaine propose des offres [éco-responsables](#). Il commercialise une large gamme de fonds d'investissements responsables (IR) avec des frais d'entrée réduits, des prêts préférentiels pour l'achat de véhicules électriques ou hybrides, pour la rénovation énergétique des habitations ou des prêts pour la [transition agro-écologique](#) des ses clients agriculteurs.

Evolution encours Investissements Responsables



Le saviez vous ?

47% de nos clients actifs utilisent régulièrement notre [site internet](#) et 50% utilisent l'application mobile [Ma Banque](#)

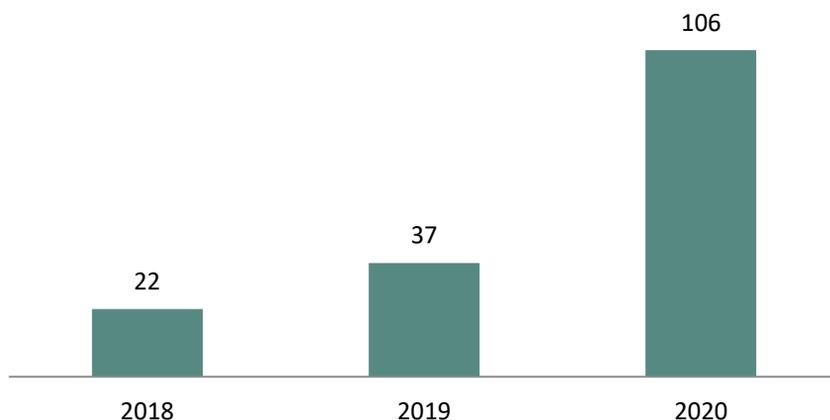


2 CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ÉCONOMIE LOCALE

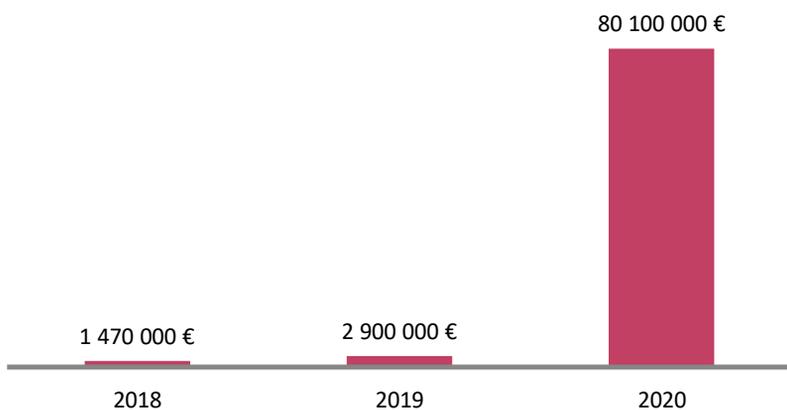
Nous finançons la transition énergétique et écologique

Des prêts (photovoltaïque, éolien et biomasse) sont proposés par des experts nommés et formés pour accompagner les porteurs de projet avec l'appui d'experts métiers des filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole. Le Crédit Agricole Aquitaine est reconnu en la matière comme un acteur essentiel sur son territoire.

Nombre de dossiers de financement photovoltaïque éolien et biomasse



Montant des financements photovoltaïque éolien et biomasse



NB: En 2020, nous avons inclus nos crédits ENR partagés avec d'autres CR



Le saviez-vous ?

L'objectif de la PPE* est de 32% d'électricité renouvelable d'ici 2030,
L'objectif de la Région Nouvelle Aquitaine: 30% de Biogaz en 2030 et 100% en 2050
Le Crédit Agricole Aquitaine dispose d'une [filiale spécifique Forêt](#) ainsi que d'une [filiale Mer](#)

2 CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ÉCONOMIE LOCALE

Nous agissons de façon responsable vis-à-vis de nos fournisseurs

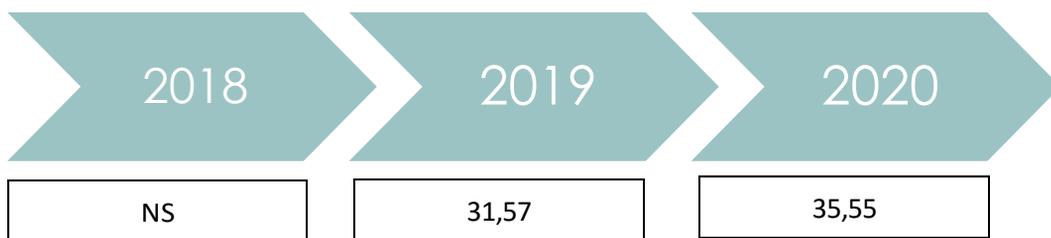
Notre Caisse Régionale intègre dans sa politique Achats un volet dédié à la RSE en identifiant dans le processus décisionnel des facteurs sociaux, environnementaux et territoriaux visant notamment à :

- ✓ Limiter les transports et l'impact carbone
- ✓ Privilégier les acteurs du territoire,
- ✓ Encourager le recours au secteur adapté ou protégé,
- ✓ Prendre en compte l'ensemble du cycle de vie du produit
- ✓ Intégrer des critères RSE dans nos appels d'offres.



En 2020, les délais de paiement se sont tendus du fait des retards de contrôle sur nos chantiers de rénovation, liés à la COVID

Délai moyen de paiement fournisseurs



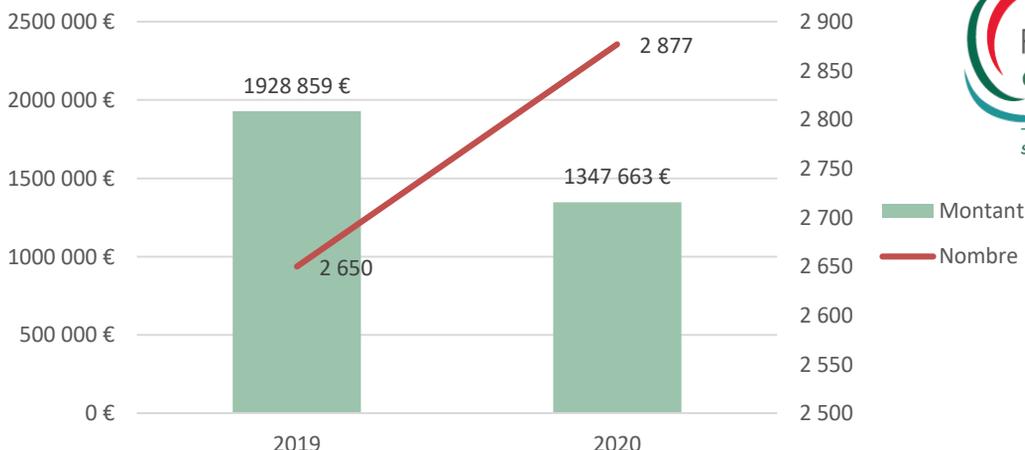
Nous aidons et soutenons notre territoire

Le Crédit Agricole Aquitaine encourage la **solidarité** de **proximité** pour permettre à son territoire de se développer grâce :

- Aux dispositifs de [tookets](#)
- Aux **partenariats**
- [À la Fondation Crédit Agricole Aquitaine](#)



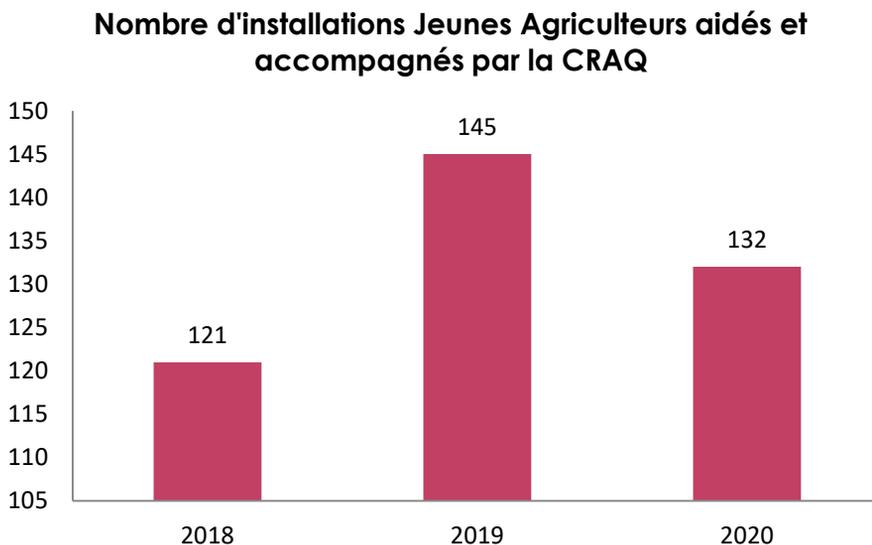
Montants et nombres des dossiers soutenus partenariat et fondation



2 CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ÉCONOMIE LOCALE

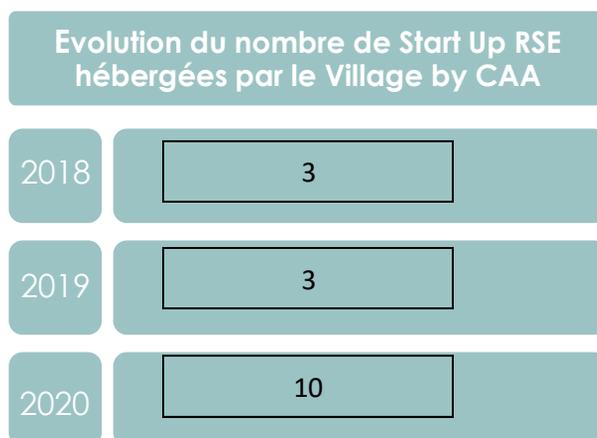
Nous favorisons l'accès au financement des jeunes agriculteurs et la transition agricole

S'agissant de l'accompagnement des installations, la Caisse Régionale finance les jeunes agriculteurs pour leur projet, et aussi les premiers crédits garantis **Alter'Na**. Elle a aussi lancé en 2020 une offre agro-écologique dédiée à la transition.



Nous accueillons au Village by CAA des start up tournées vers la RSE

Le Crédit Agricole Aquitaine a créé en 2016 un accélérateur d'entreprise baptisé Le Village By CAA. Ce Village a pour objectif la mise en relation de start-up en devenir, travaillant pour certaines sur des sujets RSE, avec de grands groupes intéressés par les idées qui émergent de ces jeunes créateurs. A ce jour 34 Start-Up sont hébergées.



3 ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE, RESPONSABLE ET RÉILIENTE EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES

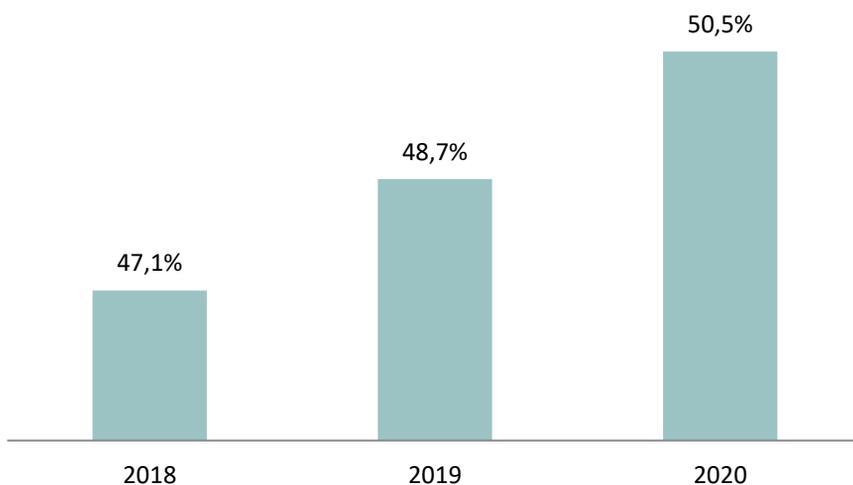
Nous renforçons notre modèle mutualiste

Ce qui nous différencie : Notre statut.

Nous sommes une société de personnes, dont le capital appartient à nos clients « sociétaires », détenteurs de « parts sociales » de caisses locales. Ces Caisses locales détiennent ensemble le capital social de la Caisse Régionale.

Grace à nos efforts de valorisation du sociétariat, la part des clients sociétaires progresse encore et la féminisation des conseils d'administration se poursuit.

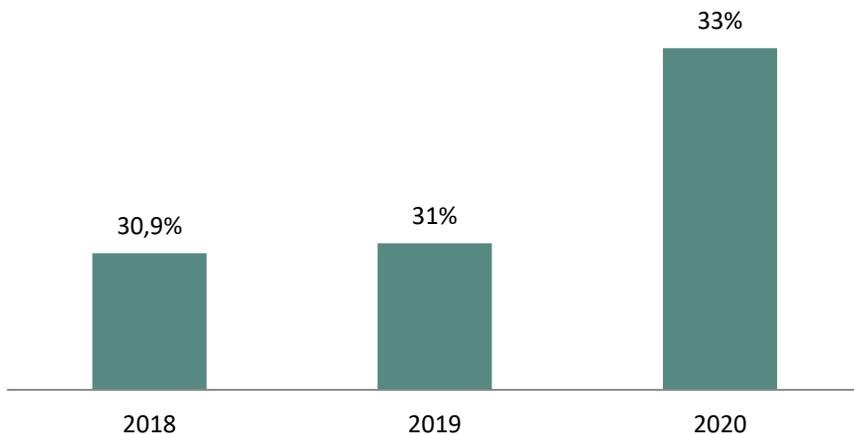
Parts des clients possédant des parts sociales



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



Egalité Femmes/Hommes : part des femmes parmi les administrateurs des Caisses Locales



3 ŒUVRER SUR NOTRE TERRITOIRE POUR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE, RESPONSABLE ET RÉILIENTE EN S'APPUYANT SUR NOS VALEURS MUTUALISTES



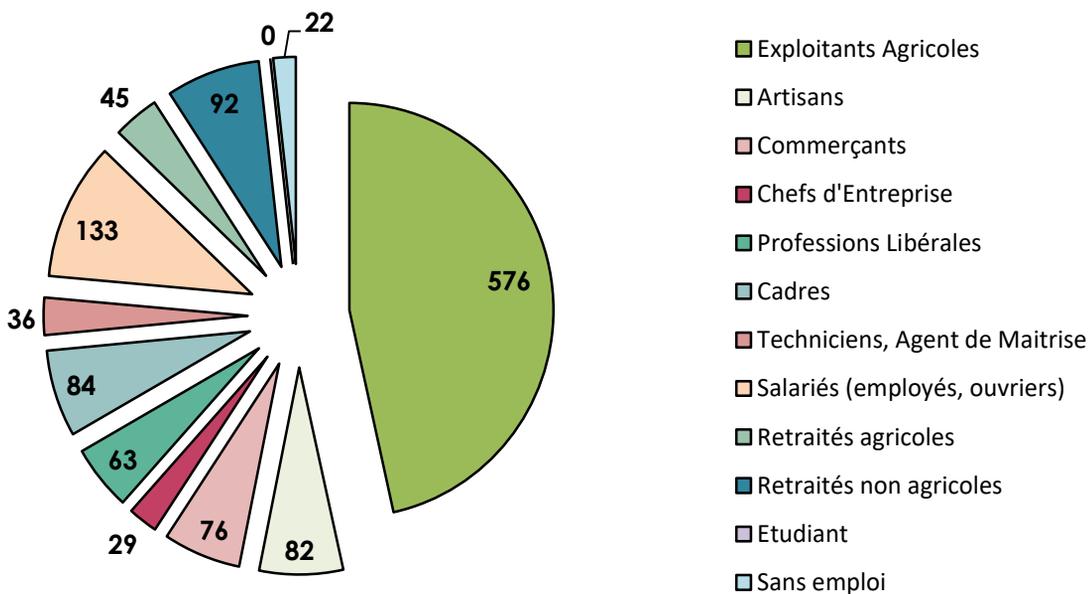
Nous renforçons notre modèle mutualiste

L'administrateur constitue le lien concret et actif entre le Crédit Agricole et son environnement. Il participe au fonctionnement de la Caisse Locale. En apportant sa connaissance du terrain et de son environnement, il améliore l'efficacité de la Caisse Locale et favorise le développement du Crédit Agricole.

On peut noter la surreprésentation des exploitants agricoles et des entrepreneurs et la faiblesse relative des salariés dans la population des administrateurs, mais tout le monde peut devenir administrateur.

En 2020, nous avons lancé la plateforme [J'aime mon territoire](#) pour rapprocher les acteurs de la vie locale et les clients du Crédit Agricole Aquitaine.

Nombre d'administrateurs par catégorie socio-professionnelle



4

LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ET EN MAITRISER LES RISQUES NOTAMMENT NOUVEAUX

Nous avons défini un plan Climat pour nous aligner sur l'accord de Paris

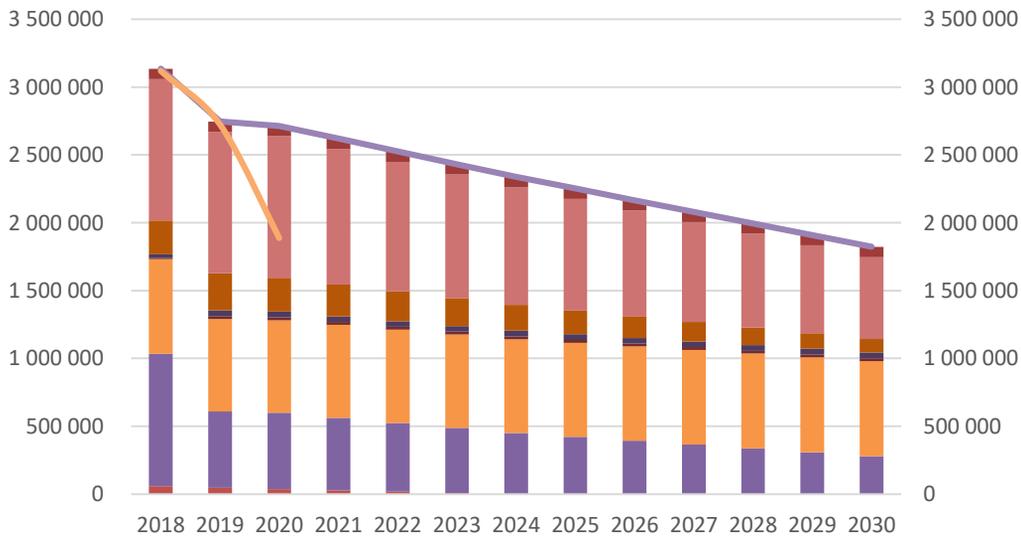
Le Crédit Agricole Aquitaine s'est aligné en 2020 sur la trajectoire de l'accord de Paris, à savoir une réduction de 30% de ses émissions d'ici 2030 et la neutralité carbone en 2050.

Un plan climatique est en cours de concrétisation qui comprend notamment d'ici 2030:

- une réduction de 62% de ses émissions scope 1 et 2
- une réduction de 25% des trajets pour déplacements professionnels
- une électrification de la flotte de véhicules
- la favorisation de l'équipement des salariés en véhicules électriques pour les déplacements domicile travail (tout en promouvant le vélo, les transports en commun, le covoiturage)



Comparaison Objectifs/réalisé émissions directes CR en Kg Eq CO2



- Fioul
- Réseau de chaleur
- Déplacement pros
- Réalisé
- Gaz
- Bois en kwh
- Fluides Clim
- Electricité
- Véhicule CR
- Total Objectifs

4

LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ET EN MAITRISER LES RISQUES NOTAMMENT NOUVEAUX

Nous réduisons nos consommations totales d'énergie régulièrement

Les consommations, notamment d'énergies fossiles (Fioul et Gaz) ont fortement baissé en 4 ans, suite à notre politique d'électrification des modes de chauffage et d'utilisation du bois ou d'un réseau de chaleur comme à Bacalan.

Tableau des émissions	2017	2018	2019	2020	Evolution 2020/2019
Fioul en kWh	337 291	177 086	141 254	110 479	-22%
Gaz en kWh PCS	4 190 189	4 299 523	2 480 807	1 986 534	-20%
Electricité en kWh	13 240 965	13 157 500	12 871 590	10 892 472	-15%
Bois en kWh	0	925 920	1 392 000	1 031 355	-26%
Réseau de chaleur en kWh	0	268 910	722 020	821 430	14%
Total énergie kWh	17 768 445	18 828 939	17 607 671	14 842 270	-16%



Ce qui nous permet de réduire nos émissions directes

Les émissions directes (énergie bâtiments, déplacements professionnels et fluides de climatisation) sont en baisse de 29% sur l'année, ce qui nous permet du fait du COVID de presque réaliser sur ces items les objectifs 2030.



Tableau des émissions	2019	2020	Evolution 2020/2019	Facteur d'émissions kg eqCO2/kWh ou /Km	Emissions en Kg eq CO2	Emissions en kg eq CO2/ETP	Evolution Emissions /2019
Fioul en kWh	141 254	110 479	-22%	0,324	35 795	15	
Gaz en kWh PCS	2 480 807	1 986 534	-20%	0,205	407 239	173	
Electricité en kWh	12 871 590	10 892 472	-15%	0,060	652 459	277	
Bois en kWh	1 392 000	1 031 355	-26%	0,030	31 353	13	
Réseau de chaleur en kWh	722 020	821 430	14%	0,029	23 821	10	
Total énergie kWh	17 607 671	14 842 270	-16%		1 150 668	488	-15,83%
Km pro flotte	1 075 454	986 552	-8%	0,193	190 405	81	
Km pro parcourus	4 110 600	2 011 628	-51%	0,193	388 244	165	
Total KM parcourus	5 186 054	2 998 180	-42%		578 649	246	-54,79%
Fluides R407C en kg	0	97NS		1624	157 528	67	
Total émissions directes					1 886 845	801	-28,72%

4 LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ET EN MAITRISER LES RISQUES NOTAMMENT NOUVEAUX

Nous améliorons notre efficacité sauf sur l'eau

Notre efficacité énergétique continue de progresser avec une baisse du ratio énergétique par équipier de 14%, grâce à nos rénovations d'agence et à la période COVID.

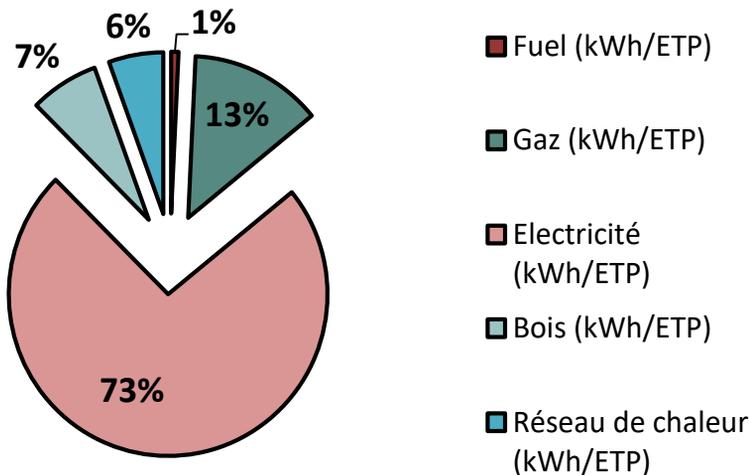
A noter, la prépondérance apparente des émissions dues à l'électricité. Ces émissions sont en effet calculées par convention sur la base des émissions moyennes françaises, alors que notre électricité est d'origine 100% renouvelable.

De fait, l'électrification de nos moyens de chauffage reporte sur l'électricité une partie des émissions économisées sur les moyens fossiles de chauffage.

L'augmentation de notre consommation d'eau a pour origine l'apparition de fuites sur certains réseaux qui ont été réparées.



Repartition consommation énergie par équipier (2357 ETP)



Le saviez vous ?

Toute notre électricité a des certificats d'origine renouvelable et notre siège de Bacalan est chauffé à partir des calories récupérées dans les eaux usées

Consommations	2018	2019	2020
Eau en M3/ETP	10	9,96	11
Energie en kWh/ETP	7106	7256	6297
Emissions énergie en kg eqCO2/ETP	739	580	488

4

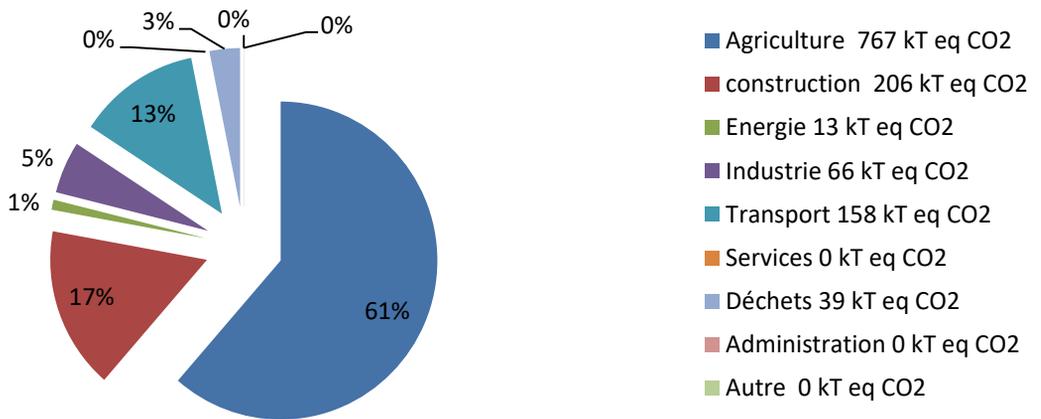
LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ET EN MAITRISER LES RISQUES NOTAMMENT NOUVEAUX

Nous mesurons les émissions liées à notre portefeuille de crédits

Ces émissions continuent d'augmenter du fait de l'augmentation de notre portefeuille de crédits. L'agriculture représente 61% du total des émissions



Répartition du poids carbone de notre portefeuille crédits par secteur d'activités professionnelles en 2020



	2018	2019	2020
TOTAL DES ENCOURS DE CREDIT	7 139 047 318 €	7 884 711 774 €	8 712 438 144 €
TOTAL DU POIDS CARBONE ENGENDRE PAR CES ENCOURS	1029 kt CO2	1122 kt CO2	1249 kt CO2



Le saviez-vous ?

En 2050, l'objectif de la France est d'être neutre en carbone. Les émissions résiduelles, notamment celles de l'agriculture ne devront pas dépasser les captations dans les sols ou les forêts

11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



4 LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ET EN MAITRISER LES RISQUES NOTAMMENT NOUVEAUX

Nous limitons les impressions au sein de l'entreprise

Il est devenu essentiel de privilégier les outils digitaux aux dépens des imprimantes et du papier dans un triple objectif : environnemental, économique et d'efficacité au travail. La Caisse Régionale a donc mis en place des **formations digitales** à l'attention des collaborateurs pour leur permettre d'optimiser leurs pratiques en matière d'impressions et déploie des outils permettant de digitaliser la relation comme la signature électronique ou la vente à distance par la dépose des documents.

Volume d'achat papier en Kilo par équipier

2018	54
2019	48
2020	40

Le saviez vous ?

Notre consommation annuelle est de **16 ramettes** de papier par équipier de la CRAQ contre **36 ramettes** en moyenne pour un salarié lambda. Notre papier est certifié au niveau environnemental.

ENVIRONNEMENT

FSC

- 100%
- Mixte
- Recyclé



ECOLABEL

- Certifié



ECF

- Certifié



4 LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ET EN MAITRISER LES RISQUES NOTAMMENT NOUVEAUX

Nous limitons l'utilisation du papier pour notre communication

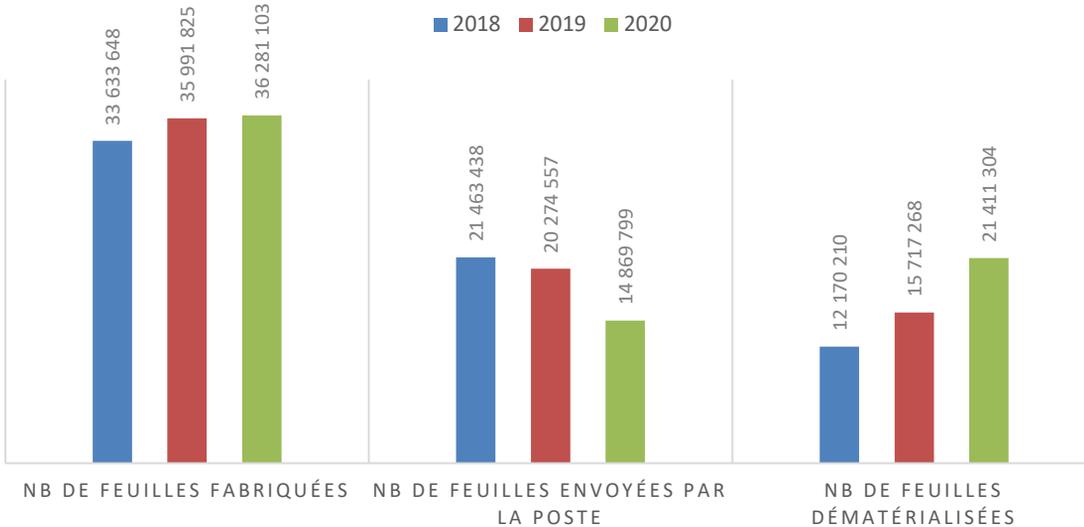
Les efforts faits dans le cadre du plan action visant à réduire notre utilisation de papier pour les documents envoyés aux clients donnent des résultats concrets : malgré l'augmentation du nombre de relevés fabriqués, conséquence de la progression de notre clientèle, le nombre des envois baisse d'un tiers sur deux ans. Dans le même temps, les économies de feuilles éditées se monte à plus de 9 millions sur les deux années, soit plus de 43T de papier économisées. La dématérialisation des courriers permet une économie supérieure à 100T de papier par an, permettant de réduire notre impact environnemental et celui de nos clients.



Le saviez vous ?

Une tonne de papier émet pour sa fabrication environ une tonne de CO₂. Le sous-traitant qui traite nos relevés de compte utilise du papier labellisé PEFC.

Evolution de la dématérialisation des documents communiqués aux clients

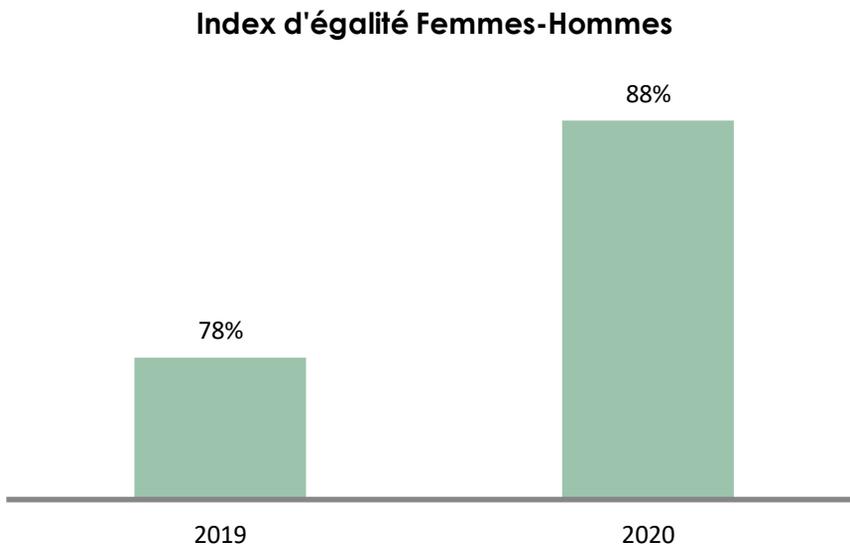
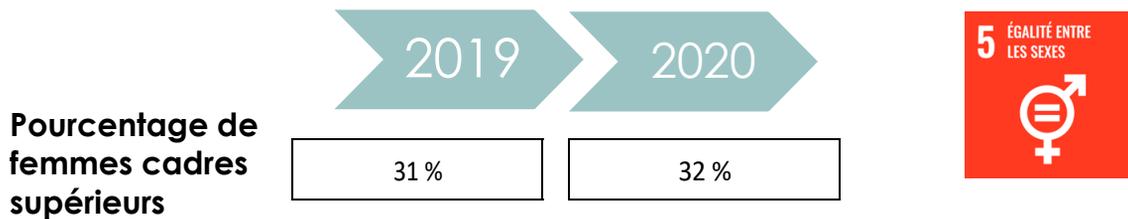


5 ŒUVRER A L'EPANOUISSEMENT ET A LA PROTECTION DE NOS 2660 SALARIES

Le Crédit Agricole Aquitaine, conscient de la valeur qu'apporte la **diversité** à une entreprise, s'engage à la promouvoir sur le territoire. Depuis 2011, la Caisse Régionale a concrétisé cet engagement en signant la charte de diversité en entreprise

Nous favorisons l'égalité femmes/hommes et la mixité

La Caisse Régionale Aquitaine s'engage à garantir l'égalité professionnelle entre tous les salariés, en particulier entre les femmes et les hommes. Le taux de la féminisation de l'effectif CR (58,8%) est en légère diminution grâce à l'attention portée dans l'équilibre femmes-hommes des recrutements à compétences égales. L'index d'égalité Femmes-Hommes est en forte augmentation

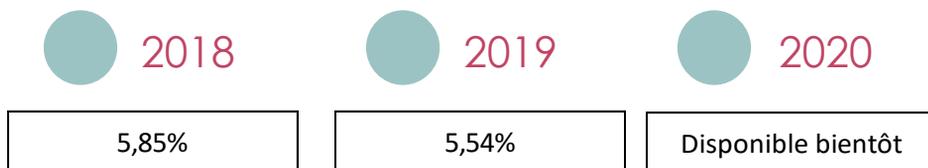


5 ŒUVRER A L'EPANOUISSEMENT ET A LA PROTECTION DE NOS 2660 SALARIES

Nous favorisons l'insertion des personnes en situation de handicap

Afin de promouvoir la **non-discrimination** et refléter la diversité de nos territoires au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole Aquitaine mène depuis 2006 une politique HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole), afin d'agir en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap (incluant les unités bénéficiaires). Pour ce faire, un poste de Chargé de santé et de qualité de vie au travail a été créé en 2020. Le taux de turn-over continue de diminuer.

Pourcentage de salariés handicapés



Nous œuvrons pour favoriser le bien-être au travail

Nombre de salariés ayant bénéficié d'une promotion



Taux de Turn Over



5 ŒUVRER A L'EPANOUISSEMENT ET A LA PROTECTION DE NOS 2660 SALARIES

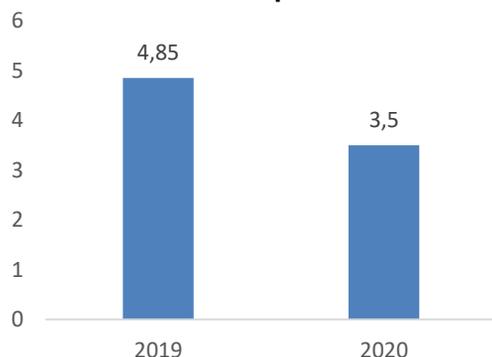
Nous mettons en place des formations plus adaptées aux besoins collaborateurs : de la formation à l'expérience apprenante

Pour déployer et animer la formation, la Caisse Régionale Aquitaine s'appuie sur :

- une équipe de 6 personnes au sein du Service Formation,
- l'Institut de formation du Crédit Agricole (IFCAM)
- Une diversité de modalités d'apprentissages intégrant les nouvelles technologies : e-learning, présentiel, tutorat, immersion, les classes virtuelles (en web conférence).

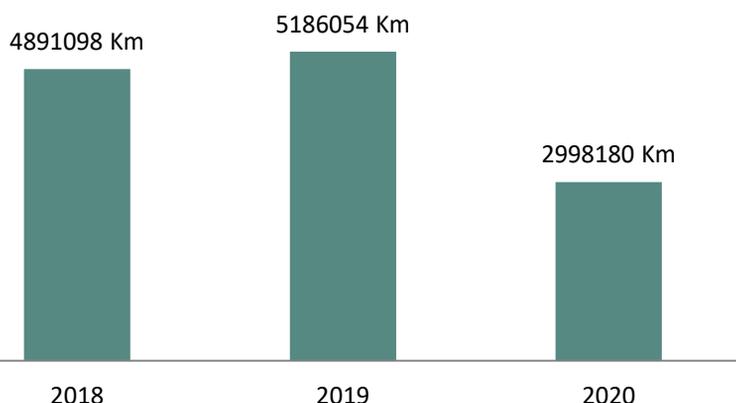
Malgré la COVID, les formations ont pu se maintenir à un très bon niveau, même à distance.

Nbr de jours de formation par ETP



Nous travaillons sur la sécurité de nos collaborateurs

Km pros parcourus dans l'année par les salariés en véhicule



Du fait de la COVID, nous avons généralisé les réunions ou formations à distance (par Skype ou Visio-conférence). De la même façon, pour les clients, la généralisation de la vente à distance a permis de limiter les contacts et donc de protéger clients et collaborateurs. De fait, une réduction de 42% des déplacements s'en est suivie. Cette réduction est supérieure à nos objectifs de -25% d'ici 2030.



Nous demandons leurs avis à nos salariés et nous en tenons compte

Lors de l'enquête 2020, l'IER (Indice d'Engagement et de Recommandation) des salariés a été mesuré à 74/100 avec un taux de recommandations de l'employeur de 80%.

Les remontées de l'enquête 2019 ont permis par exemple de refondre l'entretien d'évaluation annuel, de créer des postes dans le réseau et de renforcer l'équipe mobile (chargée de suppléer les absences imprévues) ou de créer l'équipe Allo services, pour une meilleure prise en charge des appels téléphoniques, dans l'objectif d'améliorer le service client.



POUR ALLER PLUS LOIN

- La Déclaration De Performance Extra-Financière :

[DPEF](#)

- Liens vers les offres vertes du CA :

[Nos offres Eco-Responsables](#)

- Liens vers nos engagements:

[Engagements RSE](#)

[Charte Ethique](#)

[Charte de la Diversité](#)

[Politique de protection des données personnelles](#)

[Charte des données personnelles](#)

