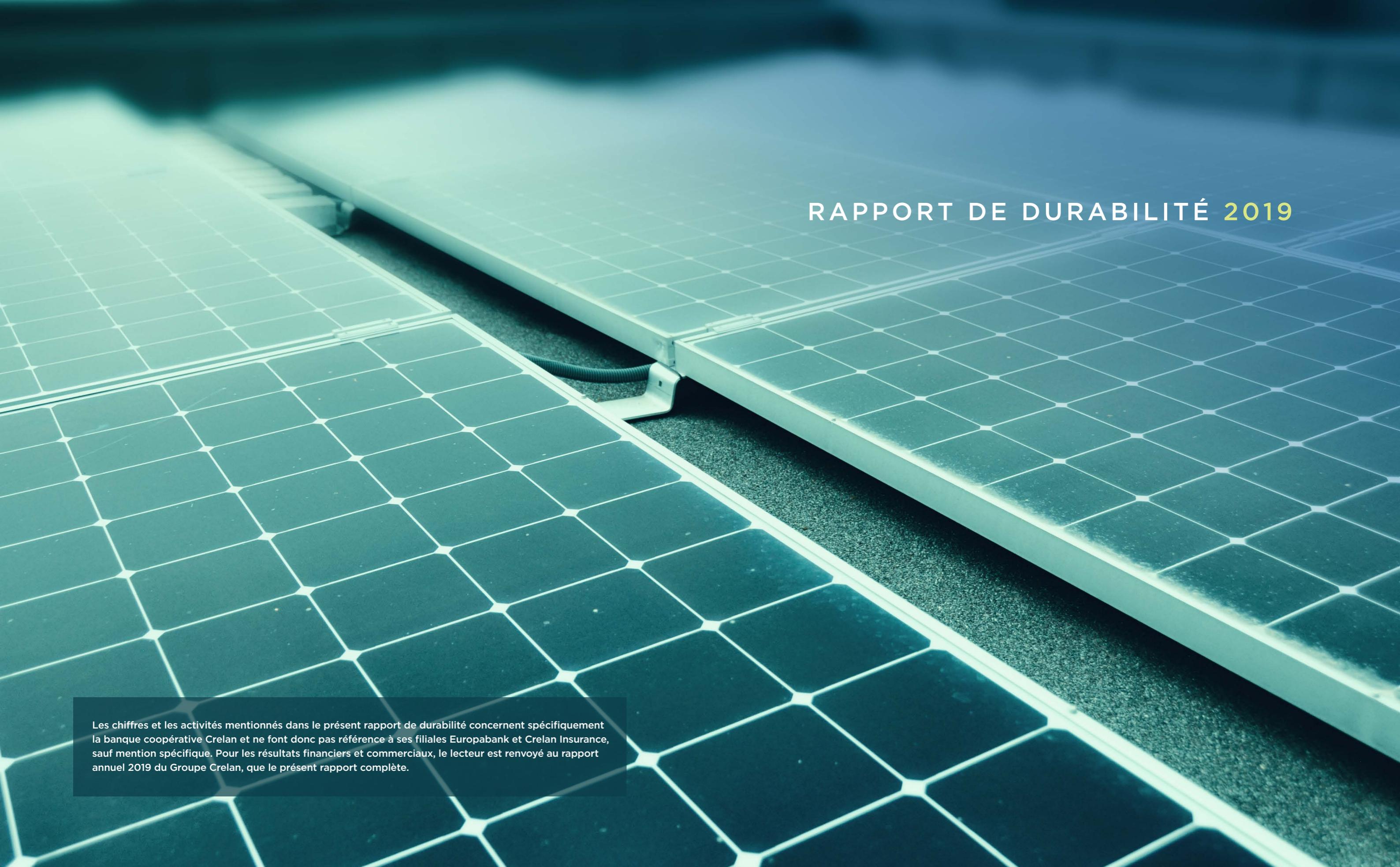


RAPPORT DE DURABILITÉ 2019





RAPPORT DE DURABILITÉ 2019

Les chiffres et les activités mentionnés dans le présent rapport de durabilité concernent spécifiquement la banque coopérative Crelan et ne font donc pas référence à ses filiales Europabank et Crelan Insurance, sauf mention spécifique. Pour les résultats financiers et commerciaux, le lecteur est renvoyé au rapport annuel 2019 du Groupe Crelan, que le présent rapport complète.

Connaissez-vous l'image stéréotypée du banquier ?
Un homme plutôt âgé, grisonnant, en costume
Professionnel, distant et uniquement intéressé par les chiffres et les rendements. La profession de banquier doit donc être très ennuyeuse et surtout en contradiction avec l'entrepreneuriat durable ?

Ce rapport de durabilité 2019 complète le rapport annuel du Groupe Crelan 2019. Ce dernier parle en effet davantage de chiffres et de résultats. Après tout, nous sommes un conseiller financier et nous ne pouvons pas ignorer les chiffres.

Mais Crelan veut faire la différence dans la manière dont nous donnons des conseils financiers et dans la manière dont nous nous engageons dans la société, en gardant à l'esprit notre devise "Ensemble pour une autre banque".

Dans ce rapport de durabilité, nous voulons vous informer, en tant que lecteur, de manière transparente, sur la manière dont nous menons nos activités de manière socialement responsable.

Nous nous efforçons d'adopter une approche pragmatique en accordant une attention continue aux intérêts de toutes les parties prenantes.

Crelan traduit ce principe concrètement par une attention pour:

- Une durabilité continue de sa gamme de produits et de services;
- Un service et des conseils honnêtes, compétents et personnalisés pour ses clients;
- Une rémunération correcte pour ses actionnaires coopératifs;
- Un environnement de travail agréable et motivant pour ses employés;
- Des investissements écologiques dans ses bâtiments et ses services;
- Le parrainage de plusieurs champions talentueux et la formation de jeunes athlètes en cyclo-cross, basket-ball et athlétisme;
- Une contribution financière à la société dans laquelle elle opère par l'intermédiaire de la Crelan Foundation;
- Une participation au capital et un prêt à Incofin, un fonds spécialisé dans la microfinance dans les pays du tiers monde.

Vous trouverez de plus amples informations dans ce rapport. Les chiffres économiques vous intéressent aussi ? Nous vous invitons ensuite à lire le rapport annuel, que vous pouvez également trouver sur www.crelan.be.

Table des matières

Crelan: rapport de durabilité 2019.....	4
La vision de Philippe Voisin sur la durabilité	6
Une description succincte de Crelan	8
Chiffres-clés de Crelan au 31/12/2019.....	8
Une année durable chez Crelan.....	10
Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies comme fil conducteur	14
Une bonne gouvernance.....	16
Un Conseil d'Administration diversifié.....	17
Comité de Direction.....	18
Réglementations bancaires	19
Une relation durable avec les clients	20
Octroi de crédit durable.....	20
Offre de placements durables	20
Accessibilité des agences pour les personnes à mobilité réduite (PMR).....	24
Une relation durable avec les collaborateurs	26
Un personnel diversifié permet de rester en contact avec ce qui vit dans la société...	26
La diversité, un engagement !	28
Top Employer 2019 Belgique	28
Learning & development	28
Le télétravail, les bureaux satellite et les technologies de communication	29
Facilitent le travail durable	29
Une mobilité durable à la une	29
Together@Crelan.....	30
Des collaborateurs en bonne santé.....	31
Sécurité	31
Un portefeuille de placement construit de manière durable	32
Un acteur sociétal durable.....	34
La Crelan Foundation, par et pour les coopérateurs.....	34
Soutien à l'agriculture et à l'horticulture durables	42
La Galerie Crelan donne un coup de pouce aux artistes belges débutants	46
Nos collaborateurs s'engagent pour une bonne cause	47
Attentive au tiers-monde	48
Investissements environnementaux durables	50
Investissements dans les solutions énergétiques	50
Une attention à la consommation responsable	52

La vision de Philippe Voisin sur la durabilité

Monsieur Voisin, que signifie pour vous l'action durable ?

Une entreprise qui mène ses activités de manière durable réussit à aligner les intérêts de l'entreprise sur ceux de la société dans laquelle elle opère et à communiquer de manière transparente à ce sujet. Lors de la prise de décision et de la détermination de la stratégie, il est donc important de prendre en compte les intérêts de tous les stakeholders concernés - clients, actionnaires, collaborateurs, régulateurs, législateur, société civile... - et de les prendre en considération. Agir de manière durable signifie aussi entrer en dialogue et s'éloigner de la pure réflexion à court terme. L'accent doit être mis sur une vision cohérente de l'avenir qui soit également déterminée par tous les collaborateurs. En effet, ce sont eux qui donnent un visage à l'entreprise au quotidien et qui doivent mettre en pratique le concept de durabilité.

Pourquoi attachez-vous de l'importance aux opérations durables chez Crelan ?

Crelan est une banque coopérative qui compte plus de 275.000 actionnaires coopératifs. Toutes ces personnes ont donc investi jusqu'à un maximum de 5.009,60 EUR dans des actions coopératives de CrelanCo parce qu'elles croient en l'avenir et en la politique de la banque. Nous avons donc une obligation importante envers eux. Ils attendent non seulement que leur banque se développe sainement, mais surtout qu'elle le fasse de manière responsable et respectueuse.

De plus, l'entrepreneuriat durable et responsable n'est plus un terme à la mode. Dans ce nouveau monde dans lequel nous vivons, tous les acteurs économiques - individus, entreprises, États - doivent adapter leur comportement. Cela implique que chaque acteur économique redéfinisse le rôle qu'il joue dans la société, en prenant en compte

plus que sa seule adaptation personnelle. L'entreprise devra prendre conscience de ses devoirs et responsabilités. À cet égard, notre structure coopérative est un véritable atout.

L'action durable, ne peut-elle pas aussi être contre-productive, par exemple si elle exerce une pression sur la croissance économique ?

L'entrepreneuriat durable est important pour aujourd'hui et pour plus tard, pour la qualité de vie des générations futures, de nos enfants et petits-enfants. Par définition, l'entrepreneuriat durable et la croissance économique ne sont pas ennemis l'un de l'autre et peuvent aussi parfaitement aller de pair. Les nouvelles technologies plus durables créent également de nouveaux marchés et de nouveaux emplois. Le consommateur est d'ailleurs ouvert à cette idée. En 2019, par exemple, 51,55 % des capitaux que nos clients ont placés dans des produits structurés ont été investis dans des produits qui traitent spécifiquement de questions durables, sociales, éthiques et environnementales. Mais nous devons également veiller à ne pas tomber dans les excès, ni pour, ni contre. Je vois l'entreprise durable comme un processus évolutif avec des décisions pragmatiques. C'est avant tout une question de bon sens.

Dans quelle mesure pensez-vous que Crelan est durable ?

La durabilité est dans nos gènes. En raison du type de banque que nous sommes, nos opérations sont déjà assez durables par définition. Nous avons une taille plutôt modeste et nous nous concentrons exclusivement sur l'activité principale de la banque. Nous n'opérons donc pas au niveau international et nous ne générerons pas de revenus à partir de transactions spéculatives. Les fonds qui nous sont confiés par les clients sont largement utilisés

pour soutenir la société locale par le biais de crédits aux familles belges, aux indépendants, aux PME et aux agriculteurs et horticulteurs.

Comme toute entreprise, nous voulons croître et créer de la valeur ajoutée, mais en tant qu'entreprise non cotée, nous pouvons le faire à notre propre rythme.

Nos valeurs d'entreprise - proximité, solidarité, responsabilité et respect - constituent un principe directeur important lors de la formulation de la politique. Afin de continuer à remplir notre rôle social, nous prenons diverses initiatives dans le domaine de la politique du personnel, de la gamme de produits et de services, de notre propre portefeuille de placement, des investissements écologiques dans nos bâtiments et du soutien financier de projets socialement pertinents par le biais de la Crelan Foundation.

De quoi êtes-vous le plus satisfait en 2019 ?

Il y a eu plusieurs belles réalisations en 2019. Nos sept premiers fonds ont reçu le logo de durabilité lancé par Febelfin, nous avons souscrit à la charte pour la diversité des genres dans le secteur financier, avec la Crelan Foundation, nous avons pu soutenir financièrement 52 projets menés par des actionnaires coopératifs, nous avons reçu le certificat Top Employer Belgique... pour la quatrième fois consécutive. Mais ce qui m'a le plus réjoui, c'est l'énorme enthousiasme de nos collaborateurs pour participer à des activités caritatives par l'intermédiaire de la Crelan Foundation ou à des activités sociales de Together@Crelan. Pour moi, c'est la meilleure preuve que nous, chez Crelan, visons «Ensemble pour une autre banque».

Philippe Voisin
CEO de Crelan



Une description succincte de Crelan



Crelan est une banque 100% belge et coopérative dont la SC CrelanCo est le solide actionnaire coopératif. Toutes deux forment une fédération d'établissements de crédit dont la SA Crelan est l'institution centrale.

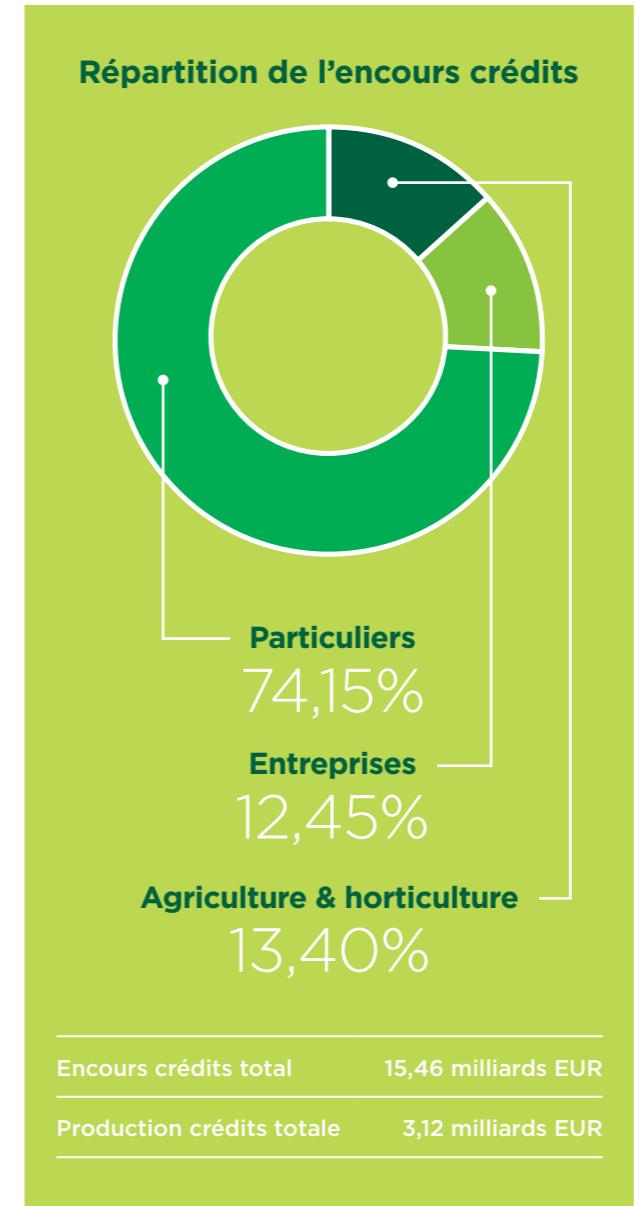
Crelan offre une large gamme de produits bancaires et d'assurance pour les particuliers, les indépendants et les PME. Avec une gamme de produits spécialisés, la banque est également le partenaire privilégié des agriculteurs, des horticulteurs et des grandes entreprises du secteur agricole et horticole.

Les clients peuvent obtenir des conseils financiers auprès de plus de 530 agences gérées par des agents indépendants établis localement. Sous le slogan 'Ensemble pour une autre banque', Crelan met l'accent sur le contact personnel et la relation de confiance avec ses clients. La banque utilise un modèle durable et témoigne d'un réel engagement social.



Le Groupe Crelan est composé de la banque coopérative Crelan et de ses deux filiales, Crelan Insurance et la banque de niche Europabank. Le total bilantaire du Groupe Crelan (y compris ses filiales, Europabank et Crelan Insurance) s'élève à 21,6 mia EUR, ce qui en fait la septième banque belge.

Chiffres-clés de Crelan au 31/12/2019



Dépôts	
Dépôts à la clientèle (y compris les certificats subordonnés)	18,07 milliards EUR
Encours comptes d'épargne	12,28 milliards EUR
Portefeuille hors-bilan	6,21 milliards EUR

Participation à l'effort commun en 2019

Total des taxes sur les revenus et des prélèvements sur les banques payés: 38,69 millions EUR

Une année durable chez Crelan



17 janvier

Lors de la réception du Nouvel An, notre CEO, Philippe Voisin, remet un chèque de 10.000 EUR à Brigitte Demunter de la Fondation contre le Cancer. Ce don est le résultat de la participation de nos collaborateurs aux actions de la Crelan Foundation en 2018.



24 janvier

L'artiste Jos Bolle expose ses œuvres à la Galerie Crelan sous le thème de la Métamorphose.



5 février

Crelan reçoit le label de Top Employer Belgique pour la quatrième fois consécutive. Une belle consécration pour les efforts de la banque en vue d'offrir à ses collaborateurs un environnement de travail motivant et agréable.



19 mai

Des collaborateurs et des actionnaires coopérateurs de la banque parcourent les 20 km de Bruxelles avec la Crelan Foundation au profit de la Fondation contre le Cancer.



23 mai

Helga Kahl, Jérôme Vorzanger, Alain Braekeveldt et Liesbet Weckhuysen habillent la Galerie Crelan de leurs belles œuvres lors de l'exposition 'Synergie'



25 mai

Des collaborateurs de Crelan explorent le Pajottenland à pied ou à vélo avec Together@Crelan.



11 mars

Crelan et la plateforme de crowdfunding MiiMOSA lancent leur troisième appel à projets de crowdfunding dans l'agriculture et l'agroalimentaire wallon. Groupe One, l'agence spécialisée dans le soutien aux projets durables de start-up, y participe.



30 mars

Together@Crelan permet aux collaborateurs de découvrir la ville portuaire d'Anvers.



27 avril

L'action OPR (Opération pièces rouges) de Télévie et Bel RTL permet de récolter 379.071,48 EUR pour la lutte contre le cancer et la leucémie. Crelan est un partenaire et a distribué plus de 26.000 tirelires.



6 juin

L'Amicale des pensionnés tient son assemblée générale au siège social. L'activité se termine par un lunch.



20 juin

Pendant la pause de midi, les collaborateurs peuvent participer à une compétition sportive «Les jeux de la Crelan Foundation». Grâce aux défis relevés, ils gagnent un soutien financier pour la «Fondation contre le Cancer».



2 septembre

Crelan offre une fois de plus à ses actionnaires coopérateurs la possibilité de participer à un achat groupé d'énergie. Avec l'achat groupé de 2018, plus de 3.000 ménages ont pu bénéficier d'une facture énergétique plus avantageuse.



16-22 septembre

Avec une distribution gratuite de fruits, un petit déjeuner, un défi vélo et des tickets de transport public gratuits, Crelan conclut une «Semaine de la Mobilité» réussie.



26 septembre

Yves Vandeputte, employé d'agence Crelan, et son frère Philippe ont parcouru à vélo cet été un circuit sponsorisé de 1.600 km, du nord de l'Espagne à Hemiksem. Yves a fait cela en mémoire de sa fille Shana, décédée.



Cet exploit sportif a permis de récolter 25.000 EUR au profit de l'asbl Villa Max et de la recherche de l'UZA sur les rhumatismes infantiles. La Crelan Foundation a soutenu le projet à hauteur de 4.000 EUR.



8 octobre

Lors de la 4ème journée de la Chaire Crelan avec la Faculté des sciences des bio-ingénieurs en sciences agronomiques de l'UGent, environ 50 agents de la banque Crelan en apprennent davantage sur les dernières tendances du secteur laitier. L'entreprise laitière Milcobel en est l'hôte et offre une visite d'entreprise fascinante.



8 novembre

Les sept premiers compartiments de fonds de la gamme Crelan reçoivent le label de durabilité récemment lancé par Febelfin. Crelan veut également continuer à travailler à une adaptation durable pour les autres compartiments de sa gamme.



27 septembre

Le couple d'artistes, Myriam Middelkamp et Walther Van Schoote, exposent à la Galerie Crelan sous le thème «Réminiscence».



28 septembre

113 collègues et membres de leurs familles visitent le domaine de Bokrijk avec Together@Crelan.



30 septembre

Avec 77% de navetteurs durables, le département Compliance est devenu l'heureux propriétaire du vélo électrique lors du concours de la Semaine de la Mobilité.



21 novembre

Crelan signe la Charte pour la diversité des genres dans le secteur financier, une initiative de Women in Finance.



28 novembre

Six collègues partant en pension combinent leurs réceptions d'adieu et font ainsi don d'une partie importante du budget d'adieu mis à leur disposition par la banque à la Crelan Foundation au profit de la Fondation contre le Cancer.



1 décembre

Together@Crelan visite le marché de Noël de Liège.

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies comme fil conducteur

Ce rapport de durabilité a été rédigé en tenant compte des 17 objectifs de développement durable mis sur pied par les Nations Unies en 2016.

Ces ODD sont un appel à l'action à tous les pays et entreprises afin de promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète. Ils défendent l'idée que mettre fin à la pauvreté doit aller de pair avec des stratégies qui développent la croissance économique et répondent à une

série de besoins sociaux, notamment l'éducation, la santé, la protection sociale et les possibilités d'emploi, tout en luttant contre le changement climatique et la protection de l'environnement.

À chaque fois que Crelan contribue à l'un de ces 17 thèmes, nous mentionnons le logo des Nations Unies relatif à cet objectif de développement durable dans le texte correspondant du présent rapport.



Une bonne gouvernance



La bonne gouvernance est l'ensemble des processus et des réglementations qui influencent la manière dont une entreprise est dirigée et contrôlée en interne.

Les principaux acteurs dans ce domaine sont le **Comité de Direction** et les actionnaires (coopérateurs) représentés par le **Conseil d'Administration**. Les employés, les agents, les fournisseurs, les clients et la communauté au sens large sont également des éléments importants dans ce cadre.

	Comité de Direction	Conseil d'Administration
Nombre de membres	3*	16*
Rapport hommes/femmes	3/0 (100% / 0%)*	12/4 (66,7% / 33,3%)*
Administrateurs indépendants		4
Diplômes principaux	Droit, Sciences économiques, Ingénieur commercial	Sciences économiques, Statistique & Économétrie, Économie rurale, Droit et pratique judiciaire, Ingénieur agronome, Comptabilité/fiscalité, Sciences diplomatiques

* Le tableau ci-dessus et les tableaux ci-dessous montrent la composition du Conseil d'Administration et du Comité de Direction au 31 décembre 2019. Au cours de l'année, deux membres du Comité de Direction - Filip De Campenaere, le 4 juillet et Heidi Cortois, le 1er janvier 2020 - ont quitté la banque. Leurs responsabilités et leurs fonctions ont été temporairement réparties entre les trois autres membres du Comité de Direction. En outre, le mandat d'administrateur d'Yvan Hayez a pris fin le 13 février 2019.

Un Conseil d'Administration diversifié

Le Conseil d'Administration de Crelan est composé de 16 administrateurs dont neuf représentent notre actionnaire de la SC CrelanCo (qui représente à son tour plus de 275.000 actionnaires coopératifs individuels), quatre administrateurs indépendants et trois administrateurs, qui sont membres du Comité de Direction.

Ces administrateurs présentent des profils variés avec des différences au niveau de leurs expériences professionnelles, de leurs compétences, de la langue, du sexe et de l'âge. Le but est qu'ils soient représentatifs de la diversité de la société.

La banque veille à assurer une composition équilibrée et une bonne représentation de l'actionnaire coopératif au sein de ses Conseils d'Administration. L'ancrage agricole de la banque s'exprime par une présence importante de représentants de ce secteur. En outre, quatre administrateurs indépendants siègent au Conseil d'Administration et aux comités afin de garantir l'objectivité des décisions et d'éviter les conflits d'intérêts et la concentration dans le processus décisionnel. Ils supervisent également, entre autres, le respect des règles en matière de gestion des risques, de conformité, d'éthique et de bonnes pratiques au sein de Crelan.

Conseil d'Administration

Au 1er janvier 2020, le Conseil d'Administration de la SA Crelan se présente comme suit:



Président Luc Versele (administrateur de la SC CrelanCo)	Vice-président Jean-Pierre Dubois (administrateur de la SC CrelanCo)	Administrateur indépendant Jan Annaert	Administrateur indépendant Alain Diéval	Administrateur indépendant Catherine Houssa	Administrateur indépendant Agnes Van den Berge
---	---	--	---	---	--



Administrateur de la SC CrelanCo René Bernaerdt	Administrateur de la SC CrelanCo Ann Dieleman	Administrateur de la SC CrelanCo Xavier Gellynck	Administrateur de la SC CrelanCo Robert Joly	Administrateur de la SC CrelanCo Marianne Strel	Administrateur de la SC CrelanCo Hendrik Vandamme
---	---	--	--	---	---



Administrateur de la SC CrelanCo Clair Ysebaert	Administrateur/membre du Comité de Direction Joris Nockaert	Administrateur/membre du Comité de Direction Jean-Paul Grégoire	Administrateur/membre du Comité de Direction Philippe Voisin
---	---	---	--

Conformément à l'article 27 de la Loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit, un Comité d'Audit, un Comité des Risques, un Comité des Rémunérations et un Comité de Nomination ont été institués au sein du Conseil d'Administration et sous son autorité, ainsi qu'un Bureau (anciennement Comité Stratégique), qui prépare les conseils d'administration.

C'est le Comité de Nomination qui examine et évalue chaque année le bon fonctionnement du Conseil

d'Administration et fait des recommandations en matière de nomination de nouveaux administrateurs et de renouvellement de mandat des administrateurs existants. Lors de l'examen de la composition du Conseil d'Administration, le Comité de Nomination tient compte des avantages de tous les aspects de la diversité dans le but d'obtenir une répartition équilibrée des administrateurs. Les membres du Conseil d'Administration sont nommés par l'Assemblée générale des actionnaires, sur proposition du Comité de Nomination pour un mandat de 6 ans renouvelable.

Comité de direction

Le Comité de Direction est l'organe exécutif collégial de la banque. Sous l'autorité de son Président et sous le contrôle du Conseil d'Administration, il assure la gestion courante et prépare les décisions du Conseil d'Administration, qu'il veille ensuite à mettre en œuvre.

Le Comité de Direction de Crelan se compose au 1er janvier 2020 du Président et de deux membres:



Philippe Voisin
CEO et CFO a.i.

Jean-Paul Grégoire
CCO et COO a.i.

Joris Cnockaert
CRO/CHRO et CIO a.i.

Réglementations bancaires

Grâce à sa gestion saine, Crelan n'a jamais dû faire appel à une aide d'Etat lors de la crise financière de 2007-2008. L'institution se maintient à jour pour toutes les nouvelles initiatives et réglementations qui ont été lancées pour encourager les banques à adopter une meilleure gouvernance et à mieux gérer leur prise de risque. Ces dernières années, la banque a renforcé sa solvabilité, donc ses fonds propres, et respecte les nouvelles exigences en matière de liquidités développées par le Comité de Bâle sur la Supervision bancaire. En outre, elle dispose de toutes les procédures de contrôle interne afin d'identifier, de gérer et de rapporter les risques, exigées dans les « Guidelines on Internal Governance » publiées par l'Autorité bancaire européenne (ABE).

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du total des rémunérations versées par la banque en 2019:

Total des rémunérations	Rémunération fixe	Rémunération variable
Administrateurs de Crelan SA	2,22 mio EUR	0,42 mio EUR

Une relation durable avec les clients



Crelan, banque coopérative 100% belge, cherche avant tout à établir une relation sur le long terme avec ses clients. Ce type de lien ne se crée pas du jour au lendemain et s'établit dans la confiance. C'est pourquoi la banque a toujours opté pour des produits simples et transparents, que ce soit en matière de crédit ou de placement.

« Nous évitons toute forme d'excès, que ce soit dans notre relation avec nos clients ou dans la gestion de leur portefeuille. On pourrait qualifier cette attitude de paternaliste, mais dans le bon sens du terme », explique Bart Abeloos, expert en placement chez Crelan.

Octroi de crédit durable

UNE POLITIQUE DE CRÉDIT COMME FIL CONDUCTEUR

Dans le cadre de sa politique générale en matière de crédits, validée annuellement par le Conseil d'Administration, les engagements suivants, qui encouragent la durabilité, sont repris:

- Travail en toute transparence;
- Exclusion des activités illégales, blanchiment d'argent, traite des êtres humains, travail non déclaré, trafic de drogue et d'armes, industrie du sexe;
- Pas d'octroi de crédit aux mineurs;
- Pas d'encouragement de l'endettement;
- Pas de financement de constructions fiscales complexes;
- Analyse sur base des revenus prévus et durables;
- Contrôle de l'identité des emprunteurs et de l'origine des ressources propres;
- Exigence de garanties situées en Belgique;
- Obtention obligatoire d'une rentabilité minimale;
- Refus de reprise de dossiers "in default" auprès d'une autre banque.

AIDER À RÉALISER PLUS DE 3 MILLIARDS EUR DE RÊVES

En 2019, Crelan a soutenu l'activité locale belge en accordant des **crédits** d'une valeur de **3,12 milliards EUR**. **74,15%** de ce montant ont été alloués à des **particuliers** pour l'achat de logements et de biens de consommation, **13,40%** sont allés à des **projets agricoles et horticoles** et **12,45%** à des **entreprises**.

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À L'OFFRE DE CRÉDIT VERT

En matière de prêts verts, Crelan propose des **financements ÉCO-Énergie** aux clients résidant en Belgique. Il s'agit de prêts à tempérament offrant un taux avantageux qui sont spécifiquement destinés à des investissements économiques en énergie comme le remplacement d'une chaudière, des investissements dans l'énergie verte (boiler à énergie solaire, panneaux photovoltaïques, pompe à chaleur, énergie géothermique), des travaux d'isolation (toit, murs, sol, vitrage isolant), le placement de robinets et interrupteurs thermostatiques ou un audit énergétique. Le taux d'intérêt pour un financement ÉCO-Énergie est bas et est même déductible dans certains cas.

Parce que Crelan souhaite aussi soutenir l'achat de voitures neuves moins polluantes, la banque propose une tarification séparée plus avantageuse aux clients qui achètent des **voitures vertes ou hybrides**.

Offre de placements durables

Les placements durables sont un sujet d'actualité. Mais pour Crelan, il ne s'agit pas d'une simple mode. La durabilité fait depuis longtemps partie de son offre de produits et d'investissements.

PAR DES CONSEILS APPROPRIÉS ET DES INFORMATIONS CORRECTES

De manière générale, chez Crelan, l'offre de placement commence par une **information correcte** à la clientèle, conformément aux règles de la **directive MiFID** (Directive sur les marchés d'instruments financiers). Chaque investisseur remplit un questionnaire MiFID afin de déterminer son profil de risque. À côté, tous nos produits de placement ont un score qui indique leur niveau de risque. Nos agents conseillent chaque client afin que ses choix de placement coïncident avec son profil de risque. En outre, toutes nos informations précontractuelles sont transparentes. Et pendant la durée de vie du produit, Crelan fournit des informations et des rapports à ses clients, leur permettant de suivre l'évolution de leurs placements.

PAR LE BIAIS DE PRODUITS PHARES QUI RÉPONDENT AUX CRITÈRES ESG

Nos **produits-phares** sont gérés selon les critères ESG (Environmental, Social & Governance). Cela signifie que les sociétés dans lesquelles nos fonds investissent sont continuellement évaluées et jugées sur leur impact écologique, leur politique sociale et leur bonne gouvernance.



« Une entreprise qui respecte l'environnement et son personnel et qui fait preuve de bonnes pratiques de gouvernance a davantage de chances d'obtenir de meilleurs résultats financiers et opérationnels que les autres. Nous sommes convaincus que le développement durable et la création de valeur sont plus que jamais étroitement liés. On le voit, les investissements durables ne sont pas uniquement positifs pour la société. Ils le sont aussi pour le portefeuille de nos clients. », explique **Bart Abeloos, conseiller en placement chez Crelan**.

Crelan collabore avec deux partenaires stratégiques, **Econopolis Wealth Management** et **Amundi Asset Management**. Tous deux prennent en compte ces critères de durabilité dans leur politique d'investissement. En outre, **BNP Paribas Asset Management Belgium**, gestionnaire de nos fonds d'épargne-pension, a rendu la gamme **Crelan Pension Fund** totalement durable.

CRELAN FUND

Sous la dénomination « **Crelan Fund** », la banque propose 5 fonds gérés selon la vision de l'économiste Geert Noels, telle que décrite dans son livre « **Econoshock** ». L'analyse, dans son nouveau livre « **Gigantisme** », d'une économie devenue déséquilibrée, inspire également les choix de gestion des fonds. Le gestionnaire d'actifs **Econopolis Wealth Management** fonde la composition des portefeuilles, entre autres, sur la liste d'exclusion de l'IFC (International Finance Corporation), filiale de la Banque mondiale, et sur la liste d'exclusion du Fonds de pension du gouvernement norvégien, qui est une autorité en la matière. Elle exclut les entreprises qui, par exemple, violent les droits de l'homme, contribuent à la production d'armes nucléaires ou polluent l'environnement.

Les compartiments commercialisés sont:

- **Crelan Fund EconoFuture**,
- **Crelan Fund EconoNext**,
- **Crelan Fund EconoStocks**,
- **Crelan Fund Global Equity DBI - RDT**,
- **Crelan Fund Sustainable**.

Sur le montant total investi par les clients dans les fonds Crelan en 2019, **10%** sont allés à des **compartiments de Crelan Fund**.

Notons le dernier-né de la gamme lancé avec succès en 2017: le compartiment Crelan Fund Sustainable. Outre les principes de base susmentionnés, ce fonds est également soumis à des audits réguliers en matière de durabilité. Les gestionnaires du fonds ont accès aux rapports de Sustainalytics, société indépendante spécialisée dans les enquêtes de durabilité sur les entreprises cotées et les pays. Celle-ci attribue un score de durabilité aux émetteurs. Les entreprises qui enregistrent un niveau controversé dans la nomenclature de Sustainalytics sont exclues. Depuis son lancement jusqu'en fin 2019, le fonds **Crelan Fund Sustainable** a récolté **22,7 millions EUR**.



CRELAN INVEST

Crelan souhaitait se distinguer dans son offre de fonds mixtes (actions/obligations) et présenter une approche d'investissement durable. En mai 2018, la banque a lancé 3 fonds profilés par l'intermédiaire de son partenaire **Amundi Asset Management**, dans le cadre de la sicav « Crelan Invest ». Après un démarrage réussi, l'encours à fin 2019 s'élevait à pas moins de **262 millions EUR**.

Voici les fonds:

- **Crelan Invest Conservative**
- **Crelan Invest Balanced**
- **Crelan Invest Dynamic**

Ces 3 fonds appliquent des règles strictes. L'équipe de gestion d'Amundi Asset Management s'appuie sur une analyse financière solide. Celle-ci est associée à une analyse extra-financière au regard des critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance).

Une équipe d'analystes non financiers examine les entreprises de manière très approfondie, en recensant des dizaines d'éléments de leur fonctionnement. Elles sont regroupées sous trois rubriques:

• Environment:

la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, l'utilisation de l'eau, la pollution, les déchets et l'attention portée à la biodiversité pour le volet écologique.

• Social:

le développement du capital humain, les conditions de travail, la santé et la sécurité, le dialogue social, les relations avec les clients et les fournisseurs, les communautés locales et le respect des droits de l'homme, et la responsabilité des produits de l'entreprise pour le volet social.

• Governance:

l'indépendance du conseil d'administration, la qualité de l'audit et des contrôles, la politique de rémunération, les droits des actionnaires, l'éthique globale et la stratégie ESG pour le volet gouvernance.



AMUNDI

Amundi
ASSET MANAGEMENT

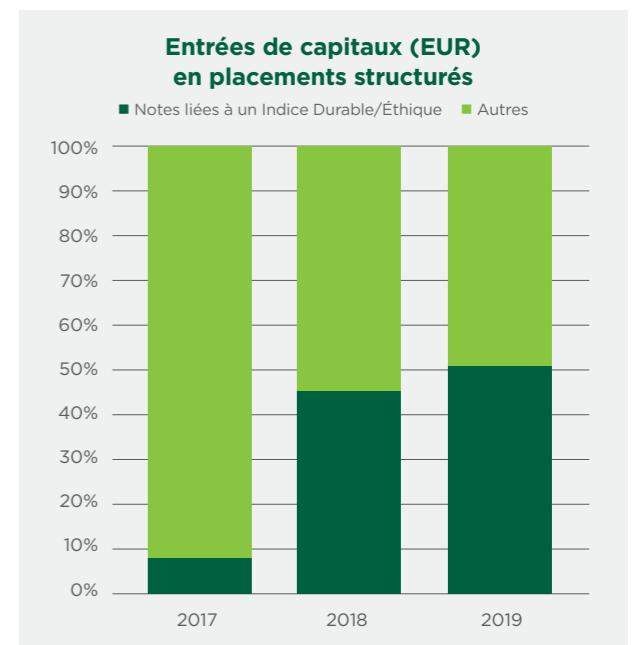
À côté de ces produits-phares, Crelan commercialise la large gamme de fonds Amundi, leader européen dans la gestion d'actifs. Aujourd'hui, Amundi gère 320 milliards EUR d'encours en investissement responsable. Amundi a lancé en 2018 un ambitieux plan d'action à trois ans qui a pour but de donner une nouvelle portée à ses engagements. Le gestionnaire d'actifs vise à intégrer une approche ESG de portée considérable dans tous les fonds de placement gérés activement d'ici la fin 2021. Cela commence par une analyse ESG approfondie

des entreprises et des émetteurs, et devrait permettre aux fonds de placement Amundi d'obtenir un score ESG plus élevé que celui du marché dans lequel ils investissent. D'ici 2021, tous les fonds Amundi commercialisés par Crelan auront donc une gestion ESG.

NOTES STRUCTURÉES

Dans le passé, Crelan a régulièrement lancé des produits structurés s'inscrivant dans le cadre d'aspects durables et sociaux, éthiques et environnementaux. Pour évaluer ces aspects, nous avons fait appel à Forum Ethibel et iStoxx, par exemple, qui ont à leur tour demandé à Sustainalytics d'attribuer une note ESG.

Fin 2019, le nombre d'investissements dans ce type de produits représente **51,55%** du total des encours dans les investissements structurés. En partie grâce à l'élargissement de la gamme de produits, l'afflux dans ces produits est également en constante augmentation, comme le montre le graphique ci-dessous.



En 2019, 13 **Notes** ont été lancées avec un indice d'actions durables comme sous-jacent. Ces 13 lancements ont représenté une contrepartie totale de **108.600.000 EUR**. Deux de ces lancements ont apporté une contribution supplémentaire à un projet social et écologique en Belgique. Pour chaque tranche de 1.000 EUR investie dans ces deux Notes, le client pouvait planter un arbre à l'endroit de son choix en Belgique. Cette initiative a soutenu la plantation de 12.050 arbres ayant un impact positif sur le climat, la biodiversité, la santé et l'emploi.

EURO-OBLIGATIONS

Sur la liste des **euro-obligations** commercialisées dans le réseau, une attention toute particulière est portée aux «obligations vertes», qui visent à financer des projets qui préviennent le réchauffement de la planète.

EN PRÉTANT ATTENTION À LA NORME DE QUALITÉ DE FEBELFIN POUR LES PRODUITS FINANCIERS DURABLES:

Pour les consommateurs, la durabilité est de plus en plus importante, y compris pour les produits dans lesquels ils investissent. Le terme 'durabilité' pouvant souvent être interprété de différentes manières, la fédération faîtière des banques, Febelfin, a élaboré une norme de qualité pour les produits financiers durables. Les produits qui répondent à cette norme, et qui sont de préférence encore plus ambitieux, reçoivent un label de durabilité. Grâce à ce label, les consommateurs peuvent être sûrs que le produit répond à un certain nombre d'exigences de qualité et que leur argent va à des entreprises qui sont également réellement engagées dans la durabilité.



La norme de qualité définit un certain nombre d'exigences minimales auxquelles les produits financiers durables doivent répondre, tant dans le processus d'investissement que dans le portefeuille de placement. Un produit financier peut recevoir le label de durabilité s'il répond à au moins **5 principes fondamentaux**:

- **une stratégie de durabilité claire:** toutes les dimensions de la durabilité, les facteurs dits ESG, doivent être prises en compte dans la gestion des produits: Environnement

(environnement), Society (société) et Governance (bonne gouvernance)

Exemple: un "fonds vert", axé exclusivement sur l'environnement, mais ne tenant pas compte des facteurs sociaux ou de bonne gouvernance, ne suffit pas.

- **exclusion des entreprises ou activités très nuisibles:**
Exemple: industrie de l'armement, industrie du charbon, industrie du tabac...
- **une politique transparente sur les questions socialement contestées:**
Exemple: énergie nucléaire, évasion fiscale...
- **des informations claires, compréhensibles et comparables pour l'investisseur:** cela doit se faire par le biais d'un document standard ("sustainability ID") à établir pour les produits labellisés.
- **vérification indépendante du respect de la norme de qualité.**

La norme de qualité sera régulièrement revue et adaptée afin de continuer à répondre aux besoins et aux attentes des investisseurs dans la société.

Plus d'informations sur www.towardssustainability.be

En tant que banque coopérative belge, Crelan a également le souci de la durabilité et veut répondre à la demande croissante des clients pour des investissements socialement responsables.

Les fonds suivants de la gamme Crelan ont déjà reçu le label de durabilité Febelfin en 2019:

- Crelan Fund Econofuture
- Crelan Fund Econostocks
- Crelan Fund Sustainable
- KBI Institutional Water Fund
- Crelan Pension Fund Stability
- Crelan Pension Fund Balanced
- Crelan Pension Fund Growth

ACCESSIBILITÉ DES AGENCE POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

Le cahier des charges pour l'installation d'une agence comporte un chapitre concernant les PMR: personnes handicapées, personnes âgées, personnes temporairement immobilisées, enfants, parents avec un landau... La grande majorité de nos agences bancaires sont donc accessibles aux personnes à mobilité réduite.



Une relation durable avec les collaborateurs



En tant que banque coopérative, Crelan veut surtout faire la différence en offrant un service personnalisé et de qualité. Nos clients ne doivent pas se sentir comme des numéros.

Les collaborateurs de Crelan jouent un rôle crucial à cet égard. Les collaborateurs satisfaits sont motivés et se sentent impliqués dans leur entreprise. Cela se traduit par de bonnes performances et des clients satisfaits.



Marleen Van Gompel, responsable learning & development performance management:
"Crelan attache une grande importance à un environnement agréable et à une politique des ressources humaines fortement développée. Le fait que nous ayons reçu le label Top Employer Belgique pour la quatrième fois consécutive en 2019, renforce notre conviction que nous devons poursuivre nos efforts."

Un personnel diversifié permet de rester en contact avec ce qui vit dans la société

Crelan dispose d'un effectif du personnel diversifié en termes de sexe, d'âge, de formation, de nationalité... Nous considérons cela comme un plus, car, de cette façon, nous restons vraiment en contact avec ce qui vit dans la société dans son ensemble.

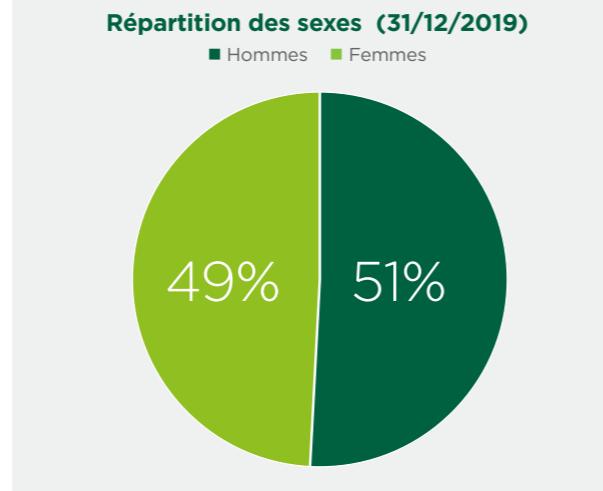
Au 31/12/2019, la banque emploie **751 collaborateurs**. Il s'agit de collaborateurs travaillant pour la banque sur une base salariée au siège social et dans les sièges régionaux

ou qui encadrent directement les agences. Les graphiques et tableaux ci-dessous concernent ces membres du personnel.

En outre, **1.652 collaborateurs** travaillent dans le réseau d'agences de la banque. Il s'agit d'agents bancaires indépendants et du personnel qu'ils emploient.

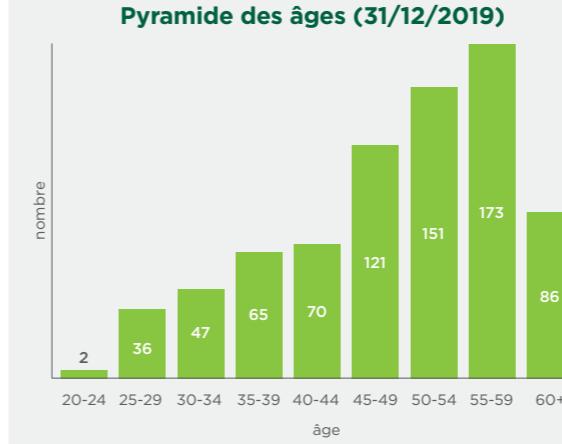
Ils sont chaque jour au service du client

Avec **368 femmes et 383 hommes** employés au 31/12/2019, nous constatons une répartition égale des sexes parmi les membres du personnel.

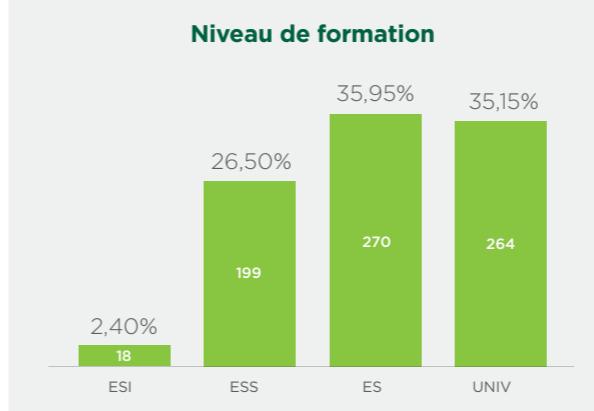


NATIONALITÉS

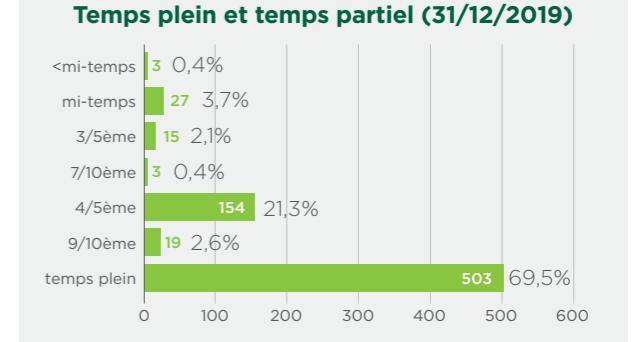
Au total, **13 nationalités** sont représentées chez Crelan, à savoir les nationalités **belge, burkinabée, chilienne, allemande, française, italienne, luxembourgeoise, marocaine, néerlandaise, nigériane, polonaise, sénégalaise et espagnole**.



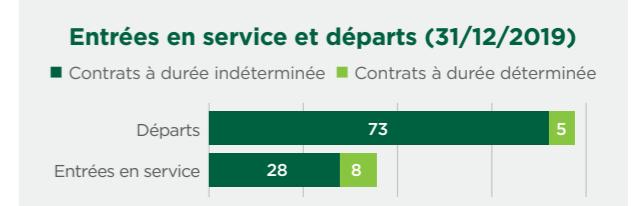
Avec respectivement **43,14%** et **25,43%**, les **quinquagénaires et les quadragénaires** sont les plus fortement représentés. En outre, les **20-29 ans** représentent **5,06%** de l'effectif du personnel, les **30-39 ans, 14,91%** et **11,45%** ont plus de 60 ans.



En termes de niveau d'études, les diplômes de **master, bachelier et enseignement secondaire** représentent chacun environ 1/3.



Afin d'optimiser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, **30% des collaborateurs** utilisent les possibilités qui leur sont offertes de travailler à **temps partiel**.



En 2019, **36 nouveaux collègues** sont entrés en services, dont 28 avec un contrat à durée indéterminée. 78 collaborateurs ont quitté la banque.

Le travail flexible	
Teleworking	38,53%
Satelliteworking	3,45%

Plus de **40%** des collègues utilisent les possibilités de travailler quelques jours par semaine **à domicile ou en bureau satellite**. Ainsi, ils peuvent plus facilement combiner famille et travail et Crelan contribue à une meilleure mobilité.

La diversité, un engagement !

Chez Crelan, pas de discrimination, ni dans les procédures d'engagement, ni entre collègues. Ainsi, Crelan demande à chaque employé de signer un code de déontologie lorsqu'il entre en service. Ce code stipule également, entre autres choses, que la discrimination ne rentre pas dans les valeurs de notre banque:

« Les collaborateurs de Crelan s'interdisent formellement toute discrimination à l'égard d'un autre collaborateur ou candidat collaborateur, qui serait notamment fondée sur l'origine, la couleur, la religion, l'âge, les opinions politiques ou les idées philosophiques, les infirmités physiques, l'appartenance linguistique, le sexe ou les préférences sexuelles. Toute contravention à ce principe est totalement incompatible avec les valeurs de base de Crelan et pourrait donner lieu, outre les sanctions prévues dans le Règlement de Travail et répétées dans le code de conduite de Crelan, à des poursuites pénales prévues par la loi. »

Crelan compte aujourd'hui pas moins de **13 nationalités différentes** du monde entier parmi son personnel.

Chez Crelan, nous pensons cependant que la diversité doit aller plus loin que la non-discrimination. Nous sommes convaincus que la diversité des équipes conduit à une collaboration plus riche et à de meilleurs résultats.

Comme nous l'avons déjà mentionné, **49% des salariés de Crelan sont des femmes et 51% des hommes**. Cependant, dans le secteur financier en Belgique, seuls



**WOMEN IN FINANCE
BELGIUM**

25% des fonctions dirigeantes sont occupées par des femmes. Chez Crelan, nous sommes convaincus qu'il y a encore beaucoup plus de talents féminins à trouver. C'est pourquoi Crelan a cosigné, le 20 novembre 2019, la charte sur la 'Diversité des genres dans le secteur financier'. En faisant cela, Crelan prend l'engagement de contribuer à une stratégie claire en matière de diversité.

Top Employer 2019 Belgique

En 2019, Crelan s'est vu décerner, pour la quatrième fois d'affilée, le certificat de "Top Employer Belgique". Top Employer est un excellent moyen pour Crelan de montrer qu'elle considère ses collaborateurs comme importants et qu'en tant qu'employeur, elle est heureuse d'investir dans leurs talents.



Depuis le début de notre participation annuelle à la vaste enquête et à la procédure de sélection précédant l'attribution du prix, nous avons réalisé les plus grands progrès dans les thèmes Leadership Development, Culture et planification stratégique du personnel.

Attirer, superviser et développer les talents, la manière dont nous interagissons, la communication interne et l'intégrité sont en tête de notre programme aujourd'hui et cela est également évident au vu des résultats positifs que nous avons obtenus dans l'enquête par Top Employer.

Learning & development

L'éducation et la formation aident nos collaborateurs à affiner leurs compétences et à élargir leur carrière. À cette fin, la banque propose un large éventail de formations.

En 2019, **347 sessions de formations en classe** ont été organisées aux sièges. Elles se concentraient, entre autres,

sur des thèmes techniques, les compétences numériques, la gestion du personnel et les techniques de leadership. Des initiatives telles que la 'semaine numérique' et la 'semaine de l'apprentissage' ont stimulé le partage des connaissances puisque leurs propres collègues venaient expliquer leurs compétences et leurs conseils.

73,7% de nos collaborateurs ont utilisé cette **offre en classe**. En outre, **11,4%** de nos collaborateurs ont participé à des **formations externes** portant principalement sur des sujets bancaires, juridiques et informatiques.

L'apprentissage numérique continue à se développer. **92,5%** de nos collaborateurs ont participé à une ou plusieurs formations de **l'offre numérique**. Cette offre comprenait les thèmes suivants: la conformité et la sensibilisation à la sécurité, le nouveau droit des sociétés et les webinaires d'Econopolis.

Le télétravail, les bureaux satellite et les technologies de communication facilitent le travail durable

Dans le but de bénéficier d'un meilleur équilibre travail/vie privée et de contribuer à l'amélioration de la mobilité dans les centres urbains, les collaborateurs de Crelan ont la possibilité d'effectuer une partie de leurs prestations à domicile (télétravail) ou en bureau satellite. Nos bureaux satellites se situent au siège central de Bruxelles (Anderlecht) et dans les deux sièges régionaux de Gembloux et d'Anvers (Berchem).

En 2019, le nombre de télétravailleurs a augmenté de **4,5%** pour atteindre **38,5%**, tandis que l'utilisation des bureaux satellite est restée stable à **3,43%**.

Le déplacement le plus écologique, le plus économique, le plus productif, mais aussi le plus sûr et celui qui permet le plus de réduire les problèmes de mobilité dans notre

pays... est celui qui ne se fait pas. Dans cette optique, Crelan continue de miser non seulement sur le télétravail, mais aussi sur les technologies qui permettent de tenir des réunions à distance et d'ainsi éviter des allers et retours entre les différents sièges. Des salles de différentes tailles, y compris des petits locaux pour 1 à 2 personnes, sont équipées pour les réunions en vidéoconférence ; tout le personnel dispose également d'outils de chat, call et vidéo (sur laptop), ce qui permet aussi une manière de travailler plus collaborative.

Une mobilité durable à la une

Chaque année en septembre, la banque participe à la **semaine de la mobilité**. Des actions de sensibilisation sont organisées pour encourager les déplacements durables et pour informer les travailleurs sur les solutions alternatives par rapport à la voiture.



À cette occasion, la société fait la promotion des trajets domicile-lieu de travail en vélo, entre autres, via un petit déjeuner gratuit pour les navetteurs durables, et cette année spécifiquement avec le concours vélo. Grâce à ce concours, le département General Compliance est devenu, avec 77% de navetteurs durables, l'heureux propriétaire d'un vélo électrique.

L'attention portée à la mobilité durable se manifeste également tout au long de l'année. Dans le garage des sièges d'Anderlecht et de Berchem, des places pour les vélos et des douches sont prévues pour le personnel. En outre, l'emplacement du siège régional de Berchem a également été choisi parce qu'il est facilement accessible à vélo et par les transports publics.

La banque encourage son personnel à conduire de manière électrique. Pour ce faire, elle a installé des **bornes de recharge pour les voitures électriques** au sein de son siège central à Anderlecht et de son siège régional à Berchem ainsi que des **prises pour le chargement de vélos électriques**.

Des **navettes en bus** entre le siège de Bruxelles et la gare du midi sont également organisées matin et soir pour le personnel qui vient travailler en train au siège central. Le siège régional de Berchem, quant à lui, est situé à côté d'une gare.

Crelan encourage le **co-voiturage** pour son personnel et donne priorité à ceux qui le pratiquent pour l'attribution d'une place de parking.

La banque souhaite également rendre sa flotte de voitures plus propre. C'est pourquoi une nouvelle limitation à la baisse a été introduite depuis septembre 2018 concernant les émissions de CO₂ des nouvelles voitures de société: celles-ci sont dorénavant limitées à **maximum 125 g/km pour une voiture diesel et maximum 135 g/km pour une voiture à essence**. Les moteurs à essence moins polluants sont encouragés pour un kilométrage annuel inférieur à 30.000 km. En outre, l'interprétation des émissions de CO₂ ne sera dorénavant plus mesurée à partir de

l'homologation NEDC (New European Driving Cycle), mais à partir du **WLTP** (Worldwide harmonized Light vehicles Test Procedures), ce dernier présentant des conditions de tests plus réalistes et donc souvent des émissions de CO₂ plus élevées.

Together@Crelan

Together@Crelan est une initiative conjointe de l'employeur et des représentants des collaborateurs. Des collaborateurs de différents services se portent volontaires pour organiser des activités **familiales, sportives, sociales et culturelles** pour les membres du personnel et leurs familles. Ces activités bénéficient d'un parrainage financier de la banque. Les activités organisées favorisent la collégialité et l'esprit d'équipe dans toute l'entreprise, et constituent donc également une traduction de nos valeurs coopératives.



Saskia De Smet, responsable talent management & talent acquisition: "C'est agréable que Crelan nous soutienne dans nos activités. Avec notre comité d'organisation, nous parvenons à attirer de plus en plus de collègues. Au total, 362 participants (collaborateurs et membres de leur famille) ont bénéficié d'une ou plusieurs activités, soit une augmentation de pas moins de 50% par rapport à 2018."

En 2019, Together@Crelan a organisé, entre autres, la randonnée "Le Pajottenland, à pied ou à vélo", une visite de la ville d'Anvers "à la carte", une journée familiale à Bokrijk et une agréable sortie hivernale au marché de Noël de Liège.

Together@Crelan prévoit également un certain nombre d'avantages et d'attentions pour le personnel: à Pâques et à Saint-Nicolas, le personnel se voit offrir des friandises.

Les jeunes familles reçoivent également un coup de pouce: avec les bons de Saint-Nicolas, le Grand-Saint peut gâter les enfants jusqu'à 12 ans.

Enfin, l'association dispose également d'un volet social, ce qui permet d'apporter un soutien (financier) aux collègues en difficulté.

Cette année, Together@Crelan a d'ailleurs reçu la compagnie d'un petit frère avec **Young@Crelan**, une association qui s'adresse spécifiquement aux jeunes collègues jusqu'à l'âge de 36 ans. Outre des initiatives de formation générale, telles que les soirées d'information, existent également des activités de détente et une collaboration avec Together@Crelan pour certaines activités.

De cette manière, les jeunes créent, d'une part, un réseau interne intéressant et contribuent, d'autre part, avec leur enthousiasme à une bonne ambiance au sein de la banque.

Des collaborateurs en bonne santé

Les directions People & Talent Management et Compensation & Benefits collaborent avec notre Conseiller en Prévention Interne pour organiser des campagnes ou des formations santé en faveur du personnel:

- Les collaborateurs intéressés peuvent s'inscrire à **une campagne de dépistage du cancer**. Des consultations individuelles sont organisées en septembre au siège d'Anderlecht avec un médecin de l'Institut Bordet.
- Chaque année, la banque propose **une campagne de vaccination gratuite contre la grippe saisonnière** en octobre. L'initiative a séduit 209 membres du personnel en 2019.
- Une quarantaine de collaborateurs ont suivi un workshop pour apprendre à utiliser un **Défibrillateur Externe Automatisé (DEA)**. Ils ont pris connaissance des étapes-clés à suivre s'ils se retrouvent en présence d'une personne inconsciente.
- Des formations en **gestion de stress** ont été organisées pour les collaborateurs. Au cours de cette formation d'une journée, les collaborateurs apprennent à mieux

gérer leur stress à l'aide de conseils et de techniques concrets ainsi que d'un plan d'action personnel.

Sécurité

En termes de sécurité du personnel, principalement dans les agences, diverses procédures ont été développées, regroupées dans un **codex de sécurité** dans lequel sont reprises les lignes directrices sur les personnes suspectes, l'ouverture et la fermeture des agences, et les contrôles d'accès. Ce codex contient également un scénario en cas d'agression sur le personnel ou de hold-up. Dans le cadre du programme général de formation lors du démarrage d'une agence, une formation obligatoire à la sécurité s'applique où l'accent est mis sur la reconnaissance des situations suspectes, les actions durant une agression et les procédures après une agression. Dans ce dernier cas, Crelan offre également une assistance psychologique gratuite sous forme d'une aide aux victimes auprès de Securex.



Un portefeuille de placement construit de manière durable



Dans le cadre de la gestion de ses liquidités, Crelan détient un portefeuille de placement. Par le biais de procédures et en respectant une liste d'exclusion, la banque veille à ce que ces fonds soient investis correctement et durablement.



Emmanuel Ernotte, senior portfolio manager: "Nous estimons important que la composition de notre portefeuille d'investissement corresponde à nos valeurs coopératives. Les émetteurs qui ne respectent pas les droits de l'homme, les êtres humains, l'environnement et la santé en général, n'y ont pas leur place."

Les investissements réalisés par le département des marchés financiers sont principalement examinés en fonction des exigences d'investissement internes telles que la solvabilité de la contrepartie, l'horizon d'investissement, les limites autorisées...

Le portefeuille financier de la banque est principalement détenu dans le cadre de la gestion de la liquidité. Par conséquent, les investissements sont essentiellement réalisés en obligations bénéficiant d'une qualité de crédit saine et d'une liquidité élevée. Le portefeuille de la banque est donc constitué en majeure partie d'**obligations d'État** de pays de la zone euro. Ces gouvernements élus démocratiquement ont contracté des dettes dans le passé pour investir, entre autres, dans l'éducation, la sécurité sociale et

les soins de santé. Par le biais de prêts gouvernementaux, nous aidons donc indirectement à financer des projets dans ces domaines.

Pour les investissements en **obligations de sociétés**, seules les sociétés reconnues, principalement européennes et américaines, sont éligibles et leurs activités sont connues du grand public. Le département des marchés financiers utilise une liste d'exclusion d'émetteurs au sein de laquelle aucun instrument financier ne peut être acheté. Cette liste est basée sur la liste d'exclusion du fameux fonds de pension du gouvernement norvégien: le « **Government Pension Fund Global** » (GPFG). Ce fonds est l'un des plus grands investisseurs mondiaux avec un actif sous gestion d'environ 1.000 milliards USD. Ces dernières années, le fonds de pension utilise également une politique de « propriété active », dans laquelle le fonds assure la liaison avec la direction des sociétés dans lesquelles il investit. Des consultations sont également régulièrement organisées avec d'autres investisseurs et des questions telles que la gouvernance d'entreprise, la politique sociale, l'impact environnemental et la société sont régulièrement abordées.

La liste d'exclusion du GPFG est complétée par des émetteurs dont les valeurs ou les méthodes de production ne correspondent pas aux valeurs éthiques que Crelan souhaite promouvoir. Les thèmes que Crelan trouve particulièrement importants sont:

1. Respect des droits de l'homme

Sont exclues, les sociétés qui transgessent les directives de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) ou de l'OCDE dans le domaine du travail et des droits de l'homme, telles que le travail des enfants, le travail forcé, l'entrave à la formation de syndicats, la discrimination...

2. Respect des êtres humains

Sont exclues, les sociétés qui ont un lien avec la production d'armes, les jeux de hasard, l'industrie pornographique, les activités illégales, la corruption flagrante ou le blanchiment d'argent, le fait d'induire en erreur les parties prenantes...

3. Respect de l'environnement et de la santé

Sont exclues, les entreprises en lien avec le secteur du tabac, l'huile de palme non certifiée,

la déforestation illégale ou encore les entreprises qui tirent des revenus substantiels du charbon...

Les entreprises ajoutées par Crelan à sa liste d'exclusion sont exclues pendant au moins un an. Ensuite, on peut vérifier si l'émetteur a pris des mesures pour s'améliorer.

En 2019, Crelan a principalement investi dans des obligations émises par des institutions supranationales.



Un participant sociétal durable



En tant que banque coopérative, Crelan est convaincue qu'en plus de son rôle de conseiller financier, elle a aussi un engagement sociétal à remplir. Avec la Crelan Foundation, la banque construit une tradition de soutien de projets sociaux et durables. Au travers de ces initiatives, elle met en avant 4 valeurs fondamentales qui lui sont chères: la proximité, la solidarité, la responsabilité et le respect. Ces valeurs sont importantes non seulement dans sa relation avec les clients, mais aussi dans la façon dont la banque se situe dans la société. Par l'intermédiaire de la fondation, Crelan souhaite traduire ces valeurs en engagements sociaux.



Maréva Baudart, conseiller communication commerciale:
"En 2019, grâce à la Crelan Foundation, 52 actionnaires coopérateurs ont pu obtenir en moyenne un soutien de 2.900 EUR pour un projet durable dans lequel ils sont eux-mêmes actifs."

LE FONCTIONNEMENT DERRIÈRE LA CRELAN FOUNDATION

Le groupe de travail de la Crelan Foundation est composé de collaborateurs des différents départements du siège et travaille sous la coordination de la direction Marketing. Il se réunit minimum quatre fois par an pour évaluer les projets introduits des actionnaires coopératifs ou développer lui-même des projets. Le groupe expose les projets pour approbation au comité, rapporte le fonctionnement quotidien de la Crelan Foundation et coordonne les rendez-vous au sein des projets soutenus.

Le comité de la Crelan Foundation est composé de deux membres du Comité de Direction, dont le CEO, du président du Conseil d'Administration de Crelan, du président du Conseil d'Administration de CrelanCo, de deux membres indépendants des conseils consultatifs de CrelanCo et de deux représentants des agents Crelan. Il se réunit quatre fois par an pour décider des projets qui seront soutenus et pour s'informer des projets et des activités en cours.

La Crelan Foundation, par et pour les coopérateurs

À travers la Crelan Foundation, la banque s'adresse directement à ses plus de 275.000 actionnaires coopératifs. Nombre d'entre eux font du bénévolat, sont actifs au sein d'une association ou participent à des projets ayant un impact social et durable. Ces actionnaires coopératifs peuvent introduire via internet une demande de soutien financier pour leur association ou leur projet.

Le Comité de la Crelan Foundation sélectionne et soutient financièrement un certain nombre de ces initiatives chaque année. Les conditions complètes auxquelles une demande doit satisfaire et le formulaire de demande sont disponibles sur le site internet de Crelan.

Chaque année, Crelan réserve un montant pour la Crelan Foundation en fonction du bénéfice de la banque. Les ressources disponibles sont réparties de façon équilibrée parmi les cinq différents thèmes soutenus.

Les 5 domaines sont les suivants:

- La culture;
- La santé;
- L'environnement;
- L'éducation;
- Le sport (via la plateforme de financement participatif Ulule).

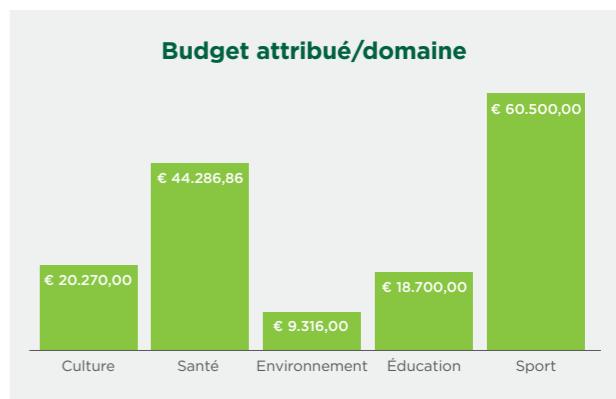
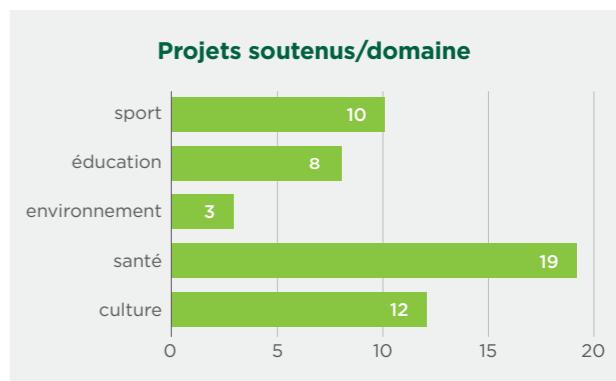


Jean-Pierre Dubois, président du Conseil d'Administration de CrelanCo:
"Nous soutenons activement des initiatives dans les domaines de la culture, de la santé, de l'environnement, de l'éducation et du financement participatif dans le sport. C'est un choix délibéré car nous considérons ces domaines également comme des clés qui contribuent à une société heureuse et équilibrée. Avec la Crelan Foundation, nous souhaitons transmettre des valeurs à notre société."



CRELAN FOUNDATION EN CHIFFRES, EXERCICE 2019

Soutien financier total attribué	153.072,86 EUR
Nombre de projets soutenus	52
Montant moyen attribué	2.943,00 EUR
Montant maximal attribué	5.000,00 EUR





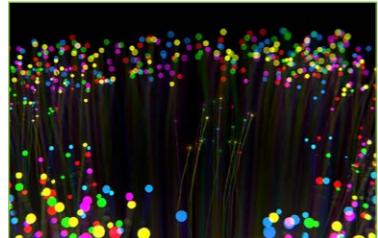
Quelques projets réalisés sous les projecteurs

PROJETS DE FORMATION SOUTENUS PAR LA CRELAN FOUNDATION



Gebarenhuis Nowedo

L'Association du Nord de la Flandre Occidentale pour sourds et malentendants Nowedo a reçu un don de **3.000 EUR** pour la rénovation de son bâtiment 'Gebarenhuis'.



Classe inclusive de Bièvre

La Crelan Foundation soutient, à hauteur de **1.000 EUR**, la création d'un espace Snoezelen pour les élèves de l'école de Bièvre, EESPCF Ciney, à Bièvre



Repair café Gedinne

Grâce au don de **1.000 EUR** de la Crelan Foundation, l'association Repair Café de Gedinne pourra organiser ses formations zéro déchet.

PROJETS CULTURELS SOUTENUS PAR LA CRELAN FOUNDATION



Il était une fois

La Koninklijke Harmonie De Vijverzonen de Dikkebus initie les enfants aux instruments à vent avec un récit musical et une chorale d'enfants. La Crelan Foundation contribue à hauteur de **1.370 EUR**.



Les Anges de Mons

Les 'Anges de Mons' deviennent un groupe permanent de la Procession du Car d'Or lors du Doudou. La Crelan Foundation finance l'édition 2020 pour un montant de **2.500 EUR**.



Groupe de danse Balkanica

Le groupe de danse de Waregem veut organiser un festival de danse folklorique avec la participation d'un groupe de danse et de musique folklorique de Bulgarie. La Crelan Foundation fait un don de **2.000 EUR** à cette initiative.

PROJETS ENVIRONNEMENTAUX SOUTENUS PAR LA CRELAN FOUNDATION



Jardin du presbytère Bee & Health

Les abeilles ne vont pas bien. Et cela peut être préjudiciable pour l'humain. Le projet Jardin pastoral (Kortemark) veut mieux faire connaître l'apiculture. La Crelan Foundation a fait un don de **600 EUR**.



Ça roule pour Li Mohon

Les 'Service d'Aide et d'Intervention Éducative Li Mohon' ont pu acheter deux vélos électriques d'une somme de **3.998 EUR** pour se rendre dans les familles qu'ils accompagnent d'une manière plus écologique.



Tout le monde à vélo

De Sperwer, à Lokeren, encadre des adultes handicapés en matière de travail, d'habitation et/ou de loisirs. La Crelan Foundation a financé l'achat de deux vélos électriques pour un montant de **4.718 EUR**.

PROJETS SPORTIFS SOUTENUS PAR LA CRELAN FOUNDATION (crowdfunding avec un soutien financier de la Crelan Foundation)



Le challenge de Nicolas

Grâce à la Crelan Foundation, Nicolas relève un défi de taille en participant à un triathlon handisportif. Pour ce faire, il a récolté **2.685 EUR**.



Devenir une joueuse de tennis d'exception

Grâce à la Crelan Foundation, Laure-Line réalise son rêve en se formant auprès de Pro-Team, l'école de tennis de Justine Henin. Sa cagnotte lancée sur Ulule a atteint **2.547 EUR**.



La Coupe du Monde de paracyclisme

La Crelan Foundation est fière d'avoir soutenu le projet de Thibaud Thomanne pour sa participation à la coupe du monde de paracyclisme. Résultat de la collecte: **2.325 EUR**.

PROJETS DE SANTÉ SOUTENUS PAR LA CRELAN FOUNDATION



Nouvelles chaussures

L'ASBL 'Mensen In Nood' (Personnes dans le Besoin) s'efforce de sortir les moins fortunés de la spirale de la pauvreté. Le service de protection de l'enfance et de la jeunesse propose, entre autres, une aide matérielle sous forme de chaussures pour enfants, de fournitures scolaires, de sous-vêtements, de vêtements de nuit et de bas. En outre, lors des visites à domicile, ils encouragent les jeunes à faire du sport, à rejoindre un mouvement de jeunesse... La Crelan Foundation fait un don de presque **4.000 EUR**.



Camp de vacances pour des enfants atteints de cancer

Grâce au soutien de **2.000 EUR** de la Crelan Foundation, l'ASBL Cap Espérance permettra à 30 enfants traités au sein de la Clinique de l'Espérance ainsi qu'à leurs frères et sœurs de partir en vacances.



Oog@telier in the dark

Grâce au soutien de **1.610 EUR** de la Crelan Foundation, l'association pour personnes malvoyantes, Licht en Liefde Heem construit un escape room dans le quartier pour étudiants De Lange Munte à Courtrai. L'objectif est de permettre à 500 étudiants et résidents locaux de jouer au jeu avec des personnes malvoyantes et de donner aux voyants un aperçu d'une vie sans vue.

(Un aperçu complet de tous les projets soutenus est disponible sur le site internet de Crelan.)



Soutien à l'agriculture et à l'horticulture durables

Depuis sa création en 1937, la banque entretient des liens étroits avec le secteur agricole et horticole belge. C'est pourquoi Crelan entreprend également un certain nombre d'initiatives durables dans ce secteur.

Des chaires universitaires pour soutenir une agriculture durable et innovante

Par le biais de la Crelan Foundation, la banque soutient une **chaire Crelan à Gembloux Agro-Bio Tech ULiège** et une **chaire Crelan à l'UGent**.

Depuis sa fondation en 2015, la chaire Crelan au sein de la Faculté des bio-ingénieurs en sciences agronomiques de l'UGent soutient des projets de recherche scientifique sur l'innovation et la durabilité en agriculture.

En 2019, l'UGent a organisé "IUPAC 2019 Congres voor duurzame landbouw en gewasbescherming" (Congrès pour l'agriculture durable et la protection des cultures). 1.572 participants se sont inscrits à ce prestigieux congrès international. Sous le nom de N-GAGE (Next Generation Agripreneurs), divers programmes pour les jeunes ont eu lieu dans le cadre du congrès, dans le but, entre autres, de stimuler et de guider les jeunes agriculteurs avec des idées innovantes (agripreneur). Ce projet s'inscrit parfaitement dans les thèmes formation et environnement de la Crelan Foundation.

C'est pourquoi la Crelan Foundation a parrainé le projet du jeune (agroentrepreneur/agripreneur) belge Simon Appeltans. Le projet de Simon se concentre sur la protection des cultures en surveillant les dommages causés aux

cultures à un stade précoce. Il veut utiliser des caméras pour surveiller les cultures et des smartphones pour partager les informations entre les agriculteurs et les horticulteurs. Pour l'aider dans son projet, la Crelan Foundation a fourni un montant de 5.000 EUR et une année complète d'accompagnement dans le développement de son idée. Simon a également eu l'occasion de présenter son projet en personne pendant le congrès.



Vincent Van Zande, market manager Business & Agri:
"L'innovation a toujours joué un rôle important dans l'agriculture. Il est difficile de suivre les nombreux changements complexes, mais la collaboration entre les jeunes agriculteurs peut les aider. En tant que banque coopérative, nous aimons encourager cela."

En outre, des « **Inspiring Mornings** » sont organisés dans lesquels, en collaboration avec les différents participants du secteur agricole, un certain nombre de sujets d'actualité sont abordés. Les conférences rassemblent à l'UGent différentes parties prenantes pour débattre d'un sujet. 'Milieu- en kringloopeconomie in de varkenhouderij' (L'environnement et l'économie circulaire dans l'élevage porcin) est un thème qui a été abordé en 2019".

La séance Inspiring Morning relative à 'La plus-value des pollinisateurs & de l'agrobiodiversité' de 2018 a débouché sur le '**Beespoke-project**', dans lequel plusieurs pays de la mer du Nord collaborent à un projet de recherche visant à soutenir la population déclinante de pollinisateurs.

La quatrième édition de la **Journée de la chaire Crelan** a eu lieu chez Milcobel. Cette journée d'étude a permis à nos

agents, qui fournissent des conseils financiers spécialisés au secteur, de jeter un coup d'œil dans les coulisses d'une entreprise au modèle économique unique par et pour les producteurs laitiers locaux. Milcobel est responsable de la collecte, du traitement et de la commercialisation du lait provenant de 2.600 exploitations laitières qui sont également actionnaires de la coopérative.

Enfin, la Chaire Crelan UGent a également participé activement à l'organisation du colloque: 'Onze landbouw: performant?! Welke plaats in een welvarende maatschappij?' (Notre agriculture: performante ?! Quelle place dans une société prospère ?) par le Centre Herman De Croo. Lors de ce congrès, le 12 décembre au 'Provinciaal Proefcentrum voor de Groenteteelt Oost-Vlaanderen' des discussions passionnantes ont eu lieu entre les différents acteurs de la chaîne agroalimentaire et la politique.

En février 2017, une chaire Crelan a été créée à la faculté des bio-ingénieurs Gembloux Agri-Bio Tech de l'Université de Liège. Cette chaire vise principalement à approfondir les connaissances sur les filières courtes et à diffuser ce concept auprès de tous les acteurs.

Ces filières courtes assurent une diversification et un impact écologique positif en commercialisant localement une partie des produits.

En 2018, la Chaire a organisé trois ateliers avec différentes parties prenantes. L'accent a été mis sur l'utilisation de produits alimentaires locaux dans les cuisines des écoles et des entreprises. Les participants ont longuement discuté de l'idée de créer un intermédiaire qui prendrait en charge les tâches administratives et logistiques dans ce modèle de circuit court. Les débats ont porté sur différents thèmes tels que le rôle spécifique de l'intermédiaire, la délimitation géographique du circuit court, le financement...

Sur la base de ces informations, la faculté a développé différents modèles qui ont été discutés avec des représentants des écoles, d'une part, et des entreprises et des services de restauration, d'autre part, dans le courant de l'année 2019.

En outre, une activité d'une journée a eu lieu dans le cadre d'un projet d'approvisionnement transfrontalier 'Interreg'.



Encourager et faciliter le financement participatif des initiatives agricoles et alimentaires

Pour la troisième année consécutive, la Crelan Foundation a organisé avec la plateforme de financement participatif MiIMOSA, spécialiste de l'agriculture et de l'alimentaire, un appel à projets dans le secteur wallon de l'agriculture et de l'agro-alimentaire. Cette fois-ci, Group One a également participé, afin que les entrepreneurs puissent

bénéficier du soutien de cette association dès le début de leur projet. Cinq des trente projets innovants lancés ont reçu un coup de pouce de la Crelan Foundation sous la forme d'une contribution financière lors de la foire agricole de Libramont en juillet.

VOICI CES 5 « COUPS DE CŒUR » :



La Ferme de l'Abreuvoir

CIRCUIT COURT, DE LA CÉRÉALE BIO AU PAIN BIO

A reçu un soutien financier de **1.500 EUR** pour l'achat d'un four, pour l'installation d'une cheminée double paroi et des silos de stockage.



La Fromagerie de la Ferme Larock

FROMAGERIE

A reçu un coup de cœur de **850 EUR** pour la construction d'un sas et pour l'achat d'un nouveau diffuseur de froid.



LoKali

PREMIÈRE FERME URBAINE DE MICRO-POUSSES

A reçu **500 EUR** de la Crelan Foundation pour l'achat d'armoires, de lampes LED et de matériel pour le système hydraulique.



Bières de quartier

BRASSAGE ARTISANEL DE BIÈRES DE QUARTIER

A reçu un soutien financier de **1.420 EUR** pour la création et le brassage de nouveaux quartiers.



Pomme-Poire-Pêche

MICRO-FERME EN PERMACULTURE

A reçu **700 EUR** de la Crelan Foundation pour l'achat d'arbres et d'arbustes pour le verger, la forêt-jardin et des haies.

Mais plus important encore, la Crelan Foundation a aidé ces cinq jeunes entrepreneurs à récolter plus de 56.000 EUR via le financement participatif. Pour l'ensemble des 30 projets, il s'agissait d'un montant de plus de 210.000 EUR.

Soutien aux organisations agricoles pour leur permettre de représenter leurs membres le mieux possible

La FWA (la Fédération Wallonne de l'Agriculture) et l'ABS (Algemeen Boerensyndicaat) jouent un rôle important en représentant la voix des agriculteurs et des horticulteurs auprès des autorités responsables. En outre, ils fournissent également des conseils aux agriculteurs et horticulteurs affiliés.

Les deux organisations peuvent compter sur une contribution financière annuelle de Crelan. La banque veut ainsi aider à assurer une bonne représentation et un soutien aux agriculteurs et horticulteurs.



La Galerie Crelan donne un coup de pouce aux artistes belges débutants

En 2019, trois expositions ont été organisées dans la Galerie Crelan, un espace d'exposition situé dans le hall du siège central de Bruxelles. Sept artistes ont eu la possibilité de montrer leurs œuvres au grand public. La Fondation leur fournit un espace libre et organise un vernissage à leur intention. La banque souhaite ainsi donner un coup de pouce aux artistes belges débutants.



Jean-Paul Grégoire,
administrateur-directeur:
"La culture est un domaine qui tient à cœur à Crelan car elle participe à l'enrichissement et à la valorisation de notre société. L'une des valeurs fixes dans ce domaine est notre Galerie Crelan. Au sein de cet espace d'exposition, Crelan souhaite mettre chaque collaborateur, chaque client et chaque visiteur en contact avec l'art."



Métamorphose

De janvier à mai, l'artiste **Jos Bolle** a exposé ses peintures et sculptures.



Synergie

Helga Kahl, Jérôme Vorzanger, Alain Braekevelt et Liesbet Weckhuysen ont orné la Galerie Crelan avec leurs ravissantes œuvres, de mai à septembre.



Réminiscence

Le couple d'artistes **Myriam Middelkamp** et **Walther Van Schoote** a exposé à l'automne.

Nos collaborateurs s'engagent pour une bonne cause

Les employés de Crelan ont également participé activement à la Crelan Foundation en 2019.



Warmathons

225 collaborateurs et membres de leur famille ont participé à l'un des Warmathons dans le cadre de la 'Warmste Week'. Cela a rapporté **3.365 EUR** pour la Fondation contre le Cancer.



Synergie

Helga Kahl, Jérôme Vorzanger, Alain Braekevelt et Liesbet Weckhuysen, ont orné la Galerie Crelan avec leurs ravissantes œuvres, de mai à septembre. Crelan Foundation a doublé le prix des œuvres vendues au profit de la Fondation contre le Cancer, offrant à cette occasion **2.400 EUR**.



Les Crelan Foundation Games

Le 18 juin, les collaborateurs ont participé à une compétition sportive: 'The Crelan Foundation Games'. Avec les défis qu'ils ont relevés, ils ont rapporté un soutien financier de **3.840 EUR** pour la Fondation contre le Cancer'.



Don de la part des pensionnés

Six collègues partant en pension combinent leur réception d'adieu et font ainsi don de **1.500 EUR** du budget d'adieu mis à leur disposition par la banque à la Crelan Foundation au profit de la Fondation contre le Cancer. Crelan Foundation a offert **3.150 EUR**.



Les 20 km de Bruxelles

Les collaborateurs et les actionnaires coopératifs de la banque parcourent les 20km de Bruxelles avec la Crelan Foundation au profit de la Fondation contre le Cancer. Crelan Foundation a offert **3.150 EUR**.

Attentive au tiers-monde

Microfinancement par le biais d'Incofin

Depuis 2015, Crelan collabore avec Incofin à travers une participation au capital et l'octroi d'un prêt au fonds.

Le fonds Incofin octroie des moyens financiers à des institutions de microfinancement dans les pays du tiers-monde, qui sont sélectionnées, entre autres, sur base de leur impact sur le développement social de la population locale défavorisée.

Les institutions de microfinancement utilisent ces moyens en accordant des "micro-crédits" à des projets locaux de petite envergure. Incofin apporte, de cette façon, une contribution importante au développement économique des pays du tiers-monde et veille à ce que ses fonds soient bien dépensés.

Élèves en stage pour Youca

Cette année encore, notre banque a participé au YOUC Action Day (Youth for Change and Action). Neuf élèves ont travaillé pendant une journée chez Crelan.

Lors du YOUC Action Day, 15.000 élèves en Flandre et à Bruxelles échangent leurs pupitres d'école pour une journée de travail. Ils gagnent 55 EUR qu'ils versent intégralement à YOUC qui s'engage, à son tour, dans des projets en faveur des jeunes, en Belgique et à l'étranger.

Crelan y participe depuis plusieurs années et a permis, cette année encore, à quelques élèves de faire connaissance avec la banque et de soutenir une bonne cause.

Le 17 octobre, notre CEO, Philippe Voisin a accueilli les jeunes à 9 heures en leur annonçant tout de suite une bonne nouvelle. En effet, Crelan a décidé de doubler leur salaire de 55 EUR pour cette journée afin que les neuf élèves puissent offrir un chèque de 1.000 EUR.

Et pour les participants eux-mêmes, un programme fascinant les attendait. Par le biais de jeux, d'une visite d'agence et d'une explication sur les canaux bancaires numériques, ils ont appris à connaître le fonctionnement d'une banque. Pour conclure, les participants ont réalisé ensemble quelques vidéos sur leurs expériences de la journée.



Crelan est heureuse de participer à la journée d'action YOUC. Elle donne à la banque l'occasion de faire connaître ses activités aux jeunes et de soutenir en même temps l'organisation caritative.

Investissements environnementaux durables



Le personnel de Crelan est réparti dans trois bâtiments, le siège social à Bruxelles (Anderlecht) et deux sièges régionaux à Gembloux et à Anvers (Berchem). Dans la manière dont elle gère ces bâtiments, la banque veut également faire des efforts pour réduire son empreinte écologique.



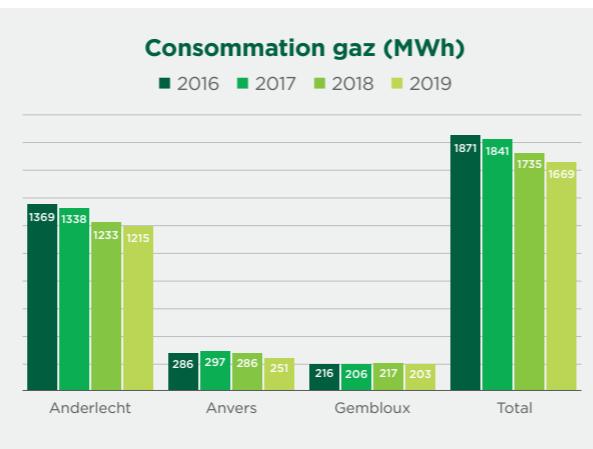
Patrick Van Deuren, coordinateur technique du site: "Grâce à des investissements ciblés, nous voulons réduire la consommation d'énergie d'au moins 5% par an. Pour y parvenir, un certain nombre de mesures concrètes ont déjà été prises qui portent leurs premiers fruits."

Investissements dans les solutions énergétiques

Le monitoring assure un chauffage plus efficace

Malgré le fait que le siège régional d'Anvers (Berchem) soit situé dans un bâtiment passif et que la consommation d'énergie soit donc déjà faible, Crelan a quand même réussi à obtenir une réduction d'environ 12% de la consommation de gaz pour le chauffage de ce bâtiment, en 2019. Cette réduction a été possible grâce à une bonne surveillance et à un bon réglage de la température et de l'humidité du bâtiment.

En 2019, le système de gestion des bâtiments à Anderlecht a été remplacé. Le nouveau système détecte les anomalies dans les paramètres définis par rapport aux valeurs de référence normales pour les immeubles de bureaux et assure un bon contrôle de la consommation.



La consommation totale de gaz en 2019 a diminué de 3,80% par rapport à 2018 et de 10,80% par rapport à 2016.

Les panneaux photovoltaïques et l'éclairage LED réduisent la consommation d'électricité

Dans le cadre d'une consommation d'électricité plus écologique, Crelan a investi dans des panneaux photovoltaïques et des éclairages LED, en 2018. Ces investissements montrent maintenant leur impact sur la consommation d'électricité.

IMPACT DES PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

En 2018, des panneaux photovoltaïques ont été installés sur le toit du siège de Bruxelles. De cette manière, Crelan

produit une partie de ses propres besoins en électricité et veille à ce que toutes les parties du bâtiment reçoivent une destination utile. L'installation devrait être rentabilisée au bout de 6 ans.

L'énergie solaire est une forme d'énergie durable et n'émet pas de CO₂ ou d'autres substances nocives. L'installation contribue ainsi à un climat plus propre et à un meilleur environnement. La capacité totale installée est de 27,47 kWp, soit le maximum de l'espace disponible sur le toit. L'objectif de l'investissement est de réduire l'émission annuelle de CO₂ de 9.600 kg en réduisant la consommation d'électricité de 2%.

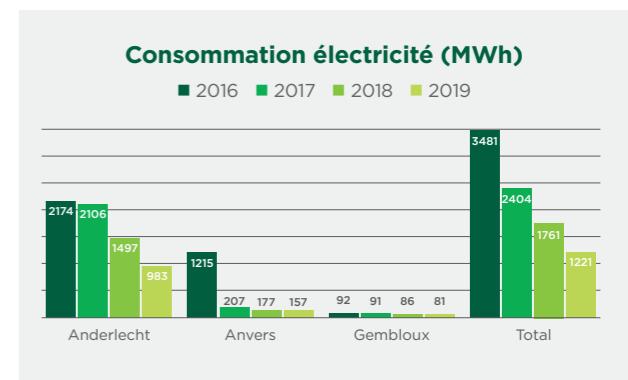
En 2019, l'installation a livré une production totale de 27 MWh, réduisant les émissions de CO₂ de la banque de 10.493,35 kg.

IMPACT DE L'ÉCLAIRAGE LED

En 2018, toutes les lampes fluorescentes du siège d'Anderlecht ont été remplacées par des lampes LED éco-énergétiques. Ces dernières ont une durée de vie plus longue, consomment 60% d'électricité en moins que les néons classiques et ne contiennent pas de mercure. Cela a permis de réaliser une économie de 12% sur la consommation totale d'électricité de la banque.

En 2019, nous avons poursuivi cette politique en optant pour une alternative LED chaque fois que nous remplaçons ou réparons nos bâtiments.

La gestion externe de nos centres de données en 2018 a également eu un impact positif sur la consommation d'électricité en 2019. L'espace de bureau qui abritait l'ancien centre de données a été rénové en utilisant des solutions éco-énergétiques en 2019 et le matériel informatique restant a été retiré.



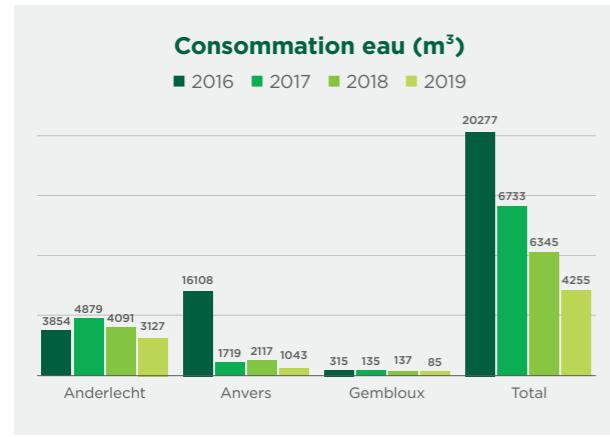
La consommation totale d'électricité de Crelan a diminué en 2019 de 30,66% par rapport à 2018, et de 64,92% par rapport à 2016.

OPTIMISATION DE LA CONSOMMATION D'EAU

La consommation d'eau de Crelan englobe l'eau potable, l'eau sanitaire, l'eau des cuisines, de l'entretien et de l'arrosage. Une installation de surveillance électronique permet de détecter une éventuelle anomalie et de prendre les mesures nécessaires.

En 2019, les mesures suivantes ont conduit à une réduction de la consommation d'eau:

- Au siège, le système d'humidification pour les groupes d'air a été optimisé;
- Au siège régional d'Anvers (Berchem), tous les mécanismes de chasse d'eau et les robinets ont été minutieusement vérifiés et, si nécessaire, remplacés. Cela a permis de réduire de moitié la consommation;
- Au siège régional de Gembloux, des investissements ont été réalisés pour adapter la tuyauterie des robinets extérieurs. En les fermant désormais de l'intérieur du bâtiment le week-end, le gaspillage d'eau par vandalisme est évité.



Chez Crelan, la consommation totale d'eau a diminué de 32,94% par rapport à 2018.

crédits, les dossiers des clients ne sont plus imprimés et sont lus sur des I-Pad.

Maintenance des surfaces pavées externes et des espaces verts

Le siège d'Anderlecht et le siège régional de Gembloux proposent de nombreux espaces verts (jardins paysagers, pelouses, haies, surfaces pavées) à entretenir.

La maintenance a été confiée à des entreprises externes avec lesquelles Crelan a défini l'utilisation de biocides (antiparasites) et d'herbicides. L'utilisation d'herbicides a déjà été fortement diminuée. L'objectif à terme est de maximiser la biodiversité en collaboration avec les entreprises impliquées et de réduire l'utilisation des herbicides à quasi zéro.

Une attention à la consommation responsable

Tri sélectif

Depuis plusieurs années, les collaborateurs de Crelan trient leurs déchets. Des poubelles sélectives sont installées à tous les étages des sièges pour collecter le papier, le carton et les emballages PMD qui sont ensuite envoyés au recyclage. Les huiles et graisses du mess, les cartouches d'encre des imprimantes et les néons usagés sont envoyés dans des filières spécifiques pour être revalorisés.

Papier

Plusieurs départements s'attèlent à ne plus utiliser de papier dans leur processus de décision. C'est le cas notamment des filières crédits logement et crédits à la consommation où la procédure a été numérisée. Dans les comités



Ce rapport de durabilité 2019 vient en complément du rapport annuel 2019 du Groupe Crelan. Ils sont tous les deux disponibles sur www.crelan.be.

Nous remercions les collaborateurs, les agences et la direction de Crelan pour leur contribution à ce rapport et espérons qu'il pourra être approfondi dans l'avenir et être complété au moyen d'objectifs concrets et de nouvelles données chiffrées. Nous tenons également à remercier nos clients et coopérateurs pour la confiance qu'ils placent en notre banque.

Crelan

Boulevard Sylvain Dupuis, 251 - 1070 Bruxelles
Tél.: 02/558.71.11 - Fax 02/558.76.33
Courriel: general.office@crelan.be - www.crelan.be
ISSN 1370-2661

