



# Rapport de durabilité **2020**





# Rapport de durabilité 2020

de Crelan

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 2020 du Groupe Crelan, que le présent rapport complète.

# Table des matières

Le présent rapport de durabilité 2020 complète le rapport annuel du Groupe Crelan 2020. Alors que dans le rapport annuel, nous abordons principalement les chiffres et les résultats, dans le rapport de durabilité, nous parlons de notre façon de travailler et de notre vision de ce que devrait être un banquier moderne.

Oubliez l'image stéréotypée et conservatrice du banquier uniquement préoccupé par le rendement et les résultats. Bien sûr, ces derniers sont importants pour les entreprises, les particuliers et la banque elle-même, ils assurent la prospérité et le progrès. Mais la manière de parvenir à ce résultat est au moins aussi importante.

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 donc 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 coopérateurs;
- Un environnement de travail agréable et motivant pour ses collaborateurs;
- Des investissements écologiques dans ses bâtiments et ses services;
- Le sponsoring 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 le présent rapport. Les chiffres économiques vous intéressent aussi ? Nous vous invitons alors à lire le rapport annuel, que vous pouvez également trouver sur [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

<b>Regard sur une année 2020 durable avec Philippe Voisin</b>	7
<b>Une description succincte de Crelan</b>	10
Chiffres-clés de Crelan au 31/12/2020	11
<b>Une année durable chez Crelan</b>	12
<b>Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies comme fil conducteur</b>	16
<b>Une bonne gouvernance</b>	18
Des Conseils d'Administration diversifiés	18
Comité de Direction	22
Réglementations bancaires	22
Rémunérations des administrateurs	23
<b>Une relation durable avec les clients</b>	24
Octroi de crédit durable	24
Offre de placements durables	26
Accessibilité des agences pour les personnes à mobilité réduite (PMR)	31
<b>Une relation durable avec les collaborateurs</b>	32
Un personnel diversifié permet de rester en contact avec ce qui vit dans la société	32
La diversité, un engagement !	34
Possibilités pour des débutants par le biais du Programme Young Graduate	35
De la mobilité interne à l'employabilité durable	36
Top Employer 2020 Belgique	36
Learning & development	36
Le télétravail, les bureaux satellite et les technologies de communication facilitent le travail durable	37
Together@Crelan et Young@Crelan	38
La santé avant tout !	38
Sécurité	40
New way of working	40
<b>Un portefeuille de placement construit de manière durable</b>	42
<b>Un acteur sociétal durable</b>	44
La Crelan Foundation par et pour les coopérateurs	44
Soutien à l'agriculture et à l'horticulture durables	50
Nos collaborateurs s'engagent pour une bonne cause	55
Crelan Foundation en chiffres	56
Attentive au tiers-monde	56
<b>Des investissements environnementaux durables</b>	58
Investissements dans les solutions énergétiques	58
Une attention à la consommation responsable	62
Une attention à la qualité de l'air	62



## Regard sur une année 2020 durable avec Philippe Voisin

**> Le coronavirus fut omniprésent en 2020, notamment dans les décisions politiques et économiques. Y avait-il encore suffisamment d'espace et de temps pour aborder la durabilité ?**

La crise du coronavirus fut en effet le thème central en 2020. Outre des souffrances humaines indicibles, la pandémie a également eu un impact économique sans précédent en raison des nombreux confinements et restrictions. Les dépenses publiques ont également fortement augmenté afin d'atténuer les effets de la crise.

Lorsque le virus a commencé à se propager dans le monde entier à la vitesse de l'éclair, il a fallu agir rapidement. Pour Crelan, cela signifiait prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de rester disponible pour nos clients en tant que fournisseur de services essentiels, en donnant la priorité à la santé de nos collaborateurs et de nos clients.

Ainsi, nous avons veillé à ce que tous les collaborateurs du siège social puissent travailler à domicile, avant même que le premier confinement ne soit un fait. Malgré l'expérience que nous avions déjà en matière de télétravail, il s'agissait tout de même d'une opération technique majeure nécessitant un investissement supplémentaire.

Rendre nos bâtiments et nos agences 'coronaproof', et suivre en permanence l'évolution des réglementations ont également exigé beaucoup de temps et de ressources financières supplémentaires.

Ce souci d'un service sûr s'inscrit également dans le cadre d'un fonctionnement durable. J'ai beaucoup de respect pour la façon dont les collaborateurs font face à cette crise sanitaire, pour leurs efforts quotidiens et leur attention envers nos clients dans des circonstances difficiles.

Dans ce contexte, je pense également au report de paiement du crédit que nous avons accordé à 4.921 clients privés et 1.505 clients professionnels,

en 2020, pour compenser leur perte temporaire de revenus.

Heureusement, grâce aux ajustements nécessaires, nous avons également pu poursuivre nos activités. Ainsi, nous avons, par exemple, continué à prêter attention à une gamme de produits durables et à soutenir diverses initiatives durables avec la Crelan Foundation.

#### ➤ **Quel impact pensez-vous que le coronavirus aura sur la pensée durable ?**

Il s'agira principalement de la manière dont nous allons entamer la phase de relance et les avis divergent à ce sujet. Les entreprises et les gouvernements, dans une tentative de rétablir la croissance le plus rapidement possible, mettront-ils l'aspect de la durabilité en veilleuse ou la crise sanitaire donnera-t-elle lieu à une attention encore plus grande pour un fonctionnement durable ?

Je n'ai bien sûr pas de boule de cristal, mais nous constatons un certain nombre d'évolutions positives qui vont principalement dans le sens d'une reprise durable. Je pense, par exemple, au 'Green Deal' européen, à l'observation selon laquelle les investissements durables semblent moins soumis aux grandes fluctuations de taux et que les entreprises sous-jacentes sont mieux à même d'absorber les chocs de la crise. Les clients continuent

également à montrer un intérêt croissant pour les produits de placement à caractère durable.

Le coronavirus a causé beaucoup de misère, mais nous pouvons aussi en tirer des leçons positives. Je pense surtout à la transformation numérique à laquelle la pandémie a donné un coup de pouce supplémentaire.

Devons-nous toujours nous déplacer pour une réunion ou une formation ? Devons-nous être au bureau tous les jours pour bien faire notre travail ? La pandémie montre clairement que ce n'est pas le cas.

Chez Crelan, nous avons lancé le projet 'New way of Working'. En concertation avec les représentants syndicaux, nous déterminerons notre future méthode de travail. Il est d'ores et déjà évident que nous élargirons les possibilités existantes de travail à domicile et que nous prêterons également attention à la mobilité durable.

#### ➤ **Pourquoi pensez-vous qu'il est important pour Crelan d'agir comme un partenaire durable ?**

Crelan est une banque coopérative qui compte plus de 275.000 actionnaires coopérateurs. 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. Nous devons montrer l'exemple en la matière.

De plus, les entreprises durables et responsables ne constituent 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 offre un véritable atout.

#### ➤ **Quelles sont les réalisations qui vous ont donné satisfaction ?**

Comme je l'ai déjà mentionné, je suis avant tout fier de tous les collaborateurs du Groupe Crelan qui, dans des circonstances difficiles, ont maintenu un haut niveau de service depuis leur domicile et dans les agences bancaires.

Nous constatons également une augmentation continue de la durabilité de notre offre d'investissement avec 8 fonds supplémentaires de notre portefeuille qui ont reçu le label "Towards Sustainability".

En 2020, nous avons reçu le label de 'Top Employer' pour la cinquième fois d'affilée, ce qui constitue une reconnaissance de nos efforts quotidiens pour une politique RH motivante et fortement développée.

Nous pouvons également revenir sur quatre années de collaboration avec la plateforme de financement participatif MiiMOSA, pour soutenir des projets locaux. Plus de 100 projets ont déjà reçu une aide financière par le biais de cette plateforme. Il s'agit toujours d'initiatives agricoles et alimentaires locales à petite échelle à travers lesquelles l'entrepreneur établit une relation étroite et à long terme avec les participants et, très souvent, l'entrepreneur fait ses premiers pas vers une transition durable. Bien sûr, il y a d'autres réalisations, mais pour leur découverte, j'invite le lecteur à lire ce rapport.

**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 500 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 22,8 mia EUR, ce qui en fait la septième banque belge.



## Chiffres-clés de Crelan au 31/12/2020

### Collaborateurs, agences, actionnaires coopérateurs et clients



**2.377**  
Collaborateurs



**502**  
Agences

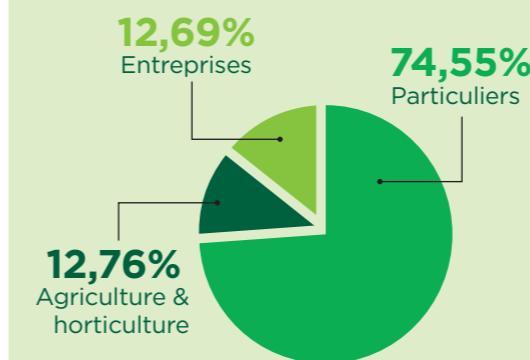


**275.015**  
Actionnaires coopérateurs



**759.250**  
Clients

### Répartition de l'encours crédits



### Dépôts

Dépôts à la clientèle (y compris les certificats subordonnés)

**19,40**  
mia EUR

Encours comptes d'épargne

**13,13**  
mia EUR

Portefeuille hors-bilan

**6,75**  
mia EUR

Participation à l'effort commun en 2020  
Total des taxes sur les revenus et des prélèvements sur les banques payés: 41,47 mio EUR

# Une année durable chez Crelan

9 janvier



Lors de la réception du Nouvel An, notre CEO, Philippe Voisin, remet un chèque de 14.255 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 2019.

24 janvier



La Galerie Crelan expose les peintures de Luc Madler et les sculptures de Vincent Rousseau.

La Crelan Foundation a veillé à un vernissage agréable.

24 janvier



Avec son Crelan Team Song, le département Politique commerciale et Marketing remporte le concours de l'activité d'équipe la plus originale de 2019 et tous ses collègues peuvent profiter d'un petit-déjeuner de luxe. L'activité d'équipe est une initiative annuelle de Crelan, qui encourage les différentes équipes à planifier ensemble une activité amusante et pour laquelle la banque fournit un budget. Malheureusement, en 2020, bon nombre des activités prévues n'ont pas pu avoir lieu en raison des restrictions liées au coronavirus.

18 mars



Le gouvernement fédéral, suivi par les gouvernements régionaux, prend des mesures drastiques pour arrêter la propagation du coronavirus. Le début d'une longue lutte avec des périodes de confinement et de télétravail obligatoire. C'est ainsi que Crelan a réussi à effectuer le passage complet au travail à domicile en deux semaines. Tout au long de l'année, Crelan adapte en permanence ses procédures de travail à la nouvelle réglementation, avec deux objectifs: garantir la sécurité de ses clients et de ses collaborateurs, et continuer à fournir ses services.

1er avril



Febelfin publie les premières règles en vertu desquelles les clients qui ont été financièrement touchés par la crise du coronavirus peuvent demander un report de paiement pour leurs crédits logement et professionnels. Crelan n'avait pas attendu cela et avait déjà proposé des solutions aux clients de sa propre initiative. Finalement, la banque a accordé des délais de paiement différés à 4.921 clients particuliers et 1.505 clients professionnels.

30 janvier



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

11 mars



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

Le projet s'inscrit dans le prolongement de la campagne 2019, qui a été couronnée de succès et dans le cadre de laquelle 31 projets locaux ont reçu le soutien de 2.800 participants pour un montant total de 228.985 EUR.

15 avril



Crelan offre à ses collaborateurs connaissant des difficultés avec la crise du coronavirus une ligne d'assistance téléphonique chez Securex. En outre, les structures d'accueil internes restent disponibles. Une enquête sur le bien-être, des info-vidéos, des trucs et astuces et des initiatives ludiques telles que des concours et des e-peros visent également à entretenir l'esprit de groupe.

27 avril



Le Crelan Pension Fund s'appelle désormais Crelan Pension Fund Sustainable après que ses trois compartiments, Stability, Balanced et Growth, ont reçu en novembre 2019, le label Febelfin Towards Sustainability, une norme de qualité pour les produits financiers durables et socialement responsables.

28 mai



Crelan introduit le Flex Income Plan qui offre aux collaborateurs la possibilité de convertir la moitié de la prime de fin d'année en un certain nombre d'avantages tels que l'utilisation d'un vélo de location électrique, le remboursement d'abonnements (parking, covoiturage, vélo en libre-service, surclassement des cartes de train)...

**20 juin**

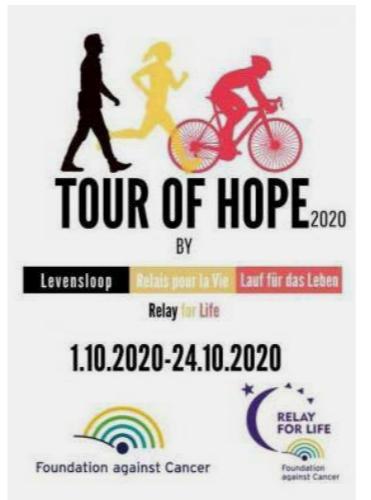
1.100 actionnaires coopérateurs ont envoyé près de 3.000 photos pour le concours photo du Calendrier 2021. Douze gagnants ont été sélectionnés par un jury et leurs photos figureront dans le calendrier Crelan 2021.

**3 juillet**

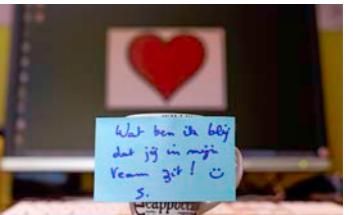
Les Digi Days bénéficient d'une variante corona sûre, les Digi Remote Days. Le principe reste le même, à savoir montrer la voie aux clients qui veulent mieux connaître les canaux numériques. Au lieu d'organiser la formation dans l'agence, les agents organisent désormais une réunion électronique avec le client.

**17 juillet**

En raison des restrictions liées au coronavirus, tous les collaborateurs n'ont pas pu ramasser les œufs de Pâques que les cloches de Pâques leur avaient réservés. Crelan a donc fait don des paquets restants aux banques alimentaires.

**1 - 24 octobre Tour of hope**

La course annuelle "Relais pour la vie" pour la Fondation contre le Cancer ne peut avoir lieu. Comme alternative, l'organisation met en place une version numérique. Du 1er au 24 octobre, chacun est encouragé à courir, marcher ou faire du vélo autant que possible. La Crelan Foundation sponsorise la participation d'un certain nombre de collègues de Crelan et fait un don de 1.200 EUR.

**18 novembre**

Le projet Care@Crelan a pris un bon départ. L'initiative se concentre sur un suivi approprié des collaborateurs, absents de longue durée. En établissant un contact approprié pendant la période d'absence et en fournissant un bon soutien à leur retour, Crelan vise avant tout à fournir aux collaborateurs concernés un meilleur soutien et, ensuite, à minimiser les conséquences pour les équipes, les agents et les clients.

**19 septembre**

L'action OPR (Opération pièces rouges) de Télévie et Bel RTL permet de récolter 486.288,71 EUR pour la lutte contre le cancer et la leucémie. Crelan était également partenaire de cette deuxième édition et a distribué 12.500 tirelires avec Bel RTL.

**12 octobre**

Crelan a donné à chaque collaborateur un paquet de 10 masques buccaux réutilisables. La banque a commandé ces masques buccaux à Pactics au Cambodge. Cette entreprise a pour mission de donner la priorité au bien-être de ses collaborateurs et de produire dans le respect de l'environnement et de la culture. En échange du paquet, les collaborateurs de Crelan pouvaient faire un don volontaire à la Fondation contre le Cancer. Cette action a rapporté 695 EUR que la Crelan Foundation a porté à 1.400 EUR.

**8 décembre**

Crelan offre à ses collaborateurs et à ses actionnaires coopérateurs la possibilité d'acheter un siège de bureau à un prix avantageux par le biais d'un achat groupé. À une époque où la demande de bons sièges de bureau est élevée et où l'offre est limitée, cette initiative est très appréciée. 242 chaises sont commandées.

**31 décembre**

En remerciement des efforts supplémentaires consentis dans un contexte de coronavirus difficile, Crelan envoie un joli panier cadeau à toutes les agences et aux collaborateurs des sièges. Un beau cadeau pour clôturer l'année 2020 et une belle préparation à la fête numérique du Nouvel An en janvier.

# 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 des Nations Unies.

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 collaborateurs, 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 de Crelan SA	Conseil d'Administration de CrelanCo SC
<b>Nombre de membres</b>	5	13	10
<b>Rapport hommes/femmes</b>	4/1 (80% / 20%)	10/3 (77% / 23%)	8/2 (80% / 20%)
<b>Administrateurs indépendants</b>		3	0
<b>Diplômes principaux</b>	Droit, Sciences économiques, Ingénieur commercial, Ingénieur civil en informatique	Sciences économiques, Statistique & Économétrie, Économie rurale, Droit et pratique judiciaire, Ingénieur industriel, gestion des entreprises	Sciences économiques, Statistique & Économétrie, Économie rurale, Ingénieur Agronome, Droits, Accountancy

Le tableau ci-dessus et les tableaux ci-dessous montrent la composition des Conseils d'Administration et du Comité de Direction au 31 décembre 2020.

## Des Conseils d'Administration diversifiés

Au courant de l'année 2020, l'ensemble de la structure de gouvernance du Groupe Crelan a été fondamentalement remanié, ce qui a donné:

- une structure de groupe plus simple avec des

responsabilités et des pouvoirs mieux définis entre la SA Crelan et la SC CrelanCo;

- le renforcement des Conseils d'Administration dans les mois à venir avec des administrateurs

ayant accumulé des années d'expérience dans les domaines de la finance, d'ICT et des risques.

La nouvelle structure permettra au Groupe Crelan de répondre encore mieux à l'évolution rapide de la situation du marché et aux nouveaux développements et de répondre aux attentes des régulateurs dans ce domaine.

Au 31 décembre 2020, le Conseil d'Administration de Crelan SA est composé de 13 administrateurs dont cinq représentent notre actionnaire de la SC CrelanCo (qui représente à son tour plus de 275.000 actionnaires coopérateurs individuels), trois administrateurs indépendants et cinq administrateurs, qui sont membres du Comité de Direction.

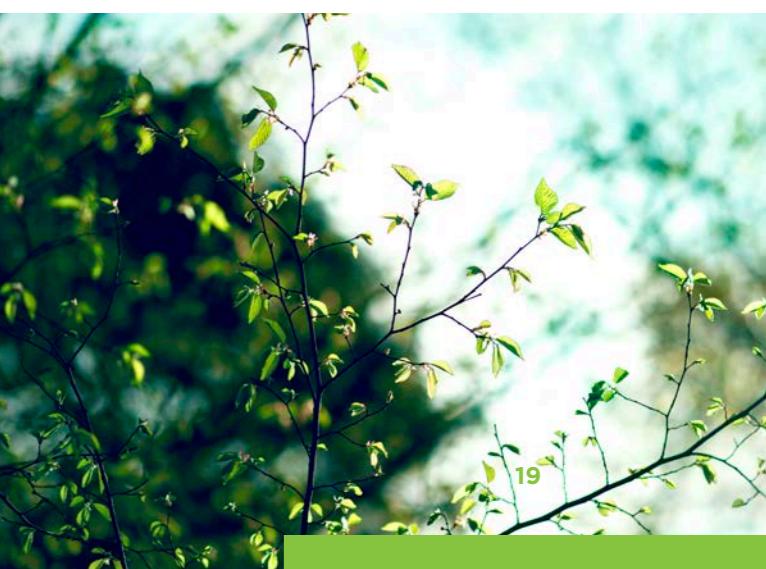
Ces administrateurs présentent des profils variés avec des différences au niveau de leurs expériences professionnelles, de leurs compétences, de la langue, du sexe et de l'âge. Le but est qu'ils soient représentatifs de la diversité de la société.

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, trois 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 en collaboration avec les autres administrateurs 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.

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.

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 un 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.





Luc Versele



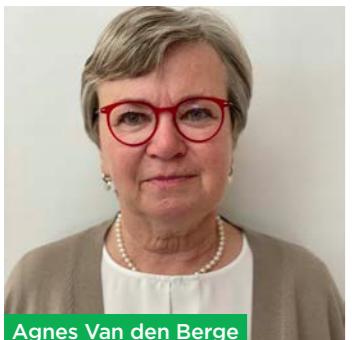
Jean-Pierre Dubois



Jan Annaert



Paul Thysens



Agnes Van den Berge



Alain Diéval



Marianne Streel



Hendrik Vandamme



Joris Cnockaert



Anne Fievez



Jean-Paul Grégoire



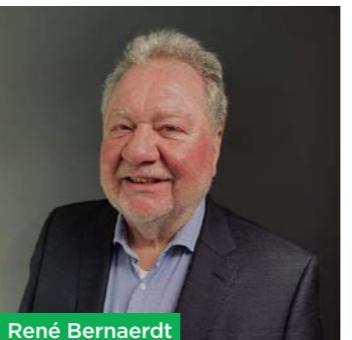
Paul Malfeyt



Philippe Voisin



Benoît Bayenet



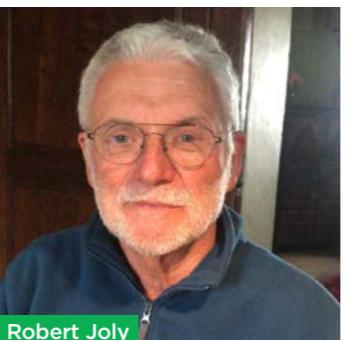
René Bernaerdt



Ann Dieleman



Xavier Gellynck



Robert Joly



Clair Ysebaert

## Conseil d'Administration de la SA Crelan (31/12/2020)

### > PRÉSIDENT

Luc Versele  
(administrateur de la SC CrelanCo)

### > VICE-PRÉSIDENT

Jean-Pierre Dubois  
(administrateur de la SC CrelanCo)

### > ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

Jan Annaert  
Paul Thysens  
Agnes Van den Berge

### > ADMINISTRATEURS DE LA SC CRELANCO

Alain Diéval  
Marianne Streel  
Hendrik Vandamme

### > ADMINISTRATEURS – MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION

Joris Cnockaert  
Anne Fievez  
Jean-Paul Grégoire  
Paul Malfeyt  
Philippe Voisin

## Conseil d'Administration de la SC CrelanCo (31/12/2020)

Suite à la modification de la structure de gouvernance du Groupe Crelan, Benoît Bayenet a pris ses fonctions d'administrateur le 30 septembre 2020. Le Conseil d'Administration de la SC CrelanCo représente les actionnaires coopérateurs.

### > PRÉSIDENT

Jean-Pierre Dubois

### > VICE-PRÉSIDENT

Luc Versele

### > ADMINISTRATEURS

Benoît Bayenet  
René Bernaerdt  
Ann Dieleman  
Xavier Gellynck  
Robert Joly  
Marianne Streel  
Hendrik Vandamme  
Clair Ysebaert

## 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. Les membres du Comité de Direction sont nommés par l'Assemblée Générale des actionnaires, sur proposition du Conseil d'Administration, pour une période de six ans renouvelable.

Le Comité de Direction de Crelan se compose au 31 décembre 2020 du Président et de quatre membres:

### ➤ MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION

Philippe Voisin, Président – CEO

Joris Cnockaert, CRO/CHRO

Anne Fievez (CIO)

Jean-Paul Grégoire CCO/COO

Paul Malfeyt (CFO)



## Réglementations bancaires

Grâce à sa gestion saine, Crelan n'a jamais dû faire appel à une aide d'État 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).

## Rémunérations des administrateurs

Pour déterminer la rémunération des membres du Comité de Direction, Crelan suit les lignes directrices de l'ABE (ABE/GL/2015/22) du 27 juin 2016 dans le cadre d'une politique de rémunération contrôlée.

La rémunération des membres du Comité de Direction est composée d'une rémunération de base fixe et d'une composante variable. Pour la composante variable, le Conseil d'Administration, sur proposition du Comité des Rémunérations, propose annuellement un montant basé sur des critères quantitatifs et qualitatifs. Cette composante variable ne peut dépasser 30% de la rémunération fixe de base, sauf exception spécifique accordée par le Conseil d'Administration sur proposition du Comité des Rémunérations.

Les administrateurs non exécutifs ont droit à une rémunération annuelle fixe, versée par mensualités. Cette rémunération couvre tous les frais, y compris les frais de déplacement, et son niveau dépend du rôle des administrateurs non exécutifs dans les différents comités spécialisés.

Les administrateurs non exécutifs ont décidé, dans le contexte de la crise du coronavirus, de réduire leur rémunération mensuelle de 10% pour la période allant de mai à décembre 2020. Crelan a utilisé cette somme pour acheter des masques buccaux réutilisables. Chaque collaborateur a reçu un paquet de dix masques buccaux pour lui et sa famille.

La banque a commandé ces masques buccaux à Pactics au Cambodge. Cette entreprise a pour mission de donner la priorité au bien-être de ses collaborateurs et de produire dans le respect de l'environnement et de la culture. Cette commande a permis de relancer Pactics, qui a souffert de l'impact économique de la pandémie.

En échange de ce paquet de masques gratuit, les collaborateurs de Crelan ont pu faire un don volontaire à la Fondation contre le Cancer. Cette action a rapporté **1.400 EUR**.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du total des rémunérations versées par la banque en 2020:

Total des rémunérations (mio EUR)	Rémunération fixe	Rémunération variable
Administrateurs de Crelan SA	2,85	0,23
Administrateurs du Groupe Crelan	4,22	0,51

# 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.”

**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 mia EUR de rêves

En 2020, Crelan a soutenu l'activité locale belge en accordant des **crédits** d'une valeur de **3,27 mia EUR**. **74,55%** de ce montant ont été alloués à des **particuliers** pour l'achat de logements et de biens de consommation, **12,76%** sont allés à **des projets agricoles et horticoles** et **12,69% 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 économies 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**.





“Il n'y a pas si longtemps, l'idée était que prêter attention à l'environnement, à une bonne politique sociale et/ou à la bonne gouvernance coûtait de l'argent et pesait donc sur le rendement. Nous sommes maintenant mieux informés. Il n'y a pas du tout d'impact négatif sur le rendement financier des investissements durables. En outre, surtout en période de crise ou de grande incertitude, les cours des actions des sociétés bien gérées semblent mieux se maintenir que ceux des sociétés "ordinaires". Les investissements durables sont donc moins sensibles aux fortes fluctuations de cours.”

**Guy Billion**  
responsable de la politique d'investissement des clients et des arbitrages

## Offre de placements durables

L'année 2020 a clairement montré que l'Investissement Socialement Responsable n'est pas un phénomène de mode. L'ISR s'est avéré plus résistant au stress du marché causé par la pandémie de Covid-19. En outre, la demande d'ISR a continué de croître fortement. La pandémie, mais aussi l'attention croissante portée au changement climatique et aux inégalités, ont mis en évidence les vulnérabilités de l'économie. Les entreprises qui travaillent sur ces thèmes se sont donc révélées moins vulnérables aux facteurs de stress. Le concept de durabilité est depuis longtemps intégré dans l'offre de produits et d'investissements de Crelan.

### 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.

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:

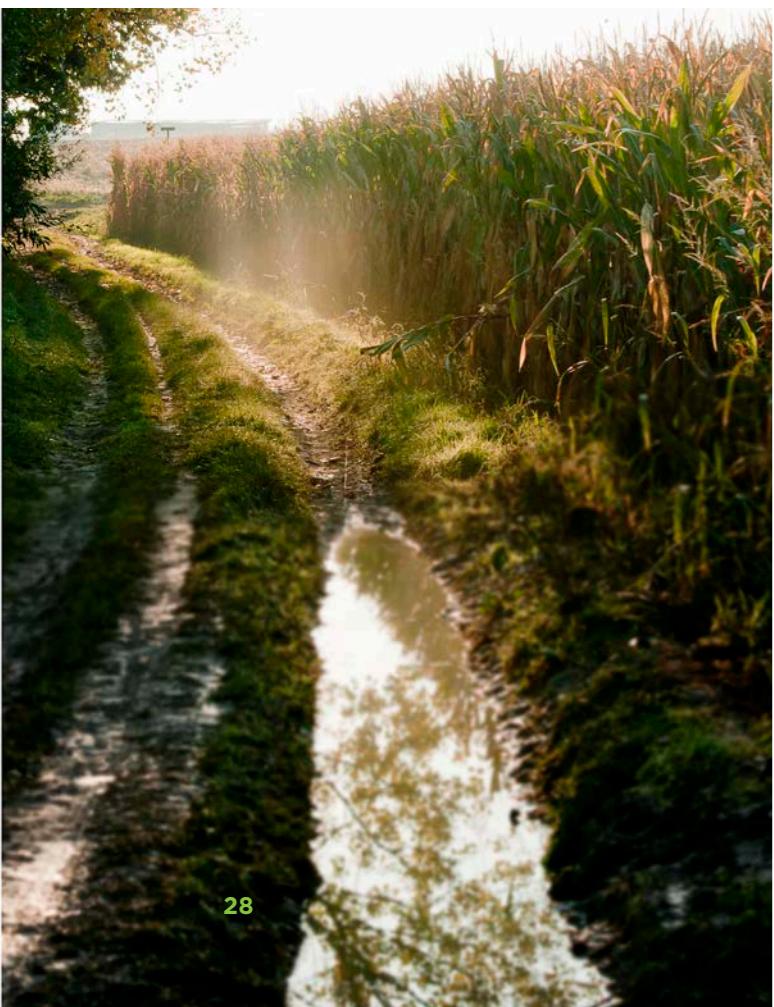
- **Crelan Fund EconoFuture**,
- **Crelan Fund EconoNext**,
- **Crelan Fund EconoStocks**,
- **Crelan Fund Global Equity DBI - RDT**,
- **Crelan Fund Sustainable**.

Sur le montant total investi par les clients dans les fonds Crelan en 2020, **13,48%** 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'à fin 2020, le fonds **Crelan Fund Sustainable** a récolté **24,56 mio 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 2020 s'élevait à pas moins de **402 mio EUR**, une hausse de 53% par rapport de 2019.



28

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

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 345 mia EUR d'encours en investissement responsable. Amundi a lancé en 2018 un ambitieux plan d'action à trois ans ayant 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 doit permettre aux fonds de placement Amundi d'obtenir un score ESG plus élevé que celui du marché dans lequel ils investissent. D'ici fin 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.

En 2020, 7 Notes ont été lancées avec un indice d'actions durables comme sous-jacent. Ces 7 lancements ont représenté une contrepartie totale de 40,26 mio EUR.

Outre ces lancements de Notes axées sur l'intégration ESG générale, des Notes ont également été proposées qui intégraient des thèmes ESG spécifiques dans leur indice sous-jacent. Il s'agit par exemple d'indices incluant des entreprises qui accordent une attention particulière à l'utilisation de l'ensemble du capital social dans leur politique de ressources humaines ou des entreprises qui cherchent à minimiser leur empreinte carbone dans leurs activités.

## 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 prêtant 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,



29

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: Environment (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](http://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.

La liste des fonds ayant reçu le label "Towards Sustainability" s'est considérablement allongée en 2020:

- Crelan Fund EconoFuture (depuis 2019)
- Crelan Fund EconoStocks (depuis 2019)
- Crelan Fund Sustainable (depuis 2019)
- Crelan Invest Balanced (depuis 2020)
- Crelan Invest Dynamic (depuis 2020)
- Crelan Pension Fund Sustainable Balanced (depuis 2019)
- Crelan Pension Fund Sustainable Growth (depuis 2019)
- Crelan Pension Fund Sustainable Stability (depuis 2019)

- Amundi Funds European Equity Conservative (depuis 2020)
- Amundi Funds European Equity Green Impact (depuis 2020)
- Amundi Funds Global Ecology ESG (depuis 2020)
- CPR Invest - Education (depuis 2020)
- CPR Invest - Food for Generations (depuis 2020)
- First Eagle Amundi Sustainable Value Fund (depuis 2020)
- KBI Institutional Water Fund (depuis 2019)

## Accessibilité des agences 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 réduites.



# Une relation durable avec les collaborateurs

En tant que banque coopérative, Crelan veut prendre soin de ses collaborateurs en leur offrant un environnement de travail agréable, un bon encadrement et un potentiel de croissance. Les collaborateurs satisfaits sont motivés et se sentent impliqués dans leur entreprise. Cela se traduit par de bonnes performances et des clients satisfaits. Crelan s'engage donc fermement en faveur d'une politique RH étendue et équilibrée. Le fait que la banque ait été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs en 2020 pour la cinquième fois consécutive est une belle récompense pour ces 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 31/12/2020, la banque emploie **739 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-après concernent ces membres du personnel.

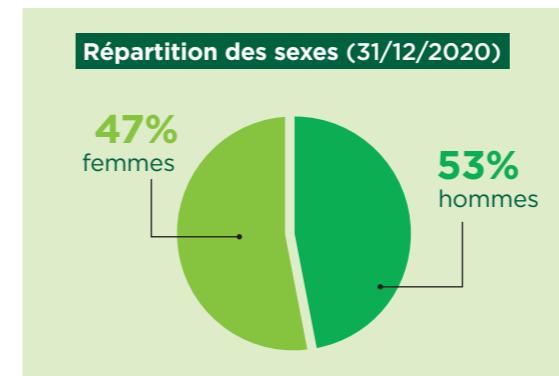
“Le coronavirus a eu un impact sans précédent sur notre façon de travailler, tant pour les collaborateurs des agences que pour ceux des sièges. Néanmoins, chacun a continué à donner le meilleur de lui-même afin de pouvoir aider les clients de manière optimale. Je suis fière de la façon dont nous nous sommes soutenus dans cette démarche et de l'appui solide que Crelan a fourni. Il est agréable de travailler dans un environnement respectueux et chaleureux.”

**Sigrid Van Tassel**  
membre de l'équipe Talent management & Talent acquisition



En outre, **1.624 collaborateurs** travaillent dans le réseau d'agences de la banque. Il s'agit d'agents bancaires indépendants et du personnel qu'ils emploient.

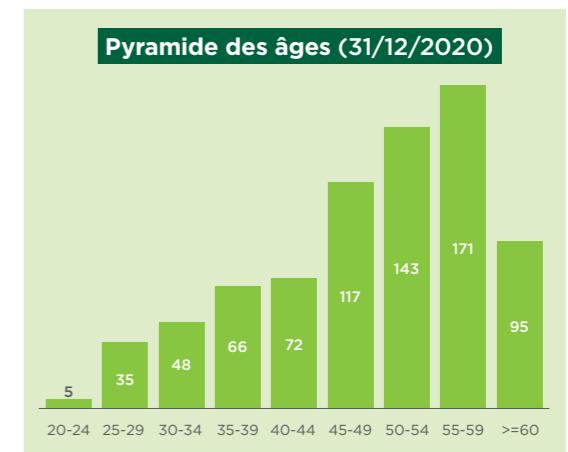
### ► Ils sont chaque jour au service du client



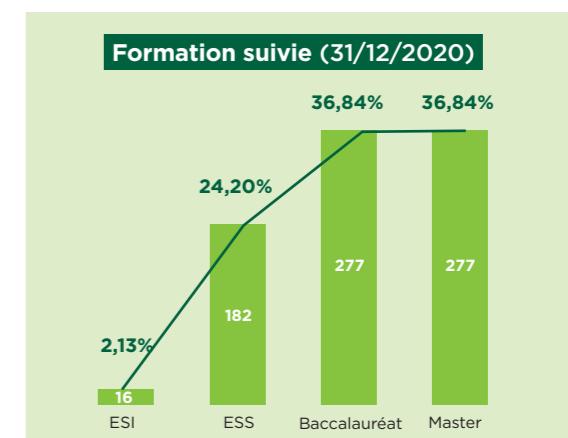
Avec **349 femmes** et **390 hommes** employés au 31/12/2020, nous constatons une répartition égale des sexes parmi les membres du personnel.

Au total, **11 nationalités** sont représentées dans l'effectif du personnel de Crelan.

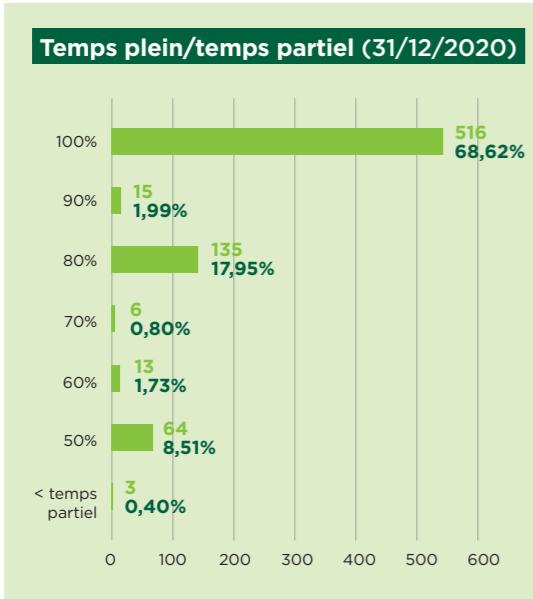
Nationalité	
Allemande	Luxembourgeoise
Belge	Marocaine
Burkinabaise	Néerlandaise
Chilienne	Nigériane
Espagnole	Polonaise
Française	Sénégalaise
Italienne	



Avec respectivement **41,76%** et **25,13%**, les **quinquagénaires** et les **quadragénaires** sont les plus fortement représentés. En outre, les **20-29 ans** représentent **5,32%** de l'effectif du personnel, les **30-39 ans**, **15,16%** et **12,63%** ont **plus de 60 ans**.



Près de 3 collaborateurs sur 4 sont titulaires d'un master ou d'un baccalauréat.

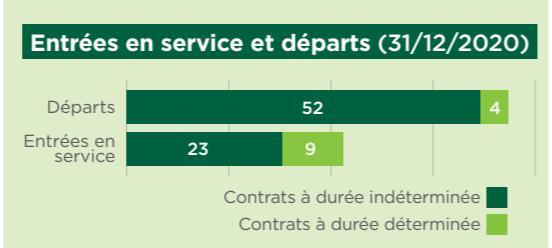


Afin d'optimiser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, **31% des collaborateurs** utilisent les possibilités qui leur sont offertes de travailler à **temps partiel**.

Travail flexible	
Travail à domicile	<b>36,70%</b>
Travail en satellite	<b>2,79%</b>

**39,50%\*** 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.

\* Ce chiffre concerne le nombre de collaborateurs qui utilisent effectivement le système dans des circonstances normales. En 2020, tous les collaborateurs ont travaillé à la maison pendant les confinements et également en dehors de ces périodes, une majorité a opté pour le télétravail.



En 2020, **32 nouveaux collègues** sont entrés en service, dont 23 avec un contrat à durée indéterminée. **56 collaborateurs** ont quitté la banque.

## La diversité, un engagement !

**Chez Crelan, pas de discrimination, ni dans les procédures d'engagement, ni entre collègues.** Ainsi, Crelan demande à chaque collaborateur 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 **11 nationalités** différentes du monde entier parmi son personnel.

Comme nous l'avons déjà mentionné, **47% des salariés de Crelan sont des femmes et 53% des hommes.** Cependant, dans le secteur financier en Belgique, seuls 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 en 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.

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. Nous envisageons cette diversité sous l'angle le plus large possible. Elle ne se limite pas à la nationalité et au sexe masculin

ou féminin, nous prêtons également attention à la diversité en termes d'âge, de langue, de personnalité, de talent...

## Possibilités pour des débutants par le biais du Programme Young Graduate

En 2018, Crelan a lancé un programme pour jeunes diplômés qui offre aux jeunes sortant de l'école la possibilité d'acquérir une vaste expérience professionnelle pour prendre un bon départ dans leur carrière professionnelle.



Les étudiants les plus prometteurs suivent un parcours de deux ans dans différents départements de la banque, s'immergeant dans plusieurs disciplines tout en réalisant un parcours éducatif intensif et captivant.

Outre le développement de compétences professionnelles, les jeunes diplômés apprennent également à découvrir leurs talents et leurs préférences.

Ce premier groupe a terminé son parcours dans le courant de l'année 2020 et a effectué la transition vers un poste permanent. À l'automne 2020, un nouveau groupe de 3 jeunes diplômés a débuté chez Crelan. Au cours des deux prochaines années, ils exploreront les différents défis et spécialisations au sein des RH et de l'informatique.

## De la mobilité interne à l'employabilité durable

Un tiers des postes vacants pourvus en 2020 résultent de la mobilité interne. Crelan estime qu'il est important d'encourager autant que possible cette mobilité interne parmi tous les collaborateurs. De cette manière, ils acquièrent une large connaissance des différentes activités de la banque et améliorent continuellement leur flexibilité. Avec Crelan, cela leur permet de répondre de manière optimale aux changements rapides du secteur bancaire et garantit leur engagement à long terme.

## Top Employer 2020 Belgique

En 2020, Crelan s'est vu décerner, pour la cinquième 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 à long terme dans leurs talents.

Les thèmes tels que la durabilité, la responsabilité sociale des entreprises et la diversité & l'inclusion font également partie de la procédure de recherche et de sélection approfondie qui précède l'attribution du label. Des thèmes qui sont également chers à Crelan.



Le bien-être est l'un des éléments sur lesquels Crelan a obtenu un score élevé au cours de cette enquête. Et il ne s'agit pas uniquement de grands projets. Le but est plutôt que les gens se sentent bien et soutenus dans leur travail quotidien.

Bien sûr, nous sommes fiers du titre de Top Employer, mais nous sommes encore plus fiers de nos collaborateurs eux-mêmes et de la manière dont ils ont continué à donner le meilleur d'eux-mêmes au cours d'une année Corona difficile, afin de pouvoir aider nos clients de manière optimale.

## 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.

### ➤ L'apprentissage numérique se développe

L'apprentissage numérique était déjà très demandé, mais le coronavirus a évidemment apporté une accélération supplémentaire.

En 2020, 90% des formations destinées aux collaborateurs du siège ont été dispensées via l'apprentissage en ligne et les webinaires.

Crelan a prévu des cours d'apprentissage mixte pour les jeunes diplômés et des sessions en ligne ont également été accélérées dans l'offre de formation pour le personnel en agence.

L'apprentissage numérique et l'autoformation constituent désormais des éléments essentiels de la politique de formation de la banque. Pour faciliter la tâche de ses collaborateurs, Crelan a lancé diverses plateformes d'apprentissage en ligne telles que "LinkedIn Learning", "Secure Code Warrior" et récemment "Good Habitz" qui proposent une gamme large et variée de formations en compétences personnelles. Le grand avantage de ces plateformes est que les collaborateurs peuvent travailler à leur propre rythme depuis leur domicile ou leur agence. Pour les collaborateurs de nos agences locales, cela signifie la suppression des déplacements, ce qui est bon pour l'empreinte carbone et permet de gagner du temps.

En 2020, tous les collaborateurs ont suivi au moins une formation. L'ensemble du dispositif de formation comprenait 148 cours et 679 jours de formation.

En plus de cette offre étendue, Crelan propose fréquemment des formations sur le terrain, plus particulièrement lors de la prise d'un nouveau poste, de l'élargissement de l'éventail des tâches ou de l'apprentissage de nouvelles applications et de nouveaux processus.

### ➤ Parcours de développement spécifiques

En plus d'un nouveau parcours pour Young professionals, les parcours spécifiques suivants ont débuté en 2020:

- Challenge 2 grow, dans lequel les collaborateurs

sont invités à déterminer et à planifier leurs objectifs d'apprentissage personnels;

- Leadership development, pour acquérir des compétences en matière de coaching et réfléchir à une vision commune du leadership. La majorité des ateliers étaient numériques et se concentraient sur la direction et le coaching à distance;
- Blended learning, pour les conseillers clientèle débutants dans les agences, un cours mixte de formation à distance, d'auto-apprentissage et de coaching via des sessions de formation en groupe et un apprentissage supervisé sur le lieu de travail. Les candidats peuvent commencer immédiatement et suivre le cours à leur propre rythme.

## 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 2020, pour les collaborateurs du siège social

et des sièges régionaux, l'accent a essentiellement été mis sur le travail à domicile.

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.

## Together@Crelan et Young@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 sponsoring 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.

Together@Crelan entretient également de bonnes relations avec Saint Nicolas et les cloches de Pâques, de sorte que nos collaborateurs peuvent toujours profiter de friandises et que nos jeunes familles dont les enfants ont jusqu'à 12 ans sont gâtées avec des chèques-cadeaux du saint homme.

Enfin, l'association remplit également une dimension sociale, en apportant un soutien (financier) aux collègues qui connaissent des difficultés.

Young@Crelan s'adresse spécifiquement aux collaborateurs âgés de moins de 36 ans. Cette opération, qui a également été mise en place par des bénévoles, vise à favoriser le réseautage et à contribuer à une bonne ambiance au sein de la banque.

Malheureusement, en raison des restrictions liées au coronavirus, presque toutes les activités ont été annulées. Et cela juste dans une période où le manque de contact sur le lieu de travail était grand. C'est pourquoi les deux associations ont uni leurs forces et ont confectionné un joli panier cadeau qui a été livré au domicile de tous les collaborateurs le 31 décembre.

## La santé avant tout !

### > La crise du coronavirus

L'année 2020 a été dominée par la pandémie mondiale de coronavirus. Dès le début, de vastes mesures de prévention ont été prises chez Crelan pour protéger la santé et le bien-être de nos

collaborateurs, agents, clients et fournisseurs.

La banque a strictement suivi les directives du gouvernement et s'est rapidement adaptée à tout changement.

Parmi ces mesures:

- La division des services en deux équipes, alternant une semaine de travail dans les sièges et le télétravail. Afin de protéger les groupes à risque, chaque collaborateur pouvait également choisir de travailler uniquement à domicile.
- Dans les sièges, une distance de 1,5 mètre a été garantie entre les postes de travail, dans les salles de réunion et les salles de formation.
- Le port d'un masque buccal a été rendu obligatoire, sauf quand on est assis au poste de travail en respectant la distance de 1,5 mètre vis-à-vis des autres postes de travail. Des masques buccaux ont été mis à la disposition de tous les collaborateurs.
- Des gels et des lingettes nettoyantes étaient fournis à des endroits centraux des sièges.
- Le programme de nettoyage a été adapté avec une attention particulière pour les ascenseurs, les imprimantes...

Cette mesure valait lorsque le télétravail n'était pas encore totalement obligatoire. Entretemps, tous les membres du personnel de Crelan travaillent à domicile.

Avant même que le télétravail ne devienne obligatoire, Crelan a donné à tous ses collaborateurs



la possibilité de travailler à domicile. C'était une sacrée opération logistique, mais les collaborateurs ont vraiment apprécié le fait de pouvoir travailler à distance et en toute sécurité.

En plus des masques buccaux fournis aux postes de travail, la banque a également fait don d'un lot de 10 masques buccaux Crelan réutilisables à chaque collaborateur. Ces masques ont été commandés à l'entreprise cambodgienne Pactics, qui valorise le bien-être de ses employés et produit dans le respect de l'environnement et de la culture ([www.pactics.com](http://www.pactics.com)).

Des mesures d'accompagnement ont été prises pour le télétravail, comme la mise à disposition de matériel, une assistance psychosociale auprès de notre Service externe de prévention Securex, des conseils en matière d'organisation du jour de travail et d'ergonomie... En outre, la possibilité a été offerte d'acheter une chaise de bureau à un tarif avantageux par le biais d'un achat groupé.

## ➤ Actions en matière de bien-être et de prévention

En 2020, une attention supplémentaire a été accordée aux actions qui vont dans le sens du bien-être des collaborateurs.

Parmi les initiatives prises, citons:

- Un cours de formation à la gestion du stress sous forme d'offre non contraignante pour les collaborateurs intéressés;
- Un cours de formation pour les managers sur le stress-burnout;
- Le déploiement de Care@crelan, une nouvelle mesure par laquelle Crelan souhaite limiter au maximum les conséquences négatives des longues périodes d'absence et les prévenir dans la mesure du possible;
- Un cours de formation pour les managers sur leur rôle dans care@crelan;
- Élaboration d'un nouveau plan de gestion pour prévenir le risque de légionellose.

## 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 de formation général 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.

## New way of Working

La crise du coronavirus nous a appris à travailler différemment: à distance et de manière numérique. Crelan souhaite tirer profit des expériences positives de cette nouvelle façon de travailler et a donc lancé le projet "New Way of Working". En concertation avec les partenaires sociaux, le projet déterminera comment nous travaillerons après le coronavirus.

L'accent est mis sur une plus grande autonomie concernant le lieu de travail, la manière dont un collaborateur organise son travail et en rapport avec les choix de mobilité durable. Une attention particulière sera accordée à la performance et à une forte collaboration. Pour soutenir et faciliter cette nouvelle façon de travailler, la banque investira dans la formation à des styles de leadership appropriés, dans la gestion de la performance, dans l'ergonomie et l'aménagement appropriés du siège social, et dans des applications informatiques modernes.



# 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.



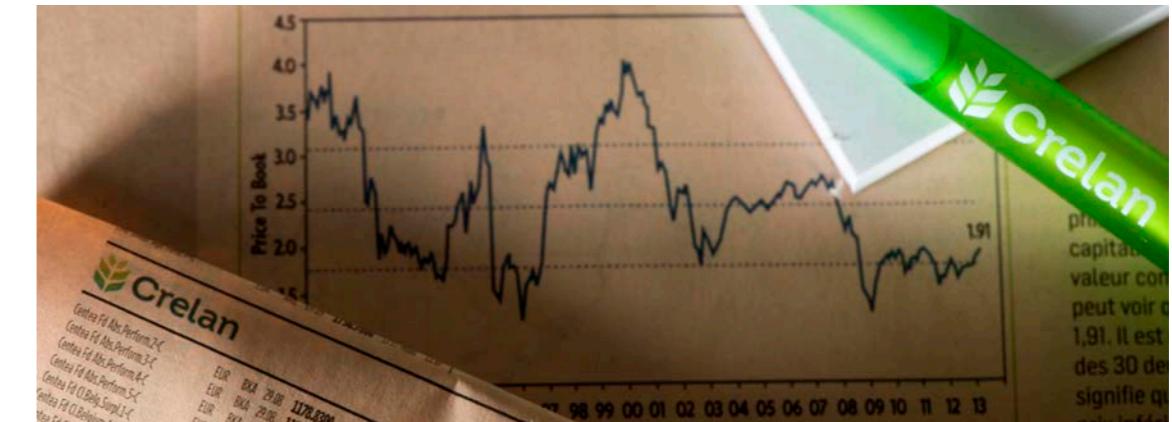
**“Nous estimons important que la composition de notre portefeuille d’investissement corresponde à nos valeurs coopératives. Les émetteurs qui ne respectent pas les droits de l’homme, les êtres humains, l’environnement et la santé en général, n’y ont pas leur place.”**

**Emmanuel Ernotte**  
senior portfolio manager

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, Crelan contribue donc au financement de tels 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 mia 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 de nos investissements les sociétés qui transgressent 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 de nos investissements 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:** nous excluons 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 2020, Crelan n’a investi que dans une mesure limitée et principalement dans des obligations émises par le gouvernement belge et les autorités régionales belges.

# Un acteur 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.



## La Crelan Foundation pour et par les coopérateurs

À travers la **Crelan Foundation**, la banque s'adresse directement à ses 275.015 actionnaires coopérateurs. 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 coopérateurs 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.



“En 2020, grâce à la Crelan Foundation, 34 actionnaires coopérateurs ont pu obtenir en moyenne un soutien de 1.997 EUR pour un projet durable dans lequel ils sont eux-mêmes actifs.”

**Maréva Baudart**  
conseiller communication commerciale

### ➤ 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 coopérateurs 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, de trois administrateurs 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.

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 trois différents thèmes soutenus.

Les 3 domaines sont les suivants:

- **Culture & formation**
- **Santé**
- **Environnement**

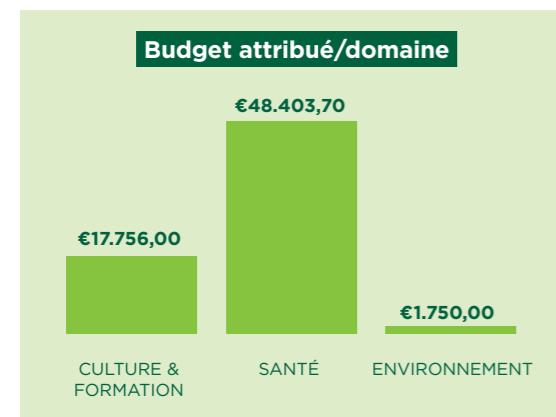
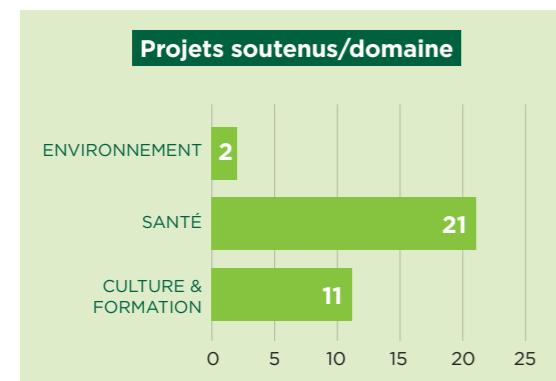


“Crelan est une banque coopérative avec plus de 275.000 coopérateurs qui sont tous copropriétaires de la banque. En reconnaissance de leur engagement, nous voulons également les soutenir dans des projets sociaux durables dans lesquels ils sont eux-mêmes impliqués. De cette manière, nous nous engageons à la fois envers nos actionnaires coopérateurs et envers la société en général. Je suis particulièrement heureux qu'au cours de l'année 2020, frappée par le coronavirus, près de 62% des projets soutenus étaient liés au thème de la santé.”

**Robert Joly**  
président de la Crelan Foundation

► Projets soutenus, exercice 2020

<b>Soutien financier total attribué</b>	67.909,70 EUR
<b>Nombre de projets soutenus</b>	34
<b>Montant moyen attribué</b>	1.997,34 EUR
<b>Montant maximal attribué</b>	6.598,50 EUR



## Quelques projets réalisés sous les projecteurs

### > Projets culturels et de formation soutenus par la Crelan Foundation



#### École du dehors

Grâce au soutien de **1.301 EUR** de la Crelan Foundation, l'Institut du Sacré-Coeur (Huy) peut aménager un terrain pour permettre à ses élèves d'apprendre de nouvelles choses au contact de la nature.



#### Longue vie à la lecture

Le comité des parents a mis à la disposition de la VBS 't Schoolke de Ophasselt une caravane à aménager comme espace de lecture pour les enfants. La Crelan Foundation est heureuse de mettre à leur disposition **1.500 EUR** pour la customisation, les auto-colants et l'équipement de la bibliomobile ainsi que pour l'achat de livres.

### > Projets de santé soutenus par la Crelan Foundation



#### Local de stockage des instruments

La fanfare KSA Geraardsbergen offre aux habitants de Grammont la possibilité de faire connaissance avec les instruments et la musique. Cela peut se faire de manière totalement gratuite et sans obligation de fréquenter une école de musique. Il n'est donc pas étonnant que cette fanfare ait connu une telle croissance ces dernières années. L'espace de stockage, pour stocker les instruments nouvellement achetés, est devenu trop petit. Avec l'aide de bénévoles, ces salles seront agrandies. La KSA Geraardsbergen peut déjà compter sur un soutien de **2.000 EUR** de la Crelan Foundation.



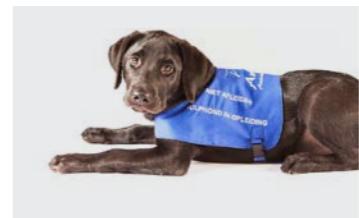
#### Vélo pour fauteuil roulant

Tous les utilisateurs de fauteuil roulant ne disposent malheureusement pas d'un modèle électrique. VVV Essen veut donc donner aux utilisateurs de fauteuils roulants la possibilité de découvrir les environs verdoyants d'Essen et de Kalmthout via le réseau cyclable. À cette fin, l'office du tourisme a acheté un vélo pour fauteuil roulant électrique sur lequel n'importe quel fauteuil roulant ordinaire peut être monté. Pour cette liberté de mouvement accrue des personnes moins mobiles, la Crelan Foundation est heureuse de libérer **1.500 EUR**.



#### Voisinages solidaires contre l'isolement de nos aînés

La Crelan Foundation apporte un soutien de **3.000 EUR** au projet «Voisinages solidaires contre l'isolement de nos aînés» de l'asbl Bras dessus Bras dessous. Ce projet vise à diminuer l'isolement et la solitude des aînés et leur redonner la possibilité de s'engager dans la société, renforcer la dynamique de quartier et créer un tissu intergénérationnel et multiculturel favorisant l'échange et le partage. Concrètement, elle met en relation des voisins volontaires (voisineurs) qui consacrent du temps à des aînés isolés (voisinés), en fonction des disponibilités et des besoins de chacun.



#### Chiens d'alerte pour personnes diabétiques

L'ASBL Argos Assistance Dogs (Wijnegem) fournit des chiens d'assistance aux diabétiques de type 1. Ces chiens améliorent la santé, la qualité de vie et l'indépendance des personnes diabétiques, ce qui permet souvent d'éviter une admission à l'hôpital. Un chien d'alerte coûte en moyenne 20.000 EUR. Avec un don de **5.000 EUR**, la Crelan Foundation contribue aux charges de ce noble projet.

### > Projets environnementaux soutenus par la Crelan Foundation



#### Aubin au vert

La Crelan Foundation soutient le projet "Aubin au vert" de l'école maternelle d'Aubin - Neufchâteau à hauteur de **750 EUR**. Les institutrices maternelles d'Aubin - Neufchâteau ont lancé un projet environnemental dont le but est d'initier les enfants à un changement de mentalité et de comportement pour faire face au problème de pollution de notre planète et du réchauffement climatique. Ce projet environnemental et éducatif apprend aux enfants à respecter la nature, à être conscients de tout ce que elle nous apporte, à savoir quels sont les fruits et légumes de saison et de chez nous.

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.**

Traditionnellement, la Chaire planifie plusieurs réunions entre les différentes parties prenantes tout au long de l'année. Cependant, la crise du coronavirus a nécessité un ajustement du plan de travail. L'accent a donc été mis sur les deux initiatives suivantes:

- Soutien au développement d'un modèle macro-économique permettant de quantifier les effets des politiques gouvernementales sur le coronavirus;
- Soutien de publications destinées à un large public sur la recherche fondamentale.

### ► Un nouveau modèle macro-économique

La pandémie de Covid-19 ne provoque pas seulement des souffrances humaines, mais aussi beaucoup de questions et d'incertitudes dans le domaine économique. Les plans d'urgence et de relance existants sont inadéquats car ils sont basés sur des scénarios qui ne sont pas adaptés au Covid-19.

Sous la direction du professeur Ingmar Nopens, l'UGent a développé un modèle interdisciplinaire qui visualise l'impact de diverses forces en fonction de différents scénarios. Grâce au soutien de la Chaire UGent-Crelan, de la Fondation pour la recherche en Flandre et du Fonds spécial de recherche, un modèle macro-économique est désormais disponible. Il permet de quantifier les effets de la politique gouvernementale et de soutenir les décideurs politiques. Le modèle peut simuler l'effet du confinement dans divers secteurs et la reprise progressive de la demande des consommateurs. L'objectif est de relier ce modèle également au modèle épidémiologique afin de pouvoir tester les effets combinés des mesures. Cela devrait aider les décideurs à choisir les mesures qui permettront d'éradiquer la pandémie tout en minimisant les dommages causés au bien-être et à la prospérité.

### ► Publications dans des revues spécialisées

Grâce à diverses publications, la chaire a également assuré un flux continu de connaissances académiques aux différents stakeholders sur le terrain.

Voici quelques exemples de thèmes abordés:

- Démontrer le lien direct entre l'azote et la disparition d'espèces végétales dans les forêts;
- La protection que la canopée forestière offre à la biodiversité sous-jacente;
- Des opportunités pour les fruits dans les espaces verts publics;
- L'UGent et Aquaflanders ensemble, forts pour les défis de l'eau potable de demain;
- L'UGent découvre un raccourci vers des protéines durables;
- Une analyse plus rapide de l'eau potable;
- La confirmation par la biologie moléculaire que la chaleur réduit la qualité du pollen;
- La recherche du meilleur terreau;
- Des étangs propres, des crevettes savoureuses !

**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.

La Chaire Crelan à Gembloux, axée sur les circuits courts, a permis, en 2020, à l'université de travailler selon 4 axes:

- Elle a ainsi approfondi les connaissances dans le domaine de la transformation et de la logistique des filières courtes en restauration hors domicile (opérateurs existants, mutualisation des outils, ateliers d'échange participatif...);
- Elle a participé à l'effort de quantification du potentiel en circuit court à destination des cantines wallonnes (producteurs et cantines);
- Elle a soutenu les groupements de producteurs par l'organisation d'atelier;
- «La Structuration des circuits courts alimentaires en Wallonie», synthèse de la mission de la Chaire, fera l'objet d'un rapport pour mars 2021.



## > Encourager et faciliter le financement participatif des initiatives agricoles et alimentaires

Pour la quatrième année consécutive, la Crelan Foundation a organisé avec la plate-forme 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. Cinq des trente-six projets innovants lancés ont reçu un coup de pouce de la Crelan Foundation sous la forme d'une contribution financière.

### Voici ces 5 «coups de cœur»:



#### Les légumes de Prouvy s'enracinent

Cette exploitation maraîchère bio connaît des changements visant à améliorer son fonctionnement et sa durabilité, par exemple via l'installation d'un système d'irrigation pour les cultures ou encore des panneaux solaires afin de couvrir la consommation d'électricité.

A reçu un coup de cœur de **1.500 EUR**.



#### La Bucket Box, à toi de choisir

Lancement d'un package contenant quatre bières aux robes et aux goûts différents. Parmi ces bières, seule la plus plébiscitée des consommateurs sera produite et proposée en plus grande quantité avec des ingrédients 100% locaux.

A reçu un coup de cœur de **1.406 EUR**.



#### Un toit pour les chèvres

Construction et aménagement d'une chèvrerie en bois pour assurer la pérennité et l'autonomie d'un petit élevage local sur la commune de Mettet.

A reçu un coup de cœur de **1.500 EUR**.



#### Restaurant-épicerie entre terre et bière

Ouverture d'un établissement fondé sur 3 activités: restauration responsable avec des produits locaux et de saison, brasserie avec une sélection de bières artisanales belges, épicerie fine proposant des produits régionaux aux consommateurs.

A reçu un coup de cœur de **1.066 EUR**.



#### Des poules et des moutons à "La Cense aux merles"

Au sein d'un verger en permaculture, il s'agit d'installer un pâturage tournant de moutons et de poules afin d'entretenir le verger de façon naturelle tout en lui apportant de la matière organique. Cela permet également de diversifier les sources de revenus en augmentant la variété de produits proposés (oeufs, poulets, poules de race...).

A reçu un coup de cœur de **672 EUR**.



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 36 projets, il s'agissait d'un montant de plus de **239.000 EUR**, rassemblés par **3.100 citoyens**.

## ► Bilan de quatre années de coopération avec MiIMOSA



"61% des projets avec MiIMOSA ont réalisé leurs premiers pas vers une conversion durable - bio, zéro déchet... - grâce à cette plateforme. Il s'agit toujours d'initiatives agricoles et alimentaires locales à petite échelle où l'entrepreneur établit un contact étroit et durable avec les participants. En tant que banque coopérative, nous nous reconnaissions dans cette façon de travailler. Nous sommes donc convaincus que notre collaboration est très utile."

**Vincent Van Zande**  
market manager Business & Agri



## ► 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.

## Nos collaborateurs s'engagent pour une bonne cause

Chaque année, la Crelan Foundation organise également un certain nombre d'activités auxquelles les collaborateurs de Crelan peuvent participer pour une bonne cause. Il s'agit notamment de la participation en groupe aux 20 km de Bruxelles et aux Warmathons, aux Jeux de la Crelan Foundation...

Cette année, en raison des restrictions liées au coronavirus, la Crelan Foundation a dû revoir son planning et limiter le nombre d'activités. Cependant, des actions alternatives ont été recherchées, comme le don volontaire de masques buccaux réutilisables donnés gratuitement par la banque.

**12 octobre**



**1 - 24 octobre**



**7 janvier**



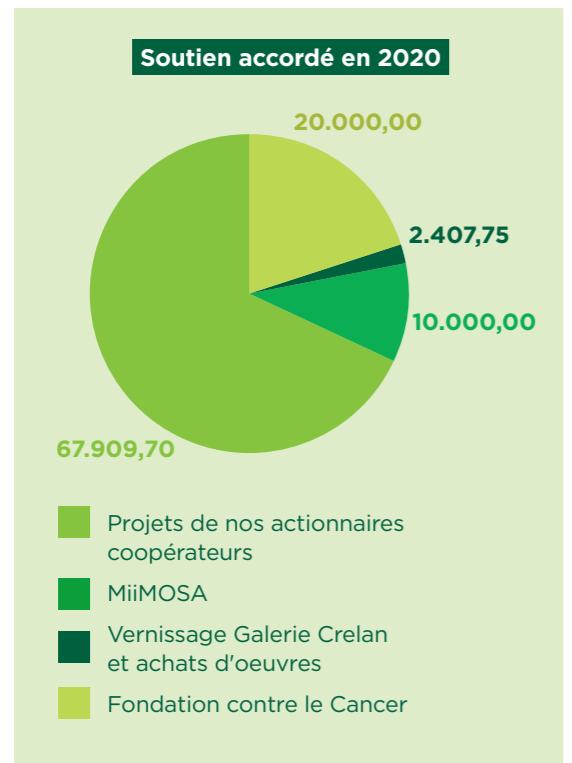
## Tour of Hope

La course annuelle "Relais pour la vie" pour la Fondation contre le Cancer ne peut avoir lieu. Comme alternative, l'organisation organise une version numérique. Du 1er au 24 octobre, chacun est encouragé à courir, marcher ou faire du vélo autant que possible. La Crelan Foundation sponsorise la participation d'un certain nombre de collègues de Crelan et fait un don de **1.200 EUR**.

En raison du confinement, Crelan organise une réception hybride pour la première fois de son histoire. Pendant l'émission animée, les téléspectateurs peuvent collecter des fonds pour la Fondation contre le Cancer en répondant correctement à un certain nombre de questions. Les invités présents en studio relèvent également des défis, comme une course à vélo ou marquer des paniers au basket, qui leur permettent de gagner de l'argent pour la fondation. Le don à la fin du show s'élève à **18.095 EUR**. Grâce aux actions combinées de la Crelan Foundation en 2020, Crelan a pu faire un don total de **20.000 EUR** à la Fondation contre le Cancer.

## La Crelan Foundation en chiffres

Au total, la Crelan Foundation a accordé **100.317,45 EUR** de soutien en 2020.



## 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 initiative annuelle a malheureusement été annulée à cause du coronavirus, mais notre participation pour l'année prochaine est déjà prévue.



# 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.



“Ces dernières années, nous avons réalisé des investissements ciblés pour réduire la consommation d'énergie. Être économique en énergie sans réduire le confort de nos collaborateurs est un point de départ auquel nous voulons continuer à prêter attention.”

**Patrick Van Deuren**  
coordinateur technique du site



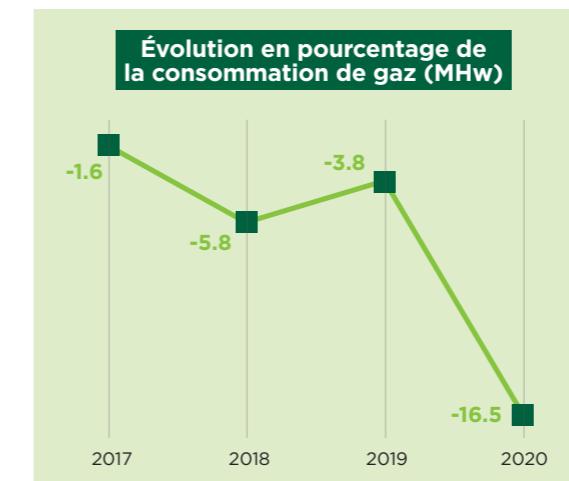
## Investissements dans les solutions énergétiques

Les données de consommation pour 2020 dans les graphiques ci-dessous sont également en partie influencées par la crise du coronavirus. Pendant les confinements, presque tout le personnel a travaillé à domicile et même pendant les périodes où le télétravail n'était pas obligatoire, la majorité des collaborateurs ont choisi de travailler à domicile.

En août 2020, Crelan a déménagé son siège régional à Berchem du complexe immobilier Post X vers le bâtiment AXA de la Grote Steenweg. Les données de consommation du nouvel emplacement sont incluses dans les graphiques, mais sont plutôt indicatives étant donné la courte durée et l'impact du coronavirus.

### ► Le monitoring assure un chauffage plus efficace

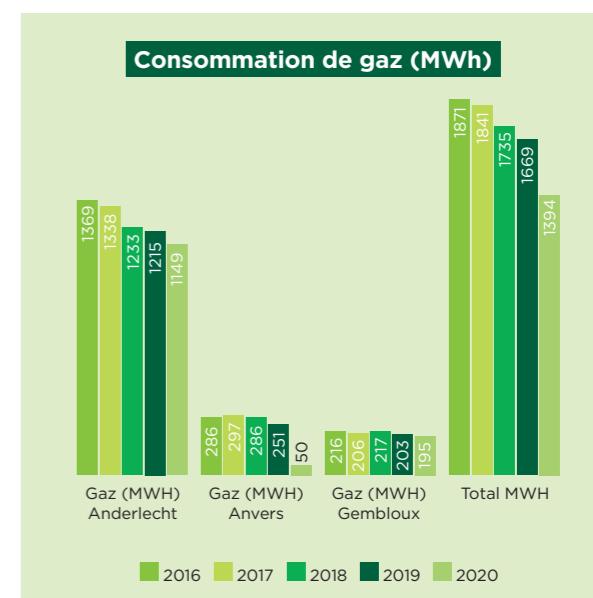
Depuis 2016, Crelan parvient à réduire chaque année sa consommation de gaz.



### Les actions récentes suivantes y ont contribué:

- 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.
- En 2020, la courbe de chauffage a encore été affinée en vue d'une consommation efficace sans compromettre le confort des collègues. Il s'agit des adaptations suivantes:

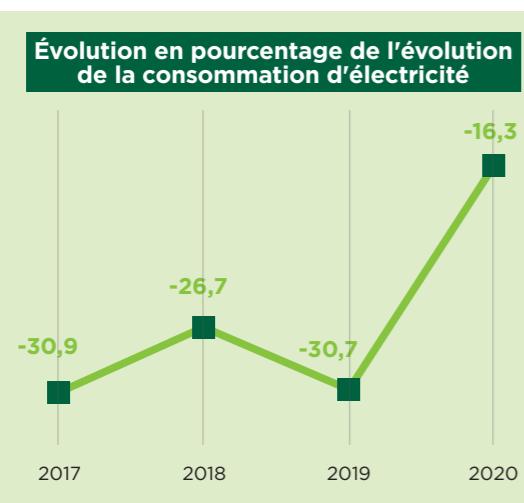
Mesure	Épargne	Réduction des émissions de CO2
Abaissement de la température de départ	59.166 kWhp/an	10.790 kg /an
Désactivation de la fonction de refroidissement en hiver et hors saison à des températures extérieures inférieures à 14°C	3.004 kWhp/an	475 kg/an
Abaissement de la température ambiante en dehors des heures de fonctionnement	35.499 kWhp/an	6.474 kg /an





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

Ces dernières années, Crelan a réussi à réduire sa consommation d'électricité. Dans le cadre d'une consommation d'électricité plus écologique, En 2018, Crelan a investi dans des panneaux photovoltaïques et des éclairages LED. 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> de 9.600 kg en réduisant la consommation d'électricité de 2%.

En 2020, l'installation a livré une production totale de 25,5 MWh, réduisant les émissions de CO<sub>2</sub> de la banque de 10.017 kg.

	2018	2019	2020
Production des panneaux photovoltaïques (MWh)	1,716	26,766	25,461
Réduction émissions de CO <sub>2</sub> (kg)	675	10.493	10.017

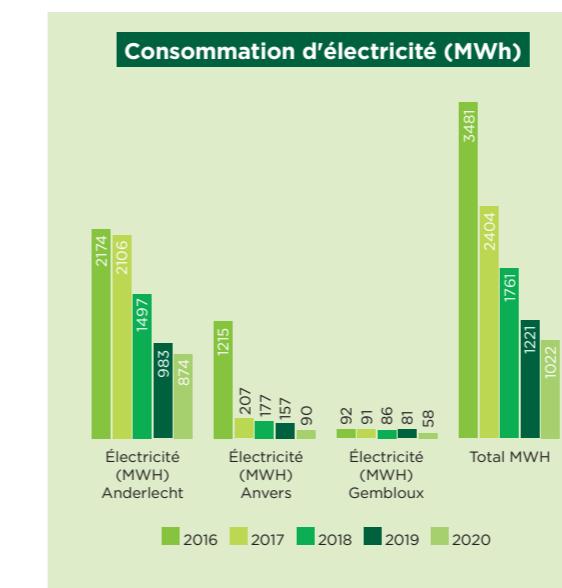
## > Impact de l'éclairage LED

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.

La banque poursuit désormais cette politique de manière cohérente en optant pour une alternative LED lors du remplacement ou de la rénovation des bâtiments. En outre, la banque installe des interrupteurs dans les zones communes afin que l'éclairage puisse être réglé sur place en fonction des besoins et ne soit plus contrôlé de manière centralisée.

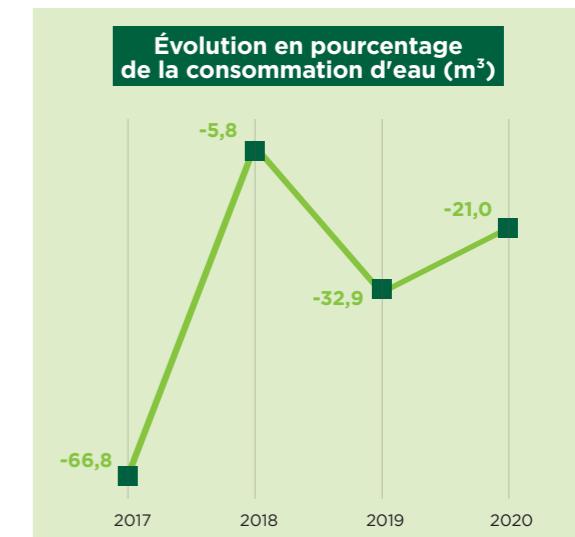
L'activation d'une limite de température pour la production d'eau glacée pour le système de refroidissement assure une réduction de la consommation pendant les périodes de basse température ambiante.



## > 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.

La consommation d'eau a également diminué de manière constante ces dernières années. Le chiffre élevé de 2017 est faussé par le chiffre de consommation élevé de 2016 de l'ancien siège régional à Anvers, qui avait été causé par des travaux de démolition nécessitant un brumisateur.



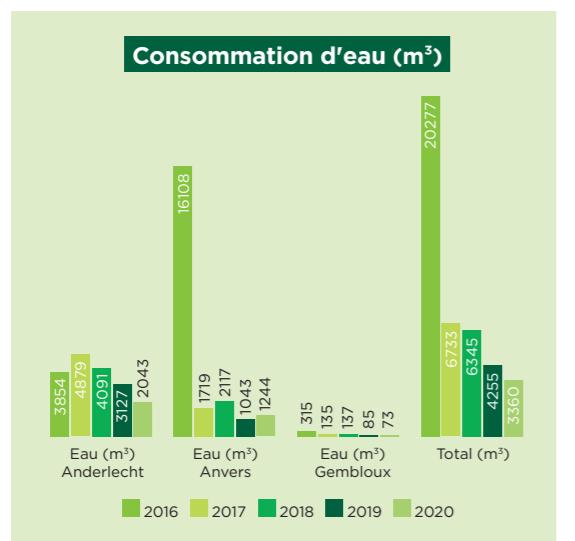
Une installation de surveillance électronique permet de détecter une éventuelle anomalie et de prendre les mesures nécessaires.

En 2020, Crelan n'a pas entrepris d'actions supplémentaires spécifiques sur la consommation



d'eau, mais a tout de même pu bénéficier des investissements réalisés en 2019, tels que:

- Au siège social, le système d'humidification pour les groupes d'air a été optimisé;
- L'adaptation de 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.



## 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 travaillent sur des processus décisionnels sans papier ou ont déjà effectué l'adaptation.

### > 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 réduit à zéro l'utilisation de biocides (pesticides) et d'herbicides.

## Une attention à la qualité de l'air

En raison du coronavirus, Crelan a fait réaliser un audit de la qualité de l'air à son siège par la société Vinçotte. Outre des résultats satisfaisants, cet audit a également permis d'obtenir quelques conseils pour être encore plus performant à l'avenir.



Ce rapport de durabilité 2020 vient en complément du rapport annuel 2020 du Groupe Crelan. Ils sont tous les deux disponibles sur [www.crelan.be](http://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.